

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นการกิจสังคมของรัฐที่จะต้องจัดให้มี และให้บริการอย่างทั่วถึง ข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการจึงเป็นตัวจักรสำคัญ ถ้าเปรียบระบบการบริหารราชการกับการค้าแล้ว รัฐบาลจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการซึ่งผู้ที่มาขอรับบริการก็คือประชาชนนั่นเอง ประกอบกับวันที่ 14 มีนาคม 2532 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามข้อเสนอของคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการและระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน จึงประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ.2532 ตั้งแต่วันที่ 12 เมษายน 2532 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงการบริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนเกิดความพึงพอใจสาธารณะ และเพื่อตอบสนองความต้องการโดยส่วนรวมของประชาชน (สมิต สัมฤทธิ์, 2542)

การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชน ถือเป็นการกิจที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ตามแนวคิดเสรีนิยม การกิจของรัฐแต่เดิมมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องหันมาเน้นที่การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหากระบบราชการที่รัฐควบคุมดูแลอยู่ไม่สามารถจัดการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชนแล้ว ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศในที่สุด

ประเทศไทยกำลังพยายามก้าวไปสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ ซึ่งจะต้องปรับปรุง ทั้งระบบและโครงสร้างต่างๆ หลายประการ นอกจากจะปรับปรุงในโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจแล้ว สิ่งหนึ่งที่ถือว่าสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ก็คือ การบริการประชาชนใน

หลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนจะเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงานของข้าราชการบังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ตัวข้าราชการเองเปรียบเสมือนเทียนไขที่จะต้องเผาไหม้ตนเองเพื่อความสุข เพื่อแสงสว่างที่จะมีแก่ผู้อื่น จะเหนื่อยยากประการใดก็สามารถทนได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนซึ่งรับการบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจยิ่งขึ้น เมื่อเขาก้าวออกจากสถานที่ราชการ นี่คือสุดยอดของการให้บริการแก่ประชาชน (สมิต สัจฉกร, 2542: 10-12)

หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 4 ประการคือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อการบริการสาธารณะจะมาจากหลักกฎหมายของแต่ละประเทศ เช่น ปัจจุบันมีกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2540 ม.30 “บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ประชาชนทุกคนจึงมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับประโยชน์หรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันด้วย” อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความเสมอภาคในฐานะผู้ใช้บริการ และความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำอย่างต่อเนื่อง ถ้ามีกรณีที่ต้องทำให้เกิดการหยุดชะงัก จะต้องมีการรับผิดชอบ ถ้าเป็นบริการสาธารณะที่องค์กรท้องถิ่น องค์กรอิสระ รัฐวิสาหกิจของรัฐทำ องค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลต้องเข้าดำเนินการแทน ถ้าเป็นกรณี เอกชนเป็นผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการ หน่วยงานที่เป็นคู่สัญญาต้องมีมาตรการลงโทษและเข้าดำเนินการแทน ซึ่งหลักแห่งความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจะส่งผลใน 3 ระดับ คือ ระดับฝ่ายปกครอง ระดับพนักงานฝ่ายปกครอง และในระดับคู่สัญญา ลักษณะของความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ขึ้นอยู่กับประเภทของบริการสาธารณะ ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน เช่น กิจการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ต้องทำ 24 ชั่วโมง กิจการทางด้านการศึกษา การรักษาความสะอาด ฯลฯ เช่น เปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ด้วย

3. หลักว่าด้วยความเป็นกลางของบริการ ฝ่ายปกครองที่เป็นคู่สัญญา ย่อมมีเอกสิทธิ์พิเศษเหนือคู่สัญญาที่เป็นเอกชน ซึ่งอาจมีผลมาจากข้อกำหนดในสัญญา หรือจากข้อกำหนดในกฎหมายมหาชนก็ตาม เอกสิทธิ์ของฝ่ายปกครองอาจแบ่งเป็น 2 กรณี คือ

1) เอกสิทธิ์ของฝ่ายปกครองในกรณีที่มีการปฏิบัติตามสัญญา

- ฝ่ายปกครองมีสิทธิในการกำกับ ควบคุม เพื่อให้เอกชนคู่สัญญาปฏิบัติตามสัญญาอย่างใกล้ชิด เช่นมาตรฐาน การให้บริการ ค่าบริการ การจ่ายผลประโยชน์ตอบแทน ฯลฯ
- ฝ่ายปกครองมีสิทธิแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อสัญญาได้ฝ่ายเดียว แต่ต้องมีเป้าหมายเพื่อให้มีบริการสาธารณะที่เพียงพอ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน หรือส่วนรวมเท่านั้น จะทำตามอำเภอใจไม่ได้

2) เอกสิทธิของฝ่ายปกครองในกรณีที่มีการผิดสัญญา

- กรณีที่ฝ่ายปกครองผิดสัญญา ทำให้การดำเนินการต้องล่าช้า หรือหยุดชะงักก่อให้เกิดความเสียหายกับฝ่ายเอกชนที่เป็นคู่สัญญา เอกชนนั้นสามารถร้องขอต่อศาลเพื่อขอเลิกสัญญาหรือเพื่อให้ฝ่ายปกครองชดเชยค่าเสียหายได้
- กรณีที่เอกชนผิดสัญญา ไม่ทำตามสัญญา หรือข้อตกลง ฝ่ายปกครองมีอำนาจในการเรียกค่าเสียหาย หรือบังคับให้เอกชนทำตามสัญญา หรือเข้าดำเนินการเองได้

4. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หลักการนี้มีว่า บริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพัฒนาตลอดเวลา เพื่อให้ทันกับความต้องการของประชาชนส่วนรวม และเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์สถานการณ์ที่เปลี่ยนไป อาจมีผลใน 4 ระดับ คือ

- ในระดับฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ต้องพัฒนาบริการสาธารณะของตนเองเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้ประชาชน
- ในระดับพนักงานของฝ่ายปกครอง ต้องยอมรับในผลที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง
- ในระดับคู่สัญญาทางปกครอง ต้องพร้อมที่จะพัฒนาบริการสาธารณะที่ทำ รัฐมีสิทธิขอเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อสัญญาได้เพื่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้

- ระดับผู้ใช้บริการ ต้องยอมรับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลง ยกเลิก บริการสาธารณะเพื่อความเหมาะสมและ ยอมรับในการปรับเปลี่ยนราคาค่าบริการซึ่งจะนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น เช่นขึ้นค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าเพื่อเอาเงินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซ่อมอุปกรณ์ ขยายกิจการ ฯลฯ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะ จะเป็นภารกิจหลักของรัฐไม่ว่าจะเป็นทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยมีข้าราชการเป็นตัวเชื่อมในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน เหล่าข้าราชการจึงต้องตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ เป็นผู้รับใช้ของประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติและต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็วและถูกต้องยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วย การบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และสิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการบริการสาธารณะ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Kotler (1991: 8) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่า เป็นกิจกรรมหรือประโยชน์ในเชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ Kotler (1991: 9-10) ได้สรุปไว้คล้ายคลึงกันว่า การบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. ความเป็นนามธรรม (Intangibility) คือไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสได้เหมือนสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการจึงต้องหาสัญลักษณ์อื่นที่แสดงออกถึงความเป็นรูปธรรมซึ่งเหมือนตัวแทนของคุณภาพการบริการ ด้วยเหตุผลดังกล่าวองค์กรที่ให้บริการจึงพยายามทำให้บริการของตนมีรูปธรรมหรือสามารถจับต้องได้
2. การผลิตและการบริโภคไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability of Production and Consumption) คือการบริการจะมีการผลิตและบริโภคภายในเวลาเดียวกัน
3. ความแตกต่างหลากหลาย (Variability) การให้บริการในแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกันไป คุณภาพของบริการแต่ละครั้งจะขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ เพราะผู้ให้บริการแต่ละคนอาจจะมีพฤติกรรมการให้บริการที่แตกต่างกัน
4. ไม่สามารถเก็บกักไว้ได้ (Perishability) การให้บริการไม่สามารถจะเก็บกักเอาไว้เพื่อรอการจำหน่ายหรือเก็บไว้เพื่อใช้ประโยชน์ในภายหลังเหมือนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ได้ นอกจากนี้ตลาดของการบริการยังสามารถขึ้นลงได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนไป

คุณภาพของการบริการ

Zeithaml (1988: 72) ให้ความหมายของคุณภาพของการบริการไว้ว่า เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540: 10) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคนักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 5) ระบุว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) นั้น เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความแตกต่างทางการแข่งขันของธุรกิจ (Managing Competitive Differentiation) รวมทั้งอธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อสร้างความเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ณ สถานที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

1. บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ

1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary Service Package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น บริการพื้นฐานของโรงแรม ได้แก่ ความสะอาด ความสุขสบายในการเข้าพัก ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไปที่โรงแรมควรมีให้แก่ผู้พัก เป็นต้น

1.2 ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary Service Features) ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรมมีสวนหย่อม มีสระว่ายน้ำ มีห้องอาหาร บริการให้เช่าวิดีโอ เป็นต้น

2. การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูด การโฆษณาธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการให้บริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับกับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้น

3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่น

4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovation Features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งทั่วไป เช่น ร้านตัดผมสามารถซอยผมแปลกใหม่ได้ สายการบินที่มีที่นั่งแบบปรับนอนได้ มีสินค้าลดราคา มีบริการโทรศัพท์ มีเปียโน มี

หลักการให้บริการที่ดี

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2538: 27) ได้กล่าวถึงหลักการบริการ (Service) ที่ดีมีลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีมีดังนี้

S = Smiling & Sympathy

ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response

ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful

แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner

ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing

แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy

กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm

มีความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

ความนับถือตนเองและให้เกียรติผู้อื่นนั้น เป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการกับลูกค้า จะต้องแสดงจุดยืนของตนเองอย่างชัดเจน การมีหัวใจงานบริการ (Service Mind) ที่จะทำให้เข้าใจงานบริการที่ดีและถูกต้อง ขณะเดียวกันก็ต้องให้ความเคารพ ให้เกียรติแก่ลูกค้า และรักษามารยาทแห่งมิตรภาพเอาไว้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (ยี่งศักดิ์ ไควสุรัตน์, 2540: 17)

ดังนั้น การบริการที่ดีจะทำให้ธุรกิจประสบกับชัยชนะโดยเฉพาะในยุคโลกไร้พรมแดนในปัจจุบันนี้ที่มีภาวะการแข่งขันสูง จึงต้องมุ่งเน้นไปที่คุณภาพและประสิทธิภาพการ

การประเมินคุณภาพบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2534: 20-21) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ เช่น การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง การให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวัง ฯลฯ โดยทั่วไปลูกค้าจะใช้หลักเกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวก คือไม่ให้ลูกค้ารอนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย อีกทั้งรับฟังความคิดและข้อเสนอแนะหรือคำติชมจากลูกค้าในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรด้วย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ เช่น มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ประชาชน มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาบกพร่องให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และมีความสามารถใช้เทคโนโลยีสำหรับการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย ยอมรับนับถือในตัวลูกค้า และมีความเป็นมิตรต่อลูกค้า เช่น การแสดงออกที่มีความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติแก่ผู้มาขอรับบริการ มีน้ำใจ มีความเป็นกันเอง และเอาใจใส่

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องมีความสามารถ สร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ขอรับบริการ

6. ความไว้วางใจหรือความคงเส้นคงวา (Reliability) ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ เช่น สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ มีอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ร้อนอบอ้าว การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ทั้งในบริเวณให้บริการและโต๊ะของผู้ให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก

9. ลักษณะภายนอก (Tangible) ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของอุปกรณ์บุคลากรที่ให้บริการตลอดจนสื่อต่าง ๆ ว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัยหรือไม่

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรม ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

Campbell (1976: 34) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสำเร็จที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็นอย่างหนึ่งหรือคาดหวังไว้ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่ จะเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

Donabedian (1980: 28) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมมูลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ

Risser (1975: 19) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละคนเกิดจากประสบการณ์ หรือได้บรรลุในสิ่งที่คาดหวังเอาไว้

Victor Vroom (อ้างในสมยศ นาวิการ, 2533) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นผลจากบุคคลนั้น เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเกิดความพอใจโดยความหมายของความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ บางทีเรียกว่าทฤษฎี V.I.E เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

1. V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนอง แล้วตามที่ตั้งความหวังหรือที่คาดหวังเอาไว้ นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย

กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีความสุข ปราศจากความวิตกกังวลต่าง
เกิดความสมดุลระหว่างสิ่งที่ต้องการหรือคาดหวังไว้กับสิ่งที่ได้รับจริงหรือเกิดจากความต้องการที่
ได้รับการตอบสนองหรือสิ่งที่ได้รับในการบริการแล้วตรงตามความคาดหวัง

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบศูนย์บริการร่วม

ความเป็นมาของโครงการให้บริการแบบศูนย์บริการร่วม

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดัน
ให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคม
ประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึง
กระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็น
ประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การ
ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548: 4)

ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้ง
ประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชน
ทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมี
ระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและ
รับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของ
ประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้ว
นโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย

ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง
ของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการ
เปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็
ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลาย
และซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วน
ราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวคิดดังกล่าวในรอบ 4 ปี (พ.ศ.2546-2549) ก.พ.ร.
ได้ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย
พ.ศ.2546 – พ.ศ.2550 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง
ที่ดี พ.ศ. 2546

สำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ก.พ.ร.ได้กำหนดเป้าหมายไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550) ดังนี้ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548: 5)

1. ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ
2. ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ.2550

การดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ได้ใช้มาตรการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550 ดังนี้ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548: 5)

1. มาตรการตามยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน ปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการให้บริการประชาชน โดยให้แต่ละส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัย ไม่มีความจำเป็น หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ อนุญาตและการสั่งการต่างๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียวกัน

2. มาตรการตามยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย

2.1 สนับสนุนและส่งเสริมให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจัดช่องทางให้บริการประชาชนขอใช้บริการ รับบริการ และดำเนินการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ได้อย่างกว้างขวางภายใต้การวางมาตรฐานด้านฮาร์ดแวร์-ซอฟต์แวร์ และรูปแบบการให้บริการที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประสานกำหนด

2.2 ส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับสำนักงานที่มีประสิทธิภาพถูกต้องและรวดเร็ว ในรูปแบบของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเช่นเดียวกับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต

มาตรการเพื่อบรรลุเป้าหมายตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติดังนี้ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548: 6)

1. การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชน ผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสม (มาตรา 7(4))

2. ให้มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (มาตรา 27)

3. ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ (มาตรา 29)

4. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม กระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่างๆ ได้ในที่เดียวกัน (มาตรา 30-32)

5. ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35-36)

6. ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมกับจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (มาตรา 37)

การนำศูนย์บริการร่วมมาดำเนินการได้อย่างประสบผลสำเร็จนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดของการดำเนินงานจากแบบราชการดั้งเดิมไปสู่แบบราชการแนวใหม่โดยเน้นการดำเนินนโยบายเชิงรุกที่ยึดความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้กระทรวง จังหวัด และอำเภอ จัดให้มีศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องต่าง ๆ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว คณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2546 จึงมีมติเห็นชอบกับเงื่อนไขการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมนำร่องโดยเริ่มจากศูนย์บริการร่วม ด้านสาธารณสุขปกโพธิ์พื้นที่ฐานเพื่อให้บริการเกี่ยวกับการขออนุญาตสร้างบ้าน การขอเลขที่บ้าน การขออนุญาตใช้ไฟฟ้า น้ำประปา และการขอหมายเลขโทรศัพท์ โดยให้มีผลในทางปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547

ต่อมาคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2547 ได้มีมติรับทราบและเห็นชอบแนวทางในการดำเนินการขั้นต่อไปของการพัฒนาระบบราชการไทย โดยเฉพาะการพัฒนาารูปแบบการให้บริการประชาชนได้กำหนดให้มีการจัดการรวนและหน่วยงานเคลื่อนที่ไป

ความหมายของ GCS

"GCS" คือ หน่วยให้บริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวง/จังหวัดโดยนำงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวง/จังหวัด มาไว้ ณ จุดเดียว โดยจัดให้มีหน่วยในลักษณะของเคาน์เตอร์บริการไปตั้งไว้ในแหล่งชุมชนหรือห้างสรรพสินค้าที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว และมีการจัดระบบงานให้แต่ละหน่วยงานสามารถให้บริการแทนกันได้ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาต หรือการขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้องกันแล้วแต่กรณี โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ GCS เพียงแห่งเดียว

วัตถุประสงค์ของ GCS

GCS เป็นแนวคิดใหม่ของการให้บริการภาครัฐที่พัฒนาขึ้นตามแนวนโยบายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ให้ข้อมูล-ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการเพื่อนำพาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าสู่บริการภาครัฐ
2. อำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยการบูรณาการงานบริการที่หลากหลายหรืองานบริการที่ต้องดำเนินการผ่านหลายหน่วยงานให้สามารถรับเรื่อง-ส่งต่อหรือให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดรับบริการเดียวได้

ขอบเขตการดำเนินงาน

1. เคา์น้เือร้บรืการปรีชาชนกัระทรวง มีการด้าเนนการโดยน้างานบรืการที่เหมาสมของส่วนราชการในสังกัดกัระทรวงมาจ้ดบรืการท้้งน้ี้โดยความร่วมือระหว้าะหว่างส่วนราชการในกัระทรวง หน้วยงานสนับสนุนจากภาครฐหรือหน้วยงานภายในก้ากับของรฐและอาจรวมถ้ถึงหน้วยงานภาคเือกชน

2. เคา์น้เือร้บรืการปรีชาชนจ้ะหว้าะ มีการด้าเนนการโดยน้างานบรืการที่เหมาสมของส่วนราชการในสังกัดจ้ะหว้าะมาจ้ดบรืการ ท้้งน้ี้โดยความร่วมือระหว้าะหว่างส่วนราชการในจ้ะหว้าะ องค์กรปกครองส่วนท้้องถ้ิ่น รฐวิสาหกั และหน้วยงานเือกชนภายในจ้ะหว้าะ

การให้บรืการในรूपแบบ GCS

เป็นความพยายามของภาครฐที่ก้าวหน้าจ้ะน้ไปอีกระด้าะบ้หนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการให้บรืการปรีชาชนจ้ะตั้งอยู่บนพ้ืนฐานของการให้บรืการโดยย้ดปรีชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) โดยมีการรวมบรืการของภาครฐเข้าด้าะกักันเพื่อให้สามารถส่งมอบบรืการได้หลากหลาย ณ จุคบรืการเด้ะียว และมีการจ้ดระบบงานให้แต่ละหน้วยงานสามารถรองรับงานให้บรืการแทนกักันได้ ท้้งน้ี้เพื่อเป็นการอ้านวนยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของปรีชาชนตามเจตนาธรรมณ์ของพระราชกฤษฎีก้าว่าด้าะว้หลักเกณฑ์และว้ธีการบรืการกัการบ้านเมือ่งที่ด้ พ.ศ. 2546 การให้บรืการในรूपแบบ GCS มีความแตกต่างจากศูนย์บรืการร่วมท้้งว้ไปคือ มีสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนและสามารถให้บรืการท้้งในและนอกเวลาราชการได้

ช่องทางกรให้บรืการ

งานบรืการด้าะกัๆ ในแต่ละประเภทอาจมีการให้บรืการโดยผ่านช่องทาง ด้ังน้ี้

- ส้าะน้กงาน โดยมีเจ้าหน้าท้ให้บรืการโดยตรง
- เว็บไซค์
- Call Center
- อ้ื่นๆ

แนวคิดพ้ืนฐานที่ส้าะคัญของศูนย์บรืการร่วม

แนวคิดพ้ืนฐานที่ส้าะคัญของศูนย์บรืการร่วม เป็นแนวคิดที่สอดคล้าะกักับแนวทางการบรืการกัการบ้านเมือ่งที่ด้ คือ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548: 7-8)

1. การย้ดปรีชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen - Centered) หลักการน้ี้มूं่งเน้นให้ปรีชาชนมีส่วนร่วมในการก้าหนดและด้าะตัดสินใจเก้ะกักับกระบวนการให้บรืการ หน้วยงานที่

2. การบูรณาการงานบริการ (Service Integration) ศูนย์บริการร่วมอาจมีกระบวนการงานบริการที่มีการบูรณาการในระดับหน้าที่สำนักงานเพื่อดำเนินการรับเรื่องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการหลายประเภท หรือมีการบูรณาการเบ็ดเสร็จก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงานบริการที่นำมารวมนั้น ๆ เช่น การชำระค่าโทรศัพท์ อาจดำเนินการในรูปแบบของการให้บริการเบ็ดเสร็จ ในขณะที่การขออนุญาตสร้างบ้านสามารถให้บริการร่วมเฉพาะในส่วนของการรับเรื่องเท่านั้น แต่ยังไม่อาจให้บริการที่เบ็ดเสร็จได้ เป็นต้น

3. การมุ่งเน้นผลลัพธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Result Oriented) กล่าวคือ มีการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน

4. การอิงฐานการตลาด (Market - Based) ศูนย์บริการร่วมจำเป็นต้องมีการดำเนินกิจกรรมเชิงตลาดในลักษณะเดียวกับหน่วยบริการภาคเอกชน เช่น การศึกษาและวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของหน่วยให้บริการ การศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และลักษณะบริการใหม่ ๆ ที่จะส่งมอบ และการส่งเสริมการมาใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมบริการ การพัฒนาตราบริการ (Brand) สำหรับงานบริการของภาครัฐ ตลอดจนการเข้าถึง และการรักษาความสัมพันธ์ผู้รับบริการ

แนวคิดทั้งสี่ประการข้างต้น เป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญของการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมในอันที่จะสนับสนุนการดำเนินชีวิตของประชาชนและการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชนให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างทันเวลาและทันเหตุการณ์และสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย เรื่อง ปัญหาเชิงการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล เอ็มพอเรียม ปลายทาง จังหวัดเชียงใหม่ พอสรุปได้ดังนี้

บงการ ลิ้มประพันธ์ (2524) ได้ทำการศึกษา เรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนมีทัศนคติที่เป็นอุปสรรคต่อความถูกต้องสมบูรณ์ของการทะเบียนราษฎรดังนี้

1. ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้กฎหมายและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎรเพียงเล็กน้อย จึงไม่เข้าใจหน้าที่ที่จะต้องทำตามกฎหมายทะเบียนราษฎร เพราะการประชาสัมพันธ์ของรัฐที่จะทำให้ประชาชนมีความรู้กฎหมายยังอ่อนอยู่มาก ซึ่งนอกจากจะทำให้ประชาชนไม่รู้กฎหมายแล้วยังทำให้เห็นว่า รัฐเองก็ไม่สนใจและไม่ให้ความสำคัญกับการทะเบียนราษฎร ซึ่งมีผลทำให้ประชาชนเพิกเฉยไม่สนใจหาความรู้และปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎรด้วย

2. ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า การติดต่ออำเภอเรื่องการทะเบียนราษฎร เป็นเรื่องยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ และมีจะปฏิบัติงานบกพร่อง การที่จะไปติดต่อเพราะกฎหมายบังคับ ประชาชนยังไม่เห็นความสำคัญ หรือประโยชน์อันแท้จริงของการทะเบียนราษฎร

สุดจิต จันทรประทีน (2524) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตสำนักงานกรุงเทพฯ และได้ตั้งสมมติฐานว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเขตสำนักงานกรุงเทพฯ ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการบริหารงานของเขตสำนักงานกรุงเทพฯ พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่า ประสิทธิภาพของเขตสำนักงานกรุงเทพฯ ในการให้บริการประชาชนค่อนข้างล่าช้า ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการจำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการของเขตสำนักงานกรุงเทพฯ แก่ประชาชนปรากฏว่า แม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่า การให้บริการของเขตสำนักงานกรุงเทพฯ ในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิม แต่ยังคงมีการปรับปรุงการให้บริการของเขตสำนักงานกรุงเทพฯ ให้ดีขึ้น โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีอริยาบถและเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขตสำนักงานกรุงเทพฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์ ในส่วนความคิดเห็นของข้าราชการพบว่า ถ้าต้องการให้การบริการแก่ประชาชนดีขึ้น ไม่เพียงแต่ปรับปรุงที่ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตสำนักงานกรุงเทพฯ เท่านั้น แต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการ

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม พบว่า โดยครอบคลุมตำรวจ อัยการ ทนายความ ศาล และราชทัณฑ์ ผลการวิจัยปรากฏว่า กลุ่มหัวตัวแปรอิสระ อายุ การศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยในกทม. ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรม มีความสัมพันธ์ในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติกับแต่ละตัวแปรตามลำดับต่อไปนี้ คือ ความพึงพอใจต่อตำรวจ ทนายความ ศาลและราชทัณฑ์ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและทางปฏิบัติต่อความพึงพอใจต่อพนักงานอัยการ

นัตรชัย คงสุข (2535) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายกักตุนและโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยงานด้านโภชนาการ

1. ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ในเรื่องความเต็มใจ การพูดจาสุภาพ การคำนึงถึงความสะดวกของผู้รับบริการและความรู้ความสามารถในงานที่ทำของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

2. ด้านทรัพยากร มีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลางต่อความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์การปฏิบัติงาน

3. ด้านระบบการให้บริการมีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่ดีเพราะเรื่องของขั้นตอนของการรับบริการของแผนกการคลังฯ การมีขั้นตอนที่น้อยขั้นตอนและความยืดหยุ่นของการใช้ระเบียบในการให้บริการ ส่วนที่พอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความสม่ำเสมอเนื่องในการให้บริการ ความเท่าเทียมในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอของสิ่งของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นำมาบริการ การปรับปรุงแก้ไขการบริการ และการยึดถือความสะดวกของผู้รับบริการมากกว่ายึดถือกฎระเบียบ

สุชาติ ดิขวงศ์ (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการของรัฐบาล มีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองเป็นอย่างยิ่ง แต่เดิมนั้นระบบราชการของไทยยังมีแนวคิดคึกคึกหลงเหลืออยู่ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนจึงเป็นไปในลักษณะที่ข้าราชการมีความรู้สึกเป็นนายของประชาชน เมื่อประชาชนไปขอรับบริการจากทางราชการก็ต้องแสดงความสุภาพอ่อนน้อมต่อข้าราชการผู้ให้บริการ การบริการจึงถือเสมือนหนึ่งเป็นความกรุณาของข้าราชการที่มีต่อประชาชนมากกว่าเป็นเจ้าหน้าที่โดยตรงของข้าราชการ และการจะให้บริการหรือไม่ ถือว่าอยู่ในดุลพินิจของข้าราชการ ประชาชนทั่วไปจึงมีความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อตัวข้าราชการ

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการ ตาม การรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการและระดับความสำคัญของปัจจัยเหล่านั้นตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้บริโภครที่ใช้บริการประเภทใดประเภทหนึ่งในสี่ประเภท ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชน บริการซักอบรีด โรงภาพยนตร์ และธนาคารพาณิชย์ สมมติฐานของการวิจัยคือ (1) ผู้บริโภคซึ่งมีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการในระดับที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการใน



จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์ (2542) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาณูปถาสทลในประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานของสถานธนาณูปถาสทลและศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการบริการของสถานธนาณูปถาสทลประเทศไทย ผลการศึกษาความพึงพอใจในบริการของสถานธนาณูปถาสทลกับคุณภาพบริการ 7 ด้าน ได้แก่ ความพอเพียง ความรวดเร็ว ความสะดวก ความซื่อสัตย์ การบริการข่าวสารข้อมูล ความสุภาพ และความเป็นธรรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการโดยรวมในระดับปานกลาง สาเหตุเพราะสถานธนาณูปถาสทลสามารถบริการให้แก่ประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการ และผู้ให้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจในราคาที่เหมาะสม ทรัพย์จำนำ และทรัพย์หลุดจำนำ แต่คุณภาพบริการด้านบริการข่าวสารข้อมูล การอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั้งรอคอยและความสุภาพของพนักงานยังไม่ทั่วถึงแก่ผู้ให้บริการและความรวดเร็วในบริการส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลาง ผลการศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา อาชีพ รายได้ รายจ่าย และความคาดหวังในบริการที่เป็นกันเองมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ขณะที่ปัจจัยแวดล้อม (ระยะทาง ลักษณะบริการ และประสิทธิภาพ) ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ณัฐดิ พิริยะจิระอนันต์ (2543) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านอาคารมาสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสาร และสถานที่ในระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับ สำหรับระดับปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านสถานที่ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

ณัฐรา บัวเกษ (2545) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการให้บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ: กรณีศึกษาสำนักงานราชเทวี” การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ประเมินความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานเขตราชเทวีมีผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการประชาชนในงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประชาชน และงานอื่นแบบประเมินและชำระภาษีอยู่ในระดับสูง ส่วนสำนักงานเขตจตุจักรมีผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ด้านความพร้อมให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับสูง ขณะที่ด้านความเสมอภาค และยุติธรรมในการให้บริการ ด้านความต่อเนื่องของการบริการ พบว่าประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

