

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. ข้อมูลพื้นฐานของอำเภอท่าแซะ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

सरस्वती पण्षिपट्टन (2550 : 6) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะถือเป็นภารกิจทางสังคมของรัฐที่จะต้องจัดให้มี และให้บริการอย่างทั่วถึง ข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการจึงเป็นตัวจักรสำคัญ ถ้าเปรียบระบบการบริหารราชการกับการค้าแล้วรัฐบาลจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการ ซึ่งผู้ที่มาขอรับบริการก็คือประชาชนนั่นเอง ประกอบกับวันที่ 14 มีนาคม 2532 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามข้อเสนอของคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการและระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน จึงประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ.2532 ตั้งแต่วันที่ 12 เมษายน 2532 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงการบริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนเกิดความพึงพอใจสาธารณะ และเพื่อตอบสนองความต้องการโดยส่วนรวมของประชาชน

สมิต สัจฉกร (2542 : 95-98 อ้างถึงในसरस्वती पण्षिपट्टन, 2550 : 7-9) ประเทศไทยกำลังพยายามก้าวไปสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ ซึ่งจะต้องปรับปรุง ทั้งระบบและโครงสร้างต่าง ๆ หลายประการ นอกจากจะปรับปรุงในโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจแล้ว สิ่งหนึ่งที่ถือได้ว่าสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ก็คือ การบริการประชาชนในระบบราชการ เพราะระบบราชการจะเป็น

กลไกของรัฐที่จะแปรนโยบายของรัฐไปสู่ภาคปฏิบัติ ซึ่งมีประชาชนเป็นผู้ได้รับผลการปฏิบัตินั้น การที่ผู้รับผลจะเกิดความพึงพอใจหรือไม่ ก็ขึ้นอยู่กับ การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมชาติ และปัจจัยในการให้บริการประชาชนจะเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงานของข้าราชการ บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ตัวข้าราชการเองเปรียบเสมือนเทียนไขที่จะต้องเผาไหม้ตนเอง เพื่อความสุข เพื่อแสงสว่างที่จะมีแก่ผู้อื่น จะเหนื่อยยากประการใดก็สามารถทนได้ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชน ซึ่งรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจ เข้มแข็ง เมื่อเขาก้าวออกจากสถานที่ราชการ นี่คือสุดยอดของการให้บริการแก่ประชาชน หลักเกณฑ์ที่สำคัญ ในการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 4 ประการคือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค

หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะ จะมาจากหลักกฎหมายของแต่ละประเทศ เช่น ปัจจุบันมีกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2540 ม.30 “บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ประชาชนทุกคนจึงมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับประโยชน์หรือ เข้าใช้บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันด้วย” อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความเสมอภาคในฐานะ ผู้ใช้บริการ และความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำอย่างต่อเนื่อง ถ้ามีกรณีที่ต้องทำให้เกิดการหยุดชะงัก จะต้องมีการรับผิดชอบ ถ้าเป็นบริการสาธารณะที่องค์กรท้องถิ่น องค์กรอิสระ รัฐวิสาหกิจของรัฐทำ องค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลต้องเข้าดำเนินการแทน ถ้าเป็นกรณี เอกชน เป็นผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการหน่วยงานที่เป็น คู่สัญญาต้องมีมาตรการลงโทษและเข้าดำเนินการแทน ซึ่งหลักแห่งความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ จะส่งผลใน 3 ระดับ คือ ระดับฝ่ายปกครอง ระดับพนักงานฝ่ายปกครอง และในระดับคู่สัญญา ลักษณะของความต่อเนื่องของบริการสาธารณะขึ้นอยู่กับประเภทของบริการสาธารณะ ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน เช่น กิจการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ต้องทำ 24 ชั่วโมง กิจการทางด้านการศึกษารักษาความสะอาด ฯลฯ อาจหยุดได้บ้าง เช่น เสาร์-อาทิตย์

3. หลักว่าด้วยความเป็นกลางของบริการ

ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้ หรือห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจพิจารณาทางปกครองพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการหรือร่วมประชุมและลงมติในเรื่องใด ๆ ที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ฝ่ายปกครองที่เป็นคู่สัญญา ย่อมมีเอกสิทธิพิเศษเหนือคู่สัญญาที่เป็นเอกชน ซึ่งอาจมีผลมาจากข้อกำหนดในสัญญา หรือจากข้อกำหนดในกฎหมายมหาชนก็ตาม เอกสิทธิของฝ่ายปกครองอาจแบ่งเป็น 2 กรณี คือ

3.1 กรณีที่มีการปฏิบัติตามสัญญา

3.2 กรณีที่มีการผิดสัญญา

3.1 เอกสิทธิของฝ่ายปกครองในกรณีที่มีการปฏิบัติตามสัญญา

3.1.1 ฝ่ายปกครองมีสิทธิในการกำกับ ควบคุม เพื่อให้เอกชนคู่สัญญาปฏิบัติตามสัญญาอย่างใกล้ชิด เช่น มาตรฐาน การให้บริการ ค่าบริการ การจ่ายผลประโยชน์ตอบแทน ฯลฯ

3.1.2 ฝ่ายปกครองมีสิทธิแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อสัญญาได้ฝ่ายเดียว แต่ต้องมีเป้าหมาย เพื่อให้มีบริการสาธารณะที่เพียงพอ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือส่วนรวมเท่านั้น จะทำตามอำเภอใจไม่ได้ ข้อจำกัดในการแก้ไขข้อสัญญาของฝ่ายปกครองฝ่ายเดียวคือ การแก้ไขต้องไม่มากเกินไปจนเกินไป หรือแก้ไขในวัตถุประสงค์ของสัญญาไม่ได้ กรณีที่ฝ่ายปกครองใช้เอกสิทธิ์เปลี่ยนแปลงสัญญาฝ่ายเดียวแล้วทำให้เอกชนคู่สัญญาได้รับความเสียหาย เช่น ขาดทุนอย่างมากเป็นสร้างหนี้ใหม่ให้เอกชน ฯลฯ เอกชนผู้เป็นคู่สัญญามีสิทธิเรียกค่าทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนั้นได้

3.2 เอกสิทธิในกรณีที่มีการผิดสัญญา

3.2.1 กรณีที่ฝ่ายปกครองผิดสัญญา ทำให้การดำเนินการต้องล่าช้าหรือหยุดชะงักก่อให้เกิดความเสียหายกับฝ่ายเอกชนที่เป็นคู่สัญญา เอกชนนั้นสามารถร้องขอต่อศาลเพื่อขอเลิกสัญญาหรือเพื่อให้ฝ่ายปกครองชดเชยค่าเสียหายได้

3.2.2 กรณีที่เอกชนผิดสัญญา ไม่ทำตามสัญญา หรือข้อตกลง ฝ่ายปกครองมีอำนาจในการเรียกค่าเสียหาย หรือบังคับให้เอกชนทำตามสัญญา หรือเข้าดำเนินการเองได้

4. หลักการด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

หลักการนี้มีว่า บริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาตลอดเวลา เพื่อให้ทันกับความต้องการของประชาชนส่วนรวม และเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์สถานการณ์ที่เปลี่ยนไป อาจมีผลใน 4 ระดับ คือ

4.1 ในระดับฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ต้องพัฒนาบริการสาธารณะของตนเองเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้ประชาชน

4.2 ในระดับพนักงานของฝ่ายปกครองต้องยอมรับในผลที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

4.3 ในระดับคู่สัญญาทางปกครอง ต้องพร้อมที่จะพัฒนาบริการสาธารณะที่ทำ รัฐมีสิทธิขอเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อสัญญาได้เพื่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้

4.4 ระดับผู้ใช้บริการ ต้องยอมรับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลง ยกเลิกบริการสาธารณะเพื่อความเหมาะสมและยอมรับในการปรับเปลี่ยน

ราคาค่าบริการซึ่งจะนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น เช่น ขึ้นค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า เพื่อเอาเงินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซื่ออุปกรณ์ ขยายกิจการ ฯลฯ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548 : 48-49) กล่าวว่า แนวคิดการให้บริการประชาชนเป็นแนวคิดที่หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐให้บริการประชาชน อำนาจความสะดวกหรือปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเป็นลักษณะการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจนแล้วเสร็จตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นขอหรือไม่ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การรับรอง การรับจดทะเบียน การรับแจ้ง การยกเว้น การผ่อนผัน การขยายระยะเวลาการทำการเอกสารที่ประชาชนจะต้องมีการให้สัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงานหรือสิ่งของ การชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย รวมถึงการดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอ เช่น การให้บริการที่มีลักษณะเป็นการให้บริการสาธารณะ การสงเคราะห์ การให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนด้วย ทั้งนี้หน่วยงานของรัฐต้องออกระเบียบเพื่อกำหนดให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของตนให้บริการประชาชนหรือการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในลักษณะที่สะดวก รวดเร็ว แน่นนอนและชัดเจนแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการที่สำคัญคือ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐต้องพึงระลึกว่ามีหน้าที่ให้บริการประชาชนและประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยสิทธิของประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐมีดังนี้

1. ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับทราบจากหน่วยงานของรัฐทุกแห่งว่า การให้บริการในแต่ละเรื่องมีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร ใช้เวลาดำเนินการเท่าไร ต้องเตรียมเอกสารหลักฐานใดบ้าง และหากต้องเสียค่าธรรมเนียมประชาชนต้องเสียจำนวนเท่าไร
2. กรณีที่ประชาชนไม่ได้รับบริการตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับทราบถึงเหตุผลและการแจ้งขยายระยะเวลาดำเนินการจากหน่วยงานของรัฐนั้น
3. ประชาชนมีสิทธิจะได้รับแจ้งหนังสือ โดยระบุเหตุผลที่ชัดเจนกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อาจดำเนินการตามคำขอได้
4. ประชาชนมีสิทธิร้องเรียนกรณีที่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ให้บริการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2532 โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2532 รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2540 เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบันและให้การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

ได้แสดงแนวคิดการให้บริการประชาชนว่า รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมรวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (มาตรา 75 วรรคหนึ่ง) โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม อำนาจความสะดวกและให้บริการประชาชน (มาตรา 70) จะเห็นได้ว่า หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ให้บริการประชาชนซึ่งมีขอบเขตกว้างมาก ครอบคลุมการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย การจัดระบบงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543 : 28 อ้างถึงในพรจันท์ มิตรมุสิก, 2549:7) กล่าวว่า บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะ ต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย
2. เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

กล่าวโดยสรุป การพิจารณานิยามและความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นภารกิจที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้วบทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่

อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคล หนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

สรุปจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะจะเป็นภารกิจหลักของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยมีข้าราชการเป็นตัวเชื่อมในการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างรัฐและประชาชน เหล่าข้าราชการจึงต้องตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการเป็นผู้รับใช้ของประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วย การบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และ สิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการบริการสาธารณะ

ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงาน ที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการให้บริการ (Deliver Services) แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิด เกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2544 : 196-198 อ้างถึงในสร้อยัญญา เกตุเพชร, 2550 : 20) การบริการหมายถึง การกระทำหรือผลงานที่ผู้ประกอบการมอบให้กับผู้บริโภคโดยเป็นสิ่งที่จะต้อง ไม่ได้ ผู้บริโภคเมื่อซื้อบริการแล้วก็ได้มีสิทธิเป็นเจ้าของทรัพย์สินใด ๆ นอกจากสิทธิในการได้รับ บริการตามที่ตกลงกันเท่านั้น

สร้อยัญญา เกตุเพชร (2550 : 20) การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตน เพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ทำให้การบริการคนอื่น จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวก และปฏิบัติตนต่อผู้อื่นในด้านการบริการอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพ ที่เหมือนกัน ได้แก่ กรณีดังต่อไปนี้

1. องค์กรประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรเอง ประกอบด้วยผู้รับบริการและองค์กรประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อซึ่งประกอบที่เกิดจากการติดต่อ ที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจ หรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหา เจ้าหน้าที่องค์กรและองค์กรเอง

2. การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและการผลิตได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นลักษณะบริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

3. การให้บริการสาธารณะเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เรามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวบริการ (Service) 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) 4) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งที่ให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและถูกต้อง ตามเวลาที่กำหนด

4. การบริการประชาชน และได้นำเสนอหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ ดังนี้

4.1 การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ต้องการติดต่อหรือไม่ หากเป็นการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

4.2 การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

4.3 การวางตัวเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่เอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

สิริชล สมพันธ์ (2551 : 8) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนถือเป็นการรับใช้ประชาชนอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชนซึ่งการให้บริการประชาชนถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนที่จะต้องบริการให้ประชาชนได้รับความพอใจมากที่สุดทั้งนี้การให้บริการ โดยรัฐบาลแก่ประชาชนเป็นการบริการในลักษณะที่เรียกว่า “การบริการสาธารณะ” กล่าวคือ เป็นกิจกรรมหรือ

กิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนจะต้องสามารถสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

มิลเลต (Millet, 1954 : 4) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการของภาครัฐที่มีต่อประชาชนอย่างเป็นระบบ โดยมีแผนงานเป็นตัวกำหนดขอบเขต และทิศทางของการให้บริการ หรืออาจกล่าวได้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนนั่นเอง

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543 : 18) ได้กล่าวถึง บริการสาธารณะว่า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะหรือสิ่งที่รัฐกระทำให้แก่ประชาชน ถือเป็นการตอบแทนการเสียภาษีอากรของประชาชน ดังนั้นบริการสาธารณะ (Service Public) จึงสรุปได้ว่าเป็นกิจกรรมที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่

กุลชน ชนาพงศธร (2530 : 105 อ้างถึงในธัญวรัตน์ สุขพล, 2551 : 7) กล่าวว่า งานบริการสาธารณะจะเป็นการให้บริการที่ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่หน่วยงานจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

วรเดช จันทรศร (2543 : 25) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะว่าเป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ

หุษณะ รุ่งปัจฉิม (2539 : 181 อ้างถึงในสุรางค์ มุสิกวัตร, 2551 : 18) การบริการสาธารณะหมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการ มุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณะ สุข การบริการสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งการบริการของการไฟฟ้านครหลวง เป็นต้น

สรุปการบริการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งต่างฝ่ายก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ องค์ประกอบสำคัญของการบริการประกอบด้วย 3 ส่วนคือ 1) ผู้ให้บริการ หมายถึง ทั้งองค์กรและบุคลากรหรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ 2) กระบวนการในการให้บริการ หรือวิธีการให้บริการ และ 3) ผู้รับบริการสำหรับคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างให้ชนะคู่แข่งได้ นั้นต้องมีการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องและเกินกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ โดยสิ่งที่ผู้บริการ จะได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ในอดีต จากการบอกเล่าปากต่อปากและการประชาสัมพันธ์ ภายหลังจากที่ผู้รับบริการได้รับบริการ ผู้รับบริการจะเปรียบเทียบการบริการที่รับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าการบริการที่ผู้รับบริการได้รับเกินกว่าการบริการที่ผู้ได้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการก็จะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีก

เมื่อกล่าวถึงการให้บริการสาธารณะในการศึกษาเรื่องนี้ อาจกล่าวโดยสรุปว่าเป็นการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอท่าแซะ ที่ได้ดำเนินกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ นั้นเอง

องค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ

โรแลนด์ (Rolland อ้างถึงในนันทวัฒน์ บรมานันท์, 2543 : 19) ได้กล่าวถึง หลักการของการให้บริการสาธารณะว่าต้องประกอบด้วยหลักการดังต่อไปนี้

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เนื่องจากการบริการสาธารณะเป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ดังนั้นประชาชนจึงมีสิทธิที่จะได้รับการปฏิบัติ หรือได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ซึ่งหลักว่าด้วยความเสมอภาคจึงถือเป็นหลักในการรับรองขั้นพื้นฐานของสิทธิที่บุคคลจะมีความเสมอภาคกันทางกฎหมายหมายถึงการมีความเสมอภาคทางด้านสถานะภาพของผู้ใช้บริการ และได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง ถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการสาธารณะ ซึ่งโดยกฎหมายหรือสัญญาต้องระบุไว้อย่างชัดเจนว่า หากเกิดกรณีมีการหยุดชะงักขึ้นระหว่างการให้บริการจะต้องมีการรับผิดชอบจากองค์การที่มีหน้าที่กำกับดูแลการให้บริการสาธารณะนั้น

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จะหมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือวิธีการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้เกิดความทันสมัยและทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ โดยยึดหลักสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน หรือผลประโยชน์ของส่วนรวม และเหมาะสมกับสถานการณ์

4. หลักว่าด้วยความเป็นสากลของบริการสาธารณะ เนื่องจากปัจจุบันโลกตกอยู่ภายใต้กระแสของโลกาภิวัตน์ ดังนั้นการให้บริการสาธารณะหลาย ๆ ประเภท จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมโลก และมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เช่น การให้บริการข่าวสารทางสถานีโทรทัศน์ พืชการทางสุลการ เป็นต้น

เพนแซนสกายและโทมัส (Penchansky & Thomas อ้างถึงในธัญวรรณ์ สุขพล, 2551 : 8) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของการให้บริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างการให้บริการที่มีอยู่ กับความต้องการของผู้รับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งของการให้บริการ ที่ผู้รับบริการยอมรับว่าได้ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการจะสามารถเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการเข้ารับบริการนั้น

5. การยอมรับคุณภาพของบริการในที่นี้รวมถึงการยอมรับได้เกี่ยวกับคุณลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการในขณะที่กำลังปฏิบัติงานด้วย

สุรางค์ มุสิกวัตร (2551 : 21) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการสาธารณะที่ดีควรคำนึงถึงหลักต่าง ๆ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ กล่าวคือ ผลประโยชน์และการให้บริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนส่วนใหญ่ มิใช่เพียงแต่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเท่านั้น

4. หลักความเสมอภาค บริการสาธารณะที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน โดยให้การให้บริการนี้จะไม่มีการให้การใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัด โดยวัดจากผลผลิตเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย ที่รัฐเรียกเก็บจากการให้บริการสาธารณะนั้น

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติตามได้โดยง่ายทั้งผู้ปฏิบัติและผู้เข้ารับบริการ รวมถึงไม่ใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองเกินไป

มิลเลต (Millet, 1954 : 6) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจึงควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเข้ารับบริการ การให้บริการสาธารณะจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีความตรงต่อเวลาและทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ขึ้นกลางดึกและจำเป็นต้องใช้รถดับเพลิงอย่างเร่งด่วน และหากรถดับเพลิงมาถึงหลังจากเมื่อไฟไหม้หมดแล้ว การให้บริการสาธารณะนั้น ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง และไม่มีประสิทธิภาพ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกเหนือจากมีการให้บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันและรวดเร็วแล้ว รัฐในฐานะผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องคำนึงถึงปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ รัฐต้องมีการให้บริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องเตรียมพร้อมต่อการให้บริการเสมอ เช่น การทำงานของตำรวจที่จะต้องมีความพร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง รูปแบบของการให้บริการที่รัฐจัดให้บริการนั้น จะต้องมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านผลงานและด้านคุณภาพ ตลอดจนต้องมีการปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการอยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการนั่นเอง

ระบบบริการสาธารณะ

ชัยวัฒน์ สุขพล (2551 : 10-11) ได้กล่าวถึง ระบบของการบริการสาธารณะที่รัฐจัดให้บริการประชาชนนั้น จะต้องประกอบไปด้วย 4 ส่วนที่สำคัญ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่ได้รับบริการจากภาครัฐ ไม่ว่าจะเต็มใจหรือไม่เต็มใจก็ตาม เช่น การอำนวยความสะดวกของจราจร การตั้งด่านตรวจความเรียบร้อย เป็นต้น ดังนั้นการที่จะทำให้ ระบบบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้นผู้รับบริการจะต้องมี

1.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการสาธารณะที่ได้รับ

1.2 ความพร้อมที่จะเข้ารับบริการสาธารณะ

1.3 การตอบสนองมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อบริการสาธารณะ

1.4 ทักษะที่ดีต่อบริการสาธารณะที่ได้รับ

2. ระบบบริการ หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทั้งหมด ดังนี้

2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่กระทำเป็นอย่างดี

2.2 กฎ ระเบียบ ในการทำงาน

2.3 ขั้นตอนและเงื่อนไขในการทำงาน

2.4 ระบบการบริหารจัดการกระบวนการทำงาน

2.5 ทรัพยากร อุปกรณ์ในการทำงาน

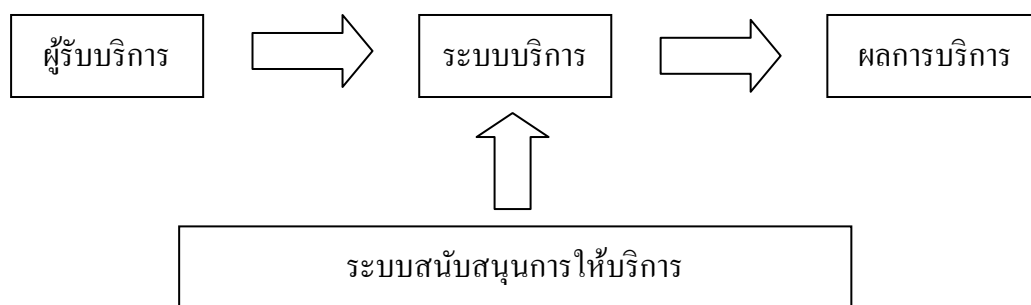
2.6 บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. ระบบสนับสนุน หมายถึง ระบบอื่นที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงแต่มีส่วนเกี่ยวข้องกัน และช่วยสนับสนุนให้ระบบบริการมีความพร้อม สามารถให้บริการอย่าง

มีคุณภาพได้ ซึ่งระบบสนับสนุนมักจะประกอบด้วย นโยบายและมาตรฐานในการทำงานขององค์การ ระบบการสนับสนุนทรัพยากร อุปกรณ์ในการทำงาน และระบบการติดตามประเมินผล เป็นต้น

4. ผลการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์สุดท้าย หรือบริการที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการนั้นซึ่งผลการให้บริการจะเป็นตัวชี้วัดว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนหรือไม่ และที่สำคัญผลจากการบริการจะทำให้ประชาชนส่งผลสะท้อนในรูปของข่าวสาร คำวิพากษ์วิจารณ์กลับสู่รัฐ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการในอนาคต

ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ



(ชัยวัฒน์ สุขพล, 2551 : 11)

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะนั้นคุณภาพในการให้บริการจะถูกใจหรือสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้หรือไม่นั้น ก็ต้องขึ้นอยู่กับผลการบริการที่ประชาชนได้รับ จะเห็นได้ว่า 4 องค์ประกอบนี้ถือเป็นส่วนประกอบสำคัญของการจัดระบบบริการสาธารณะแก่ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงหรือพัฒนาบริการสาธารณะใด ๆ ก็ต้องพิจารณาทั้ง 4 องค์ประกอบที่กล่าวมา

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะที่กล่าวมา แสดงให้เราเห็นได้อย่างชัดเจนว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะที่ดี คือ การสร้างความพึงพอใจหรือทัศนคติเชิงบวกให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จึงถือเป็นการประเมินผลของการปฏิบัติงานขององค์การที่ให้บริการ เพราะความพึงพอใจเป็นการชี้ให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร ดังนั้นในการศึกษาเรื่องคุณภาพ

ในการให้บริการครั้งนี้ จึงเป็นการศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งจะกล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

เชลลี่ (Shelly, 1975 : 252-268 อ้างถึงในภานุพงศ์ จันทรสมา, 2552 : 7) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้ทางบวกอื่น ๆ สิ่งหนึ่งที่จะทำให้เกิดความรู้พึงพอใจของมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้า แบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นความต้องการครบ

ความหมาย

วรูม (Vroom, 1984 : 99 อ้างถึงในสรสรเจริญ พงษ์พิพัฒน์, 2550 : 14) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น โดยทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

โมร์ส (Morse, 1967 : 81 อ้างถึงในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจหรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ชรีณี เดชจินดา (2538 : 24 อ้างถึงในสุรางค์ มุสิกวัตร, 2551 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

พินดา ใจแก้ว (2549 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ ถ้าต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า

ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกค่าได้คาดหวังไว้

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้นจึงเกิดความรู้สึกมากขึ้นไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

มิลเลท (Millet, 1954 : 397-400 อ้างถึงในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 : 20) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดได้จาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ว่าจะเป็นใคร (Equalable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การบริการอย่างเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การบริการจนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1978 : 28) กล่าวถึง ทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภะนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-Ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all Needs Met at One Place)

2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

2.3 ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-Up)

3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)

4. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดง อรรถาธิบายท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ ต่อผู้ใช้บริการ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output - Off - Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่าย ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

สรุประณีต พงษ์พิพัฒน์ (2550 : 15-16) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอ หรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้นการวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวกและในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข และเกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกัน โดยจะ

สังเกตการทำทางของบุคคลที่มีความพึงพอใจได้จากสายตา คำพูด และท่าทางการแสดงออก ดังนั้น เราอาจใช้ความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นมาตรวัดคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติได้

สมิต สัจฉกร (2542 : 18 อ้างถึงในธัญวรัตน์ สุขพล, 2551 : 14) ได้กล่าวเอาไว้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ในการให้บริการของห้องสมุด ผู้ใช้ได้จองหนังสือชื่อ ผู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ และสำหรับแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการนั้น ถือได้ว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยผู้บริหารการให้บริการจะต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการให้บริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้บริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการติดต่อเชื่อมโยง เป็นต้น

จากแนวคิดต่าง ๆ ดังได้นำเสนอมาจะเห็นได้ว่า สิ่งที่น่ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้บริการก็คือ องค์กรประกอบการให้บริการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดได้จาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ว่าจะเป็นใคร (Equalable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การบริการอย่างเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การบริการจนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

จากแนวคิดสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น จึงเกิดความรู้สึกมากขึ้นไปตามปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

คอสบี้ (Crosby, อ้างถึงในวนิดา ค้วงอิน, 2550 : 7) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการ (Needs) ซึ่งหมายถึง การจะบรรลุถึงคุณภาพได้ จะเกิดขึ้นเมื่อได้ทำให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้ระบุไว้แล้ว

ยัวร์รัน (Juran อ้างถึงในณรงค์ชัย เป็งภิระ, 2549 : 7) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ คือ ความสามารถที่จะผลิตให้ผลผลิตนั้นตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด

The American Heritage Dictionary (อ้างถึงในณรงค์ชัย เป็งภิระ, 2549 : 7) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ คือ ลักษณะเฉพาะอย่าง ที่แสดงถึงคุณค่าลำดับขั้นหรือระดับความเป็นเลิศหรือความคาดหวัง

ฟิเกนแบร์ต (Feigenbaum อ้างถึงในสาตี ผ่องสว่าง, 2550 : 5) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ คือ ความสามารถที่จะผลิตให้ผลผลิตนั้นตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด

สิทธิศักดิ์ พุกภัยพิศกุล (2544 : 3) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของวิชาชีพ รวมทั้ง เคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ โดยมีมิติแห่งคุณภาพ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ
2. บริการเป็นที่ยอมรับตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
3. บริการมีความเหมาะสมได้มาตรฐานที่กำหนด และสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ
4. บริการมีประสิทธิภาพ ได้รับการบริการหรือผลการรักษาที่ดี
5. บริการมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
6. บริการมีความปลอดภัย ไม่เกิดอันตรายหรือผลแทรกซ้อน
7. สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีให้บริการเมื่อจำเป็น
8. ความเท่าเทียมในการรับบริการ
9. ความต่อเนื่องในการให้บริการหรือดูแลรักษา

โดยสรุปความหมายของคำว่า คุณภาพ โดยทั่วไปจะมีองค์ประกอบดังนี้

1. สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า
2. ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
3. ปราศจากข้อบกพร่องในการบริการ
4. เป็นเรื่องเกี่ยวกับคน กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ บริการ และสิ่งแวดล้อม
5. ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความสุข
6. มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง

ไซร์ทาร์เมอร์ล (Zeithaml อ้างถึงในสุพจน์ นลาด, 2550 : 15) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการ คือ การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าการบริการ

เพลิซุราร์แมน (Parasuraman อ้างถึงในสุพจน์ นลาด, 2550 : 15) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือการลดความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการโดยรวม ว่ามีความดีเลิศหรือดีกว่าเหนือบริการใด ๆ ที่บุคคลนั้นมีการรับรู้มาและคาดหวังจะเป็นต่อไป

ยุพาวรรณ วรรณวนิชย์ (2548 : 178-179) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ อาจจะเริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญส่วนมากเห็นด้วยว่าความพอใจของลูกค้าเป็นเพียงช่วงสั้น ๆ แต่คุณภาพงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

ชเมนเนอร์ (Schmenner, 1995) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ เลิฟล็อก (Lovelock, 1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับส่วนสมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

สถาพร คำหลวง (2548 : 17 อ้างถึงในสุนทรี สิทธิสงคราม และคณะ, 2550 : 28) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ มีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ผู้รับบริการ คือไม่ทำให้ผู้รับบริการต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงผู้รับบริการ
2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย
3. ความสามารถบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความสุภาพ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมีวิจรรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดในแก่ผู้รับบริการ
6. ความไว้วางใจ บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองผู้รับบริการ พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ
8. ความปลอดภัย บริการที่ให้อาจปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จะทำให้ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 26-28 อ้างถึงในสุรางค์ มุสิกวัตร, 2551 : 28) ได้กล่าวถึง จุดสำคัญของการบริการว่ามีสาระสำคัญดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการ

2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน

กล่าวอย่างสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งจนได้การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542 : 173-174 อ้างถึงในสรเสรีญ พงษ์พิพัฒน์ 2550 : 11) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ว่า การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการได้แก่ (สมิต สัจฉกร, 2542 : 177 อ้างถึงใน วนิดา ศิวอิน, 2550 : 11)

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะอย่างไร ต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไป ในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไปแต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2542 : 175)

1. ทำด้วยความเต็มใจ : การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว : ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง : ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน : คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวแต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ : การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดี ก็จะทำให้เกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 : 3)

หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรของรัฐ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิผล คือ สิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้วประสิทธิผลมักหมายถึงความถึงคุณภาพของชีวิตการทำงานในขณะที่ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่า

วัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญ

ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรของรัฐจึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรของรัฐนั้นๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมได้ด้วยหรือเรียกว่าคุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐหรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้านดังนี้ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 : 4-5)

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์กรที่การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจโดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตรา การเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือการเพิ่มผล การจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่ง ในการวัดความสำเร็จของตำรวจ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ การประเมินจาก ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐได้แก่ การให้บริการสาธารณะ สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาค ในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุ เป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมีอาจสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน

จากแนวคิดสรุปได้ว่า การประเมินการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐทุกองค์กร เป็นวิธีทดสอบคุณภาพของหน่วยงานนั้นว่ามีศักยภาพมากน้อยเพียงใด กลุ่มค่ากับเงินงบประมาณ ที่ได้รับไปหรือไม่ มีการตอบสนองความต้องการของประชาชนมากน้อยเพียงใด ประชาชนได้รับ ประโยชน์สูงสุดหรือไม่ นี่คือนิยามหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งคือตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรนั่นเอง

ข้อมูลพื้นฐานของอำเภอท่าแซะ

อำเภอท่าแซะเป็นอำเภอชายแดนไทย – เมียนมาร์ ตั้งอยู่ทางตอนเหนือของจังหวัดชุมพร ห่างจากกรุงเทพมหานครมาทางใต้ 476 กิโลเมตร โดยที่ว่าการอำเภอท่าแซะ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของ ถนนเพชรเกษม ระหว่างกิโลเมตรที่ 476 – 477 อยู่ห่างจากถนนเพชรเกษมประมาณ 3 กิโลเมตร ห่างจาก จังหวัดชุมพร 32 กิโลเมตร ภูมิประเทศโดยทั่วไปส่วนใหญ่เป็นภูเขา ในตอนเหนือเป็นที่ราบระหว่าง

หุบเขาและค่อยลาดต่ำเป็นที่ราบลุ่ม ตอนใต้เป็นที่ราบลุ่มเหมาะแก่การเพาะปลูก ทิศตะวันตกเป็นทิวเขา สลับซับซ้อนและเป็นแนวพรมแดนระหว่างประเทศ มีแม่น้ำลำคลองไหลผ่านหลายสาย ที่สำคัญได้แก่ คลองท่าแซะ ซึ่งมีต้นน้ำเกิดจากเขากระทะครอบ อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยไหลผ่าน พื้นที่อำเภอท่าแซะในตำบลสองพี่น้อง สลุย หงษ์เจริญ ทรัพย์อนันต์ คูริง ท่าแซะ และนากระตาม และ คลองรับร่อ มีต้นน้ำเกิดจากเทือกเขาตะนาวศรีทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ผ่านลงมาสู่ที่ราบลุ่มทางตอนใต้ พื้นที่อำเภอท่าแซะในตำบลรับร่อและท่าข้าม ไหลมาบรรจบรวมกับคลองท่าแซะที่ตำบลนากระตาม รวมเป็นแม่น้ำท่าตะเภา ไหลลงสู่อ่าวไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พื้นที่และการใช้ประโยชน์ ทางทิศตะวันตกตามแนวชายแดนเป็นที่ภูเขาสูง ราษฎรใช้เป็นพื้นที่ปลูกกาแฟ ส่วนที่ราบใช้ทำสวน ปาล์มน้ำมัน สวนยางพารา สำหรับที่ราบลุ่มทางตอนใต้ ใช้ทำนา อำเภอท่าแซะมีเนื้อที่ประมาณ 1,531,218 ตารางกิโลเมตรหรือเนื้อที่ประมาณ 957,011.25 ไร่

ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศในอำเภอท่าแซะมี 2 ฤดู คือ ฤดูร้อนและฤดูฝน ซึ่งในฤดูฝนจะมีฝนตกชุก ติดต่อกันเกือบตลอดปี ประมาณ 7 - 8 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – ธันวาคม นอกจากนั้นจะเป็น ฤดูร้อนในช่วงเวลาอันสั้น ๆ ทั้งนี้เนื่องจากอิทธิพลของลมมรสุมที่พัดผ่าน 2 ชนิด คือ ลมมรสุม ตะวันออกเฉียงเหนือ และลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้

อาณาเขตติดต่อใกล้เคียง

อำเภอท่าแซะมีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง คือ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์และอำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง และประเทศเมียนมาร์

ประชากร/อาชีพ

อำเภอท่าแซะ มีประชากรทั้งสิ้น 76,611 คน แยกเป็นชาย 38,591 คน หญิง 38,023 คน จำนวนครัวเรือน 27,178 ครัวเรือน 116 หมู่บ้าน ความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ 20 คน/ตาราง กิโลเมตร ประชากรในอำเภอท่าแซะ ส่วนใหญ่เป็นชาวพื้นเมืองเดิมแต่ยังมีประชากรส่วนหนึ่ง ซึ่งได้อพยพมาจากหลายจังหวัดของทุกภาค เพื่อมาทำการเกษตร อาชีพเกษตรส่วนใหญ่ทำสวนปาล์มน้ำมัน สวนยางพารา สวนกาแฟ

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลประชากรของอำเภอท่าแซะ

ตำบล	จำนวนครอบครัว (ครัวเรือน)	จำนวนประชากร (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
ตำบลท่าแซะ	2,529	3,602	3,862	7,464
ตำบลคูริง	1,152	1,773	1,703	3,476
ตำบลสลุย	2,609	3,867	3,872	7,736
ตำบลนากระตาม	1,557	2,378	2,638	5,016
ตำบลรับร่อ	6,028	9,106	8,422	17,528
ตำบลท่าข้าม	2,505	3,474	3,431	6,905
ตำบลหงษ์เจริญ	3,863	5,754	5,603	11,357
ตำบลหินแก้ว	1,716	2,316	2,233	4,549
ตำบลทรัพย์อ่อนนัต์	1,569	1,909	2,026	3,935
ตำบลสองพี่น้อง	2,650	4,412	4,233	8,645
รวม	27,178	38,591	38,023	76,611

(สำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ, 2553)

การปกครองส่วนภูมิภาค

อำเภอท่าแซะ แบ่งเขตการปกครองตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 ออกเป็นตำบล 10 ตำบล 116 หมู่บ้าน โดยแยกเป็นหมู่บ้าน ตำบล รายละเอียดดังนี้

ตำบลท่าแซะ	18 หมู่บ้าน	ตำบลนากระตาม	11 หมู่บ้าน
ตำบลท่าข้าม	15 หมู่บ้าน	ตำบลรับร่อ	23 หมู่บ้าน
ตำบลหินแก้ว	6 หมู่บ้าน	ตำบลทรัพย์อ่อนนัต์	7 หมู่บ้าน
ตำบลคูริง	7 หมู่บ้าน	ตำบลหงษ์เจริญ	14 หมู่บ้าน
ตำบลสลุย	8 หมู่บ้าน	ตำบลสองพี่น้อง	7 หมู่บ้าน

การปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบ คือ

เทศบาลตำบล 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลท่าแซะ เทศบาลตำบลเนินสันติ

ชุมชน 9 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนบ้านแหลมยาง ชุมชนบ้านโตนดการ้อง ชุมชนบ้านยางฆ้อง ชุมชนบ้านนาสร้าง ชุมชนบ้านท่าชะชะ ชุมชนเขาน้อย ชุมชนเนินสันติ ชุมชนคอนยาง ชุมชนห้วยจก

องค์การบริหารส่วนตำบล 10 แห่ง คือ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะชะ
2. องค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม
3. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม
4. องค์การบริหารส่วนตำบลรับร่อ
5. องค์การบริหารส่วนตำบลหินแก้ว
6. องค์การบริหารส่วนตำบลคูริง
7. องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์
8. องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง
9. องค์การบริหารส่วนตำบลสลุย
10. องค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ

ดังนั้นผู้เขียนจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอท่าชะชะ เนื่องจากงานบริการประชาชนเป็นงานหลักของหน่วยงานตามคำกล่าวที่ว่า “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข”

สภาพทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม

1. การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

การศึกษา อำเภอท่าชะชะ มีสถานศึกษาทั้งหมด 51 แห่ง แยกเป็น

สถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 1

1.1 ระดับประถมศึกษา 42 แห่ง

1.2 ระดับมัธยมศึกษา 4 แห่ง

1.3 ระดับอาชีวศึกษา 1 แห่ง

สถานศึกษา สังกัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2 แห่ง

สถานศึกษา สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน 2 แห่ง

มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 21 แห่ง

การศาสนา ประชากรส่วนใหญ่ในอำเภอท่าชะชะ นับถือศาสนาพุทธ ประมาณ 95.93% รองลงมาคือ ศาสนาอิสลาม ประมาณ 2.12% และศาสนาคริสต์และศาสนาอื่นประมาณ 1.95% โดยมีศาสนสถานดังนี้

วัด จำนวน 24 วัด

มัสยิด จำนวน 3 แห่ง

โบสถ์คริสต์ จำนวน 2 แห่ง

ด้านวัฒนธรรม อำเภอท่าแซะมีขนบธรรมเนียมประเพณีที่สำคัญ ได้แก่ ประเพณีขึ้นถ้ำรับร่อ ประเพณีสงกรานต์ วันสารทไทย ประเพณีตรุษไทย ประเพณีชักพระลากหัวเข้ เป็นต้น

2. การสาธารณสุข

อำเภอท่าแซะ มีสถานพยาบาล ดังนี้

โรงพยาบาล จำนวน 1 แห่ง

สถานีอนามัย จำนวน 16 แห่ง

ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 96 แห่ง

สถานที่พักฟื้นผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 1 แห่ง

(ที่พักสงฆ์ศิริวงศ์เทพวนาราม หมู่ที่ 10 ตำบลท่าข้าม อำเภอท่าแซะ)

3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

อำเภอท่าแซะ มีสถานีตำรวจภูธร เพื่อดูแลให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

3.1 สถานีตำรวจภูธรท่าแซะ

3.2 สถานีตำรวจภูธรสตูล

4. การเกษตรกรรม

ประชาชนส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพการเกษตรกรรม เช่น ทำสวน ทำนา ทำไร่ พื้นที่ทางการเกษตรของอำเภอท่าแซะ มีประมาณ 467,605 ไร่ โดยมีพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ 4 ชนิด คือ ปาล์ม น้ำมัน ยางพาราทุเรียน และกาแฟ ทั้งนี้เนื่องจากดินในเขตอำเภอท่าแซะ มีลักษณะเป็นดินร่วนปนทราย จึงเหมาะแก่การเพาะปลูกเป็นอย่างยิ่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิริชล สมพันธ์ (2551) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะดวกสบาย และด้านความความพร้อมให้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง ปัจจัยทางด้าน

การศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนแบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนรวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการคือมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยจุดให้บริการมีไม่เพียงพอทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า สำหรับปัญหาอื่น ๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน ข้อเสนอแนะ 1) ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการทางอื่น ๆ เช่น ทางอินเทอร์เน็ตหรือการให้บริการในวันหยุด 2) ควรมีการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ประชาชนให้เพียงพอ เช่น บริการถ่ายเอกสาร ที่นั่งพัก ที่จอดรถ เป็นต้น 3) ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนรวมถึงระเบียบปฏิบัติในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนโดยทำเป็นแผ่นพับให้ประชาชนตามสถานที่ราชการต่างๆ หรือตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรืออาจจะประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายอย่างสม่ำเสมอเพื่อช่วยประหยัดเวลาในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

สรสรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน เป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการ และการจัดเตรียมเอกสาร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยเหลือแก้ปัญหาตอบข้อซักข้อใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะประชาชนสามารถได้รับการบริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมและไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนสำหรับแนวทางการส่งเสริมการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประชาชนผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่าสำนักงานทะเบียนเทศบาลตำบลเชียงดาวควรพัฒนาอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ให้ความรู้คอยแนะนำตอบข้อซักถามของประชาชนที่มารับบริการควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้กว้างขวางสวยงามและมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่ากรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยหรือหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้องควรจัดสรรงบประมาณด้านการก่อสร้างปรับปรุงอาคารสถานที่จัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติสำหรับปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรอย่างเพียงพอและ

เจ้าหน้าที่ควรตระหนัก รับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างจริงจังให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติผลประโยชน์ใด ๆ จากประชาชน มีความเสียสละและทำงานเพื่อประชาชนอย่างเต็มที่

สุรางค์ มุสิกวัตร (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณารายด้านพบว่า ด้านการสร้างความประทับใจอยู่ในลำดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความทันสมัย และด้านการอำนวยความสะดวกเป็นลำดับสุดท้าย 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินการด้านการบริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน สำหรับประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความทันสมัย และด้านการสร้างความประทับใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีข้อเสนอแนะว่า 1) ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 2) ควรมีการพัฒนาปรับปรุงบริเวณภายในสำนักงานให้สวยงาม ทันสมัยมากยิ่งขึ้น 3) ควรมีการปรับทัศนคติบุคลากร เช่น การพัฒนาบุคลิกภาพ มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีอัธยาศัยดีมาให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น

ทิพย์อักษร จันทศิริ (2545) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ ที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีข้อเสนอแนะว่า ต้องมีการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพ ที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการในฐานะลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีวิสัยทัศน์ในการให้บริการ การทำงาน โดยปรับวัฒนธรรมการทำงาน ปรับค่านิยม ทัศนคติใหม่ ปรับวิธีคิด วิธีการทำงานใหม่ โดยมีเป้าหมาย

เพื่อตอบสนองลูกค้า คือ สร้างความพึงพอใจ การบริการ ต้องรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย ภายใต้งบประมาณเวลาที่ชัดเจน และสำนักงานต้องมีระเบียบ สะอาด สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ

ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์ (2548) ศึกษาเรื่องการประเมินผลโครงการปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร : กรณีศึกษาอำเภอป่าตอง จังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร จำนวน 150 คน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 7 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรในการให้บริการ ประชาชนผู้ให้บริการให้ความคิดเห็นว่าการบริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรควรมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยให้มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาในเรื่องของความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการความเสมอภาคเป็นธรรมและการตรงต่อเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีข้อเสนอแนะว่า รัฐควรที่จะพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นและเพิ่มความรวดเร็วในการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีจิตสำนึกในหน้าที่ในการให้บริการ รวมถึงการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ

วสันต์ เตชะฟอง (2549) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหาดฉางจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรทุกประเภท จำนวน 250 ราย ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน 3) แนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากรและอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติมและสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

เกรียงไกร ภมรพล (2544) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดงในภาพรวมต่อกิจกรรมด้านสาธารณูปโภคและกิจกรรมด้านสาธารณูปการ ดังนี้ ด้านสาธารณูปโภคพบว่ากลุ่มนักวิชาชีพอิสระมีความพึงพอใจมากต่องานโยธา งานรักษา ความสะอาด และงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กลุ่มลูกจ้าง หรือพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจมากต่ออนามัยสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พอใจค่อนข้างมากต่องาน

โยธา พอใจปานกลางต่องานรักษาความสะอาด กลุ่มข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานรักษาความสะอาด และงานอนามัยสิ่งแวดล้อมสุขภาพบาล พอใจปานกลาง ต่องานโยธา กลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลาง มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานรักษา ความสะอาด และงานโยธา มีความพึงพอใจปานกลางต่องานอนามัยสิ่งแวดล้อมสุขภาพบาล กลุ่มแรงงานรับจ้าง หรือค้าขายรายย่อย มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องาน รักษาความสะอาด พอใจปานกลางต่องานอนามัยสิ่งแวดล้อมสุขภาพบาลและงานโยธา และกลุ่มอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจปานกลางต่องานโยธา งานรักษาความสะอาดและงานอนามัยสิ่งแวดล้อม สุขภาพบาล ด้านสาธารณูปการพบว่า กลุ่มนักวิชาชีพอิสระมีความพึงพอใจมากต่องาน โยธา กลุ่มลูกจ้าง หรือพนักงานเอกชนมีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานโยธา และงาน ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานโยธา และพอใจปานกลางต่องานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มผู้ ประกอบธุรกิจขนาดกลางมีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานโยธาและงานทะเบียนบัตร ประจำตัวประชาชน กลุ่มแรงงานรับจ้าง ค้าขายรายย่อยมีความพึงพอใจปานกลางต่องานโยธาและงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนและกลุ่มอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานโยธาและงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนโดยมีข้อเสนอแนะว่า 1) อบรมเจ้าหน้าที่เพื่อการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพื่อการให้บริการแก่ประชาชนทุกอาชีพอย่าง เสมอภาค ไม่มีความลำเอียงใช้มารยาทและเชื้อสตัยสุจริต 2) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงลักษณะงานของฝ่ายต่าง ๆ และบริการต่าง ๆ ที่สำนักงานเขตให้บริการ 3) ยึดหลักคุณธรรมในการพิจารณาให้คุณให้โทษแก่ผู้ปฏิบัติเพื่อเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน 4) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 5) การจัดทำ ระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาก้าวหน้าอย่างมีคุณธรรม ควรนำหลักการ จัดการทันสมัยแบบ ONE STOP SERVICE มาใช้ให้ครบทุกเขต (การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาใช้เป็นระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบ GIS)

ชูศักดิ์ ศรีวงษ์ชัย (2543) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลในระดับปานกลาง เพศสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนในด้าน ความสุภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุสัมพันธ์กับความคิดเห็นของ ประชาชนด้านความโปร่งใส และด้านความสุภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายได้สัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนด้านความมีมาตรฐาน และด้าน ความเสมอภาคเป็นธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษาสัมพันธ์ กับความคิดเห็นของประชาชนด้านความมีมาตรฐานด้านความซื่อสัตย์สุจริตและด้านความมีประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05สถานภาพในการรับบริการสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนด้านความซื่อสัตย์สุจริตอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอาชีพสถานภาพสมรส การรู้จักคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวนครั้งที่รับบริการและเอกสารที่นำมาประกอบ

ในการรับบริการ พบว่า ไม่สัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชน โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดตั้งสถานีตำรวจให้ตั้งอยู่บริเวณที่หาได้ง่าย หรือจัดทำป้ายบอกทางไปสถานีตำรวจ ควรจัดสถานที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกให้เพียงพอควรจัดสายตรวจให้ตรวจตราอย่างครอบคลุมพื้นที่และต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือแผ่นป้าย แผ่นพับแนะนำวิธีการให้บริการมากขึ้น

สมัชชาพล อัมฤทัย (2546) ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ากับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาลักษณะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้ง 4 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ากับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครในด้านการบริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.47 ด้านเทคโนโลยี มีความพึงพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.53 ในขณะที่ด้านจำนวนสาขาและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.38 และ 3.44 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า ปัจจัยด้านประชากร ปัจจัยด้านการบริการทั้ง 4 ด้านและขนาดของธนาคารพาณิชย์ไทย มีผลต่อความพึงพอใจกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจกับการให้บริการด้านปัจจัยด้านการบริการและด้านเทคโนโลยีด้วยค่าเฉลี่ย 3.47 และ 3.53 ซึ่งสูงกว่าปัจจัยด้านจำนวนสาขา สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีเพียง 3.38 และ 3.44 โดยเฉพาะด้านการบริการและด้านเทคโนโลยีที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจโดยมีข้อเสนอแนะว่าควรให้ความสนใจเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆสำหรับธนาคารพาณิชย์ไทยที่จะตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าที่จะมาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไทยและการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยเพื่อที่จะทำใหัทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการใช้บริการกับผู้ใช้บริการกับผู้ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย

พัฒนา วัฒนปรีชากุล (2544) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อ บริการท่าเรือกรุงเทพ จำแนกตามภาระงานและประเภทลูกค้าและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามประสบการณ์ติดต่อรับบริการและวุฒิการศึกษา รวมทั้งรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 150 คน ผลการศึกษพบว่า 1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพจำแนกตามประเภทการ บริการ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ บริการบรรทุกขนถ่ายสินค้า ระหว่างเรือกับท่าเทียบเรือ การรับและส่งมอบสินค้า การเก็บรักษาสินค้าและ การคิดค่าภาระและค่าบริการ 2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพปรากฏในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการของพนักงาน บริการของผู้บริหารเครื่องมือและความปลอดภัย ความโปร่งใสและความรวดเร็ว และสภาพแวดล้อมทั่วไป 3.ความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์การติดต่อ

บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4. ถูกค่าคาดหวังสูงต่อการทำเรือกรุงเทพ โดยมีข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงปัจจัย ส่วนบุคคลอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยี เป็นปัจจัยหลัก

สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ พบว่าคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ดังเช่น ผลการวิจัยของสิริชล สมพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผลการวิจัยของสรเสริญ พงษ์พัฒน์ (บทคัดย่อ : 2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยของสุรางค์ มุสิกวัตร (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยของทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัยของธิดารัตน์ โกสินทรานนท์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาการประเมินผลโครงการปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร : กรณีศึกษาอำเภอน้ำป่าด จังหวัดอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยของวสันต์ เตชะฟอง (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยของเกรียงไกร ภูมิพล (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง