



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผู้มาติดต่อรับบริการ

จากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

จัดทำโดยกองวิชาการและแผนงาน

เทศบาลเมืองบ้านบึง

บทนำ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง” โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดของเทศบาลเมืองบ้านบึง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ โดยสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งนำผลที่ได้การสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยเรื่องนี้จะป็นข้อมูลเพื่อกำหนดแนวทางและทิศทางในการบริการประชาชน และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจทำวิจัยด้านการประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐ และขอขอบคุณประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ความร่วมมือเสียสละเวลาในการตอบแบบสำรวจเพื่อให้เทศบาลเมืองบ้านบึงนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาการให้บริการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

คณะผู้จัดทำงานวิจัย

สารบัญ

บทที่	หน้า
๑ บทนำ.....	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	๒
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	๒
ขอบเขตการวิจัย.....	๒
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	๒
๒ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๔
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	๔
แนวคิดจิตบริการ (Service Mind).....	๑๔
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๑๗
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ.....	๑๗
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๒๒
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	๒๗
๓ วิธีดำเนินการวิจัย.....	๒๙
วิธีการศึกษา.....	๒๙
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	๒๙
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	๓๑
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๓๒

สารบัญ

บทที่	หน้า
๔ ผลการวิจัย.....	๓๓
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ.....	๓๓
ผลการวิเคราะห์เรื่องที่ชอบรับบริการ.....	๓๕
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	๓๖
๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	๔๔
สรุปผลการวิจัย.....	๔๔
การอภิปรายผล.....	๔๕
ข้อเสนอแนะ.....	๔๗

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้ให้ความหมาย การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน, เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ, มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ, ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น, มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์, ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ” โดยองค์ประกอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย หลักประสิทธิผล (Effectiveness), หลักประสิทธิภาพ (Efficiency), หลักการตอบสนอง (Responsiveness), หลักการรับผิดชอบ (Accountability), หลักความโปร่งใส (Transparency), หลักการมีส่วนร่วม (Participation), หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization), หลักนิติธรรม (Rule of Law), หลักความเสมอภาค (Equity) และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) โดยหน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อพัฒนาระบบงานภาครัฐเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ

เทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีโครงสร้างของหน่วยงานย่อย 7 กอง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองการศึกษา กองคลัง การช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองสวัสดิการสังคม และกองวิชาการและแผนงาน ซึ่งประชาชนในเขตเทศบาลได้มาติดต่อราชการและขอบริการในด้านต่างๆ ดังนั้น การปฏิบัติราชการและการดำเนินการให้บริการของเทศบาลจะต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยต้องคำนึงถึงการปรับปรุงหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเป็นอย่างดี สะดวก รวดเร็วและแม่นยำ

การสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง เป็นดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการและการให้บริการ โดยให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อให้รับทราบถึงข้อเสนอแนะและปัญหาจากประชาชนในการติดต่อราชการ โดยนำผลที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการปฏิบัติราชการตามกระบวนการงานการให้บริการ เพื่อให้รับทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
๒. เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมินของผู้รับบริการ และนำผลที่ได้รับมาพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติภารกิจการให้บริการประชาชน และพิจารณาถึงแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติภารกิจการให้บริการประชาชนต่อไป

๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. มีแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการงานและการให้บริการประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม
๒. เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐและประชาชนในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน
๓. ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการติดต่อราชการและได้รับการบริการจากหน่วยงานภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. ขอบเขตการวิจัย

เป็นการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง โดยสำรวจความพึงพอใจจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน ๗ กอง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล, กองการศึกษา, กองคลัง, กองช่าง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, กองสวัสดิการสังคม และกองวิชาการและแผนงาน ซึ่งดำเนินการศึกษาและสำรวจใน ๓ ด้าน

๑. ด้านเจ้าหน้าที่
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๕. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

๑. เทศบาลเมืองบ้านบึง หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองบ้านบึง โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๔๔
๒. การประเมินผล เป็นกระบวนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจากกระบวนการของการรวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับนำไปสู่การตัดสินใจในชั้นประเมินผล

๓. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแสดงออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ

๔. ความพึงพอใจผู้ติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งครอบคลุม ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดของเทศบาลเมืองบ้านบึง เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมิน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคไปพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ทำการศึกษาค้นคว้าได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

๑.๑ ความหมายของการบริการ

๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๑.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบริการและคุณภาพบริการ

๑.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของภาครัฐ

๒. แนวคิดจิตบริการ (Service Mind)

๓. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

๔. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

๕. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๖. กรอบแนวคิดในการวิจัย

๑. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

๑.๑ ความหมายของการบริการ ได้มีผู้ให้นิยามไว้ในหลายลักษณะ ดังนี้

การบริการ (service) เป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำไปสู่ผลประกอบการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

S = Service Mind คือ การมีใจใส่บริการ ปรารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉย ๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ขี้น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้หลายท่านดังนี้

สุนา อโยโพธิ์ (๒๕๓๒ อ้างถึงใน กิตติพัฒนา อินทรีนิโสดม, ๒๕๔๔, หน้า ๑๘) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกันขายบริการ

พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา (๒๕๓๖ หน้า ๕๘) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการและในแบบที่เขาต้องการ

สุจิตรา ขานวิทย์การณ (๒๕๓๘ อ้างถึงใน ศรีณย์ ทิพย์บำรุง, ๒๕๔๔, หน้า ๖) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

อมรา ผูกบุญเชิด (๒๕๓๙ อ้างถึงใน กิตติพัฒนา อินทรีนิโสดม, ๒๕๔๔, หน้า ๑๘) กล่าวว่า งานบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และด้านอรรถาศัยเป็นพื้นฐาน

จินตนา บุญบงการ (๒๕๓๙, หน้า ๗-๘) ได้นิยามคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับสัมผัส แต่ต้องได้ยากและเสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบทันที

วีระพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์ (๒๕๔๒, หน้า ๖-๘) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า “พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น”

วัลดา บินซาเว็น (๒๕๔๓, หน้า ๙) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวความคิดด้านการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จนั้นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

วิชาญ ฤทธิรงค์ (๒๕๒๘ อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งคำแหง, ๒๕๕๓, หน้า ๑๕) ได้ชี้แนะว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการ ดังนี้

๑. พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
๒. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
๓. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น
๔. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่างๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
๕. การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
๖. สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
๗. หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
๘. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด
๙. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามา
๑๐. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (๒๕๓๐ อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริษัท, ๒๕๕๒, หน้า ๓๐๓) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดการให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นๆ ด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ อย่างชัดเจน

๔. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากในให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้
 ปรัชญา เวสารัชช์ (๒๕๔๐, หน้า ๔๘-๕๓ อ้างถึงใน สุรนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๗) ได้ กล่าวไว้ว่า
 เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับกำลัง
 ทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่อง สำคัญพนักงานผู้ให้บริการ
 ต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิด ความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน
 แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้าง ความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

๑. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทางเช่น การให้บัตรคิวโดย
 รับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบ
 ตลอดเวลา การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถว อย่างเป็นระเบียบ
 ,การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ , การจัดช่องพิเศษในกรณี
 ที่มีเรื่องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็น
 ช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และชัดเจน เช่น การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก ๐๘.๓๐ น.
 ถึง ๑๖.๓๐ น. ,การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อที่
 ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ , การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวก
 สำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน ,บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระ
 ทั้งหมดควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัด
 ให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

๒. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิด
 ความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

๒.๑ ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่
 ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิด ความ
 สะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เปื้อนเสียด ไม่ยัดเยียด

๒.๒ ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาด
 ของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

๒.๓ ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลาย
 ประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

๓. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผล
 ข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้ รวดเร็ว
 และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

๓.๑ แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

๓.๒ การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการ บริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

๓.๓ การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วย ตัวบุคคล

สรุปการให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมาย หลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุน ที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้ เหมาะสม

๑.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบริการและคุณภาพบริการ

๑. การพัฒนา

การพัฒนา (Development) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนที่มีการกำหนดทิศทาง (Planned or Directed Change) และรายละเอียดไว้ล่วงหน้าว่าจะพัฒนาอะไร พัฒนาอย่างไร เมื่อใดใครจะเป็นผู้พัฒนา ทั้งนี้ เพื่อความเป็นดีอยู่ดีของคน ซึ่งหมายความรวมถึงการได้รับความเสมอภาคและความ ยุติธรรมในสังคม (Social Justice) ด้วย ดังนั้นคนจึงเป็นเป้าหมายสุดยอดของการพัฒนาเพราะเป็นทั้งผู้ถูก พัฒนาและรับผลของการพัฒนา

๒. การบริการ

การบริการ (Services) หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินของบุคคลหรือ องค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจการ บริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้ บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดีและในขณะเดียวกันก็รู้สึกประทับใจในสิ่งที่รับไปพร้อม ๆ กันด้วย

การให้บริการมีลักษณะ ๕ ประการ คือ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความ ต่อเนื่องและความก้าวหน้า

บริการประชาชน (Public Service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนอง ความต้องการส่วนรวมของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประโยชน์มากที่สุด โดยไม่ คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่เป็นการเลือกปฏิบัติทุกคนจะ ได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันด้วยหลักเกณฑ์เดียวกัน การบริการประชาชนแบ่ง ออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ ๑) ในด้านความปลอดภัย และ ๒) ในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

๓. การพัฒนาบริการ

การพัฒนาบริการ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนหรือที่มีการกำหนดทิศทางซึ่งพฤติกรรม หรือกิจกรรม หรือการกระทำในทางที่มีคุณภาพที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง

๔. คุณภาพ

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ (Degree of Excellence) ในคุณลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองความต้องการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการและเกิดประโยชน์ตามความต้องการของลูกค้า โดยปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาชีพ ซึ่งต้องมีมิติต่างๆ ในด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการความเหมาะสมของการให้บริการ มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย มีการเข้าถึงบริการหรือมีบริการเมื่อจำเป็น รวมถึงการมีความเท่าเทียมและความต่อเนื่องในการรับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคุณภาพคือความพอใจของลูกค้า

๕. คุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการประกอบด้วย ๒ ส่วนหลักๆ รวม ๔ เป็นปัจจัย กล่าวคือ ส่วนแรก เป็นส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการมี ๓ ปัจจัย คือ ๑) ด้านระบบการให้บริการ (Service System) ๒) ด้านกระบวนการให้บริการ (Workflow Process) ๓) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปัจจัยที่ ๔) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients Background) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือประชาชนผู้มารับบริการจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการจำเป็น (Need) ของประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองได้อย่างเหมาะสมปราศจากข้อบกพร่องในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ ดังนั้น กลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหารคือการถ่ายทอดองค์ประกอบหลักของคุณภาพ บริการดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้ โดยเริ่มด้วยการกำหนดประเด็นหรือจุดเน้นเพื่อให้ผู้ให้บริการตระหนักและเข้าใจว่าการให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามเทคนิควิธี มีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้เป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ พัฒนามาตรฐานและทักษะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตนของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการ กำหนดหรือให้ทางเลือกต่างๆ แก่ผู้มารับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะรับบริการหรือไม่และถ้าต้องการรับจะรับบริการชนิดใด

สรุป การพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะต้องมีการเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทางเพื่อสอดคล้องกับการปฏิบัติงานด้วยความสะดวก รวดเร็วปลอดภัยและเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

๑.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของภาครัฐ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery) ให้แก่ผู้รับบริการมีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่นำมาขอกกล่าว ได้แก่

มิลเลต (Millet, ๑๙๔๕ อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, ๒๕๓๘, หน้า ๗) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ ได้แก่

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองและการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

เวเบอร์ (Weber, ๑๙๖๖ อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, ๒๕๓๘, หน้า ๗) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เคทซ์และเบรนดา (Katz & Brenda, ๑๙๗๓ อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, ๒๕๓๘, หน้า ๘) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลัก ๓ ประการ คือ

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

๓. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

๔. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักเอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แมคคัลลัช (McCullough, ๑๙๕๗ อ้างถึงใน ญฐิยา ศุภนิรติศัย, ๒๕๕๐, หน้า ๑๔) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์ (๒๕๔๐ อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจิรา, ๒๕๕๔, หน้า ๒๒-๒๓) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะ คือ

๑. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคนโดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการต่างๆ สำหรับลักษณะ

ของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะที่ดีมีดังนี้

๒.๑ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ

๒.๒ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

๒.๓ ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

๒.๔ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

๒.๕ ทำงานตรงเวลา

๒.๖ สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว

๒.๗ . บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นທີ່ประทับใจ

๒.๘ ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน

๒.๙ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

๒.๑๐ ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

๒.๑๑ สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

๒.๑๒ เมื่อมีปัญหา สามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

ก. สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่างๆ ที่จะต้องกรอก เมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอ และเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ

ข. สมบูรณ์และถูกต้อง การทำงานใดๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็วมักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันทีไม่ต้องลังเล เปิดดูระเบียบกฎหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย

ค. ทัวถึง การบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับมิใช่เลือกปฏิบัติให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึงโดยปราศจากความลำเอียง

ง. เป็นธรรมชาติ ต้องให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลัง มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ ลัดชั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคนโดยเฉพาะผู้ที่คอยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ จากการพิจารณา แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ สาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใดอย่างไร

การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

พาราสุมาน,ซีธาลและเบร์รี่(Parasuman,Zeithal&Barry,๑๙๙๘ อ้างถึงใน อรอนงค์ เภาทอง, ๒๕๔๗, หน้า ๒๔-๒๕) กล่าวไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

๑. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)

๒. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

๓.๑ สามารถในการให้บริการ

๓.๒ สามารถในการสื่อสาร

๓.๓ สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวของความหมายของการให้บริการที่กล่าวมา ผู้ศึกษาสรุปได้ว่าการ ให้บริการ คือ การปฏิบัติหรือดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริการให้พอใจในบริการ (Satisfactory Service) ให้พิจารณาได้จาก ๕ ประการ ด้วยกันคือ

๑. การบริการอย่างเท่าเทียมกัน

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๕. การให้บริการอย่างทั่วหน้า

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปว่า การให้บริการกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ คือ การให้ในสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลักโดยอาศัยหลักการบริการธรรมาภิบาล หรือหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดีและสิ่งที่สำคัญก็คือการมีส่วนร่วมของประชาชน

๒. แนวคิดจิตบริการ (Service Mind)

ในยุคโลกาภิวัตน์นี้ไม่ว่าจะเป็นห้างร้าน หน่วยงาน หรือองค์กรต่างๆ มุ่งแข่งขัน เพื่อแย่งชิงผู้ใช้บริการ ใครมีผู้ใช้บริการมาก และผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ก็จะมีการติดตามใช้บริการ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากผู้ใช้บริการใช้บริการแล้วไม่พึงพอใจ ก็จะไปหาแหล่งให้บริการใหม่ และยังบอกต่อไปยังคนอื่นด้วย ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จึงมีผลกระทบต่อหน่วยงาน หน่วยงานจึงพัฒนาวิธีการให้บริการอย่างเต็มที่ต่อผู้ใช้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบันในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้ใช้บริการจะเลือกแหล่งให้บริการที่ดีกว่าเสมอ แหล่งให้บริการจึงต้องพัฒนาการให้บริการอย่างดีที่สุด บางครั้งถึงกับต้องมีการลดแลกแจกแถม

ดังนั้น จึงเห็นได้ชัดว่าบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐและเอกชน มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง หากกลยุทธ์ต่างๆ มาให้บริการ โดยยึดถือหลักการ การให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการ คือ ปัจจัยความสำเร็จ และปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรมีจิตบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน (เทียน ทองแก้ว, สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๑)

สรุปยุทธศาสตร์ขององค์กรทุกองค์กรในปัจจุบัน คือการยึดหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการมุ่งสู่ปัจจัยแห่งความสำเร็จ โดยการปลูกฝังให้ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการทุกคนในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service Mind) หรือจิตบริการ ซึ่งหมายถึงการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในกระบวนการให้บริการ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการให้เกิดความกระจ่างในบริการ การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น การให้การต้อนรับด้วยพฤติกรรมบริการยิ้มแย้มแจ่มใสทั้งทางกาย วาจา และด้วยจิตใจที่มีเมตตาจิตที่ดีต่อผู้อื่น และมีความต้องการที่จะให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการโดยเฉพาะคุณภาพในบริการที่องค์กรนั้นๆ ที่มีอยู่

ความต้องการของบุคคลในการติดต่อขอใช้บริการในภาครัฐราชการและภาคเอกชนที่ตรงกัน คือ ต้องการให้ผู้ให้บริการที่มีจิตบริการที่ดี และการที่บุคคลที่จิตบริการจะส่งผลให้เกิดผลดี ๓ ประการ ดังนี้

- เกิดผลดีต่อคนอื่น
- เกิดผลดีต่อตนเอง
- เกิดผลดีต่องานและองค์กร

๑. การที่ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีจิตบริการที่ดีก่อให้เกิดผลดีต่อผู้อื่น ดังนี้

๑.๑ มีความรวดเร็ว ความรวดเร็วจากการให้บริการโดยเฉพาะภาวะการแข่งขันในยุคปัจจุบัน เช่น ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการการติดต่อ การสื่อสารด้านบริการต่างๆ ซึ่งการบริการดังกล่าวเป็นบริการที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วและทำให้เกิดความประทับใจเนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอยบริการ และผู้ให้บริการสามารถใช้เวลาให้บริการได้อย่างคุ้มค่าในช่วงเวลาสั้นๆ อย่างมีระยะเวลาที่กำหนดที่แน่นอน และส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถทำงานได้หลายอย่างมากขึ้นอันทำให้เกิดผลดีในการเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

๑.๒ เกิดความประหยัดทั้งทางด้านเวลาและการเงิน เช่น การลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างหรือค่าใช้จ่าย แทนที่จะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างบุคคลทำงาน เช่น การจ้างบุคคลทำงาน ๓ วัน แต่เนื่องจากผู้ให้บริการทำงานด้วยใจและมีน้ำใจในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เมื่อการปฏิบัติงานสามารถเสร็จได้อย่างรวดเร็วก็จะทำให้ทุกฝ่ายเกิดการประหยัดทั้งทางด้านการเงินและเวลา อีกทั้งทำให้ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีกและสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

๑.๓ เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมาใช้บริการอีก และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อผู้ที่ต้องการใช้บริการท่านอื่นๆ เป็นการช่วยผู้ให้บริการทำการประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่งด้วย

๒. การที่ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีจิตบริการที่ดีก่อให้เกิดผลดีต่อตนเอง ดังนี้

๒.๑ ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงาน ด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจงานที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากการติดต่อและได้เห็นความกระตือรือร้นในการให้บริการ อีกทั้งไม่เกิดการละทิ้งหรือหลงลืมงานเนื่องจากงานไม่คั่งค้าง และยังมีผลต่อการทำงานด้วยการเป็นผู้มีสุขภาพจิตที่ดีและมีความสุขในการปฏิบัติงาน

๒.๒ เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กรที่เรียกว่าภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อขยายออกไปอย่างน้อย ๕ เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่นอีก แต่ถ้าไม่ประทับใจก็จะบอกความไม่ดีออกไปอีก ๑๐ เท่า เพราะธรรมชาติของคนจะชอบพูดเรื่องไม่ดีของคนอื่นเป็นส่วนใหญ่

๒.๓ ทำให้เกิดกำลังใจ เนื่องจากผู้ให้บริการมีการให้บริการที่ดี จะทำให้ได้ภาพสะท้อนที่ดีกลับมาและทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ เพราะทำให้น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

๒.๔ เกิดการคิดสร้างงานต่อ เมื่อเกิดภาพสะท้อนที่ดี เกิดกำลังใจที่ดี ย่อมจะเกิดผลต่อผู้ให้บริการ คือมีการทำดีต่อไป เกิดการปฏิบัติงานมากขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพมากขึ้น และทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเองในด้านผลตอบแทนจะมากตามหลักการของการทำดีหรือการประโยชน์ให้กับหน่วยงาน

๓. การที่ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีจิตบริการที่ดีก่อให้เกิดผลดีต่องาน ดังนี้

๓.๑ ผลงานเป็นที่พึงพอใจ เนื่องจากเกิดความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานบริการที่ส่งมอบแก่ผู้ใช้บริการทั้งทางด้านคุณภาพและเป็นการเพิ่มคุณค่าของงานบริการอีกด้วย

๓.๒ เกิดการพัฒนาต่อเนื่อง เนื่องจากมีผู้สนใจมีการบริการที่ดีด้วยการมีจิตบริการไปใช้ เพราะการเกิดผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งและประกอบกับอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี ย่อมเกิดผลของผู้ใช้บริการจะได้รับความพึงพอใจมากมาย กล่าวง่าย ๆ ว่าสิ่งที่ ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าซื้อต้องการซื้อคือบริการครั้งหนึ่งและการบริการอีกครั้งหนึ่ง

๓.๓ องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีลูกค้าบอกต่อและขยายการให้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการการนำไปใช้ให้เกิดผลดีและประทับใจ และการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป

ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการคือ

๑. สถานที่ทำงานและการจัดบรรยากาศในสถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพัก อาจจะนั่งพักในห้องปรับอากาศ มีหนังสือพิมพ์ วารสารดีๆ มีน้ำดื่มบริการในขณะรับบริการ บรรยากาศดังกล่าวนี้ รวมถึง การจัดสถานที่ ป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกันที่ชัดเจน ผู้ใช้บริการสามารถอ่าน หรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและเส้นทางกลับ และจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ติดต่อขอใช้บริการในที่แห่งเดียวสามารถติดต่อได้ทุกเรื่องและเสร็จเรียบร้อย

๒. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการบริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป” ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร และการยิ้มคือช่องทางหนึ่งที่เปิดเผยว่าผู้ให้บริการเป็นผู้มีจิตบริการที่ดี

๓. ปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อ ด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่นจะให้ช่วยอะไรไหมคะ (ครับ)

ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ(ครับ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานได้แล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้ใช้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจึงต้องรวดเร็ว บางเรื่องควรเสร็จภายในวันเดียว (One day success) หรือภายใน ๕ นาที สามารถทำให้สำเร็จได้ เป็นต้น ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากว่าไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำหรือภาษาที่แสดงออกถึงความกังวล หรือมีความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะขัดข้องด้วยข้อระเบียบนั้นๆ

๔. การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ซึ่งได้กล่าวไว้เบื้องต้นแล้วว่า ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

๕. เอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจนในภาษาที่บ่งบอกถึงเปี่ยมล้นไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

๖. การพัฒนาทางเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึงเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือการสร้างจิตบริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Web site ต่างๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้การบริการเป็นไปด้วยดี

๗. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดส่วนหนึ่งต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพคือการกำหนดมาตรฐานให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หรือภายใน ๑ วัน เป็นต้น

๓. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้ สมิต สัชฌุกร (๒๕๔๒ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๘) ให้ความหมายคำว่าการบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกรื่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้ บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วย วิธีการ หลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการ ให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการ ช่วยเหลือและ อำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการ และ ภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอยิ่งเป็น ธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรม ค่าจะอยู่ได้ต้องทา ให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมาเป็น ความจริงว่า “เราสามารถพัฒนา คุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกัน ทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของ การบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือ เป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสีย โอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐, หน้า ๑๙-๒๐) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจ พิจารณาได้ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
๒. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้ บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
๒. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
๓. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
๔. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
๖. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
๗. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติที่ต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
๒. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
๓. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
๔. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
๖. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

อหยาศัยดี

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความ เต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสีกุจอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มี น้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจ ตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบ ของผู้ให้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อยๆ เฉื่อยๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณา ถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตา ผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียน ในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งแสดงถึง ความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติ ปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคายก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉินโดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียง ชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียง ห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวานเสียงต้อยนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนหรือมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ให้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าที่ไม่สนใจรับรู้ปัญหาหยาบไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการ เพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ให้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชน ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้วหยาบมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ให้บริการ หมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการ ล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัย ยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไรก็ดีแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือก ผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปิดมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็น สุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่นๆ ที่ดีย่อมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการ สำเร็จด้วยดีและการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

๔. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-stop Service ว่าหมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, www.drmanage.com)

ไมเคิล แฮมเมอร์และเจมส์ แชมป์ (Michael Hammer & Jame Champy.๑๙๙๖:๓๒ อ้างใน ตวงรัตน์ แสงทองไทย,๒๕๔๙:๒๐) ได้ให้ความหมายของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-Stop Service ว่าหมายถึง การปฏิรูประบบการทำงานโดยเน้นการออกแบบงานขึ้นใหม่ไม่ว่าจะเป็นของราชการหรือเอกชน โดยการใช้เทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสารเข้ามาช่วย โดยมีจุดเด่นตรงที่งานจะอยู่ที่เดียวทำงานด้วยคนเพียงคนเดียวโดยใช้ข่าวสารข้อมูล หลักเกณฑ์ และวิธีการจากหลายฝ่าย โดยเฉพาะจากคอมพิวเตอร์ หลักการนี้เรียกว่า การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ใช้การออกแบบระบบให้บุคคลที่มาติดต่อสามารถที่จะรับบริการได้ ณ จุดเดียว โดยใช้ระบบเทคโนโลยี (Information Technology) ที่ทันสมัยทำให้สามารถเก็บฐานข้อมูลจำนวนมากได้และสามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่มีข้อจำกัดในระยะทางและเวลา ทั้งนี้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นหัวใจของระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยมีลักษณะสำคัญดังต่อไปนี้

๑. มีความรวดเร็วสูง เนื่องจากสามารถทำงานได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ในเวลาที่สูง
๒. ใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว
๓. ให้อำนาจบุคลากรในการตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการได้ด้วยตนเองไม่จำเป็นต้องเสนอขึ้นไปยังระดับสูงอีกต่อไป

๔. ระดับการศึกษาของบุคลากร คุณภาพทางการศึกษาของบุคลากรได้รับการพัฒนาจากเดิมไปมากโดยสัดส่วนผู้ทำงานในองค์การที่สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษามีเพิ่มมากขึ้นกว่าที่ผ่านมา จึงทำให้การบริการหรือติดต่อกับประชาชนของเจ้าหน้าที่มีคุณภาพดีขึ้น

รูปแบบของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่แบ่งตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ได้ดังนี้ (ตวงรัตน์ แสงทองไทย,๒๕๔๙:๒๓)

๑. การจัดบริการบนสำนักงานอย่างถาวร มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานมีกฎหมายและระเบียบข้อบังคับอย่างชัดเจนและประชาชนเลือกรับบริการได้อย่างสมบูรณ์แบบที่นี้ทรัพยากรบริหารต่างๆจะต้องมีครบถ้วนและเพียงพอแก่การบริการประชาชน

๒. การจัดบริการนอกสำนักงาน เป็นการจัดเป็นครั้งคราวตามความจำเป็นหรือต้องการของประชาชนและทางราชการนั้นๆวัตถุประสงค์สำคัญของการจัดบริการนอกสำนักงานเพื่อสนองความต้องการ

ของประชาชนในท้องที่บางแห่งเป็นสำคัญเพื่อให้ประชาชนในท้องที่ที่ได้รับการอย่างทั่วถึงและเข้าถึงประชาชนที่เป็นเป้าหมายของการให้บริการโดยตรงมากกว่าให้ประชาชนไปติดต่อเอง

๓. การจัดบริการให้ประชาชนตามวัตถุประสงค์เฉพาะของหน่วยงาน อาจเป็นงานเป็นเอกเทศเฉพาะออกไปจากสำนักงานกลาง เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เกิดความคล่องตัวและเหมาะสมกับสภาพการทำงานแต่จะต้องให้บริการสำเร็จเบ็ดเสร็จในหน่วยงานที่แยกไปด้วย

๔. การจัดบริการตามประเภทของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ของผู้บริการได้มีความสะดวกในการติดต่อกันไม่สับสนปะปนกันและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานง่ายขึ้นตามความชำนาญงานเฉพาะด้านรูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่แบ่งตามเทคนิควิธีการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ ได้กล่าวถึงรูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่มีลักษณะแตกต่างกันในที่ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ www.drmanage.com) ว่ามี ๔ รูปแบบที่สำคัญคือ

รูปแบบที่ ๑ การนำงานจากหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน เป็นการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมากก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

รูปแบบที่ ๒ กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่นๆกระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน

รูปแบบที่ ๓ การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Redesign) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ได้แก่

๓.๑ แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ ๔ ประการ ได้แก่ การขจัด (eliminate) การรวม (combine) การจัดการใหม่ (rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (simplify)

๓.๒ แนวคิดการรื้อปรับระบบ (Reengineering) นำเสนอโดย ไมเคิล แฮมเมอร์และเจมส์ แฮมปี(Michael Hammer & Jame Champy) ที่ให้ความสำคัญกับการนำแนวคิดใหม่ขึ้นพื้นฐาน (fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ (redical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (entire business system) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญคือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความรวดเร็วในการดำเนินงาน

รูปแบบที่ ๔ การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ถือว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service มาใช้เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไสว ชัยบุญเรือง (๒๕๕๕) ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการผู้ใช้งานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด” ๑) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการผู้ใช้งานไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ๒) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการขอผู้ประกอบการที่ต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด บริการด้วยคุณภาพอย่างไร จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการที่สำนักงานและนอกสำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๓๖๕ ราย ทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ๒ ตัว ใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า ๒ ตัว ใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรได้มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๕ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวที่ติดตั้งหม้อแปลงตั้งแต่ ๕๐๐-๑๖๐๐ เดรีเอ จำนวน ๒๒ ราย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ โดยผู้จัดการและพนักงานไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ออกไปพบปะผู้ประกอบการ ณ โรงแรม หรือรีสอร์ท และกรออกแบบสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่เป็นลักษณะความต้องการและมีข้อเสนอแนะต่างๆ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด รวม ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะ

ช่าง จังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เป็นอันดับแรกรองลงมา คือ ด้านความมั่นใจ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ และสุดท้ายด้านความเอาใจใส่ ตามลำดับ และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง ที่มีอายุและการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๕ ส่วนความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวที่ให้ข้อเสนอแนะ ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการแก้กระแสไฟฟ้าที่ขัดข้องให้รวดเร็วกว่าเดิมและประกาศการดับไฟทุกครั้งให้ทั่วถึง รองลงมาคือ ให้เพิ่มบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้และพาหนะให้เพียงพอกับการให้บริการเพื่อคุณภาพให้บริการ สุดท้ายการตรวจเยี่ยมผู้ใช้ไฟฟ้ายาวใหญ่หรือจัดประชุมชี้แจงระเบียบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติพร้อมทั้งความปลอดภัยให้ผู้ประกอบการได้รับทราบ

นางพัฒนาธร ธรปิ่นฉะเศรษฐ์ (๒๕๕๒) ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณลักษณะของการมีจิตบริการ และทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ประกันสังคมทุกระดับในกลุ่มงานให้บริการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี นนทบุรี และสมุทรปราการ จำนวน ๒๓๘ คน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยคอมพิวเตอร์และโปรแกรม SPSS การวิเคราะห์ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ ค่า t-test & F-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ่ และการหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน

การศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง ๓๑-๓๕ ปี ซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานชั้นสูงที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ๑๐ ปีขึ้นไป-๑๕ ปี ผลการศึกษาคุณลักษณะในการทำงานเพื่อให้บริการประชาชนทั้ง ๒ ประเภท คือ คุณลักษณะของการมีจิตบริการที่สามารถกระทำได้ในทันที : ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ด้านความมีน้ำใจ ด้านการติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะของการมีจิตบริการที่ต้องใช้ระยะเวลา : ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างบริการให้รู้จัก ผลสรุปในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๖๑.๘ มีคุณลักษณะในการให้บริการประชาชนในระดับสูง มีเพียงร้อยละ ๓๘.๒ ที่มีคุณลักษณะในการให้บริการประชาชนในระดับต่ำ สำหรับผลการศึกษาภาพรวมเกี่ยวกับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการเสริมสร้างจิตบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการเสริมสร้างจิตบริการในระดับมาก ได้แก่ด้านการใช้เครื่องมือในการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการมีเมตริจิต ด้านการสื่อสาร ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ และด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ องค์กรต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการ ส่งเสริม สนับสนุนพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในคุณลักษณะของการมีจิตบริการ เพื่อสร้างเสริมการมีจิตสำนึกของการมีอุดมการณ์ร่วมที่ถือปฏิบัติอยู่เดิม สนับสนุนการจัดการความรู้เรื่องคุณลักษณะของการมีจิตบริการ พิจารณาออกแนวปฏิบัติที่เพิ่มช่องทางสนับสนุนให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมต่อการเสริมสร้างจิตบริการ ได้โดยไม่ขัดต่อระเบียบ กฎหมาย และจัดทำแนวทางการแก้ไขจุดด้อยที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ

นารินทร์ ชูอัชฌา (๒๕๕๘) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน ๒๐๐ คน จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และการประมวลผลทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการเปรียบเทียบใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พบว่า ผู้มาใช้บริการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑-๒๙ ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท นอกจากนี้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จ น้อยที่สุด ผู้มาใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกัน มีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .๐๕ ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ระดับนัยสำคัญ .๐๕

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่อง และมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง ทั้งนี้เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ

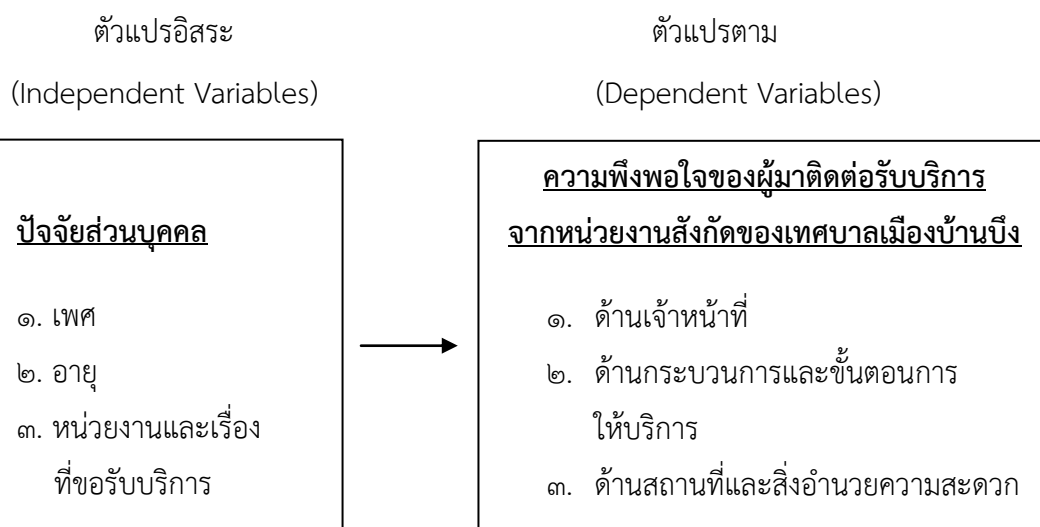
ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน ๑๘๔ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมุติฐานใช้ค่า t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง ๒ กลุ่ม ใช้สถิติ One-way Anova และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

๕. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการ/กระบวนการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



รูปภาพที่ ๑
กรอบแนวคิดในการวิจัย
ตัวแปรอิสระ

รูปภาพที่ ๒
กรอบแนวคิดในการวิจัย
ตัวแปรตาม

บทที่ ๓

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มากำหนดกรอบแนวความคิดเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดของเทศบาลเมืองบ้านบึง โดยมีกรอบแนวคิดและระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

๑. วิธีการศึกษา
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการศึกษาในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบบรรยาย ประกอบไปด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ใช้วิธีการสุ่มเก็บข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลที่มาขอรับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึงใน ๗ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองการศึกษา กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองสวัสดิการสังคม และกองวิชาการและแผนงาน

โดยทำการสำรวจและเก็บข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดหลักเกณฑ์การประเมิน โดยการเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจ และจะใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีเจาะจง (Purposive Random Sample)

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดประชากรศึกษาในกลุ่มประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ แต่จำนวนของประชาชนผู้ขอบริการในห้วงระยะเวลาที่เก็บข้อมูลนั้น ไม่สามารถทราบได้ว่าช่วงเวลานั้นมีจำนวนประชาชนผู้ขอบริการเป็นจำนวนทั้งสิ้นกี่ราย ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณจากสูตร โดยวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ไม่สามารถจำนวนประชากร หรือประชากรไม่สามารถนับจำนวนได้ (Infinite Population) ซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ

$$n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$P = \text{ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด}$$

$$e = \text{ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง}$$

$$Z = \text{ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ซึ่งที่นิยมใช้กันมี ๒ ระดับ ได้แก่}$$

- ณ ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% Z มีค่าเท่ากับ ๑.๙๖
- ณ ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% Z มีค่าเท่ากับ ๒.๕๘

ในงานวิจัยครั้งนี้ต้องการสุ่มตัวอย่างเป็น ๗๖% หรือ ๐.๗๖ จากประชากรทั้งหมด ต้องการระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕% และยอมรับการค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ ๕% หรือ ๐.๕

โดยค่าของตัวแปรจากสูตร กำหนดแทนค่าได้ คือ

$$n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$P = ๐.๗๖$$

$$e = ๐.๕$$

$$Z = ๑.๙๖$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะคำนวณจากสูตร ได้ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

$$n = \frac{๐.๗๖(๑-๐.๗๖)(๑.๙๖)^2}{๐.๐๕^2}$$

$$n = \frac{๐.๗๖(๐.๒๔)(๓.๘๔๑๖)}{๐.๐๐๒๕}$$

$$n = ๒๘๐.๖๐ \quad \text{หรือ} \quad ๒๘๐ \text{ ราย}$$

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดของเทศบาลเมืองบ้านบึง โดยได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหาแบบสอบถามที่ครอบคลุมถึงภารกิจอำนาจหน้าที่ และกระบวนการในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดของเทศบาลเมืองบ้านบึง และวิเคราะห์ผลการประเมิน ตลอดจนนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงให้มีความประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง โดยแบ่งเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดจำนวน ๒ ข้อ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลหน่วยงานและเรื่องที่ขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดจำนวน ๑ ข้อ

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน ๑๔ ข้อ โดยแบ่งเนื้อหาเป็น จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านเจ้าหน้าที่
- ๒ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยเกณฑ์การให้คะแนน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมากที่สุด	ให้	๕ คะแนน
ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมาก	ให้	๔ คะแนน
ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับปานกลาง	ให้	๓ คะแนน
ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับน้อย	ให้	๒ คะแนน
ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับน้อยที่สุด	ให้	๑ คะแนน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical package for the social for windows) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ที่จะใช้อธิบายถึงความพึงพอใจต่อภารกิจที่ได้ทำการประเมินในแต่ละปีงบประมาณ

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจใช้ในการคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาจัดลำดับแบ่งเป็นช่วงเท่าๆกัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ประเมินผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ประเมินผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ประเมินผลความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ประเมินผลความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ประเมินผลความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงผลกระทบที่เกิดจากภารกิจในการปฏิบัติงานบริการแก่ประชาชน เพื่อโดยผลการศึกษาและข้อมูลที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการบริการประชาชน และปรับปรุงบริการประชาชนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพ โดยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน ๒๘๐ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และวิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีเจาะจง (Purposive Random Sampling) และนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์เรื่องที่ขอรับบริการ

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๔๑	๕๐.๓๖
หญิง	๑๓๙	๔๙.๖๔
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๖ และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๔

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๒๖	๙.๒๙
๒๑-๔๐ ปี	๑๐๙	๓๘.๙๓
๔๑-๖๐ ปี	๑๐๘	๓๘.๕๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๗	๑๓.๒๑
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๓ รองลงมา คือ อายุ ๔๑-๖๐ ปี, อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป และต่ำกว่า ๒๑ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๗, ๑๓.๒๑ และ ๙.๒๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ขอรับบริการ

หน่วยงานที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล	๖๐	๒๑.๔๓
กองการศึกษา	๓๐	๑๐.๗๑
กองคลัง	๕๐	๑๗.๘๖
กองช่าง	๒๐	๗.๑๔
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๕๐	๑๗.๘๖
กองสวัสดิการสังคม	๕๐	๑๗.๘๖
กองวิชาการและแผนงาน	๒๐	๗.๑๔
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ขอรับบริการ ซึ่งรับบริการทุกหน่วยงาน ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล, กองการศึกษา, กองคลัง, กองช่าง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, กองสวัสดิการสังคม และกองวิชาการและแผนงาน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรับบริการส่วนใหญ่ที่สำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ รองลงมา กองคลัง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๖

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ

การติดต่อบริการช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
การขอทำบัตรประจำตัวประชาชน	๑๘	๖.๐๗
การแจ้งย้ายเข้า/ย้ายออก	๑๐	๓.๕๗
การแจ้งเกิด	๑๙	๖.๗๘
การแจ้งตาย	๑๓	๔.๖๔
การขอใช้สนามกีฬา ๘๐ พรรษา	๒๐	๘.๒๑
การขอใช้สนามกีฬาชุมชนหนองปลาไหล	๓	๑.๐๗
การขอใช้สนามกีฬา ๘๔ พรรษา	๓	๑.๐๗
การขอใช้โรงยิมเนเซียม (๘๐ พรรษา)	๑	๐.๓๖
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๐	๐.๐๐
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๐	๐.๐๐
การชำระภาษีป้าย	๕๐	๑๗.๘๖
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๔	๑.๔๓
การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	๑	๐.๓๖
การขออนุญาตตัดแปลงอาคาร	๒	๐.๗๑
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน/ออกแบบอาคาร	๑	๐.๓๖
การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารฯ	๔	๑.๔๓
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๔	๑.๔๓
การขออนุญาตฆ่าสัตว์	๑	๐.๓๖
การขอใช้บริการรถตุ๊กตาสั่งปฏิบัติ (ตุ๊กต้าม)	๒๙	๑๐.๓๖
การติดต่อ/บริการด้านชุมชน	๑๐	๓.๕๗
การติดต่อ/บริการด้านสังคมสงเคราะห์	๒๒	๗.๘๖
การติดต่อ/บริการด้านสตรีและครอบครัว	๗	๒.๕๐
การติดต่อ/บริการด้านเด็กและเยาวชน	๑๐	๓.๕๗
การข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๕	๑.๗๙
การขอรับคำปรึกษาทางกฎหมาย/วิชาการ	๑๔	๕.๐๐
การบริการศูนย์ยุติธรรมชุมชน	๒	๐.๗๑
อื่นๆ ระบุ....	๒๔	๘.๕๗
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเรื่องที่ชอบบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ๔ ลำดับแรก การชำระภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๖ รองลงมา คือ การขอใช้บริการรถตุ๊กตุ๊กสิ่งปฏิกูล(ตุ๊กตุ๊ก) การบริการด้านอื่นๆ และการติดต่อ/บริการด้านสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๓, ๘.๕๗ และ ๗.๘๖ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๕ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ

ผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน

ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่	๔.๒๕	๐.๕๔	มากที่สุด	๒
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๑	๐.๖๒	มาก	๓
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๒	๐.๕๘	มากที่สุด	๑
รวม	๔.๒๓	๐.๕๐	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๕ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้านในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๐) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับที่ ๑ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๔) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒)

ตารางที่ ๖ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่

ด้านเจ้าหน้าที่	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	๑๑๕ (๔๑.๐๗)	๑๖๐ (๕๗.๑๔)	๔ (๑.๔๓)	๑ (๐.๓๖)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๙	๐.๕๔	มากที่สุด	๑
๒. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ	๑๐๕ (๓๗.๕๐)	๑๖๕ (๕๘.๙๓)	๙ (๓.๒๑)	๑ (๐.๓๖)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๔	๐.๕๖	มากที่สุด	๒
๓. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ	๑๐๑ (๓๖.๐๗)	๑๖๖ (๕๙.๒๙)	๑๒ (๔.๒๘)	๑ (๐.๓๖)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๑	๐.๕๗	มากที่สุด	๓
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๑๐๒ (๓๖.๔๓)	๑๓๒ (๔๗.๑๔)	๔๕ (๑๖.๐๗)	๑ (๐.๓๖)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๐	๐.๗๑	มาก	๔
๕. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง	๙๙ (๓๕.๓๖)	๑๒๓ (๔๓.๙๓)	๕๖ (๒๐.๐๐)	๒ (๐.๗๑)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๔	๐.๗๕	มาก	๕
๖. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๑ (๓๒.๕๐)	๑๓๘ (๔๙.๒๘)	๕๐ (๑๗.๘๖)	๑ (๐.๓๖)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๔	๐.๗๑	มาก	๕
ภาพรวม						๔.๒๕	๐.๕๔	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๖ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคือ ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๔) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๖), ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๗), ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๑) และด้านเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๕)/ ด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๑)

หากพิจารณารายละเอียดของความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ แต่ละด้าน จะพบว่า

๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๗, ๑.๔๓, ๐.๓๖ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๒. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙๓ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐, ๓.๒๑, ๐.๓๖ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๓. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๙ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๗, ๔.๒๘, ๐.๓๖ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑๔ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๓, ๑๖.๐๗, ๐.๓๖ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๕. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๓ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๖, ๒๐.๐๐, ๐.๗๑ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๖. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๘ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐, ๑๗.๘๖, ๐.๓๖ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
๑. มีแผนผังแสดงขั้นตอนและ ระยะเวลาให้บริการที่เข้าใจได้ง่าย	๘๘ (๓๑.๔๓)	๑๔๑ (๕๐.๓๖)	๔๘ (๑๗.๑๔)	๓ (๑.๐๗)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๒	๐.๗๒	มาก	๓
๒. ขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็วและเป็นระบบ	๙๗ (๓๔.๖๔)	๑๔๕ (๕๑.๗๙)	๓๗ (๑๓.๒๑)	๑ (๐.๓๖)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๑	๐.๖๗	มากที่สุด	๒
๓. การให้บริการเป็นตามลำดับ อย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ	๙๙ (๓๕.๓๖)	๑๔๔ (๕๑.๔๓)	๓๖ (๑๒.๘๕)	๑ (๐.๓๖)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๒	๐.๖๗	มากที่สุด	๑
๔. มีเอกสาร คู่มือ แผ่นพับ เพื่อ ให้ความรู้ในเรื่องที่ขอรับบริการ	๘๕ (๓๐.๓๖)	๑๑๒ (๔๐.๐๐)	๗๒ (๒๕.๗๑)	๑๑ (๓.๙๓)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๗	๐.๘๕	มาก	๖
๕. นำระบบสารสนเทศและ เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการ	๘๖ (๓๐.๗๒)	๑๒๕ (๔๔.๖๔)	๖๖ (๒๓.๕๗)	๓ (๑.๐๗)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๕	๐.๗๗	มาก	๕
๖. การบริการเป็นการบริการ เบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One stop service)	๘๘ (๓๑.๔๒)	๑๓๗ (๔๘.๙๓)	๕๐ (๑๗.๘๖)	๕ (๑.๗๙)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๐	๐.๗๕	มาก	๔
ภาพรวม						๔.๑๑	๐.๖๒	มาก	

จากตารางที่ ๗ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการเป็นตามลำดับอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗), ด้านมีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการที่เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๒), ด้านการบริการเป็นการบริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One stop service) มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๕), ด้านนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๗) และด้านมีเอกสาร คู่มือ แผ่นพับ เพื่อให้ความรู้ในเรื่องที่ขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๘๕)

หากพิจารณารายละเอียดของความคิดเห็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ แต่ละด้าน จะพบว่า

๑. มีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการที่เข้าใจได้ง่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๖ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๓, ๑๗.๑๔, ๑.๐๗ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็วและเป็นระบบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๙ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๔, ๑๓.๒๑, ๐.๓๖ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๓ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๖, ๑๒.๘๕, ๐.๓๖ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๔. มีเอกสาร คู่มือ แผ่นพับ เพื่อให้ความรู้ในเรื่องที่ขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๖, ๒๕.๗๑, ๓.๙๓ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๕. นำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๔ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๒, ๒๓.๕๗, ๑.๐๗ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๖. การบริการเป็นการบริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙๓ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อยที่สุด และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๒, ๑๗.๘๖, ๑.๗๙ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ

ผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
๑. สิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม แอร์ มีความ เหมาะสม	๑๒๖ (๔๕.๐๐)	๑๑๕ (๔๑.๐๗)	๓๒ (๑๑.๔๓)	๗ (๒.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๙	๐.๗๖	มากที่สุด	๖
๒. มีป้ายบอกทาง สัญลักษณ์ แสดงอาคารและช่องทางการ บริการที่ชัดเจน	๑๔๑ (๕๐.๓๖)	๑๑๖ (๔๑.๔๒)	๒๒ (๗.๘๖)	๑ (๐.๓๖)	๐ (๐.๐๐)	๔.๔๒	๐.๖๕	มากที่สุด	๑
๓. ห้องน้ำมีความสะอาด มีสภาพ ที่ดีและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๑๓๔ (๔๗.๘๖)	๑๐๔ (๓๗.๑๔)	๓๕ (๑๒.๕๐)	๗ (๒.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๐	๐.๗๘	มากที่สุด	๓
๔. สถานที่ให้บริการเอื้ออำนวย ต่อการให้บริการผู้สูงอายุและ ผู้พิการ	๑๑๒ (๔๐.๐๐)	๑๔๒ (๕๐.๓๖)	๒๔ (๘.๕๗)	๒ (๐.๗๑)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๐	๐.๖๕	มากที่สุด	๓
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	๑๑๖ (๔๑.๔๒)	๑๔๑ (๕๐.๓๖)	๒๒ (๗.๘๖)	๑ (๐.๓๖)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๓	๐.๖๓	มากที่สุด	๒
๖. สถานที่ให้บริการมีระบบ รักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม	๑๑๔ (๔๐.๗๑)	๑๓๘ (๔๙.๒๙)	๒๗ (๙.๖๔)	๑ (๐.๓๖)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๐	๐.๖๕	มากที่สุด	๓
ภาพรวม						๔.๓๒	๐.๕๘	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๘ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านมีป้ายบอกทาง สัญลักษณ์แสดงอาคารและช่องทางการบริการที่ชัดเจน เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓), ด้านห้องน้ำมีความสะอาด มีสภาพที่ดีและเพียงพอต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๘)/ด้านสถานที่ให้บริการเอื้ออำนวยต่อการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕) /ด้านสถานที่ให้บริการมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม แอร์ พัดลม wifi มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๖)

หากพิจารณารายละเอียดของความคิดเห็นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แต่ละด้าน จะพบว่า

๑. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม แอร์ มีความเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมาก, ระดับปานกลาง, ระดับน้อยที่สุด และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๗, ๑๑.๔๓, ๒.๕๐ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๒. มีป้ายบอกทาง สัญลักษณ์แสดงอาคารและช่องทางการบริการที่ชัดเจน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๖ รองลงมา คือ ระดับมาก, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๒, ๗.๘๖, ๐.๓๖ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๓. ห้องน้ำมีความสะอาด มีสภาพที่ดีและเพียงพอต่อการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๖ รองลงมา คือ ระดับมาก, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๔, ๑๒.๕๐, ๒.๕๐ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๔. สถานที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๖ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐, ๘.๕๗, ๐.๗๑ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๖ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๒, ๗.๘๖, ๐.๓๖ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

๖. สถานที่ให้บริการมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๙ รองลงมา คือ ระดับมากที่สุด, ระดับปานกลาง, ระดับน้อยที่สุด และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๑, ๙.๖๔, ๐.๓๖ และ ๐.๐๐ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนา/ปรับปรุง

๑. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
๒. ติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด
๓. ปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบ้านบึง” มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมความพึงพอใจ ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงผลกระทบที่เกิดจากภารกิจในการปฏิบัติงานบริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาศึกษา วิเคราะห์ และสรุปผล ซึ่งเป็นแนวทางกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานบริการประชาชน และการลดขั้นตอนบริการประชาชน เพื่อให้การบริการประชาชนมีรูปแบบเชิงรุก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพ และไปตามหลักธรรมาภิบาล

โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขอบเขตการศึกษาวิจัยในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน ๒๘๐ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และวิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีเจาะจง (Purposive Random Sampling) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

๑. สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองบ้านบึง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองบ้านบึง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ส่วนใหญ่ขอใช้บริการการชำระภาษีป้าย

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า

๑. การประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่

จากการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สูงเป็นอันดับ ๑

๒. การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

จากการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้บริการเป็นตามลำดับอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ สูงเป็นอันดับ ๑

๓. การประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านมีป้ายบอกทาง สัญลักษณ์แสดงอาคารและช่องทางการบริการที่ชัดเจน สูงเป็นอันดับ ๑

๒. การอภิปรายผล

จากการวิจัย พบว่า

๑. การประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่

การประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคือ ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาสุภาพ, ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และด้านเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง/ด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ อาจวิเคราะห์ได้ดังนี้

๑.๑ ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจากการแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ และมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในหน้าที่

๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย อาจเนื่องมาจาก เมื่อการให้บริการแก่ประชาชนเกิดปัญหาและอุปสรรค ในบางขั้นตอน เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับมอบอำนาจให้ตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ทำให้เกิดการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคล่าช้า

๒. การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการเป็นตามลำดับอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็วและเป็นระบบ, ด้านมีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการที่เข้าใจได้ง่าย, ด้านการบริการเป็นการบริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One stop service), ด้านนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และด้านมีเอกสาร คู่มือ แผ่นพับ เพื่อให้ความรู้ในเรื่องที่ขอรับบริการ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อาจวิเคราะห์ได้ดังนี้

๒.๑ ด้านการให้บริการเป็นตามลำดับอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจาก การให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างทั่วถึงและเสมอภาคทุกคน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส เพื่อได้รับโอกาสในการเข้าถึงการบริการ

๒.๒ ด้านเอกสาร คู่มือ แผ่นพับ เพื่อให้ความรู้ในเรื่องที่รับบริการ เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย อาจเนื่องมาจาก ขั้นตอนการรับบริการในบางเรื่องมีขั้นตอนและมีเอกสารที่ต้องใช้จำนวนมาก แต่ประชาชนส่วนใหญ่อาจไม่ทราบถึงขั้นตอนดังกล่าว และคู่มือการรับบริการมีรูปแบบที่เข้าใจยาก ต้องมีการปรับปรุงแบบให้ประชาชนอ่านและสามารถเข้าใจได้โดยง่าย

๓. การประเมินความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

การประเมินความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านมีป้ายบอกทาง สัญลักษณ์แสดงอาคารและช่องทางการบริการที่ชัดเจน เป็นอันดับ ๑ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย, ด้านห้องน้ำมีความสะอาด มีสภาพที่ดีและเพียงพอต่อการใช้บริการ/ด้านสถานที่ให้บริการเอื้ออำนวยต่อการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ/ด้านสถานที่ให้บริการมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม แอร์ พัดลม wifi มีความเหมาะสม ตามลำดับ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อาจวิเคราะห์ได้ดังนี้

๓.๑ ด้านมีป้ายบอกทาง สัญลักษณ์แสดงอาคารและช่องทางการบริการที่ชัดเจน เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจาก อาคารและสถานที่ที่มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และช่องทางการบริการภายในหน่วยงานต่างๆ มีป้ายแสดงช่องทางรับบริการทำให้ประชาชนเข้าติดต่อขอรับบริการตามช่องรับบริการได้อย่างถูกต้อง

๓.๒ ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม แอร์ พัดลม wifi มีความเหมาะสม เป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย อาจเนื่องมาจาก จุดบริการประชาชนบางจุดไม่ได้จัดน้ำดื่มไว้บริการประชาชน และบริการ wifi ฟรีอย่างครอบคลุม และสถานที่จอดรถอาจไม่เพียงพอ

๓. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. นโยบายการจัดบริการแบบ One Stop Service โดยบริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว เพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนเป็นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๒. นโยบายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการให้บริการเช่น เช่น ติดตั้งโปรแกรมระบบฐานข้อมูลการออกไปอนุญาต การรับชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต การเพิ่มช่องทางการโอนรับเงินชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัญชีธนาคาร

๓. นโยบายการลดใช้กระดาษในการติดต่อราชการ พร้อมจัดอุปกรณ์และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อให้การติดต่อราชการเป็นอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. สร้างคลังความรู้หรือระบบ E-Learning เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และเป็นการถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร

๒. การทบทวนการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการปรับปรุงภารกิจเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกรวดเร็ว และพิจารณามอบหมายอำนาจตัดสินใจในบางภารกิจ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการปฏิบัติงานได้รวดเร็ว

๓. จัดทำแผนผัง คู่มือประชาชน แผ่นพับ ที่แสดงถึงขั้นตอนการบริการในรูปแบบที่ประชาชนเข้าใจได้ง่าย ณ จุดให้บริการ และเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวทางเว็บไซต์ให้ประชาชนได้รับทราบ

๔. การเชื่อมระบบอินเทอร์เน็ตของเทศบาลให้เป็นระบบเดียว โดยมีศูนย์กลางเพื่อควบคุมการใช้อินเทอร์เน็ตและเก็บข้อมูลการใช้งานอินเทอร์เน็ตตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐ และเพื่อจัดการบริการอินเทอร์เน็ตแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพ

๕. ติดตั้งระบบ Call Center เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการและการรับบริการประชาชน

๖. การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และสร้าง Service Mind ให้แก่บุคลากรภายในองค์กร เพื่อพัฒนาจิตใจให้มีความพร้อมต่อการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

๑. ควรทำการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในลักษณะเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ความคิดเห็นของประชาชนในเชิงลึก เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน

บรรณานุกรม

- ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นารีรัตน์ ชูอัฐมา. (๒๕๕๘). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอบางแพ จังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, การจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.
- พัฒนอร์ ธรปิ่นณะเศรษฐ์ (๒๕๕๒). ทักษะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลาง ต่อการเสริมสร้างจิตบริการ. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไสว ชัยบุญเรือง. (๒๕๕๕). คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาคผนวก

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ
ของหน่วยงานสังกัดของเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปี พ.ศ.2563**

คำชี้แจง ๑. แบบสำรวจชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จะนำไปประมวลในภาพรวม และนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

๒. กรุณาใส่ ✓ ในช่องที่เลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

- | | | |
|---------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 1) เพศ | <input type="radio"/> ชาย | <input type="radio"/> หญิง |
| 2) อายุ | <input type="radio"/> น้อยกว่า 21 ปี | <input type="radio"/> 21-40 ปี |
| | <input type="radio"/> 41-60 ปี | <input type="radio"/> 60 ปีขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 หน่วยงานและเรื่องที่ต้องการบริการ

- | | | |
|----------------------|---|--|
| สำนักปลัด | <input type="radio"/> การขอทำบัตรประจำตัวประชาชน | <input type="radio"/> การแจ้งย้ายเข้า/ย้ายออก |
| | <input type="radio"/> การแจ้งเกิด | <input type="radio"/> การแจ้งตาย |
| กองการศึกษา | <input type="radio"/> การขอใช้สนามกีฬา 80 พรรษา | <input type="radio"/> การขอใช้สนามกีฬาชุมชนหนองปลาไหล |
| | <input type="radio"/> การขอใช้สนามกีฬา 84 พรรษา | <input type="radio"/> การขอใช้โรงยิมเนเซียม (80 พรรษา) |
| กองคลัง | <input type="radio"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่ | <input type="radio"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน |
| | <input type="radio"/> การชำระภาษีป้าย | |
| กองช่าง | <input type="radio"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | <input type="radio"/> การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร |
| | <input type="radio"/> การขออนุญาตดัดแปลงอาคาร | <input type="radio"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน/ออกแบบอาคาร |
| กองสาธารณสุข | <input type="radio"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารฯ | <input type="radio"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| | <input type="radio"/> การขออนุญาตฆ่าสัตว์ | <input type="radio"/> การขอใช้บริการรถดูสิ่งปฏิกูล (ดูดส้วม) |
| กองสวัสดิการฯ | <input type="radio"/> การติดต่อ/บริการด้านชุมชน | <input type="radio"/> การติดต่อ/บริการด้านสังคมสงเคราะห์ |
| | <input type="radio"/> การติดต่อ/บริการด้านสตรีและครอบครัว | <input type="radio"/> การติดต่อ/บริการด้านเด็กและเยาวชน |
| กองวิชาการฯ | <input type="radio"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="radio"/> การขอรับคำปรึกษาทางกฎหมาย/วิชาการ |
| | <input type="radio"/> การบริการศูนย์ยุติธรรมชุมชน | |

การบริการอื่นๆ (ระบุ)

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> กอง..... | <input type="radio"/> เรื่อง..... |
|--------------------------------|-----------------------------------|

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.ด้านเจ้าหน้าที่					
1.1) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
1.2) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ					
1.3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ					
1.4) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
1.5) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง					
1.6) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
2.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.1) มีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่เข้าใจได้ง่าย					
2.2) ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็วและเป็นระบบ					
2.3) การให้บริการเป็นไปตามลำดับอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ					
2.4) มีเอกสาร คู่มือ แผ่นพับ เพื่อให้ความรู้ในเรื่องที่ขอรับบริการ					
2.5) นำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ					
2.6) การบริการเป็นการบริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop service)					
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม แอร์ มีความเหมาะสม					
3.2) มีป้ายบอกทาง สัญลักษณ์แสดงอาคารและช่องทางการบริการที่ชัดเจน					
3.3) ห้องน้ำมีความสะอาด มีสภาพที่ดีและเพียงพอต่อการใช้บริการ					
3.4) สถานที่ให้บริการเอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้สูงอายุและผู้พิการ					
3.5) สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3.6) สถานที่ให้บริการมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพื่อให้เทศบาลเมืองบ้านบึงดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ทุกความคิดเห็นของท่านจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป