

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและค้นคว้า รวบรวมเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดของนักวิชาการต่างๆ จากตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ กำหนดสาระสำคัญดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย
2. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. การให้บริการและแนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย

องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการบริหารงานในระดับ ตำบลและหมู่บ้านตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะการปกครองท้องถิ่นแต่เริ่มเป็นรูปเป็นร่างเมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 จัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นเรียกว่า “ องค์การบริหารส่วนตำบล ” แต่ประสบปัญหาในการบริหารหลายประการจึง ถูกยกเลิกโดยคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 275/2509 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2509 แล้วจัดระเบียบการบริหารงานในตำบลใหม่ ต่อมาคณะปฏิวัติได้ออกประกาศออกประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 จัดระเบียบการบริหารตำบลใหม่ให้เหลือเพียงรูปแบบเดียว เรียกว่า “ สภาตำบล ” บทบาทของสภาตำบลเพิ่มมากขึ้น เมื่อรัฐบาลต้องการให้สภาตำบลเป็นผู้นำประชาชน ในการพัฒนาตำบลและชนบท โดยมีเสียงเรียกร้องให้ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานของ สภาตำบลให้มีอำนาจและหน้าที่มากขึ้น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อการปกครองตนเองของ ประชาชนได้ดียิ่งขึ้นตามกระแสโลกาภิวัตน์

การตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 จึงมีผล บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 ส่งผลให้สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล

เรียกย่อๆว่า อบต. คือ หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น โดยราษฎรเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่เข้าเป็นสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ องค์การบริหารส่วนตำบล มี 3 ประเภท คือ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่
2. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง
3. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก

รวมองค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศทั้งสิ้นจำนวน 6,746 แห่ง

พระราชกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบกทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือท่าข้ามและที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดการให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
24. การจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ทั้งนี้ การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจะออกข้อบังคับตำบลเพื่อบังคับใช้แก่ราษฎรในตำบลได้ โดยออกกำหนดโทษปรับแก่ผู้ฝ่าฝืน ได้แต่ต้องไม่เกิน 500 บาท

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลและมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้างานบริหารภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบอยู่ เช่น สำนักปลัด ส่วนการคลังและส่วนโยธา เป็นต้น

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนอกจากที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ยังมีข้อกำหนดไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องในฐานะราชการส่วนท้องถิ่นและเป็นการให้อำนาจแก่ประธานกรรมการบริหารในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น กฎหมายดังกล่าว ได้แก่ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2538 พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 พระราชบัญญัติพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติและกฎหมายอื่นๆ ที่กำหนดให้พนักงานส่วนท้องถิ่นเป็นเจ้าพนักงาน เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

มาตรา 72 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งการบริหารงานออกเป็น

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไปงานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับตำบล งานนิติกร งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับตำบล งานนิติกร งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2. ส่วนต่างๆ ที่้องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น อย่างน้อยควรมีโครงสร้างทางการบริหารดังนี้

- 2.1 ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับ การเบิกจ่าย การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การหักภาษีเงินได้และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน งานรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปีและขยายเวลาเบิกจ่าย งานการจัดทำงบ แสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการ เงินสะสม งานการจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้รายจ่าย งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

- 2.2 ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางวิศวกรรม งานเขียนแบบถนน อาคาร สะพานแหล่งน้ำ เป็นต้น งานการประมาณค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน เขื่อน งานตรวจสอบอาคารตาม พรบ. ควบคุมอาคาร งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3. การแบ่งส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ละชั้นสรุปได้ดังนี้

3.1 องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ 1 แบ่งส่วนงานเป็นสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนการคลัง ส่วนโยธา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสุขาภิบาลและงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ 2-5 อย่างน้อยควรมีโครงสร้างการแบ่งส่วนงานเป็นสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนการคลัง และส่วนโยธา

4. การจัดชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล

ปัจจุบันมีการแก้ไขประเภทขององค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งเป็น 3 ขนาด คือ

4.1 องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่

4.2 องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

4.3 องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า

1. สภาพทั่วไปความเป็นมาและที่ตั้ง

ไม่ปรากฏแน่ชัดว่าตำบลบางป่า ตั้งเป็นตำบลตั้งแต่เมื่อไร แต่จากการเล่าขานของผู้เฒ่าผู้แก่ทำให้ทราบว่า ตำบลบางป่านั้น ตั้งชื่อตามสภาพพื้นที่ลุ่มมีปลาชุกชุมมาก ต่อมาก็เรียกเพี้ยนกันมาเป็น บางป่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งในจำนวน 18 องค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี อยู่ห่างจากอำเภอเมืองราชบุรี ประมาณ 10 กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลพิบูลทอง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับ แม่น้ำแม่กลอง ตำบลคู้งกระดิน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลแพงพวย อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลพงสวาย อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

2. ภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มติดแม่น้ำแม่กลอง และยังมีลำคลองสายเล็ก ๆ จำนวนมาก ทำให้พื้นที่จึงเหมาะกับการเพาะปลูกหรือประกอบอาชีพทางการเกษตรและปศุสัตว์

3. เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่ามีเนื้อที่ประมาณ 11,196 ไร่ หรือ 17.91 ตารางกิโลเมตร

4. จำนวนหมู่บ้าน และประชากร

4.1 จำนวนหมู่บ้านในเขตความรับผิดชอบของตำบลบางป่า มี 12 หมู่บ้าน

4.2 ประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า มีประชากรทั้งสิ้น 5,079 คน แยกเป็นชาย 2,410 คน หญิง 2,669 คน จำนวนครัวเรือน 1,320 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 284 คน/ตารางกิโลเมตร (ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ณ วันที่ 30 ก.ย. 52)

ตารางที่ 2.1 จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร
หมู่ที่ 1	บ้านบางป่า	32	139
หมู่ที่ 2	บ้านบางป่า	78	248
หมู่ที่ 3	บ้านคลองกระดี	156	633
หมู่ที่ 4	บ้านคลองน้ำขาว	154	649
หมู่ที่ 5	บ้านบางป่า	87	349
หมู่ที่ 6	บ้านลาดเมฆังกร	153	547
หมู่ที่ 7	บ้านคลองลาด	76	300
หมู่ที่ 8	บ้านคลองลาด	131	434
หมู่ที่ 9	บ้านแพงพวย	84	305
หมู่ที่ 10	บ้านชุกมะดัน	146	603
หมู่ที่ 11	บ้านท่าเรือ	99	395
หมู่ที่ 12	บ้านคลองขุดลัด	124	477
รวม		1,320	5,079

5. สภาพทางเศรษฐกิจ

5.1 อาชีพราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่ามีอาชีพ ดังนี้

อาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนา การทำสวนผลไม้และผัก

อาชีพเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ การเลี้ยงสุกร และเลี้ยงปลา เลี้ยงโคนม

อาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือน ได้แก่ การเย็บผ้าโหล

อาชีพค้าขาย ได้แก่ ค้าขายของชำ

อาชีพรับจ้าง ได้แก่ รับจ้างทำงานในสวนผลไม้และผัก และรับจ้างทั่วไป

5.2 หน่วยธุรกิจในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า

ปั้มน้ำมัน 2 แห่ง

ร้านก๊าซ 8 แห่ง

ปั้มหลด 7 แห่ง

โรงงานอุตสาหกรรม 1 แห่ง

6. สักยภาพในตำบล

ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2539

6.1 จำนวนบุคลากร จำนวน 19 คน แยกได้ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 จำนวนบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า

ตำแหน่งในหน่วยงาน	จำนวนบุคลากร
สำนักปลัด อบต.	10
ส่วนการคลัง	6
ส่วนโยธา	3

6.2 ระดับการศึกษาของบุคลากร

ตารางที่ 2.3 ระดับการศึกษาของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า

ระดับการศึกษา	จำนวนคน
ประถมศึกษา	1
มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	7
ปริญญาตรี	10
ปริญญาโท	1

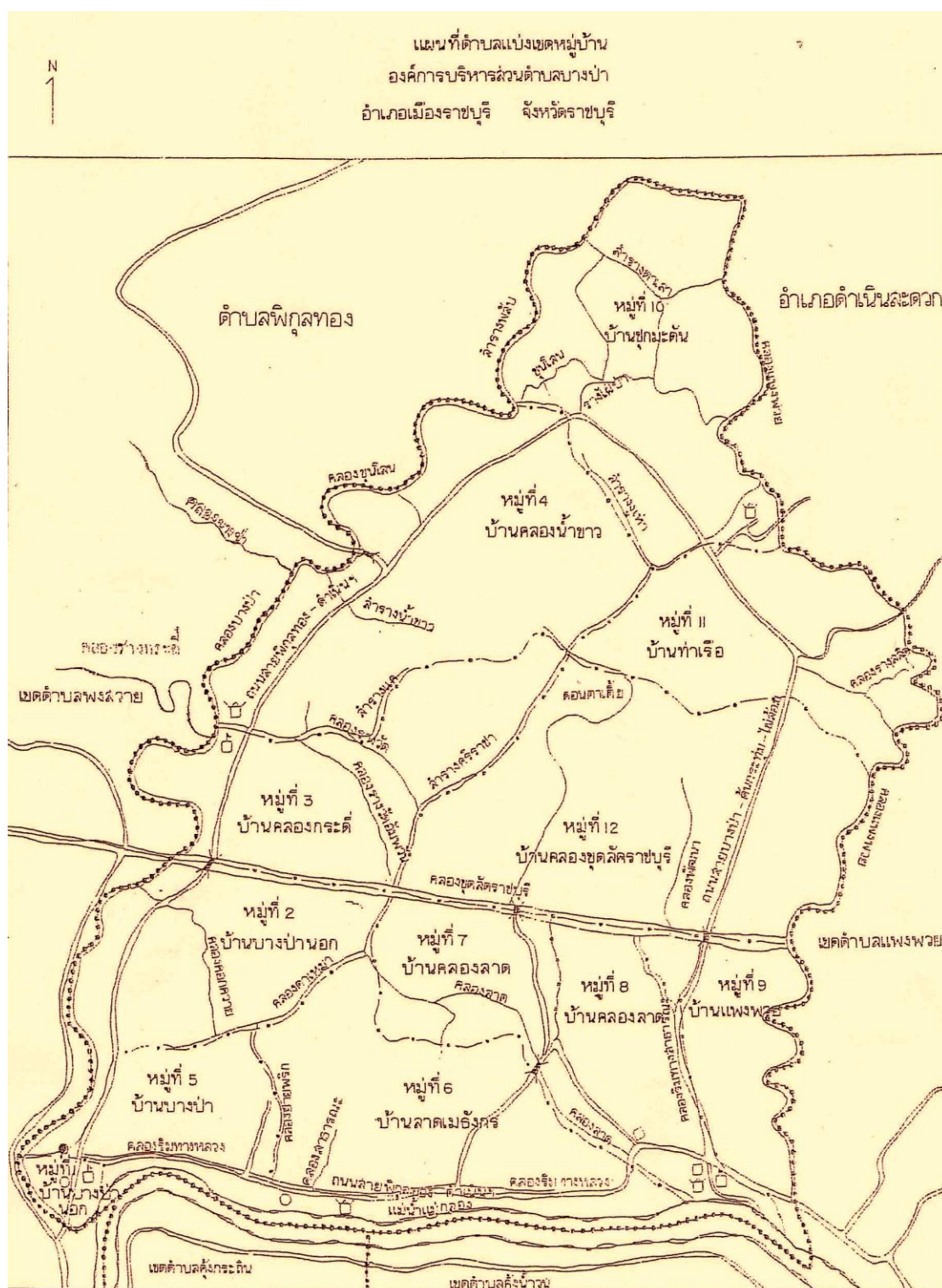
6.3 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประจำปีงบประมาณ 2552 จำนวน 16,964,492.12 บาท แยกเป็น
รายได้องค์การบริหารส่วนตำบล 382,812.65 บาท

รายได้ที่ส่วนราชการต่างๆจัดเก็บให้	8,192,396.57	บาท	
เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	6,983,718.29	บาท	
เงินรายได้อื่น	183,564	บาท	
เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ	25,000	บาท	
เงินอุดหนุนทั่วไปประวัตตุดุประสงค์	1,197,000	บาท	
6.4 รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล			
ประจำปีงบประมาณ 2552 จำนวน	13,195,501.57	บาท	แยกเป็น
รายจ่ายงบกลาง	274,302	บาท	
หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ	1,626,468	บาท	
หมวดค่าจ้างชั่วคราว	196,800	บาท	
หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ	5,024,150.81	บาท	
หมวดค่าสาธารณูปโภค	140,780.76	บาท	
หมวดเงินอุดหนุน	759,940	บาท	
หมวดค่าครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	1,469,940	บาท	
รายจ่ายอื่น	3,451,000	บาท	

7. แผนที่

ภาพที่ 2.1 แผนที่พอสังเขปพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า



8. โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลและมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้างานบริหารภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบอยู่ เช่น สำนักปลัด ส่วนการคลังและส่วนโยธา เป็นต้น

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนอกจากที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ยังมีข้อกำหนดไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องในฐานะราชการส่วนท้องถิ่นและเป็นการให้อำนาจแก่ประธานกรรมการบริหารในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น กฎหมายดังกล่าว ได้แก่ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2538 พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 พระราชบัญญัติพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติและกฎหมายอื่นๆ ที่กำหนดให้พนักงานส่วนท้องถิ่นเป็นเจ้าพนักงาน เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

มาตรา 72 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งการบริหารงานออกเป็น

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไปงานธุรการงานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับตำบลงานนิติกร งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับตำบลงานนิติกรงานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2. ส่วนต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น อย่างน้อยควรมีโครงสร้างทางการบริหารดังนี้

- 2.1 ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับ การเบิกจ่าย การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การหักภาษีเงินได้และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน งานรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปีและขยายเวลาเบิกจ่าย งานการจัดทำงบ แสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการ เงินสะสม งานการจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้รายจ่าย งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.2 ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางวิศวกรรม งานเขียนแบบถนน อาคาร สะพานแหล่งน้ำ เป็นต้น งานการประมาณค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุม อาคาร งานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน เขื่อน งานตรวจสอบอาคารตาม พรบ. ควบคุมอาคาร งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

6. การแบ่งส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ละชั้นสรุปได้ดังนี้

6.1 องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ 1 แบ่งส่วนงานเป็นสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนการคลัง ส่วนโยธา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสุขาภิบาลและงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

6.2 องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ 2-5 อย่างน้อยควรมีโครงสร้างการแบ่งส่วนงานเป็นสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนการคลัง และส่วนโยธา

7. การจัดชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล

ปัจจุบันมีการแก้ไขประเภทขององค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งเป็น 3 ขนาด คือ

7.1 องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่

7.2 องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

7.3 องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

สมวงศ์ พงศ์ศตพร (2546 : 58 – 59) กล่าวว่า คุณาที่สำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า คือคุณภาพบริการ คุณภาพสินค้า และราคา รวมทั้งปัจจัยทางด้านส่วนบุคคล เช่น อารมณ์ของลูกค้าในขณะรับบริการ และปัจจัยภายนอกที่ควบคุมได้ยาก เช่น สภาพาของสถานที่ให้บริการซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้ล้วนมีส่วนทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นต้น

โสภณ คล่องบุญจิต (2547 : 10 – 13) กล่าวว่า ผู้มาใช้บริการของธุรกิจย่อมมีความต้องการและคาดหวังว่าธุรกิจนั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจได้ แต่อย่างไรก็ตามลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่ได้จำเป็นต้องเป็นลูกค้าที่มีความพึงพอใจเท่านั้น ลูกค้าที่ไม่พอใจ ไม่ประทับใจในบริการก็ยังสามารถมาใช้บริการอยู่เพียงแต่รอโอกาสที่จะไปใช้บริการกับที่อื่น

สาเหตุแห่งความไม่พอใจของลูกค้าอาจเกิดขึ้นได้หลาย ๆ กรณี เช่น พนักงานทิ้งผู้รับบริการ ไม่ให้ความช่วยเหลือ ให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่เอาใจใส่ หรือไม่มีความรู้

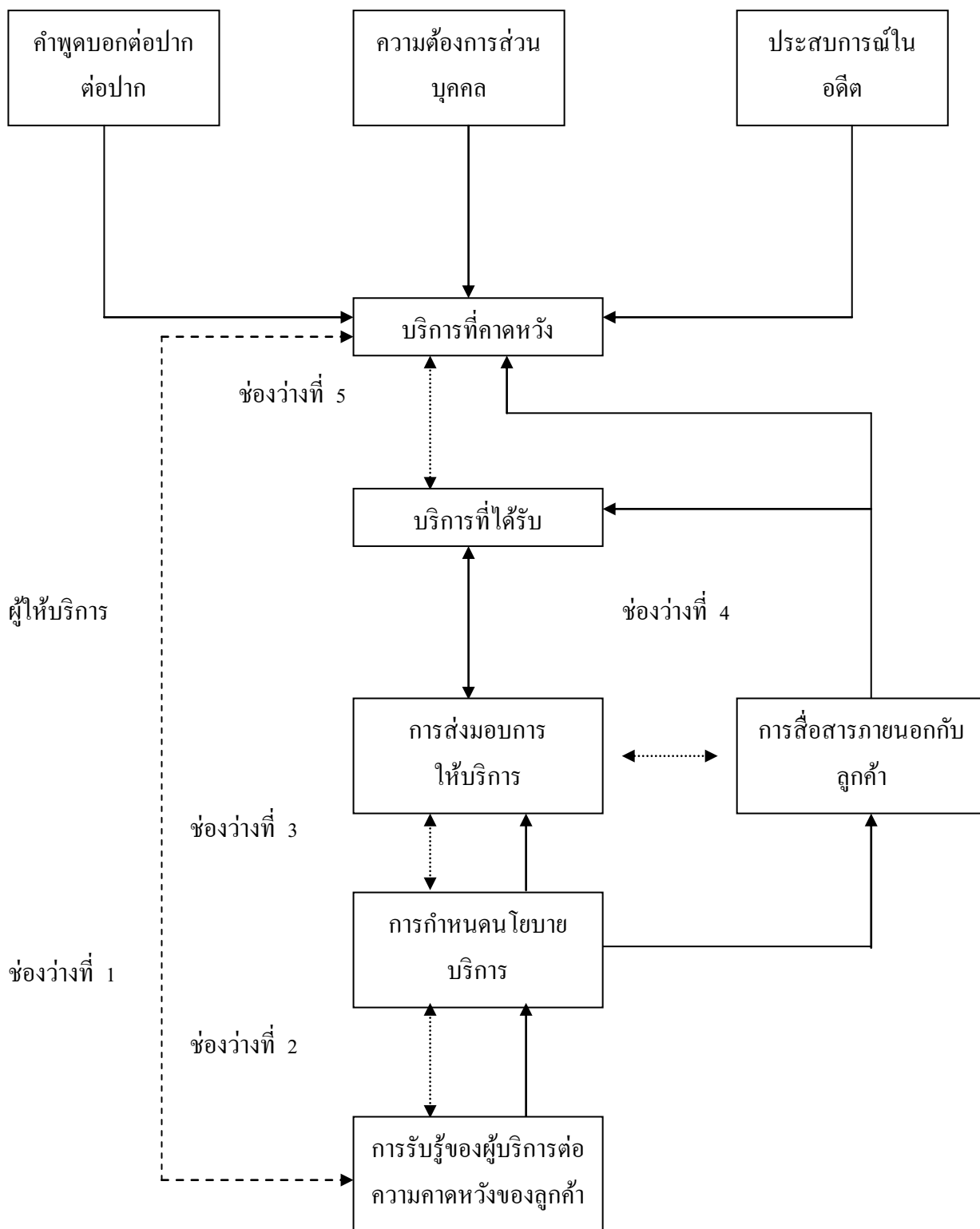
ความสามารถในการตอบคำถามรวมถึงการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ การให้บริการมีความล่าช้า ต้องรอคิวนาน การตั้งราคาไม่เหมาะสม ทำให้ลูกค้าคิดว่าโดนเอาเปรียบ หรือหลอกลวง เป็นต้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาจึงทำให้ธุรกิจต้องแสวงหาวิธีการในการรักษาลูกค้า ทั้งในกลุ่มแรกที่มีความพึงพอใจในการบริการอยู่แล้ว และกลุ่มหลังซึ่งมีความไม่พอใจในการบริการ โดยทำการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าใช้บริการกับธุรกิจของตนให้ได้ตลอดไป รวมถึงต้องพยายามสร้างฐานลูกค้ารายใหม่ที่ยังไม่เคยใช้บริการ ให้ทดลองใช้บริการ และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ คิดใจในบริการ เพื่อให้เปลี่ยนมาเป็นลูกค้าประจำต่อไป ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการที่ธุรกิจบริการจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสนใจในการสร้าง และรักษาความพึงพอใจในการบริการของลูกค้าเอาไว้ เพราะความพึงพอใจของลูกค้าเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจบริการ

เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการ ไม่ได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงปัจจัยเดียว ตามีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับของลูกค้า ในที่นี้จะขอยกเอาแบบจำลองที่อธิบายถึงปัจจัยต่างๆ ในกระบวนการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า และข้อจำกัด (ช่องว่าง) ที่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่ง พาราสุรามอน (Parasuraman) และคณะ ได้พัฒนาขึ้นมาโคทเลอร์ (Kotler, 2000 : 439) เรียกว่า “Service-Quality Model”

ภาพที่ 2.2 แผนภาพแบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ

ผู้รับบริการ



(Parasuraman อ้างถึง Kotler, 2000 : 439)

จากภาพที่ 2.2 จะเห็นได้ว่ามีปัจจัยหลายปัจจัยทั้งในด้านของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และปัจจัยเหล่านี้ได้ทำให้เกิดช่องว่างในการบริการที่เป็นจุดบกพร่อง หรืออุปสรรคต่อการดำเนินงานให้มีคุณภาพ กล่าวคือ

ช่องว่างที่ 1 เกิดขึ้นระหว่างความเข้าใจของผู้บริการการบริการต่อความคาดหวังของลูกค้าที่ไม่ตรงกัน

ช่องว่างที่ 2 เกิดขึ้นระหว่างการถ่ายทอดการรับรู้ความเข้าใจของผู้บริการการบริการออกมาเป็นนโยบาย ซึ่งอาจมีความเบี่ยงเบนเนื่องจากการใช้ข้อความไม่ชัดเจน ทำให้ตีความได้หลายอย่าง

ช่องว่างที่ 3 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบการให้บริการไม่สอดคล้องกับนโยบายการนำเสนอบริการได้

ช่องว่างที่ 4 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบการให้บริการไม่เป็นไปตามพันธะสัญญา หรือข้อมูลข่าวสารที่ผู้ให้บริการเสนอต่อผู้รับบริการ ทำให้บริการมีระดับคุณภาพแตกต่างไปจากข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการรับรู้มาและก่อให้เกิดความคาดหวัง

ช่องว่างที่ 5 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบให้บริการที่มีลักษณะแตกต่างไปจากบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการรับรู้มา และก่อให้เกิดความคาดหวัง

ผู้ให้บริการจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขช่องว่างเหล่านี้ เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด การที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ (ช่องว่างที่ 5) ผู้ให้บริการจะต้องมีความตั้งใจที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นพื้นฐาน จะต้องมี ความอยากที่จะช่วยเหลือผู้ที่มาใช้บริการดังเช่นคำกล่าวที่ว่าเป็นผู้มีใจรักบริการ (Service Mind) ซึ่งสามารถแยกองค์ประกอบของคำว่า Service Mind ได้ดังนี้คือ

S = Smiling	หมายถึง	ยิ้มแย้ม แจ่มใส
E = Eye Contact	หมายถึง	การสบตาหรือการมองหน้าลูกค้าให้รู้ว่าเราใส่ใจ
R = Remember	หมายถึง	การระลึกถึง การจำชื่อลูกค้าได้
V = Viewing	หมายถึง	การยืนอยู่ในจุดที่เห็นลูกค้าได้ทั้งหมดไม่หันหลังให้ลูกค้า
I = Information	หมายถึง	การมีข้อมูลข่าวสารพร้อม
C = Courtesy	หมายถึง	ความสุภาพ ทิมาธยาที่ดีของพนักงาน
E = Empathy	หมายถึง	การใส่ใจ เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจลูกค้า
M = Manner	หมายถึง	การมีกริยาท่าทางสุภาพ
I = Immediately	หมายถึง	ความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าทันที

N = Nature หมายถึง การกระทำที่เป็นธรรมชาติ ไม่เสแสร้งแกล้งทำ
D = Dignity หมายถึง การกระทำโดยให้เกียรติผู้อื่น ให้ความยกย่อง
การบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ความหมายของการบริการ (Services) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน แตกต่างกันไปตามแนวความคิดของแต่ละบุคคล ดังนี้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543 : 337) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นกิจกรรมหรือคุณประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งนำมาเสนอให้ฝ่ายอื่นได้ที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่เป็นผลให้เกิดมีการเป็นเจ้าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด บริการนั้นจับต้องไม่ได้แยกจากกันไม่ได้ มีความผันแปรแตกต่างกัน และเสื่อมสลายง่าย และได้กล่าวถึงสภาพของการบริการเอาไว้ว่า บริการเป็นปฏิกิริยา หรือปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอขายแก่อีกฝ่ายหนึ่งโดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผลของมันอาจจะผูกพันหรืออาจจะไม่ผูกพันกับตัวสินค้าก็ได้

บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2544 : 196-197) กล่าวว่า บริการ หมายถึง การกระทำหรือผลงานที่ผู้ประกอบการมอบให้กับผู้บริโภค โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ผู้บริโภคเมื่อจ่ายเงินซื้อบริการแล้วก็ไม่ได้มีสิทธิเป็นเจ้าของทรัพย์สินใด ๆ นอกจากสิทธิในการได้รับบริการตามที่ตกลงกันเท่านั้น

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546 : 12) กล่าวว่า บริการ หมายถึง เป็นการกระทำ (Act) ที่เป็นขั้นตอน (Process) และแสดงเป็นผลงาน (Performance) ออกมาจากผู้ให้บริการส่งให้กับลูกค้าซึ่งในบางครั้งอาจจะมีผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ ประกอบในการแลกเปลี่ยนบริการด้วยแต่ลูกค้าไม่ได้เป็นเจ้าของ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

โคทเลอร์ (Kotler, 2000: 428) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวม หรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สแตนตัน (Stanton, 1987 : 496) มีความเห็นว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจในด้านลักษณะเฉพาะในตัวเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้า หรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวกับการใช้ หรือมาใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้า

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544 : 3) กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์ หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 142) ได้กล่าวความหมายที่คล้ายคลึงกันว่าการบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล เป็นต้น

จากความหมายตามที่เสนอมานี้ สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การประกอบกิจกรรมการกระทำ หรือกระบวนการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด ที่ผู้ให้บริการจัดให้มีขึ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์ ความพึงพอใจ และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการ

2. ลักษณะของการบริการ

มิลเลท (Millet อ้างถึงใน พิทักษ์ ทรุษิม, 2538 : 33) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ ให้บริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 143) ได้กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของการบริการว่า

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability)
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าใครจะให้บริการ

เมื่อไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability)

ธีระเดช รุ่งมงคล (2537 : 4) กล่าวว่า การบริการ มีลักษณะแตกต่างไปจากกิจกรรมอื่น ๆ

ดังนี้

1. จับต้อง/สัมผัสไม่ได้
2. บริโภคไม่ได้
3. ให้ความสะดวกสบาย
4. แยกออกจากกันไม่ได้
5. กำหนดมาตรฐานได้ยาก
6. ใช้แรงงานเป็นหลัก
7. ไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้
8. ความต้องการการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย
9. ผลผลิตออกมาในรูปความพึงพอใจ และประทับใจ

บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2544 : 197) ได้กล่าวถึง ลักษณะเฉพาะของการบริการออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. สัมผัสไม่ได้ (Intangibility) บริการ เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ค่อนข้างยาก ผู้บริโภคที่ซื้อบริการจึงไม่อาจมองเห็นผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นกับตนก่อนตัดสินใจซื้อ เพื่อลดความไม่แน่ใจ ผู้บริโภคจะมองหา “หลักฐาน” ที่พอจะบอกได้ว่า ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการด้านบริการจึงต้องบริหารหลักฐาน “หรือทำให้สิ่งที่จับต้องไม่ได้ดูเสมือนจับต้องได้”

2. แยกบริโภคไม่ได้ (Inseparability) เมื่อซื้อบริการ ผู้บริโภคต้องรับบริการนั้นอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ จะแยกเก็บไว้บริโภคเป็นคราว ๆ ไม่ได้ ดังนั้นโดยปกติแล้วบริการจะต้องผลิตและบริโภคพร้อม ๆ กันไป

3. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความแปรปรวน (Variability) คือ มีความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการในแต่ละครั้ง ทำให้ผู้ให้บริการควบคุมคุณภาพของการให้บริการได้ยาก คุณภาพของการบริการจึงขึ้นอยู่กับใครเป็นผู้ให้ เมื่อใด และที่ไหน บริการจึงมีความแตกต่างกัน

4. เสียหายได้ (Perishability) บริการเก็บไว้ไม่ได้ ดังนั้นบริการจะเกิดความเสียหายในลักษณะเสียโอกาส เนื่องจากการบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน ทำให้เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์

3. คุณภาพของงานบริการ

วิธีที่ผู้ให้บริการจะทำให้ลูกค้าเห็นถึงความแตกต่างคุณภาพการให้บริการของตนกับของกลุ่มแข่งขันก็คือ จะต้องส่งบริการที่มีคุณภาพสูงกว่าของกลุ่มแข่งขันวิธีการคือ ทำให้คุณภาพของบริการเท่ากับความต้องการของลูกค้า (Expectation) หรืออาจทำให้สูงเกินกว่าความต้องการของลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้าเกิดขึ้นจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้า การแพร่คำพูดและโฆษณาจากบริษัทผู้ขายบริการ ลูกค้าจะเลือกผู้ขายบริการจากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ และหลังจากได้รับบริการก็จะทำการเปรียบเทียบบริการที่เขารับรู้ (Perceived Service) กับบริการที่เขาคาดหวัง (Expected Service) ถ้าบริการที่รับรู้มีน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะเลิกสนใจผู้ขายแต่ถ้าเท่าหรือเกินกว่าความคาดหวัง เขาจะใช้บริการจากผู้ขายซ้ำอีก ซึ่งหมายถึงว่าการบริการมีคุณภาพ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543 : 345) ได้กล่าวถึงตัวกำหนดคุณภาพบริการโดยเรียงตามลำดับความสำคัญเอาไว้ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือความสามารถในการบริการที่น่าเชื่อถือ และถูกต้อง
2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) คือความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้า และบริการอย่างทันทั่วทั้งที่
3. ความแน่นอน (Assurance) คือความรู้และความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการนำพาความเชื่อถือ และความมั่นใจสู่ลูกค้า
4. การเอาใจเขาใส่ใจเรา (Empathy) คือความเอาใจใส่ต่อลูกค้า
5. ให้ความสนใจทางด้านวัตถุ (Tangibles) ได้แก่เครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ พนักงาน และวัสดุในการสื่อสาร

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546 : 54) ได้อธิบายถึงคุณภาพของบริการที่ลูกค้ามองหามีอยู่ด้วยกัน 5 ปัจจัย เรียกว่า “RATER” หรือดัชนีบ่งชี้คุณภาพการบริการ ได้แก่

R	=	Reliability	(ความน่าเชื่อถือได้)
A	=	Assurance	(ความมั่นใจได้)
T	=	Tangibles	(ความจับต้องได้)
E	=	Empathy	(ความเอื้ออาทร)
R	=	Responsiveness	(การตอบสนอง)

นิตยาพร เสมอใจ (2547 : 52-56) เนื่องจากลักษณะของการบริการที่มีความแตกต่างจากสินค้าการที่คำนึงถึงเพียง 4Ps ยังไม่เพียงพอ การที่จะทำให้ธุรกิจบริการประสบความสำเร็จยังมีปัจจัยที่สำคัญอีก

1. คุณภาพด้านพนักงานผู้ให้บริการ (People) การบริการต้องมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับคนทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ คนเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพหรือผู้ทำลายคุณภาพก็ได้ บริษัทต้องเตรียมกระบวนการเกี่ยวกับคนหรือบุคลากรเป็นสำคัญตั้งแต่การสรรหา เลือกรับ ฝึกอบรม และกระตุ้นพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานในส่วนที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง บุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคคลจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการมากที่สุด บุคลากรสามารถสร้างความพึงพอใจ สามารถดึงลูกค้ากลับมาหรือไม่ เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับลูกค้าเพียงครั้งเดียวโดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าสูง ตัวอย่าง เช่น การตัดผม การรักษาพยาบาลหรือการติดต่อทำธุรกรรมที่ธนาคาร เป็นต้น จนสามารถกล่าวได้ว่า บุคลากรเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดในองค์กรถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการบริการมากขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้เกิดความสะดวกและประหยัดต้นทุนด้านบุคลากรในบางส่วน และช่วยให้กระบวนการบริการรวดเร็วยิ่งขึ้นโดยเฉพาะในส่วนที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติสำหรับธุรกิจธนาคาร เพื่อช่วยลดจำนวนลูกค้าในแถวคอยของธนาคาร เป็นต้น

2. คุณภาพด้านกระบวนการให้บริการ (Process) เป็นการสร้างสรรค์และการส่งมอบส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์โดยอาศัยกระบวนการที่วางแผนมาเป็นอย่างดี คุณสมบัติที่สำคัญสำหรับการบริการ คือ เวลาและประสิทธิภาพในการบริการ ดังนั้น กระบวนการบริการที่ดีจึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบ รวมถึงต้องง่ายต่อการปฏิบัติการ เพื่อที่พนักงานจะได้ไม่เกิดความสับสนทำงานได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผนเดียวกันงานที่ได้ต้องดีมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คุณทลี รื่นรมย์ และคณะ (2547 : 99) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า นับเป็นเป้าหมายอันสำคัญที่สุดที่ธุรกิจการบริการต้องการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อการให้บริการของธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของลูกค้าผู้รับบริการได้นั่นเอง ตัวอย่างความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ ความต้องการความสะดวกสบาย ความต้องการความรวดเร็วไม่สามารถรอได้ ความต้องการความถูกต้อง ความต้องการความทันสมัย เป็นต้น ความพึงพอใจในการบริการนั้นเป็นสิ่งที่สร้างได้ยาก เนื่องจากคุณภาพของการบริการนั้นขึ้นอยู่กับพนักงานผู้ให้บริการซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์ และตามสถานการณ์ ทำให้มีความแตกต่างกับคุณภาพของสินค้าที่

เมื่อพัฒนาขึ้นมาแล้วจะอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง ดังนั้น จึงมีปัจจัยหลายประการที่มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ คือ

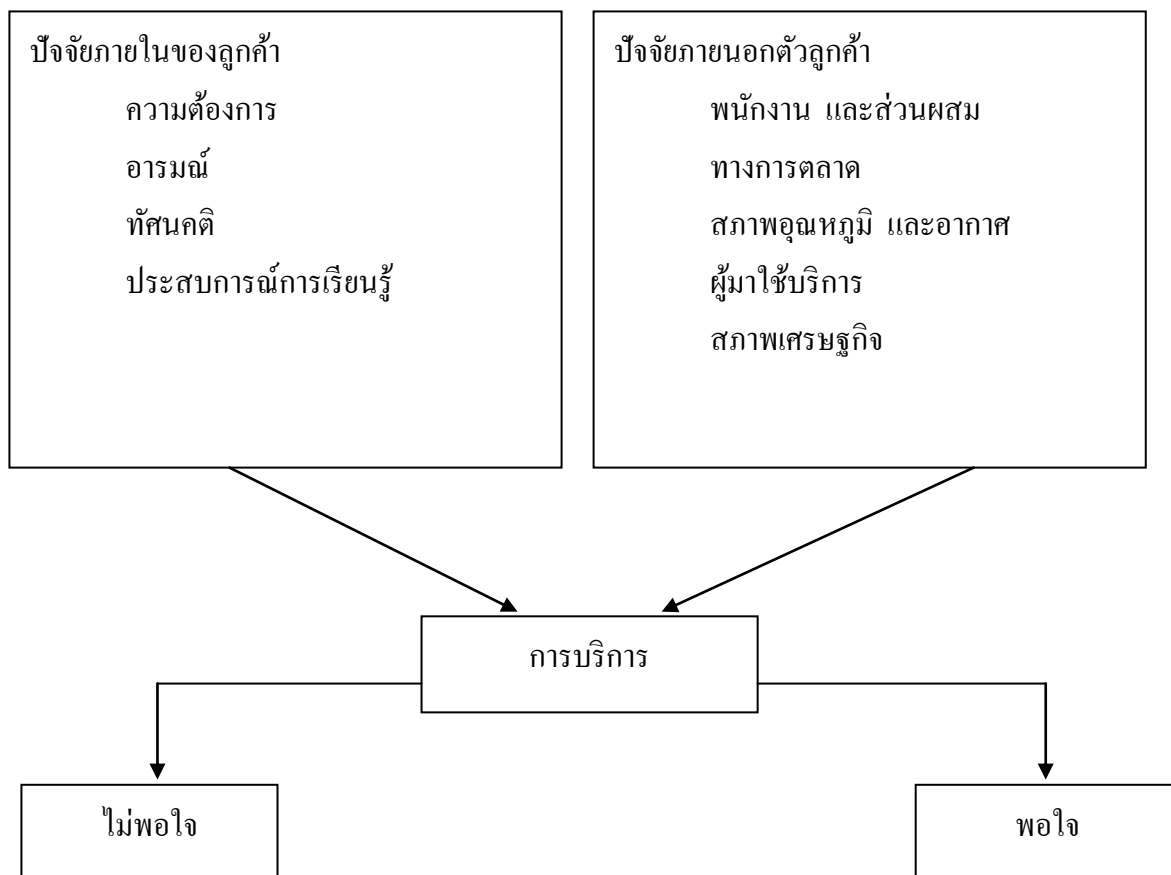
1. ผู้ให้บริการว่ามีความรู้ความสามารถ ความพร้อมทางด้านร่างกายและอารมณ์เพียงใดในขณะที่ให้บริการ
2. ผู้รับบริการแต่ละคนว่ามีความต้องการและความคาดหวังสำหรับบริการแตกต่างกันอย่างไร
3. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อากาศ แสงแดด สถานที่ให้บริการ สถานภาพทางด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจซึ่งให้บริการแก่ลูกค้าจะต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดย

1. การเรียนรู้ และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า โดยเริ่มต้นจากระบุให้ได้ว่าลูกค้าของเราคือใคร พวกเขาต้องการอะไร ตลอดจนเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้า
2. การทำการตลาดภายใน หมายถึง การจัดโปรแกรม และการฝึกอบรมสัมมนาสำหรับบุคลากรในองค์กร อันจะช่วยให้พนักงานมีทัศนคติ และจิตใจที่พร้อมจะให้บริการตลอดจนมีความรู้ความชำนาญ และทักษะในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การดูแลพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการและสภาพความเป็นอยู่ทั่ว ๆ ไป รวมถึงผลตอบแทนและรางวัลใจต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับเหมาะสมเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า
3. การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) เป็นการให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพในทุกระบบ และทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน เพื่อยกระดับองค์กรให้ได้มาตรฐาน ดังนั้น TQM จึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 150) กล่าวว่า ความพอใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ลูกค้าพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใด เป็นหลักในทางตรงข้ามถ้าลูกค้าไม่พอใจก็ไม่อาจจะระบุสาเหตุที่แน่ชัดได้เช่นกัน โดยได้อธิบายถึงโมเดลความพอใจเอาไว้ว่ามีทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกของตัวลูกค้า ที่มีผลกระทบต่อการบริการและเป็นสาเหตุให้เกิดความพอใจ และไม่พอใจในการบริการ ดังมีรายละเอียดตามภาพโมเดลความพอใจดังนี้ (ภาพที่ 2.3)

ภาพที่ 2.3 แผนภาพโมเดลความพอใจ



(ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546 : 150)

จากทฤษฎีที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ซึ่งความต้องการของบุคคลมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกร ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการตามความต้องการของบุคคลนั้นแล้วบุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจกับการที่ได้รับการตอบสนอง ดังนั้น ธุรกิจจึงควรที่จะใส่ใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าอยู่เสมอเพื่อทำให้ลูกค้าพึงพอใจในสินค้าหรือบริการที่ได้เสนอให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าหรือกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าลูกค้ามีความไม่พึงพอใจในสินค้าและบริการ ก็จะทำให้ลูกค้าไม่กลับมาซื้อสินค้าหรือบริการอีก ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัลลภา ชายหาด (2532) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพฯ พบว่า อายุระดับการศึกษาและลักษณะของเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพฯ ส่วนการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนนั้นไม่สามารถสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการบริการ

กนกวรรณ สุธานี (2538) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางพลัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต ซึ่งพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางพลัดทั้ง 4 กลุ่มงาน อันได้แก่ 1) กลุ่มงานโยธา 2) กลุ่มงานรักษาความสะอาด 3) กลุ่มงานอนามัย 4) กลุ่มงานปกครอง ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิผลรวมของการให้บริการรวมของให้บริการรวมอยู่ในระดับกลาง ระดับสูง ระดับกลาง และระดับสูงตามลำดับ

วสันต์ กระโจมทอง (2538) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองจอก” กลุ่มตัวอย่าง คือครัวเรือนจำนวน 571 ครัวเรือน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ กระจายตามสถานภาพเศรษฐกิจ คือขนาดที่อยู่อาศัยและลักษณะอาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมที่ทางสำนักงานเขตจัดขึ้น เฉพาะบริการในด้านสาธารณสุขปโภค ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มงานโยธา งานรักษาความสะอาด งานอนามัยและงานปกครอง และศึกษาถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ของแต่ละด้าน เช่น ความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับความเพียงพอทั่วถึง การพัฒนาก้าวหน้า ความรวดเร็ว ขั้นตอน ความปลอดภัย ความเอาใจใส่หน้าที่และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 49.7 และเมื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในแต่ละงานในภาพรวม พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยกว่าไม่พึงพอใจ 3 งาน คือ งานโยธา งานรักษาความสะอาด และงานอนามัย (ร้อยละ 51.1 47.3 และ 30.1 ตามลำดับ) ส่วนงานที่สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากกว่าไม่พึงพอใจ คืองานปกครอง ซึ่งระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 53.1 นอกจากนั้น พบว่า สาเหตุของความไม่พึงพอใจของประชาชนในภาพรวมสรุปได้ดังนี้ เป็นสาเหตุจากด้านระบบการให้บริการ คือ ประเด็นการมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการความทั่วถึงเพียงพอของบริการที่ให้ ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบ ด้านกระบวนการมีประเด็นความรวดเร็วใน

ขั้นตอน ความสะดวกในการติดต่อขอรับ ความปลอดภัยของบริการที่ให้และความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี 3 ประเด็น คือ ความเอาใจใส่ในหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสมอภาคและเสมอหน้า และทำที่มารยาทของผู้ให้บริการ

สุวนิช ศิลาอ่อน (2538) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนปัจจัยของความพึงพอใจ ต่อบริการด้านสาธารณสุข ปลอดภัย งานโยธา งานรักษาความสะอาด งานอนามัย งานในหน้าที่สำนักงานเทศบาลของเทศบาลเมืองนครนายก โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา 300 ครั้วเรือน คิดเป็นประมาณร้อยละ 10 ของจำนวนครั้วเรือนทั้งหมด 3,643 ครั้วเรือน รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมด้านสาธารณสุขปลอดภัยค่อนข้างมาก เมื่อศึกษาตามลักษณะงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากในงานปกครอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาดและพึงพอใจปานกลางในงานอนามัย ส่วนสาเหตุความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานอนามัย สาเหตุความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ทำที่และมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ ส่วนงานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการที่ให้ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการและทำที่มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ สำหรับงานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการ ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการและความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ ในการบริการและสาเหตุความไม่พึงพอใจของงานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ไพศาล สำนัญทรัพย์ (2539) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประชนกรรมการมาจากการเลือกตั้ง สุขาภิบาลหลักหน้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร จากกลุ่มตัวอย่าง 253 คน หาค่าวิเคราะห์ t-test, F-test พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ตำบลที่อยู่อาศัย ความสนใจในข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับสุขาภิบาล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม

ธีระ อัครมาส (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลศรีโสธร จังหวัดนครราชสีมา 13 ด้าน ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เคยใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลศรีโสธร ปี 2545 จำนวน 106 คน รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในส่วนอายุ การนับถือศาสนา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ คุณลักษณะของผู้บริการ และตัวผู้ให้บริการภายในสำนักงาน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการ เช่น การไม่ได้รับความเสมอภาคในการบริการ การบริการที่ล่าช้า และการใช้ภาษาในการสื่อสารไม่ตรง

ทิพย์อักษร จันทศิริ (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 402 คน โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One Way ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ชัยวุฒย์ เชตขุกิจกุล (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการจำนวน 408 คน ทั้งหมด 12 เขต โดยศึกษาความพึงพอใจใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ 2) ด้านอาคารสถานที่ 3) ระบบการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านพฤติกรรมในการให้บริการและด้านระบบการให้บริการในระดับมาก ส่วนในด้านอาคารสถานที่นั้นประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

กนกพร รอดภัย และ จารุณี ชีระวัฒน์ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการในหน่วยงานราชการ กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี โดยศึกษาความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สโรชา แพร่ภาษา (2549) ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 3 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกล งานส่งเสริมประเพณี วัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ 2) ภารกิจการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ประจํากราคม – สิงหาคม 2549 3) ภารกิจการงานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราประจำปีงบประมาณ 2549 ในแต่ละภารกิจได้ทำการสำรวจ 9 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านการพูดจาสุภาพเมื่อมาใช้บริการ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ด้านการได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว

ด้านการให้บริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด ด้านสถานที่มีความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ ด้านองค์กรปกครองท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ มีการให้บริการที่ดีในภาพรวม ด้านขั้นตอนในการให้บริการที่ดีในภาพรวม และด้านการอำนวยความสะดวกที่ดีในภาพรวม ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการทั้ง 3 การกิจ อยู่ในระดับมาก