

คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

นางสาวรจนา ภู่มาลา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

**Service Quality of Sampraya Local Government Organization, Cha-am District,
Phetchaburi Province**

Miss Rojana Phoomala

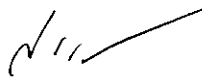
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2010

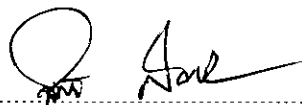
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
ชื่อและนามสกุล นางสาวรจนา ภู่มาลา
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุวีณา ตังโพธิสุวรรณ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2553

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุวีณา ตังโพธิสุวรรณ)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์จัตราชัย ลอยฤทธิวุฒิกไกร)



.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ผู้ศึกษา นางสาวรจนา ภู่มาลา **รหัสนักศึกษา** 2513004586 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุวิณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ **ปีการศึกษา** 2553

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา (3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง อายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 3,380 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากผู้มาใช้บริการ จำนวน 358 คน ของตำบลสามพระยา 8 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมานคือแบบทดสอบไคร์สแควร์

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีไมตรีจิต ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะของการบริการ ด้านความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับคุณภาพการบริการ พบว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน เพศ อายุ และอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ (3) ปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการ ประชาชนต้องการให้มีช่องบริการเพิ่มเพื่อความเพียงพอในการบริการ ต้องการให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้กรณีที่เจ้าหน้าที่บางรายไม่มาปฏิบัติหน้าที่ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อรับทราบปัญหาของประชาชนอย่างแท้จริง

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา จังหวัดเพชรบุรี

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก
รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตาม
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์
ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณนายกอุดมพงษ์ ล้ำเลิศ นายกองจัดการบริหารส่วนตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ที่ให้คำปรึกษาและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลและ
ขอขอบคุณประชาชนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยาที่ให้ความร่วมมือ
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้
ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา
พระคุณของบิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ชี้แนะทางที่ดี มีคุณค่าแก่ผู้วิจัยตลอด
มาจนสำเร็จการศึกษานี้

รจนา ภูมาลา

ตุลาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ข
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	7
ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	16
ส่วนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา	32
ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
รูปแบบการวิจัย	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	44
ระยะเวลาทำการวิจัย	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี	49
ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับคุณภาพการบริการ	56
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	67
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
สรุปการวิจัย	68
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	78
ก แบบสอบถาม	79
ประวัติผู้ศึกษา	86

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 จำนวนครัวเรือน/ประชากรแยกตามเพศและอายุ.....	33
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี.....	47
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ.....	49
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการเข้าถึงบริการ.....	50
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการการติดต่อสื่อสาร.....	50
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสามารถ.....	51
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความมีไมตรีจิต.....	52
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความน่าเชื่อถือ.....	52
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความไว้วางใจ.....	53
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความกระตือรือร้น.....	53
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความปลอดภัย.....	54
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านลักษณะของการบริการ.....	54
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเข้าใจลูกค้า.....	55
ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับคุณภาพการบริการ.....	56
ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับคุณภาพการบริการ.....	57
ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับคุณภาพการบริการ.....	58
ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการ.....	60
ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการบริการ.....	63
ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับคุณภาพการบริการ.....	65

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2.1 กระบวนการยกระดับบริการ.....	22
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา.....	37

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 78 มาตรา 283 กำหนดให้รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการ สาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม จากบทบัญญัติดังกล่าวจะเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรของประชาชนในท้องถิ่น บริหารจัดการโดยประชาชนในท้องถิ่นและดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น เพราะถ้าท้องถิ่นแห่งใดมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดี ปฏิบัติงานโดยยึดผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก ประชาชนในท้องถิ่นแห่งนั้นก็จะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ดังนั้น การกิจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้แก่ การแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนดสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยซึ่งมีขอบเขตการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตามที่กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทกำหนด และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

จากหลักการปกครองท้องถิ่นที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีความเจริญก้าวหน้ามีฐานะเศรษฐกิจที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบาย แต่เนื่องจากปัญหาและความต้องการของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันดังนั้นการแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของแต่ละท้องถิ่นจึงมีความแตกต่างกันออกไปตามปัญหา และความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นหนึ่งอาจจะไม่ใช่ปัญหาและความต้องการของอีกท้องถิ่นหนึ่งก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ท้องถิ่นใดมีปัญหาและความต้องการด้านใด ก็จะทำให้

ความสำคัญและมุ่งเน้นที่จะแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการด้านนั้น ๆ เป็นหลักในการดำเนินการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นไม่ว่าด้านใดก็ตาม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่เป็นองค์การสาธารณะ (Public Organization) (อ้างใน พิทยา บวรวัฒนา, 2548: 1) จะมีบทบาทเป็นตัวแสดงนโยบายเจ้าของเรื่อง (Focal Policy Actor) ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ตามกระบวนการนโยบายสาธารณะ (Public Policy Process) กล่าวคือ จะเริ่มจากการกำหนดนโยบายหรือแผนก่อน จากนั้นนำนโยบายหรือแผนที่กำหนดขึ้นไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ จนได้รับผลงาน (Outputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) ออกมา เมื่อเป็นเช่นนี้ภารกิจและหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงหมายถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การนำแผนพัฒนาท้องถิ่น ไปปฏิบัติ และผลของแผนพัฒนาท้องถิ่น (ผลผลิตและผลลัพธ์)

ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีคุณภาพต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้น ตามที่กำหนดไว้ในแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยการประเมินคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ การเข้าใจลูกค้า ซึ่งผลการศึกษานี้จะนำมาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อเสนอแนะจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาประเทศต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

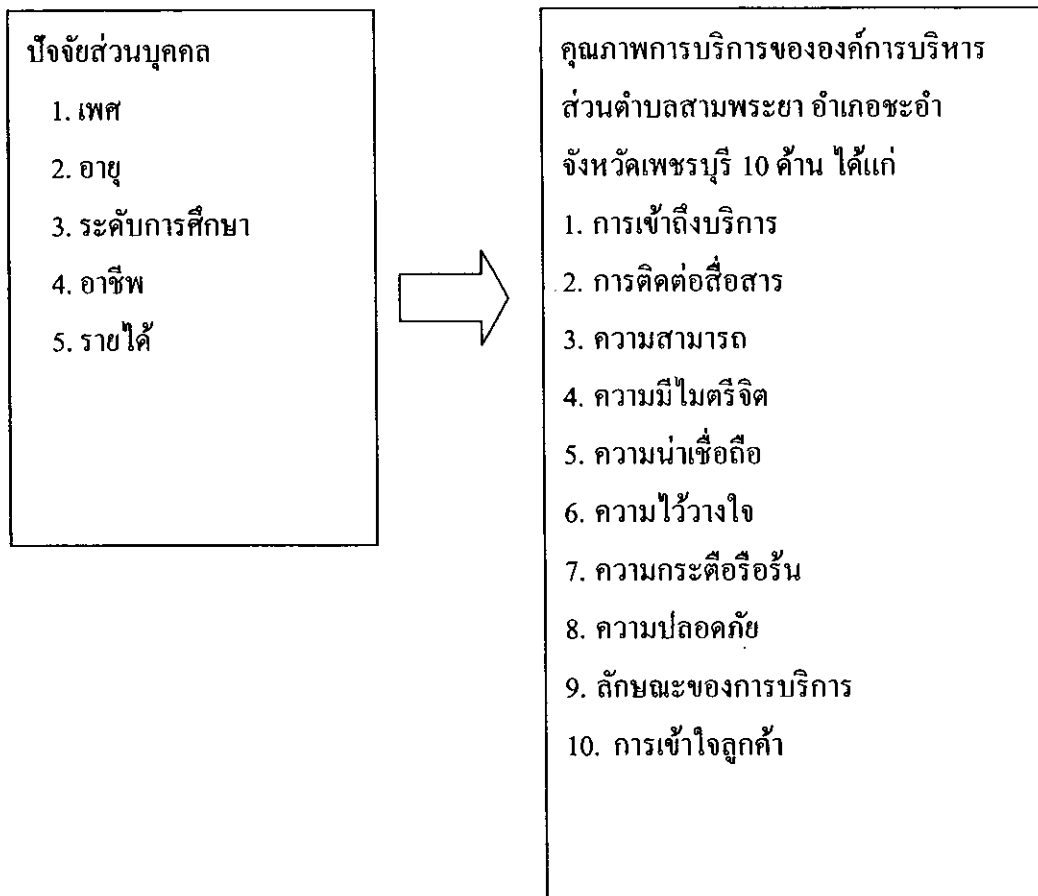
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอลำดวน จังหวัดเพชรบุรี ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) เป็นตัวแปรพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้

4.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 10 ด้าน ได้แก่

1. การเข้าถึงบริการ
2. การติดต่อสื่อสาร
3. ความสามารถ
4. ความมีไมตรีจิต
5. ความน่าเชื่อถือ
6. ความไว้วางใจ
7. ความกระตือรือร้น
8. ความปลอดภัย
9. ลักษณะของการบริการ
10. การเข้าใจลูกค้า

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ทั้งหมด 8 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากร 3,380 คน ตามจำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปีขึ้นไป ของตำบลสามพระยา ข้อมูลตามทะเบียนราษฎร ณ เดือน เมษายน 2553 (ที่ว่าการอำเภอชะอำ. 2553)

- กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 358 คน โดยใช้ตาราง การสุ่มของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อน 0.5 ตามจำนวนประชากรผู้มี สิทธิเลือกตั้งตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป ของตำบลสามพระยา (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538: 297) และใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

4.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะใช้ข้อมูลที่เก็บได้ในช่วง ระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2553 เท่านั้น

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติและองค์ประกอบทุกอย่างในการบริการที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคล หนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

คุณภาพการบริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวก ใน การบริการให้กับผู้รับบริการเพื่อให้เกิด ความพึงพอใจ ความรู้สึกประทับใจที่ได้รับโดยการประเมิน คุณภาพการบริการ 10 ด้าน ได้แก่

1. การเข้าถึงบริการ หมายถึง ผู้ที่รับบริการมารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล สามพระยา มีความสะดวกในการเดินทางเพื่อติดต่อและเข้าใจบริการหรือรับบริการได้สะดวก ไม่ยุ่งยาก ซึ่งจะทำให้การเข้าใช้บริการได้ง่าย ใช้เวลาในการรอคอยน้อย

2. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล สามพระยา มีความสามารถในการสื่อสารทำให้ผู้รับบริการทราบและเข้าใจ โดยการสื่อสาร ด้วยการพูด และการสื่อสารด้วยสื่อต่าง ๆ หรือการทำให้ความไม่เข้าใจต่าง ๆ ของผู้รับบริการให้เข้าใจอย่างกระจ่างชัด

3. ความสามารถ หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล สามพระยา ที่ให้บริการ โดยที่เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในเนื้องานและมีทักษะในการ ให้บริการ อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีความสามารถในการสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย

4. ความมีไมตรีจิต หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล สามพระยาที่มีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวของผู้รับบริการ มีความเต็มใจที่จะใช้ บริการ มีอัธยาศัยเป็นมิตรและเอื้อเฟื้อกับผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพอ่อนน้อม

5. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล
สามพระยาที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาดเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และ
ให้บริการได้ตรงตามเวลาและเป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม

6. ความไว้วางใจ หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล
สามพระยา สถานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวก ความน่าเชื่อถือของ
เจ้าหน้าที่ และความถูกต้องในการให้บริการ

7. ความกระตือรือร้น หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล
สามพระยาด้วยความขมิ้มมั่นในการบริการ ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าเป็นอย่างดี

8. ความปลอดภัย หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล
สามพระยา ไม่มีความเสี่ยงใด ๆ จากการให้บริการ มีการเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการไม่ให้
รั่วไหล งานบริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

9. ลักษณะของการบริการ หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่
สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ที่มีการเตรียมวัสดุและอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่
ผู้รับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10. ความเข้าใจ หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล
สามพระยาที่มุ่งเรียนรู้ความต้องการของผู้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ
และความคาดหวังของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา ที่เกี่ยวกับ ด้านการจัดเก็บภาษี
บำรุงท้องที่ ด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านการขออนุญาต
ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (ขออนุญาตใหม่/ต่อใบอนุญาต) ด้านการขออนุญาตจัดตั้ง
สถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร ด้านการขออนุญาตอาคารฆ่าสัตว์ ด้านชำระค่าธรรมเนียม
ต่าง ๆ ด้านการขอรับการสนับสนุนน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภค – บริโภค ด้านการช่วยเหลือสาธารณภัย
ด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านขอรับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้ง
ด้านบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และ ด้านบริการพ่นหมอกควัน

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ทั้งหมด 8 หมู่บ้าน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรม เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวคิด ดังนั้นจึงได้ประมวลและเสนอแนะความคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ส่วนที่ 2 แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา

ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งในรายละเอียดของแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะได้ทำตามลำดับ

ต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994: 464) กล่าวว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมใด ๆ หรือ การปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่ง สามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวตนและไม่มีผล ในการเป็นเจ้าของผลผลิตของการบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

สรชัย พิศาลบุตร (2549: 1-2) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะอาด สบาย ความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของการบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการ หลาย ๆ อย่าง บริการไม่มีบริการคงคลัง ไม่สามารถจับเก็บ ตลอดจนขนส่งบริการได้ บริการไม่ได้เหมือนสนธิท มหคทุกอย่างหรือทุกกรณีและการกำหนดมาตรฐานของการบริการเป็นไปได้อย่างมากยิ่ง

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2545: 13) กล่าวว่า “การบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ เป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก”

สุขุม นวลสกุล (2548: 16-21) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าที่จะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าที่จะมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคืองานบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัว เพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการแก่เขา ได้ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือ สินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรนั้นก็เป็้องค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้ งานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction)”

แม็ก เวบเบอร์ (Max Weber, 1966: 340) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน”

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536: 13) “ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน” คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. บังคับนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้บริการ

สุรชาติ มงคลศิริ โรจน์ (2545: 7) ให้ความหมายของการบริการว่า การให้บริการ (Services) หมายถึง การทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกและสงเคราะห์ช่วยเหลือหรือทำงานให้ตามความต้องการของผู้รับด้วยความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจัง จริงใจ จนเป็นที่พอใจ

ประทับใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้ การทำงานดังกล่าวจะต้องไม่ขัดต่อระเบียบในกิจการ ศีลธรรม วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีอันดี

วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2543: 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการ กระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการ นั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

คณัช เทียนพูน (2543: 10) กล่าวไว้ว่า การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า นั้น ควรเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม (รวดเร็วที่สุด)

ชินจิตร แจ่มเจนกิจ (2540: 1) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

อมรา ผูกบุญเชิด (2539: 45) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้านอรรถาสัยเป็นพื้นฐาน

นฤมล โชติเวช (2539: 10) ได้ให้คำจำกัดความของการให้บริการอย่างมี Service mind ว่าเป็นการ “ให้” กับลูกค้าจาก “ใจ” ลูกค้าจะรับทราบได้จากพฤติกรรมและสิ่งทีออกมาจากสายตาของเรา

สมิต สัจฉกร (2543: 13-15) ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วนั้น พอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรม หรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

2. ความสำคัญของการบริการ

สมชาติ กิจขรรจง (2543: 42-43) ได้สรุปคุณสมบัติของผู้ให้บริการไว้ดังนี้

1. รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบให้บริการ ชอบช่วยเหลือ ดูแล ปกป้องคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ

2. รู้งานรู้หน้าที่ คือมีความรอบรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานและรอบรู้ในเรื่องของธุรกิจที่ใกล้เคียง

3. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือ ดูแลหรือเอาใจใส่ ออกทน สนใจ คือเป็นผู้ที่บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพการหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

4. มีอชยาศัยไมตรี คือเป็นผู้ที่มีหุตาไวในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราต้องสังเกตหรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ

5. มีความขี้มเข้มแจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริงสดใสในการที่จะให้การบริการ คำนับรพยาภาศที่ดีมีความราบรื่น

6. มีไหวพริบปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการที่เราไม่คาดว่าจะเป็นเกิดขึ้น

7. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการเกิดจากทีมงานที่มีประสานงานเป็นเลิศ

8. เกิดความจดจำ โดยส่วนใหญ่เราใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูลหรือช่วยจำแทนเรา

9. มีน้ำใจงดงาม

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อัน ได้แก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในตัวผู้ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้นำมาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางที่ไม่ดีและไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจต่อตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยอมมาใช้บริการอีก
4. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

3. ระบบการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ส่งต่อการบริการ (DELIVERY SERVICE) ให้แก่ผู้มารับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายๆท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

แม็ก เวบเบอร์ (MAX WEBER อ้างใน แพรพรรณ ทูลธรรม 2546: 25) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน”

ลักษณะของงานบริการได้แก่

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการได้แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่า ต้องการเมื่อไรและต้องการอะไร
 2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
 3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะ ได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก
- งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติ ในทันที ดังนั้นผู้ใช้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนักเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

4. หลักการบริการ

สมิต สัจฉกร (2543: 173-179) การบริการอันเป็นการช่วยเหลือดำเนินการหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น โดยทั่วไปหลักบริการต้องคำนึงถึง

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายกับบุคคลอื่น ๆ

กุลธรร ฌนาพงศธร (2538: 303) กล่าวถึงหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิได้เป็นการจัดขึ้นแก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
3. หลักการสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคคล ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องมากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ในการบริการนั้นไม่ได้เหมือนกันทุกอย่างในทุกที่เสียทีเดียว อาจเพียงคล้ายคลึงกัน การบริการไม่สามารถผลิตขึ้นไว้ล่วงหน้าได้ ไม่สามารถจัดเก็บหรือขนส่งได้ และสิ่งสำคัญที่สุดก็คือการบริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที

สมิต รัชฎกร (2550: 94-95) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องเป็นหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป

หลักการให้บริการมีข้อคํานึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคํานึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการบริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้บริการไม่ไว้ใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น” เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักการในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

5. ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการเพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบเหมือนแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้ พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยัน

ว่าลูกค้าผิด

3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กร

นั้น ๆ (ณรงค์ชัย เป็งภิระ, 2549: 35) การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างถูกต้อง ในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเป็นเกิดความปิติ

ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการเกิดความประทับใจและชื่นใจในการให้บริการ ภัทรวุฒิ อุตภิระ (2544: 12-13)

6. มาตรฐานการบริการ

สมิต สัชฌกร (2550: 97-99) การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตน เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ

มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วแต่ต้นในเรื่องของการจัดทำมาตรฐาน

การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการ เพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะ ที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และสามารถอ้างข้อบกพร่อง ในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่า อีกหากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะ บริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจจะกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม ดังนี้

งาน	มาตรฐาน
1. การให้ความสนใจ	1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและชุ่มน้ำ 1.2 ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ 1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสนับนัยน์ตาด้วย
2. การให้ความใส่ใจ	2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียม 2.2 ต้องไม่แสดงออกอย่างเหน้อยหน้าเขินอาย 2.3 ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ	3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ 3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา 3.3 ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ	4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะ เป็น บริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนอง ความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ	5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ และเชื่อใจได้ 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ	6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ	7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง 7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว

- | | |
|--------------------------|--|
| 8. การบริการอย่างมีน้ำใจ | 8.1 ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร |
| | 8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้อง เพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย |
| | 8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณอย่างครบถ้วน |

ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชนซึ่งมีทางเลือกหลายทางไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบหรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนภาครัฐ มีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตนคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนร่วมในการบริการนั้น ไม่ใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว มีวิธีการมากมายที่นำมาสู่การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ โดยเน้นที่การบริการที่มีคุณภาพในรูปแบบของความคุ้มค่าของเงินที่ลงทุน ไปมุ่งที่ประสิทธิภาพของการบริการกับเรื่องของการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนและการมีทางเลือกให้กับประชาชนที่เป็นลูกค้าของการให้บริการสาธารณะ นั้น ๆ เพราะการบริการสาธารณะเป็นการทำงานของรัฐที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของสาธารณชน โดยเฉพาะเป็นการไม่มุ่งหวังกำไรแต่อย่างใด

1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างใน มงคล แสงอินทร์ 2538: 21) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

B.M. Verma (อ้างใน มงคล แสงอินทร์ 2538: 21) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบ

การให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือ การบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

In Joung Wang (อ้างในมงคล แสงอินทร์ 2538: 21) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่ง ไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ (1) ตัวบริการ (2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)(3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) (4) ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

James S. McCullough (อ้างในมงคล แสงอินทร์ 2538: 21) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติ

Lucy, William H. Dennis Gilbert and G. Birkhead (อ้างในมงคล แสงอินทร์ 2538: 21) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอัน ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือ กระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บี เอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบให้บริการ

ประยูร กาญจนสุล (2544: 19) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของ

ประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตามสามารถพิจารณาได้จาก

2. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millett, 1954: 397-400) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน (satisfactory service) โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) มิฉะนั้น เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

B.M. Verma (อ้างในมงคล แสงอินทร์ 2538: 24) หมายถึง การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่ง Pen chansky and Thoms (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Accept ability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Waber (อ้างในมงคล แสงอินทร์ 2538: 25) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่าการจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกับความหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลชน ธนาพงศธร (2538: 43) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้อง กับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากร
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความปลอดคภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

3. เงื่อนไขสำคัญ 3 ประการของสิ่งที่เรียกว่าบริการสาธารณะ

Louis Rolland (อ้างใน อศิสรุา เกิดทอง, 2546: 11-12) นักกฎหมายแห่งสำนักความคิดทางกฎหมาย Ecole de Bordeaux ได้สร้างหลักเกณฑ์สำคัญอันแสดงถึงเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการของสิ่งที่เรียกว่าบริการสาธารณะ (Service Public) ไว้ว่า

1. บริการสาธารณะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง โดยมีความแตกต่างอยู่ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงซึ่งจะเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ในการจัดตั้ง เลือกวิธีการจัดตั้ง เลือกวิธีการดำเนินงานและการควบคุมดำเนินการ กับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงานซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้
2. บริการสาธารณะจะต้องตอบสนองความต้องการส่วนรวม
3. บริการสาธารณะจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชน

ในเวลาต่อมาเงื่อนไข 3 ประการของสำนักความคิดทางกฎหมาย Ecole de Bordeaux นี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะในปัจจุบัน

4. หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543: 35-45) เป็นกิจกรรมซึ่งจัดว่าเป็นบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณะประเภทใดหรือเป็นบริการสาธารณะที่จัดทำโดยผู้ใดย่อมจะต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์เดียวกัน หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะนี้ ประกอบด้วยดังนี้

- หลักว่าด้วยความเสมอภาค
- หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง
- หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง
- หลักความเป็นกลาง (โกคิน พลกุล, 2544)

หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่คืบหน้าจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

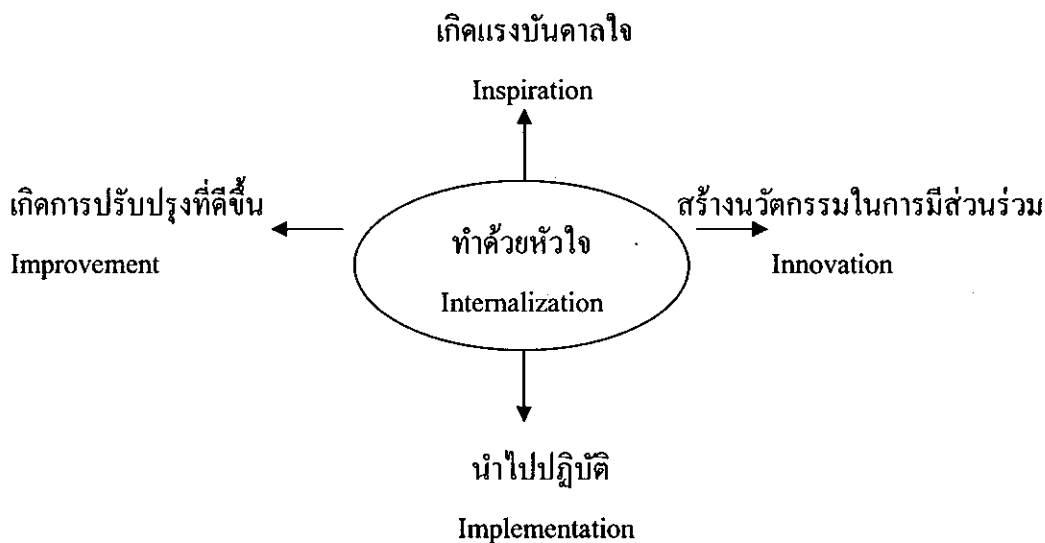
หลักความเป็นกลาง ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

หลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผล
ในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จ คือ

- การผูกมัดที่จะทำและกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน
- ความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์เป้าหมาย
- การเข้าถึงเพื่อแน่ใจว่าคนพื้นฐานต่างกัน สามารถเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้
- เคารพซึ่งกันและกัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- ความรับผิดชอบ
- การร่วมมือกัน
- ความไว้วางใจกัน
- การบูรณาการ การคิดเป็นองค์รวม

กระบวนการยกระดับบริการ

จากหลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผลจะนำมาสู่การสร้างพลังในการดำเนินการยกระดับการบริการ เป็นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยวงจรของการยกระดับการบริการสาธารณะแบบมีส่วนร่วมจะเริ่มจากการสร้างแรงบันดาลใจ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการปรับปรุงหรือยกระดับการบริการ แล้วจึงย้อนกลับมาสู่การสร้างแรงบันดาลใจที่จะทำให้ดีขึ้นต่อไป ซึ่งทั้งหมดจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ที่การมีจิตสำนึกสาธารณะ ที่จะทำร่วมกันหรือทำด้วยใจ คังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กระบวนการยกระดับบริการ

ที่มา: วิทยาลัยการเมืองการปกครองและสำนักวิจัยและพัฒนาสถาบันพระปกเกล้า, 2550: ระบบออนไลน์.

ในการเริ่มต้นกิจกรรมสิ่งสำคัญที่ต้องมีคือ การมีความรู้ที่จะดำเนินการมีความตระหนักที่จะสร้างบริการที่ดี และเปิดโอกาสให้ประชาชนและฝ่ายต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมแล้วจึงดำเนินการร่วมกัน

อย่างไรก็ดี กิจกรรมต่าง ๆ จะสำเร็จไม่ได้หากปราศจากความร่วมมือของทุกฝ่าย โดยเฉพาะผู้ให้บริการเองต้องมุ่งมั่นที่จะสร้างบริการที่ดีและปรับตัวเอง นอกจากนี้ผู้บริหารต้องช่วยผลักดัน สนับสนุน และประชาชนต้องมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ การดำเนินการจึงเป็น

ทั้งการริเริ่มจาก ผู้ให้บริการ (Inside Out) และเริ่มจากผู้รับบริการ (Outside In) เพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

5. กระบวนทัศน์ใหม่ในการให้บริการสาธารณะ

ประชาธิปไตยแบบพหุนิยม

ในช่วงทศวรรษที่ 60 - 70 ได้เกิดความคิดในการปกครองประเทศในสังคมอเมริกันว่า สังคมควรมีหลายศูนย์อำนาจและไม่มีศูนย์ใดมีอำนาจเบ็ดเสร็จแต่เพียงศูนย์เดียว ควรมีกลุ่มองค์กร กลุ่มผลประโยชน์ สมาคม สถาบันต่าง ๆ รวมทั้งสถาบันศาสนาเป็นพื้นฐานสังคมหลายศูนย์เพื่อให้ มีการถ่วงดุลอำนาจ ลดความรุนแรงของการใช้อำนาจและแสวงหาข้อยุติโดยสันติวิธี ความคิดในเชิงดังกล่าวเป็นที่มาของประชาธิปไตยแบบพหุนิยมทำด้วยใจ (Internalization) ประชาธิปไตยแบบพหุนิยมจึงเน้นความหลากหลายในเชิงกลุ่มคน กลุ่มองค์กร วัฒนธรรม ความเชื่อ และวิถีชีวิต ในขณะเดียวกันในความหลากหลายนั้นค่านิยม วัฒนธรรมหรือคุณธรรมบางอย่างเป็นองค์ประกอบร่วมกัน

แนวทางการเข้าถึงประชาธิปไตยแบบพหุนิยม

1. ประชาชนเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ประชาชนคนหนึ่งอาจจะเป็นสมาชิกกลุ่มต่างๆ ได้มากกว่าหนึ่งกลุ่ม โดยไม่จำกัดและโดยสมัครใจ
2. สมาชิกกลุ่มส่งผ่านความต้องการ ไปยังกลุ่ม
3. กลุ่มจะส่งผ่านความต้องการ ไปยังพรรคการเมือง
4. พรรคการเมืองซึ่งได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ก็ต้องพยายามหาคนที่เป็นตัวแทนของพรรคตนเองเข้าไปบริหารประเทศ
5. มีการนำความต้องการของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เข้าสู่กระบวนการตัดสินใจ
6. กำหนดนโยบายผ่านกระบวนการแล้วนำไปสู่การปฏิบัติ
7. เมื่อปฏิบัติแล้วเกิดผลกระทบต่อการกระทำอย่างไร ก็จะย้อนกลับมายัง

ประชาชนใหม่

สรุปแนวคิดประชาธิปไตยแบบพหุนิยม

1. อำนาจของสังคมกระจายอยู่ตามกลุ่มต่าง ๆ
2. กลุ่มต่าง ๆ จะมีการแข่งขันกันในการเมืองเพื่อประโยชน์ของตน
3. ความต้องการของประชาชนหรือปัจเจกชนจะได้รับการตอบสนองผ่านกลุ่ม
4. รัฐเป็นเพียงตัวกลางที่รักษากติกาในการแข่งขันทางการเมืองเมื่อมีการตัดสินใจทางการเมืองอย่างไรแล้ว รัฐมีหน้าที่รักษากติกาให้เป็นไปตามนั้น

5. ไม่กลุ่มใดครอบงำหรือผูกขาดในทางการเมือง

6. ประชาชนเป็นสมาชิกกลุ่มหลายกลุ่ม ดังนั้น การต่อสู้คัดค้านทาง

การเมือง จึงไม่แหลมคมมากนัก

การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะแนวพหุนิยม มีหลักการคือ

1. ยอมรับความแตกต่าง มุมมองหลากหลาย

2. กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาที่ทีมงานเข้มแข็ง

3. สร้างบรรยากาศที่ทำให้เกิดความมั่นคงใจที่จะคิดร่วมกัน

6. การจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนท้องถิ่น

องค์กรที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา บริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐ มอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น ดูแลรักษาความสะอาดของท้องถิ่น การจัดให้มีน้ำประปา หรือสถานพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น สำหรับผู้ดำเนินการจัดทำจะ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการใช้งบประมาณและทรัพย์สินบางส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะที่ได้รับมอบหมาย มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงแต่เข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดการศึกษาขั้นต้น การกำจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2. เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อัน ได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฉาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่นมีบริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐและท้องถิ่นต้องร่วมกันดูแล โดยแบ่งหน้าที่กันและความรับผิดชอบในการดำเนินการ ทั้งนี้ เนื่องมาจากบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์มหาชนและประโยชน์ของคนในท้องถิ่น เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการส่วนรวมทั้งประเทศ รัฐจึงต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นมาตรฐานการศึกษาของคนในประเทศ ในขณะที่เดียวกันการศึกษาในระดับประถมศึกษาก็เป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งที่มีความแตกต่างกันไป ดังนั้นจึงเป็น

หน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการศึกษาในระดับสูงขึ้นไปเป็นการจัดกิจการที่ต้องใช้เงินทุนจำนวนมากและบุคคลที่มีความรู้ความสามารถระดับสูง จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องทำเป็นต้น (สิริพร มณีพันธ์ 2538: 31-32)

สำหรับความเห็นของนักวิชาการไทยนั้นได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะค่อนข้างแคบเพราะมองเห็นถึงราชการที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ ตลอดจนเป็นงานที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ รวมถึงกิจการที่ฝ่ายปกครองให้เอกชนรับสัมปทานไปทำแทนด้วย เช่น กิจการอันเป็นสาธารณูปโภค หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าการให้บริการสาธารณะเป็นกิจการซึ่งอยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของฝ่ายปกครองซึ่งจัดให้มีขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (ศักดิ์ กอแสงเรือง, 2514: 29)

สรุปการให้บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐเป็นผู้มอบให้กับประชาชนเพื่อความกินดีอยู่ดี โดยรัฐได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะต้องสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยมีได้คำนึงผลกำไรเช่นเดียวกับบริการที่เอกชนจัดทำแต่ประการใด รัฐพึงส่งเสริมจัดให้มีบริการมากประเภทที่สุดเท่าที่จะทำได้ หากว่าบริการสาธารณะที่รัฐไม่สามารถจะทำได้ก็มีประสิทธิภาพก็อาจมอบให้เอกชนรับไปดำเนินการ ซึ่งต้องอยู่ในความควบคุมหรือการอำนาจหรือในลักษณะของการให้สัมปทานหรือรัฐมีส่วนในการร่วมหุ้นลงทุนดำเนินกิจการก็ได้ ทั้งนี้ หากว่าเอกชนที่ได้รับไปดำเนินบริการสาธารณะจะต้องกระทำในลักษณะทั่วไปไม่หวังผลกำไรมากนัก ซึ่งรัฐมีสิทธิที่จะเพิกถอนบริการคืนมาเป็นของรัฐเมื่อใดก็ได้ เมื่อพิจารณาเห็นว่าเอกชนดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควรจากนัยดังกล่าวอาจจำแนกเป็นหลักการสำคัญของการให้บริการสาธารณะได้ดังนี้

1. บริการสาธารณะต้องเป็นกิจการที่อยู่ในอำนาจหรือในการควบคุมของฝ่ายปกครองเท่านั้น (Freerick C. Mosher อ้างใน อติศรา เกิดทอง 2546: 16) กล่าวคือ การให้บริการสาธารณะประเภทต่าง ๆ นั้นจะออกมาในรูปของราชการที่ฝ่ายปกครองในฐานะผู้อำนาจหรือผู้ควบคุมดูแลพิทักษ์ผลประโยชน์และความกินดีอยู่ดีของประชาชนเป็นผู้ดำเนินการเอง ทั้งนี้อาจดำเนินการโดยอาศัยอำนาจพิเศษในทางการปกครองหรือด้วยเงินในงบประมาณของแผ่นดินหรืองบประมาณขององค์การส่วนท้องถิ่นต่างๆ (Felix A. Nigro อ้างใน อติศรา เกิดทอง 2546: 16) ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมักเป็นบริการสาธารณะที่มีขนาดใหญ่โต ต้องอาศัยการลงทุนเป็นอย่างมาก เอกชนมักไม่สามารถที่จะลงทุนได้ แต่ทั้งนี้โดยที่ฝ่ายปกครองไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นผู้ดำเนินการเองเสมอไป อาจจะเป็นกิจการในรูปของการให้เอกชนรับสัมปทานไปดำเนินการแทนได้ในลักษณะของการบริการด้านสาธารณูปโภคหรือการบริการที่ประชาชนพึงได้รับในขั้นพื้นฐาน ซึ่งจะต้องทำต่อเนื่องกันไปจะหยุดชะงักด้วยสาเหตุใด ๆ ไม่ได้ เพราะจะทำให้ประชาชนผู้ได้รับบริการเดือดร้อนหรือเกิดความเสียหายได้ ในการให้บริการสาธารณะนี้ทางฝ่ายปกครองจะต้องทำการ

พัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้ก้าวหน้าอยู่เสมอให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอในลักษณะของการบริการให้ความสะดวกแก่ประชาชนให้มากที่สุด

2. บริการสาธารณะต้องมีเป้าหมายที่จะสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด (Joseph B. Kingsbury อ้างใน อติศรวิภา เกิดทอง, 2546: 17) ในลักษณะเช่นนี้จึงเป็นบริการสาธารณะที่แตกต่างไปจากกิจการของเอกชนที่มุ่งแสวงหากำไรเป็นหลัก (Profit Making) หากว่าการดำเนินกิจการขาดทุนไม่ได้รับผลกำไรที่คุ้มค่ากับที่ลงทุนไป ก็อาจต้องปลดพนักงานออกบางส่วนเพื่อให้ธุรกิจดำเนินอยู่ได้ ซึ่งในลักษณะเช่นนี้จะไม่เกิดขึ้นกับหน่วยงานของรัฐ เพราะการให้บริการสาธารณะของรัฐบางครั้งต้องยอมรับสภาพการขาดทุนก็ต้องกระทำ ทั้งนี้เพื่อหวังผลในทางคุณค่า (Values) โดยถือประโยชน์สุขของประชาชนหรือความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีในสังคมตลอดจนความก้าวหน้าของประเทศชาติเป็นประการสำคัญแม้ว่าจะต้องใช้เงินภาษีอากรเป็นจำนวนมาก หรือแม้ในบางยุคบางสมัยกิจการบางอย่างอาจมีคนลี้ภัยงานก็ไม่สามารถยกเลิกการให้บริการสาธารณะอาจประเภทนั้นได้ ซึ่งการที่จะวัดประสิทธิภาพของบริการสาธารณะด้วยการวัดผลกำไรจึงไม่ทำได้ แต่การวัดบริการสาธารณะดังกล่าวอาจทำได้โดยดูจากความพอใจของสังคม (Public Satisfaction) ตัวเลขแสดงการลดลงของอาชญากรรม (Crime Control) และอื่น ๆ ที่มองไม่เห็น (Intangibles) เช่น ระดับการศึกษาของประชาชน เป็นต้น หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่ากำไรในการให้บริการสาธารณะของรัฐก็คือผลการปฏิบัติงานที่ยังความพึงพอใจและประโยชน์สุขแก่ประชาชนนั่นเอง (มุสสตี สัตยะมานะ, 2521: 5)

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

1. ความหมายของคุณภาพ

มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ ซึ่งพอสรุปได้พอสังเขปดังนี้

Crosby P.B (อ้างใน วณิชดา คังอิน 2550: 7) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการ (Needs) ซึ่งหมายถึง การจะบรรลุถึงคุณภาพได้ จะเกิดขึ้นเมื่อได้ทำให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้ระบุไว้แล้ว

Juran (อ้างใน ณรงค์ชัย เป็งกัระ 2549: 7) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ คือ ความสามารถที่จะผลิตให้ผลผลิตนั้นตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ด้วยต้นทุนที่ค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด

The American Heritage Dictionary (อ้างใน ฌรงค์ชัย เป็งภิระ 2549: 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ คือ ลักษณะเฉพาะอย่าง ที่แสดงถึงคุณค่าลำดับขั้นหรือระดับความเป็นเลิศหรือ ความคาดหวัง

Feigenbaun (อ้างใน สาลี ผ่องสว่าง 2550: 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ คือความสามารถที่จะผลิตให้ผลผลิตนั้นตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ด้วยต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำสุด สิทธิศักดิ์ พฤษชัยปิติกุล (2544: 3) กล่าวว่า คุณภาพหมายถึงการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของวิชาชีพ รวมทั้ง เคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ โดยมีมิติแห่ง คุณภาพ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ
2. บริการเป็นที่ยอมรับตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
3. บริการมีความเหมาะสมได้มาตรฐานที่กำหนด และสอดคล้องกับมาตรฐาน

วิชาชีพ

4. บริการมีประสิทธิผล 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

คุณภาพงานบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการ ไว้ดังนี้

Zeithaml (อ้างใน สุพจน์ ฉลาด 2550: 15) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ

การบริการคือ การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าการบริการ

Parasuraman et al. (อ้างใน สุพจน์ ฉลาด 2550: 15) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือการลดความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการโดยรวม ว่ามีความดีเลิศหรือดีกว่า เห็นอบริการใดๆ ที่บุคคลนั้นมีการรับรู้มาและคาดหวังจะเป็นต่อไป

ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์ (2548: 178-179) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบริการอาจจะเริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญส่วนมากเห็นด้วยว่าความพอใจของลูกค้าเป็นเพียงช่วงสั้น ๆ แต่คุณภาพงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

แนวความคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าและเรื่องคุณภาพงานบริการนั้นมีความสัมพันธ์กันแต่จะสัมพันธ์อย่างไรนั้นยังไม่ชัดเจน บางคนเชื่อว่าความพอใจของลูกค้านำไปสู่การรับรู้ถึงคุณภาพงานบริการ แต่บางคนก็เชื่อว่าคุณภาพงานบริการนำไปสู่ความพอใจของลูกค้า จากความสับสนของความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของลูกค้าและคุณภาพบริการทำให้ไม่สามารถอธิบายเหตุผลที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อได้มีผู้อธิบายว่า ความพอใจช่วยให้ผู้บริโภครับรู้คุณภาพงานบริการได้ โดยมีเหตุผลสนับสนุนดังนี้

1. การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้บริโภคเอง แม้ว่าผู้บริโภคเหล่านั้นจะไม่เคยรับบริการมาก่อนก็ตาม
2. ต่อมาเมื่อธุรกิจเชิญชวนผู้บริโภคให้มารับบริการได้ผู้บริโภคจะทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการใหม่
3. และทุกครั้ง que ผู้บริโภคเข้ารับบริการจะเกิดการทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการไปเรื่อย ๆ
4. การทบทวนการรับรู้คุณภาพงานบริการ จะพัฒนาไปสู่การตั้งใจซื้อ (Intention) บริการของผู้บริโภคในอนาคตได้

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539: 65) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการประกอบด้วย

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของ สถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ
2. ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

3. ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) ได้แก่ การบริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ เช่น การรักษาให้ยาทางหลอดเลือดดำ การทำแผล การใช้เครื่องมือในการรักษาพยาบาล รวมทั้งทักษะที่เชี่ยวชาญและถูกต้อง คำนึงถึงการบริการที่ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ

4. ศิลปะการให้การดูแล (Art of care) ได้แก่ อธิยาศัย ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาล การรักษาใช้เวลาที่เหมาะสม การเคารพนับถือและให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ และผลที่เกิดขึ้นจากการรักษา รวมทั้งสอนในการดูแลผู้รับบริการเมื่อกลับบ้าน

5. ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of care) ได้แก่ การดูแลรักษาโดยเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ

6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (Specific outcomes of care) ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการหลังจากรับการรักษา ความรู้สึกสบายและสดชื่นขึ้น รวมถึงความเข้าใจสภาพการเจ็บป่วย

7. คุณภาพทั่วไป (Overall quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพ โดยทั้งหมด

8. ความตั้งใจของผู้รับบริการ (Future intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมารักษาในอนาคต และให้คำแนะนำต่อไปยังญาติหรือเพื่อน ๆ

2. ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

Parasuman, Zeithal และ Barry (อ้างใน ภัทรวุฒิ อุตภิระ 2544: 19-20) คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของการบริการ คือรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้อง (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการซึ่งการให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติที่สำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

1.1 ผู้ใช้บริการเข้าใจหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ความมาก
ซับซ้อนเกินไป

2. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

2.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

2.2 มีการอธิบายขั้นตอนการทำงาน

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 4.1 ความแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 4.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 4.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
5. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 5.1 ความสม่ำเสมอ
 - 5.2 ความพึงพา
6. ความซื่อสัตย์ (Creditability) คุณภาพของการบริการมีความซื่อตรงน่าเชื่อถือ
7. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 7.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 7.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 7.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 7.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
 - 8.2 ความปลอดภัยด้านอื่นๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง ฯลฯ
9. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 9.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้พร้อม
 - 9.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด
10. การเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 10.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

3. การกำหนดและพัฒนามาตรฐานงานบริการ

บุพพารณ วรณวณิช (2548: 184-185) ในการที่จะบรรลุผลสำเร็จในการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพตามตัวแบบคุณภาพงานบริการได้นั้นต้องอาศัยองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. การฟัง (Listening) คุณภาพถูกกำหนดโดยลูกค้า การปฏิบัติตามข้อกำหนดของบริษัท ไม่ใช่คุณภาพแต่การปฏิบัติตามข้อกำหนดของลูกค้าคือคุณภาพแท้จริง การปรับปรุงบริการต้องเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ทั้งของลูกค้าและผู้ผลิต
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความน่าเชื่อถือเป็นหลักสำคัญของงานบริการที่มีคุณภาพลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจเลขาหางานบริการนั้น ไม่น่าเชื่อถือ
3. บริการพื้นฐาน (Basic Service) ลูกค้าคาดหวังจะได้รับบริการขั้นพื้นฐาน ไม่ใช่แค่ภาพจินตนาการและต้องการผลปฏิบัติงาน ไม่ใช่ คำสัญญา
4. การออกแบบงานบริการ (Service Design) ลูกค้าคาดหวังบริการขั้นพื้นฐานที่น่าเชื่อถือซึ่งอยู่กับทุกองค์ประกอบที่ต้องทำหน้าที่ไปด้วยกันในระบบบริการ การออกแบบที่มีข้อบกพร่องในส่วนใดก็ตามของระบบบริการจะลดคุณภาพงานบริการได้
5. การกลับมาใช้บริการ (Recovery) การวิจัยได้แสดงให้เห็นว่า บริษัทจะได้รับคะแนนด้านคุณภาพการให้บริการที่ไม่น่ายินดีจากลูกค้าหากว่าปัญหาของลูกค้าไม่ได้รับการแก้ไขจนเป็นที่น่าพอใจ บริษัทที่ไม่สามารถตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าจะประสบความล้มเหลวในการให้บริการ
6. ความแปลกใจ (Surprising Customers) อะไรก็ตามที่ลูกค้าได้รับนอกเหนือความคาดหมายจะนำมาซึ่งความแปลกใจ องค์กรบริการนอกจากจะให้บริการที่น่าเชื่อถือแล้ว การสร้างความแปลกใจแก่ลูกค้าเมื่อมีการส่งมอบบริการจะเป็นบริการที่ยอดเยี่ยมอย่างแท้จริง
7. ปฏิบัติอย่างเสมอภาค (Fair Play) องค์กรบริการต้องให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน หากลูกค้ารู้สึกว่าจะไม่มีความเสมอภาค พวกเขาจะเกิดความคับแค้นใจและไม่ไว้วางใจองค์กรนั้นอีกต่อไป
8. ทำงานเป็นทีม (Teamwork) การทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญที่จะสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจในการให้บริการ
9. การวิจัยพนักงาน (Employee Research) การวิจัยพนักงานเป็นสิ่งสำคัญต่อการปรับปรุงงานบริการพอ ๆ กับการวิจัยลูกค้า
10. ผู้นำ (Servant Leadership) การส่งมอบบริการที่ดีนั้นต้องอาศัยรูปแบบเฉพาะของความเป็นผู้นำ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นและผลักดันให้บรรลุผลสำเร็จในงานบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สภาพทั่วไป

ประวัติ

เดิมตำบลสามพระยาขึ้นอยู่กับตำบลห้วยทรายเหนือ แยกเป็นตำบลสามพระยา เมื่อ พ.ศ. 2527 เพื่อสะดวกในการปกครอง โดยแบ่งเป็น 6 หมู่บ้าน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูง มีภูเขา ล้อมรอบ มีลักษณะคล้ายเสียดสามเสียด ชาวบ้านจึงเรียกว่า “สามพระยา “ จนติดปาก เลยใช้ชื่อว่า “ตำบลสามพระยา” มาจนทุกวันนี้ เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2542 ได้มีหมู่ที่ 7 ขึ้นมาอีก 1 หมู่บ้าน คือ บ้านเขากระปุกพัฒนา และเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2544 ได้มีการแบ่งแยกหมู่ 8 ขึ้นมาอีกหนึ่งหมู่บ้าน คือ บ้านโครงการพัฒนา

ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยาได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลสามพระยา โดยประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2539 ซึ่งมีผลบังคับเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2540

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนตำบลสามพระยา ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 4

บ้านหนองข้าวนก ตำบลสามพระยา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดเพชรบุรี อยู่ห่างจาก

อำเภอลำทะเมนชัย 22 กิโลเมตร

พื้นที่

ตำบลสามพระยามีพื้นที่ทั้งหมด 115.59 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 72,243.75 ไร่ เป็นพื้นที่ทำการเกษตร 39,064 ไร่ รวม 8 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ 1 บ้านสามพระยา

หมู่ที่ 2 บ้านช้างแท่งกระจาด

หมู่ที่ 3 บ้านคอนมะกอก

หมู่ที่ 4 บ้านหนองข้าวนก

หมู่ที่ 5 บ้านหนองโสน

หมู่ที่ 6 บ้านอ่างหิน

หมู่ที่ 7 บ้านเขากระปุกพัฒนา

หมู่ที่ 8 บ้านโครงการพัฒนา

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลนายาง
ทิศใต้	ติดต่อกับ อำเภอหัวหิน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลชะอำ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลห้วยทรายเหนือและตำบลไร่ไหมพัฒนา

ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูงเชิงเขา มีภูเขาล้อมรอบ มีถนนสี่เลนตัดผ่านตำบล

ลักษณะอากาศ

ในฤดูหนาวไม่หนาวจัด ฤดูร้อนไม่ร้อนจัด เพราะมีลมทะเลพัดผ่าน

ข้อมูลจำนวนครัวเรือน/ประชากรแยกตามเพศและอายุ

สถิติเมื่อ เดือน เมษายน 2553 มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,429 ครัวเรือน มีประชากรทั้งสิ้น 3,380 คน แยกเป็นชาย 2,219 คน หญิง 2,219 คน

ตารางที่ 2.1 จำนวนครัวเรือน/ประชากรแยกตามเพศและอายุ

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านสามพระยา	213	217	430	46
2	บ้านช้างแท่งกระจาด	269	270	539	57
3	บ้านดอนมะกอก	269	270	539	57
4	บ้านหนองข้าวนก	261	308	569	60
5	บ้านหนองโสน	175	187	362	38
6	บ้านอ่างหิน	259	289	548	58
7	บ้านเขากระปุกพัฒนา	102	114	216	23
8	บ้านโครงการพัฒนา	86	91	177	19
รวม		1,634	1,746	3,380	358

มีความหนาแน่นเฉลี่ย 39.51 คน/ตารางกิโลเมตร

การปกครอง

แบ่งเขตการปกครองเป็น 8 หมู่บ้าน โดยแบ่งเป็น

- หมู่ 1 บ้านสามพระยา นำโดย นายกรีธา ชบเยี่ยม ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 1
- หมู่ 2 บ้านช้างแทงกระจาด นำโดย นายวิเชียร เงินทอง ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 2
- หมู่ 3 บ้านดอนมะกอก นำโดย นายอุบล มังสา ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 3
- หมู่ 4 บ้านหนองข้าววนก นำโดย นายสุวิมล ปลั่งเอี่ยม ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 4
- หมู่ 5 บ้านหนองโสน นำโดย นายพวัน ทรัพย์มา กำนันตำบลสามพระยา
- หมู่ 6 บ้านอ่างหิน นำโดย นายประสุม ทับพงษ์ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6
- หมู่ 7 บ้านเขากระปุกพัฒนานำโดย นายทวน แยมถนอม ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 7
- หมู่ 8 บ้านโครงการพัฒนา นำโดย นายอุคร หมั่นมณี ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 8

อาชีพของประชากร

ประชาชนในตำบลสามพระยาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ สับปะรด มะเขือเทศ ถั่วลิสง กล้วยน้ำหว้า แตงโม ขนุน อ้อย ข้าวโพด มันสำปะหลังฯลฯ และเลี้ยงสัตว์ นอกจากนี้ ก็มีอาชีพรับจ้าง อาชีพค้าขาย และอาชีพอื่นๆ

สภาพดิน

เป็นดินจืดหน้าดินถูกชะล้าง

สภาพเศรษฐกิจ

หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

- โรงแรม 2 แห่ง คือ โรงแรมดิอิมเพียลเลควิว โรงแรมสปริงฟีลด์
- สนามกอล์ฟ 3 แห่ง คือ สนามกอล์ฟดิอิมพีเรียลเลควิว สนามกอล์ฟสปริงฟีลด์

(บางส่วน และสนามกอล์ฟปาล์มฮิลล์ (บางส่วน)

- ปิมน้ำมัน 2 แห่ง

สภาพสังคม

ศาสนา ประชาชนนับถือศาสนาพุทธ และศาสนาอิสลาม

- วัด / สำนักสงฆ์ 2 แห่ง คือ วัดช้างแทงกระจาด และ วัดอ่างหิน
- มัสยิด 3 แห่ง คือ มัสยิดคารูซอลีฮีน, มัสยิดนูรุลเอียะห์ซาน

มัสยิดคารูตมูฮาฮ์รีน

การสาธารณสุข

สถานีนอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน 2 แห่ง คือ

- สถานีนอนามัยบ้านช้างแทงกระจาด
- สถานีนอนามัยบ้านอ่างหิน

การศึกษา

โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัด สพฐ. จำนวน 3 แห่ง คือ

- โรงเรียนบ้านดอนมะกอก
- โรงเรียนวัดช้างแทงกระจาด (จันทร์จันทน์)
- โรงเรียนบ้านอ่างหิน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง คือ

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสามพระยา
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดช้างแทงกระจาด (อนุบาล 3 ขวบ)

โรงเรียนการศึกษาพิเศษ จำนวน 2 แห่ง คือ

- โรงเรียนศึกษาพิเศษเพชรบุรีปัญญาอนุกุล
- โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์เพชรบุรี

สถาบันระดับอุดมศึกษา จำนวน 4 แห่ง คือ

- มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
- มหาวิทยาลัยนานาชาติเว็บสเตอร์
- มหาวิทยาลัยแสดมฟอร์ดซิลเลอร์
- วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบุรี

การเกษตร

- สถานีทดลองพืชสวนจังหวัดเพชรบุรี
- คำนกักกันสัตว์จังหวัดเพชรบุรี
- ศูนย์วิจัยอาหารสัตว์จังหวัดเพชรบุรี
- ศูนย์ศึกษาโครงการพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

แหล่งท่องเที่ยว

ตำบลสามพระยามีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ 5 แห่ง คือ

- ศูนย์เพาะเลี้ยงพันธุ์สัตว์ป่าโครงการศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
- สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ทราบรมราชชนนี

- น้ำตกหุบสบู่
- สวนวัฒนาการเค้น
- อ่างเก็บน้ำห้วยตะแปด

การบริการพื้นฐาน

1. การไฟฟ้า มีไฟฟ้าใช้ครบทุกหมู่บ้าน 8 หมู่บ้าน

2. การโทรคมนาคม

- คู่โทรศัพท์สาธารณะ 12 คู่
- ที่ทำการไปรษณีย์ตำบลสามพระยา 1 แห่ง

3. แหล่งน้ำธรรมชาติ

- | | | | |
|----------|-------|---|------|
| - ลำคลอง | จำนวน | 7 | แห่ง |
| - ลำห้วย | จำนวน | 3 | แห่ง |
| - บึง | จำนวน | 1 | แห่ง |

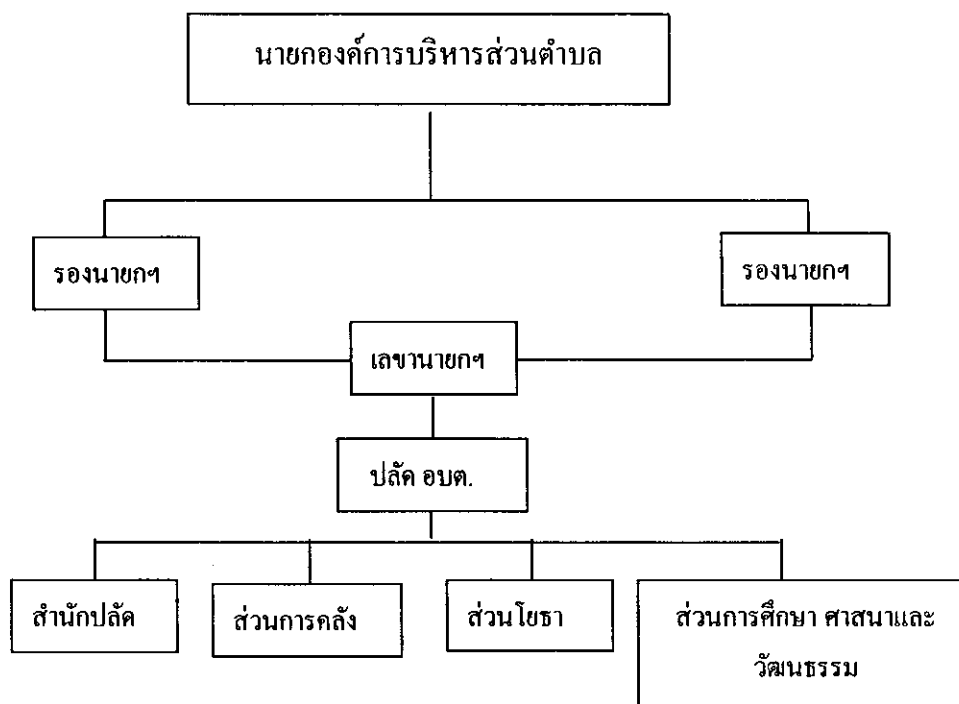
4. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- | | | | |
|---------------|-------|----|------|
| - ฝาย | จำนวน | 5 | แห่ง |
| - บ่อน้ำ | จำนวน | 27 | แห่ง |
| - บ่อบาดาล | จำนวน | 20 | แห่ง |
| - อ่างเก็บน้ำ | จำนวน | 5 | แห่ง |

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ในพื้นที่ตำบลสามพระยานั้นมีลักษณะเป็นที่ราบสูง มีภูเขาล้อมรอบ ทรัพยากรส่วนใหญ่เป็นภูเขาที่มีต้นไม้ขนาดเล็ก ซึ่งมีภูเขาอยู่หนึ่งลูกเรียกว่า เขาเตาปูน จะมีต้นไม้หนาแน่นโดยได้ใช้เป็นโครงการเพาะเลี้ยงพันธุ์สัตว์ป่า ในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ด้านการเมือง - การบริหาร



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา

องค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา มีพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง ดังนี้

1. พนักงานส่วนตำบล	จำนวน	11	คน
2. ลูกจ้างประจำ	จำนวน	-	คน
3. พนักงานจ้างตามภารกิจ	จำนวน	-	คน
4. พนักงานจ้าง	จำนวน	7	คน

ผลการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ผ่านมา

องค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา มีพื้นที่รับผิดชอบ 8 หมู่บ้าน ปัจจุบันมีรายได้ประมาณ 20 ล้านบาท ในพื้นที่นั้นมีมาก ทั้งความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค เศรษฐกิจ สาธารณสุข โดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นความต้องการอันดับหนึ่งของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยจัดทำโครงการพัฒนาต่างๆ ตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งปัจจุบันพื้นที่ตำบลสามพระยาได้รับการพัฒนาไปมาก โดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ถนนแทบทุกสายได้ก่อสร้างเป็นคอนกรีต/ลาดยางทุกหมู่บ้าน

การพัฒนาในด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยาที่ผ่านมาไม่ว่าจะเป็นภายในองค์กร บุคลากร ปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ถือได้ว่าประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับและสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนตามแผนพัฒนาที่วางไว้ตามศักยภาพของงบประมาณที่มีได้เป็นอย่างดี

ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันจิรา รังรองรัตน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริหารของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ภายหลังจากเข้ารับบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์ โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพบริการและระดับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังจากเข้ารับบริการของลูกค้า 2) ศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริหารที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ผลการศึกษาพบว่า 1) โดยภาพรวมลูกค้าแสดงการรับรู้คุณภาพบริการและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังจากเข้ารับบริการอยู่ในระดับสูง 2) ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน อาทิ เช่น เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา มีการรับรู้คุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม และแยกตามองค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพ

จิตรา กรุณาฤทธิ์โยธิน (2547) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดนนทบุรี เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดนนทบุรี คือ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น โรงพยาบาลวิภาวดี และโรงพยาบาลมงกุฎวัฒนะ ด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท โดยมีความคิดต่อคุณภาพการบริการรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า อายุ รายได้ ประสบการณ์รักษาพยาบาลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

ธานีทร์ สุวงศ์วาร (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของหัวหน้างานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะบุคคล เพศ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ การกำกับ การแสดงออกของตน และค่านิยมในการให้บริการกับคุณภาพการบริการของพนักงานงานส่วนหน้าจากโรงแรม 15 แห่งในกรุงเทพมหานคร ได้กลุ่มตัวอย่าง 331 ราย พบว่า ความแตกต่างทางเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการ แต่การกำกับ การแสดงออกของตนเอง และค่านิยมในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการให้บริการของพนักงานส่วนหน้า

ณรงค์ชัย เป็งกีระ (2549) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าคุณภาพการบริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษอยู่ในระดับมากและ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมากเช่นกันสำหรับด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ พบว่า อาชีพ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน เพศ อายุ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อย ก็คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอและหาที่จอดรถยาก สถานที่และจุดบริการต่างๆ คับแคบและแออัดที่นั่งไม่พอสำหรับผู้รับบริการ รอคิวงานนานเนื่องจากแพทย์มาช้าไม่ตรงตามนัดหมาย พนักงานแปล ลิฟท์และระบบการอำนวยความสะดวกต่างๆ ช้าควรมีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข

นภค เก่งบุรี (2549) คุณภาพการบริการสนามกีฬา กรณีศึกษาสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผลสรุปได้ดังนี้ 1) ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1.1) ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้ 1.2) ด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้ 1.3) ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้ 2) ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการ ผู้ใช้บริการมีความต้องการมาใช้บริการอยู่ในระดับมาก 3) ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสิ่งที่มีปัญหามากที่สุด คือ สนามกีฬามีสภาพชำรุดเก่า ล้าสมัย ขาดการปรับปรุงพัฒนา ขาดผู้ฝึกสอนและอุปกรณ์กีฬา

วนิดา ค้วงอิน (2550) การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน โดยภาพรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ในทุกด้าน และผลการดำเนินงานโครงการและคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยภาพรวมบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ส่วนปัญหาและอุปสรรคจากปัจจัย 6 ด้านของหน่วยงานจะไม่มีปัญหา

สุพจน์ ฉลาด (2550: 2) คุณภาพการบริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายที่ทำหน้าที่สอบสวนมีความคาดหวัง ความต้องการ และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ต่อการได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานในทุกๆด้าน สำหรับคุณภาพการบริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญามีคุณภาพในระดับสูงมาก ส่วนประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาตามกฎหมายอยู่ในระดับสูง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งวิธีดำเนินการวิจัยไว้ 6 หัวข้อตามลำดับ ได้แก่

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาทำการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม เนื่องจากเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาจากประชากรจำนวนมาก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ทั้งหมด 8 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากร 3,380 คน ตามจำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปีขึ้นไป ของตำบลสามพระยา ข้อมูลตามทะเบียนราษฎร ณ เดือน เมษายน 2553 (ที่ว่าการอำเภอชะอำ. 2553)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นประชากรที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 358 คน โดยใช้ตาราง

การสุ่มของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อน 0.5 ตามจำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป ของตำบลสามพระยา (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538: 297) และใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ Yamane's ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง
 (ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้ มีค่าเท่ากับ .05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{3,380}{1 + 3,380(0.05)^2} = 358 \text{ คน}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านสามพระยา	430	46
2	บ้านช้างแทงกระจาด	539	57
3	บ้านคอนมะกอก	539	57
4	บ้านหนองข้าวนก	569	60
5	บ้านหนองโสน	362	38
6	บ้านอ่างหิน	548	58
7	บ้านเขากระปุกพัฒนา	216	23
8	บ้านโครงการพัฒนา	177	19
	รวม	3,380	358

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของการศึกษา โดยครอบคลุมวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า Rating Scale โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 10 ด้าน จำนวนทั้งหมด 40 ข้อ ประกอบด้วย

1. การเข้าถึงบริการ
2. การติดต่อสื่อสาร
3. ความสามารถ
4. ความมีไมตรีจิต
5. ความน่าเชื่อถือ
6. ความไว้วางใจ
7. ความกระตือรือร้น
8. ความปลอดภัย
9. ลักษณะของการบริการ
10. การเข้าใจลูกค้า

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการ โดยการใช้สถิติเชิงอนุมานคือแบบทดสอบไคร์สแควร์ (Chi-square)

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบข่ายของข้อคำถามตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาซึ่งประกอบด้วยหลักคุณภาพการบริการสาธารณะของพาราซูราแมน 10 ด้าน ได้แก่

1. การเข้าถึงบริการ
2. การติดต่อสื่อสาร
3. ความสามารถ

4. ความมีไมตรีจิต
 5. ความน่าเชื่อถือ
 6. ความไว้วางใจ
 7. ความกระตือรือร้น
 8. ความปลอดภัย
 9. ลักษณะของการบริการ
 10. การเข้าใจลูกค้า
3. รวบรวมข้อคำถามในแต่ละด้านจัดทำเป็นร่างแบบสอบถาม
 4. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไขเนื้อหา และสำนวนภาษาที่ใช้ ตลอดจนความถูกต้องเหมาะสมให้ครอบคลุมรอบแนวคิดที่ศึกษา
 5. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบปรับปรุงอีกครั้งจนเป็นที่พอใจ และแบบสอบถามที่สร้างขึ้นครอบคลุมเนื้อหาและสมบูรณ์ที่สุด นำไปใช้ในการเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

4. การรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งหมดจำนวน 358 ชุด โดยดำเนินการซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ส่งหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

4.2 ประสานกับเจ้าหน้าที่ธุรการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการรวบรวมแบบสอบถามส่งกลับคืนมายังผู้วิจัย โดยใช้ระยะเวลา 15 วัน

4.3 การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับทั้งหมดแล้วก็ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความมีนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วทำการประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นคำร้อยละ

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยพิจารณาเกณฑ์ต่อไปนี้การแปลผล ของแบบสอบถามตอนที่ 2 กำหนดค่าเฉลี่ย (บุญศรี พรหมมาพันธ์และคณะ 2547)

ค่าคะแนนระหว่าง 4.51 – 5.00 คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนระหว่าง 3.51 – 4.50 คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

ค่าคะแนนระหว่าง 2.51 – 3.50 คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนระหว่าง 1.51 – 2.50 คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าคะแนนระหว่าง 1.00 – 1.50 คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.3 การทดสอบความความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล คุณภาพการ บริการ ใน 10 ด้าน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานคือแบบทดสอบไคร์สแควร์ (Chi-square)

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา นำข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูลทำการแยกแยะคำตอบที่ได้ มาทำการวิเคราะห์แบบบรรยาย

6. ระยะเวลาทำการวิจัย

ระยะเวลาทำการวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2553

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัด และปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยผลของการวิเคราะห์ข้อมูลได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการและระดับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	169	47.2
หญิง	189	52.8
รวม	358	100.0
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	54	15.1
26-35 ปี	78	21.8
36-45 ปี	105	29.3
46-55 ปี	96	26.8
56 ปีขึ้นไป	25	7.0
รวม	358	100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	44	12.3
ม.1-ม.3	33	9.2
ม.4-ม.6/ปวช.	142	39.7
ปวส. / อนุปริญญา	48	13.4
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	79	22.1
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.4
รวม	358	100.0
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	62	17.3
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	78	21.8

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	98	27.4
นักเรียน/นักศึกษา	80	22.3
รับจ้าง	40	11.2
รวม	358	100.0
รายได้		
รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	103	28.8
รายได้ตั้งแต่ 5,001 - 10,000 บาท/เดือน	145	40.5
รายได้ตั้งแต่ 10,001 - 15,000 บาท/เดือน	48	13.4
รายได้ตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท/เดือน	29	8.1
รายได้ตั้งแต่ 20,001 บาท/เดือน ขึ้นไป	33	9.2
รวม	358	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 189 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 และเป็นเพศชาย 169 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 และน้อยที่สุดอายุ 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.0 มีระดับการศึกษา ม.4-ม.6/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 21.1 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.4 ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.4 รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.3 และรับจ้างน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.2 มีรายได้ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท/เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และรายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท/เดือน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้จะปรากฏผลดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.2 – 4.18

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
การเข้าถึงบริการ	3.76	.591	มาก
การติดต่อสื่อสาร	3.74	.706	มาก
ความสามารถ	3.87	.546	มาก
ความมีไมตรีจิต	3.83	.555	มาก
ความน่าเชื่อถือ	3.81	.531	มาก
ความไว้วางใจ	3.82	.582	มาก
ความกระตือรือร้น	3.77	.574	มาก
ความปลอดภัย	3.76	.581	มาก
ลักษณะของการบริการ	3.79	.578	มาก
การเข้าใจลูกค้า	3.83	.568	มาก
รวม	3.80	.464	มาก

จากตาราง 4.2 แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการเข้าถึงบริการ

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับคุณภาพการบริการ
1. ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	3.96	.755	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการทันทีเมื่อท่านต้องการขอรับบริการ	3.77	.693	มาก
3. ท่านใช้เวลาน้อยในการรอคอยการรับบริการ	3.72	.777	มาก
4. จำนวนช่องให้บริการมีเพียงพอ	3.60	.759	มาก
รวม	3.76	.59	มาก

จากตาราง 4.3 แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ด้านการเข้าถึงบริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการติดต่อสื่อสาร

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. มีจุดบริการให้คำปรึกษาแนะนำการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	3.68	.782	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจชัดเจน	3.73	.895	มาก
3. มีการจัดเสียงตามสาย สถานีวิทยุ โทรทัศน์ท้องถิ่น เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสาร	3.74	.886	มาก
4. จัดทำแผ่นป้าย แผ่นผังแสดงที่ตั้งของส่วนราชการ และงานต่าง ๆ ติดไว้ ซึ่งสามารถมองเห็นได้ง่าย	3.82	.833	มาก
รวม	3.74	.706	มาก

จากตาราง 4.4 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสามารถ

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความชำนาญในหน้าที่ให้บริการ	4.02	.696	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วและรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน	3.76	.690	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงจัดเตรียมเอกสารและ หลักฐานถูกต้อง	3.85	.728	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ ทันสมัย	3.87	.704	มาก
รวม	3.87	.546	มาก

จากตาราง 4.5 แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ด้านความสามารถ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.87$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความมีโมตรีจิต

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมทางสุขภาพเรียบร้อยมนุษยสัมพันธ์ดี	3.82	.763	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้มาติดต่อขอรับบริการ	3.80	.671	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเองและทั่วถึง	3.85	.679	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.83	.738	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยเป็นมิตรและเอื้อเฟื้อกับผู้รับบริการ	3.86	.748	มาก
รวม	3.83	.555	มาก

จากตาราง 4.6 แสดงว่า แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ด้านความมีโมตรีจิต โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความน่าเชื่อถือ

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่มีความแม่นยำในการแนะนำข้อมูล	3.91	.688	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ	3.80	.681	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	3.78	.743	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม	3.75	.724	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดีเพราะเป็นหน้าที่พึงปฏิบัติ	3.84	.732	มาก
รวม	3.81	.531	มาก

จากตาราง 4.7 แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความไว้วางใจ

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.85	.731	มาก
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.82	.680	มาก
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายใต้ระบบและขั้นตอน ที่ถูกต้อง	3.81	.725	มาก
รวม	3.82	.582	มาก

จากตาราง 4.8 แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สามพระยา อำเภอลำดวน จังหวัดเพชรบุรี ด้านความไว้วางใจ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความกระตือรือร้น

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.86	.747	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความพยายามช่วยแก้ปัญหาอุปสรรคของ ผู้รับบริการ	3.77	.661	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมทุกเรื่องที่จะให้บริการ	3.78	.749	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทที่จะให้บริการ	3.68	.706	มาก
รวม	3.77	.574	มาก

จากตาราง 4.9 แสดงว่า แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สามพระยา อำเภอลำดวน จังหวัดเพชรบุรี ด้านความกระตือรือร้น โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความปลอดภัย

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. มีกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่ดีทำให้ผู้รับบริการไว้วางใจ	3.74	.720	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องตรวจสอบได้	3.74	.688	มาก
3. เจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการเป็นอย่างดี	3.82	.672	มาก
รวม	3.76	.581	มาก

จากตาราง 4.10 แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สามพระยา อำเภอลำดวน จังหวัดเพชรบุรี ด้านความปลอดภัยโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านลักษณะของการบริการ

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. มีการเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ	3.80	.705	มาก
2. สถานที่ในการบริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบพร้อมให้บริการ	3.82	.679	มาก
3. สถานที่ในการบริการมีความสะดวกพร้อมให้บริการ	3.78	.730	มาก
รวม	3.79	.578	มาก

จากตาราง 4.11 แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สามพระยา อำเภอลำดวน จังหวัดเพชรบุรี ด้านลักษณะของการบริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเข้าใจลูกค้า

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	3.84	.615	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	3.80	.703	มาก
3. การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีระบบที่ชัดเจน	3.88	.753	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถดูแลให้คำแนะนำเบื้องต้นในด้านต่าง ๆ ระหว่างรอรับบริการ	3.83	.707	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความพยายามที่จะรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ	3.82	.748	มาก
รวม	3.83	.568	มาก

จากตาราง 4.12 แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ด้านความเข้าใจลูกค้า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$)

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับคุณภาพการบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการบริการ		
	χ^2	df	p
เพศ	1.117	1	.290
อายุ	59.123	4	.053
ระดับการศึกษา	1.763**	5	.000
อาชีพ	26.525	4	.100
รายได้	1.429**	4	.001

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.13 พบว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนเพศ อายุ และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	เพศ		χ^2	df	p
	ชาย	หญิง			
1. การเข้าถึงบริการ	64	76	15.89	11	.145
2. การติดต่อสื่อสาร	60	68	41.66*	15	.020
3. ความสามารถ	64	66	19.05*	10	.040
4. ความมีไมตรีจิต	49	73	25.78*	14	.028
5. ความน่าเชื่อถือ	43	57	21.52*	12	.043
6. ความไว้วางใจ	78	106	18.88	8	.066
7. ความกระตือรือร้น	49	95	30.371	12	.302
8. ความปลอดภัย	79	93	13.94	8	.830
9. ลักษณะของการบริการ	82	92	13.81	8	.870
10. การเข้าใจลูกค้า	60	75	21.17	13	.070

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับคุณภาพการบริการ ด้านต่าง ๆ พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต และความน่าเชื่อถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	อายุ			χ^2	df	p
	ต่ำกว่า 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี			
1. การเข้าถึงบริการ	21	31	53	61.013	44	.075
2. การติดต่อสื่อสาร	19	27	37	97.480	60	.122
3. ความสามารถ	17	28	44	48.520	40	.167
4. ความมีไมตรีจิต	7	28	38	97.484	56	.411
5. ความน่าเชื่อถือ	13	28	33	110.12	48	.120
6. ความไว้วางใจ	35	46	52	58.690	32	.103
7. ความกระตือรือร้น	19	29	45	77.412	48	.115
8. ความปลอดภัย	25	46	51	52.609	32	.212
9. ลักษณะของการบริการ	27	37	49	68.235	32	.100
10. การเข้าใจลูกค้า	19	28	45	117.626	52	.510

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	อายุ		χ^2	df	p
	46-55 ปี	อายุ 56 ปี ขึ้นไป			
1. การเข้าถึงบริการ	25	31	61.013	44	.075
2. การติดต่อสื่อสาร	32	13	97.480	60	.122
3. ความสามารถ	30	11	48.520	40	.167
4. ความมีไมตรีจิต	38	11	97.484	56	.411
5. ความน่าเชื่อถือ	17	9	110.12	48	.120
6. ความไว้วางใจ	39	12	58.690	32	.103
7. ความกระตือรือร้น	38	7	77.412	48	.115
8. ความปลอดภัย	43	13	52.609	32	.212
9. ลักษณะของการบริการ	44	17	68.235	32	.100
10. การเข้าใจลูกค้า	26	7	117.626	52	.510

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับคุณภาพการบริการ
ด้านต่าง ๆ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา		χ^2	df	p
	ประถม ศึกษา	ม.1-ม.3			
1. การเข้าถึงบริการ	16	11	122.732**	55	.000
2. การติดต่อสื่อสาร	20	15	124.136**	75	.000
3. ความสามารถ	22	11	70.732*	50	.028
4. ความมีไมตรีจิต	20	13	129.432**	70	.000
5. ความน่าเชื่อถือ	20	7	111.103**	60	.000
6. ความไว้วางใจ	18	12	83.123**	40	.000
7. ความกระตือรือร้น	20	15	65.248	62	.299
8. ความปลอดภัย	18	17	70.142**	40	.002
9. ลักษณะของการบริการ	26	21	77.971**	40	.000
10. การเข้าใจลูกค้า	20	11	145.632**	65	.000

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา		χ^2	df	p
	ม.4-ม.6 /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.			
1. การเข้าถึงบริการ	55	13	122.732**	55	.000
2. การติดต่อสื่อสาร	43	19	124.136**	75	.000
3. ความสามารถ	43	16	70.732*	50	.028
4. ความมีไมตรีจิต	24	22	129.432**	70	.000
5. ความน่าเชื่อถือ	28	10	111.103**	60	.000
6. ความไว้วางใจ	64	34	83.123**	40	.000
7. ความกระตือรือร้น	51	21	65.248	62	.299
8. ความปลอดภัย	56	30	70.142**	40	.002
9. ลักษณะของการบริการ	59	21	77.971**	40	.000
10. การเข้าใจลูกค้า	43	24	145.632**	65	.000

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา		χ^2	df	p
	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี			
1. การเข้าถึงบริการ	41	4	122.732**	55	.000
2. การติดต่อสื่อสาร	27	4	124.136**	75	.000
3. ความสามารถ	32	16	70.732*	50	.028
4. ความมีไมตรีจิต	37	6	129.432**	70	.000
5. ความน่าเชื่อถือ	27	8	111.103**	60	.000
6. ความไว้วางใจ	50	6	83.123**	40	.000
7. ความกระตือรือร้น	31	6	65.248	62	.299
8. ความปลอดภัย	43	8	70.142**	40	.002
9. ลักษณะของการบริการ	39	26	77.971**	40	.000
10. การเข้าใจลูกค้า	33	4	145.632**	65	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ และการเข้าใจลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความสามารถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่มี ความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	อายุ		เกษตรกร	χ^2	df	p
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย				
1. การเข้าถึงบริการ	23	36	38	98.752**	44	.001
2. การติดต่อสื่อสาร	21	30	40	128.282	60	.080
3. ความสามารถ	24	33	38	55.239**	40	.005
4. ความมีไมตรีจิต	24	34	32	131.608	56	.130
5. ความน่าเชื่อถือ	22	26	33	84.964	48	.341
6. ความไว้วางใจ	39	42	47	40.166	32	.152
7. ความกระตือรือร้น	26	30	48	71.735	48	.515
8. ความปลอดภัย	36	44	37	54.778**	32	.002
9. ลักษณะของการบริการ	29	46	46	54.880	32	.847
10. การเข้าใจลูกค้า	29	32	38	80.118	52	.067

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา		χ^2	df	p
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้างทั่วไป			
1. การเข้าถึงบริการ	25	18	98.752**	44	.001
2. การติดต่อสื่อสาร	22	16	128.282	60	.080
3. ความสามารถ	21	12	55.239**	40	.005
4. ความมีไมตรีจิต	16	14	131.608	56	.130
5. ความน่าเชื่อถือ	11	8	84.964	48	.341
6. ความไว้วางใจ	36	20	40.166	32	.152
7. ความกระตือรือร้น	28	12	71.735	48	.515
8. ความปลอดภัย	29	24	54.778**	32	.002
9. ลักษณะของการบริการ	33	20	54.880	32	.847
10. การเข้าใจลูกค้า	19	18	80.118	52	.067

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการบริการ ด้านต่าง ๆ พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ความสามารถ และความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	อายุ			χ^2	df	P
	รายได้ต่ำกว่า	รายได้ตั้งแต่	รายได้ตั้งแต่			
	5,000 บาท เดือน	5,001 - 10,000 บาท/ เดือน	10,001 - 15,000 บาท/เดือน			
1. การเข้าถึงบริการ	38	58	16	81.854**	44	.000
2. การติดต่อสื่อสาร	32	54	14	110.856	60	.100
3. ความสามารถ	31	55	17	60.633*	40	.019
4. ความมีไมตรีจิต	22	55	16	111.105	56	.000
5. ความน่าเชื่อถือ	17	45	14	92.573**	48	.000
6. ความไว้วางใจ	44	76	28	68.889**	32	.000
7. ความกระตือรือร้น	29	71	17	68.826*	48	.026
8. ความปลอดภัย	40	80	22	61.039**	32	.001
9. ลักษณะของการบริการ	53	71	20	66.109**	32	.000
10. การเข้าใจลูกค้า	34	58	18	86.791**	52	.002

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา		χ^2	df	p
	รายได้ ตั้งแต่	รายได้รายได้ ตั้งแต่			
	15,001 - 20,000 บาท/เดือน	20,001 บาท/เดือน ขึ้นไป			
1. การเข้าถึงบริการ	17	11	81.854**	44	.000
2. การติดต่อสื่อสาร	15	13	110.856	60	.100
3. ความสามารถ	13	17	60.633*	40	.019
4. ความมีไมตรีจิต	13	16	111.105	56	.000
5. ความน่าเชื่อถือ	18	13	92.573**	48	.000
6. ความไว้วางใจ	23	25	68.889**	32	.000
7. ความกระตือรือร้น	12	15	68.826*	48	.026
8. ความปลอดภัย	12	18	61.039**	32	.001
9. ลักษณะของการบริการ	15	17	66.109**	32	.000
10. การเข้าใจลูกค้า	15	11	86.791**	52	.002

** มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ และการเข้าใจลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้าน ความสามารถ และความกระตือรือร้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่มี ความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ให้มีช่องบริการเพิ่มเพื่อความเพียงพอในการบริการ
2. ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้กรณีที่เจ้าหน้าที่บางรายไม่มาปฏิบัติหน้าที่
3. ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อรับทราบปัญหาของประชาชนอย่างแท้จริง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ใน 10 ด้านคือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ การเข้าใจลูกค้า โดยตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งได้สรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี (3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 358 คน โดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อน 0.5 โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลและนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้สถิติเพื่อการหาความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลกับระดับคุณภาพการบริการด้วยสถิติเชิงอนุมานคือแบบทดสอบไคร์สแควร์ (Chi-square)

1.3 ผลการวิจัย

การศึกษาคูณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 189 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.8 และเป็นเพศชาย 169 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 29.3 รองลงมาอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 และน้อยที่สุดอายุ 56 ปีขึ้นไป คิด เป็นร้อยละ 7.0 มีระดับการศึกษา ม.4-ม.6/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาระดับ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 21.1 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.4 ประกอบ อาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.4 รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.3 และรับจ้างน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.2 มีรายได้ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท/เดือน มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 40.5 รองลงมา รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และรายได้ตั้งแต่ 15,001- 20,000 บาท/เดือน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.1

1.3.2 ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอ ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สามพระยา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$)

1.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ

1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ

โดยภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน เพศ อายุ และอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการ บริการ

2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพ การบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต และความน่าเชื่อถืออย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพ การบริการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับ คุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ และการเข้าใจลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความสามารถ อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการ ด้านต่าง ๆ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการ ความสามารถ และความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ความมีโมติเวชัน ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ และการเข้าใจลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความสามารถ และความกระตือรือร้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

- 1) ประชาชนต้องการให้มีช่องบริการเพิ่มความเพียงพอในการบริการ
- 2) ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้กรณีที่เจ้าหน้าที่บางรายไม่มาปฏิบัติหน้าที่
- 3) ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อรับทราบปัญหาของประชาชนอย่างแท้จริง

2. อภิปรายผล

คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการที่ต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือประชาชนด้วยความสนใจ มีการติดต่อสื่อสารให้บริการข่าวสารข้อมูลที่ชัดเจน อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการบริการ มีความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ให้บริการอย่างเป็นกันเอง ท่วงถึง ด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจัง ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ภายใต้ระบบและขั้นตอนที่ถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างแท้จริง สอดคล้องกับแนวคิดของ สุรชาติ มงคลศิริโรจน์ ที่กล่าวว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพ เป็นการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกและสงเคราะห์ช่วยเหลือหรือทำงานให้ตามความต้องการของผู้รับด้วยความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจัง จริงใจ จนเป็นที่พอใจประทับใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้การทำงานดังกล่าวจะต้องไม่ขัดต่อระเบียบในกิจการ ศีลธรรม วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีอันดี และสอดคล้องกับแนวคิดของ แม็ก เวเบอร์(Max Weber,1966: 340) กล่าวถึง การบริการไว้ว่า “การบริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ

การบริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ "ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน" และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา ค้วงอิน (2550) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน โดยภาพรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ในทุกด้าน และผลการดำเนินกิจกรรม โครงการและคำรับรองการปฏิบัติราชการโดยภาพรวมบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ส่วนปัญหาและอุปสรรคจากปัจจัย 6 ด้านของหน่วยงานจะไม่มีปัญหา

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวม พบว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการ ส่วน เพศ อายุ และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ทั้งนี้เนื่องจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่กระจายตามปัจจัยส่วนบุคคลอย่างเพียงพอ ดังนั้น เพศ อายุ และอาชีพ จึงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่เหมือนกัน ซึ่งก็เป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นของประชาชน โดยสื่ออาจเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งข้อมูล ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทำให้ประชาชนได้รับรู้ถึงความแตกต่างหรือความเหมือนของการบริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา ทำให้ประชาชนได้รับรู้ถึงความแตกต่างหรือความเหมือนของการบริการที่ได้รับล่วงหน้า ทำให้มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกัน ทำให้ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพ การบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต และความน่าเชื่อถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างพบว่าผู้ชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้หญิงที่เป็นประเด็นหนึ่งที่สามารถนำมาพัฒนาระบบการบริการได้ คือสัดส่วนที่มารับบริการผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย น่าจะเป็น โอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาคุณภาพขององค์การ เนื่องจากผลการพัฒนาทำให้ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการได้ง่ายกว่าและมีประสิทธิผลมากกว่าผู้ชายในสัดส่วน ที่มากกว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันจิรา รังรองรัตน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริหารของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ภายหลังจากเข้ารับบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้คุณภาพไม่แตกต่างกัน

2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันต่อคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของประชาชนจากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ทราบว่า การที่ประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา ที่มีอายุน้อยมีประสบการณ์น้อย ยังมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่สูงกว่าผู้ที่มีอายุสูงกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ชัย เป็งภิระ (2549) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าคุณภาพการบริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษอยู่ในระดับมากและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมากเช่นกันส่วนปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ และการเข้าใจลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความสามารถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่าเป็นผู้ที่มีความคิดอย่างมีเหตุมีผลมากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ที่มีการศึกษาเห็นความสำคัญของคุณภาพการบริการ และมีความคาดหวังต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ ในการบริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธาณิชวรร (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของหัวหน้างาน พบว่า ความแตกต่างทางเพศ อายุและรายได้ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการ ความสามารถ และความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจาก อาชีพเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีพของประชาชนบางอาชีพต้องการความเร่งด่วนในการใช้บริการเนื่องจากต้องการเวลาไปประกอบอาชีพ เช่น ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย เกษตรกร และรับจ้างทั่วไป เป็นต้น ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา ให้บริการช้าหรือเร็วจึงมีผลต่อความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับ ในขณะที่บางอาชีพมีเวลาที่เหลือพอที่จะนั่งรอใช้บริการได้ ดังนั้นการบริการกับบุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกัน จึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ชัย เป็งภิระ (2549) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการพบว่า อาชีพ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพ

การบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ความมีโมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการและการเข้าใจลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความสามารถ และความกระตือรือร้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากรายได้เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีพ เช่นเดียวกับอาชีพ ประชาชนที่มีรายได้จึงมีความต้องการและคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพเท่าเทียมและเสมอภาค ดังนั้นรายได้จึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรา กรณาฤกษ์ โยธิน (2547) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดนนทบุรีโดยมีความคิดต่อคุณภาพการบริการรวมทุกด้านอยู่ใน ระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า อายุ รายได้ ประสบการณ์รักษาพยาบาลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

3.1.1 ด้านการเข้าถึงบริการในการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา เพื่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น ควรมีการกำหนดให้บุคลากร ผู้ให้บริการมีการชี้แจง และแนะนำวิธีการปฏิบัติขั้นตอนต่าง ๆ แก่ประชาชนผู้ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ

3.1.2 ด้านความสามารถในการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยาด้านความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ควรส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้เพื่อบริการให้ประชาชนเกิดความสะดวกและตรงความคาดหวัง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเปรียบเทียบถึงความเหมือนและความแตกต่างของคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในตำบลอื่น ๆ ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษร ชนาพงศธร (2538) การบริหารงานบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมราช
- จิตรว กรุณาฤทธิ์โยธิน (2547) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานครและจังหวัดนนทบุรี รายงานการวิจัยของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จันจิรา รังรองรัตน์ (2548) ความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อความ
ตั้งใจเชิงพฤติกรรม ภายหลังจากเข้ารับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์
เชิงพาณิชย์ วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล
- ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ (2540) ตลาดบริการและตลาดองค์กร กรุงเทพมหานคร เอช เอ็น กรุ๊ป
- ณรงค์ชัย เป็งกัระ (2549) “คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- คนัย เทียนพุด (2543) การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2536) ระบบราชการไทยกับการพัฒนาชนบทวิวัฒนาการ ปัญหาและ
ทิศทางสู่อนาคต.วารสารสุโขทัยธรรมราช 6, 2 (พ.ค.-ส.ค.36): 116-125
- ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2547) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริการส่วนหน้าของ โรงแรมในเขต
กรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของหัวหน้างาน การค้นคว้าแบบอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นฤมล โชติเวช (2539) ทฤษฎีองค์การสาธารณะ กรุงเทพมหานคร ศักดิ์โสภการพิมพ์
- นันท์วัฒน์ บรรมานันท์ (2543) หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ กรุงเทพมหานคร
บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด
- ปฐม มณีโรจน์ (ม.ป.พ.) ทฤษฎีและแนวความคิดในการพัฒนาการบริหาร กรุงเทพมหานคร
ประยูร กาญจนดุล (2491) กฎหมายปกครอง กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุสสดี สัตยะมานะ (2521) การบริหารรัฐกิจ กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์พีระพัฒนา
- พิทยา บวรวัฒนา (2538) ทฤษฎีองค์การสาธารณะ กรุงเทพมหานคร ศักดิ์โสภการพิมพ์

- แพรพรรณ ทูลธรรม (2546) ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
พระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ภัทรวุฒิ อุตภีระ (2544) “คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพง
จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- มงคล แสงอินทร์ (2538) การบริหารราชการไทย กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์บิสกิต
- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์ (2548) การจัดการการตลาดบริการ กรุงเทพมหานคร บริษัท สำนักพิมพ์
แสงดาว จำกัด
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2545) รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทาง
การแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
กรุงเทพมหานคร สำนักงานประกันสังคม
- ถ้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ (2538) เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 5)
กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น
- วนิดา ค้วงอิน (2550) “การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอ
สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) คุณภาพในงานบริการ กรุงเทพมหานคร บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด
- สมชาติ กิจยรรยง (2543) สร้างบริการสร้างความประทับใจ กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดดูเคชั่น
- สมิต สัมภูกร (2543) การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์สายธาร
- สมิต สัมภูกร (2550) การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์สายธาร
- ศักดิ์ กอแสงเรือง (2514) คำบรรยายกฎหมายปกครอง ชนบุรี โรงพิมพ์แสงสุทธิการพิมพ์
- สาตี ผ่องสว่าง (2550) “การประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลตาม
มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลประสาท
เชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- สิริพร มณีพันธ์ (2538) “การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นประเทศไทย: ศึกษาจากปัญหาที่เกิดขึ้น
ในกรณีเทศบาลและกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุขุม นวลสกุล (2548) ศาสตร์และศิลป์การเมืองการบริหารไทย กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุพจน์ ฉลาด (2550) “คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานี
ตำรวจภูธร อำเภอเมืองเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุรชาติ มงคลศิริโรจน์ (2545) “ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสวัสดิการ
กลุ่มโรงเรียนประถมศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี” สารนิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สรชัย พิศาลบุตร (2549) ตำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรุงเทพมหานคร บริษัท
วิทย์พัฒน์ จำกัด
- อมรา ผูกบุญเกิด (2539) การบริการ เอกสารประกอบการบรรยายสำหรับนักศึกษาามิเอ็มบีเอ
รุ่น 1/2539 ชลบุรี วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- Millet, John D (1954) Management In the Public Service: The Quest for Effective
Performance. New York : Mc Graw-Hill Book Company .Inc.
- Parasuraman, A., Leonard L. Berry and Valarie A. Zeithamal. (1988)_SERVQUAL:
A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality,
Journal of Retailing. 64(1): 12-40; June,.
- Kotler, Philip. (1994) Marketing Analysis, Planning, Inplementation and Control. New Jersey.
Pentice Hall Inc.
- Max Waber, (1966: 340) The Dependability of Behavior measurement Theory of
generalization for scores And profiles: Wiley.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
 2. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
 3. ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอน
 4. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น จึงไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานและสถานภาพทางราชการของท่านแต่อย่างใด
- ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้
จนครบถ้วน

นางสาวรจนา ภูมาลา
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่กำหนดให้ตรงกับสภาพจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี 26 – 35 ปี

36 – 45 ปี 46 – 55 ปี

56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา ม.1 - ม.3

ม.4 - ม.6/ปวช. ปวส./อนุปริญญา

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

เกษตรกร นักเรียน/นักศึกษา

อื่น ๆ ระบุ.....

5. รายได้

รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน

รายได้ตั้งแต่ 5,001 - 10,000 บาท/เดือน

รายได้ตั้งแต่ 10,001 - 15,000 บาท/เดือน

รายได้ตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท/เดือน

รายได้ตั้งแต่ 20,001 บาท/เดือน ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง กรุณาอ่านแบบสอบถามต่อไปนี้แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น
ของท่านมากที่สุด

ค่าคะแนน	5	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก
ค่าคะแนน	3	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าคะแนน	2	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าคะแนน	1	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1	ด้านการเข้าถึงบริการ ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับ บริการ					
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการทันทีเมื่อท่านต้องการ ขอรับบริการ					
3	ท่านใช้เวลาน้อยในการรอคอยการรับบริการ					
4	จำนวนช่องให้บริการมีเพียงพอ					
5	ด้านการติดต่อสื่อสาร มีจุดบริการให้คำปรึกษาแนะนำการบริการ ข้อมูลข่าวสาร					
6	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่ เข้าใจชัดเจน					
7	มีการจัดเสียงตามสาย สถานีวิทยุ โทรทัศน์ ท้องถิ่น เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร					

ข้อ	คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8	จัดทำแผ่นป้าย แผ่นผังแสดงที่ตั้งของส่วนราชการและ งานต่าง ๆ คัดไว้ ซึ่งสามารถมองเห็นได้ง่าย					
9	ด้านความสามารถ เจ้าหน้าที่มีความรู้และความชำนาญในเนื้อ งานที่ให้บริการ					
10	เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วและรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน					
11	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงจัดเตรียมเอกสารและ หลักฐานถูกต้อง					
12	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัย					
13	ด้านความมีไมตรีจิต เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยมนุษย สัมพันธ์ดี					
14	เจ้าหน้าที่ให้เกิดริศผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเองและทั่วถึง					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเอา ใจใส่ผู้รับบริการ					
17	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยเป็นมิตรและเอื้อเฟื้อกับ ผู้รับบริการ					
18	ด้านความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีความแม่นยำในการแนะนำข้อมูล					
19	เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบในการ ให้บริการ					
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					

ข้อ	คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
21	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม					
22	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดีเพราะเป็นหน้าที่พึงปฏิบัติ					
ด้านความไว้วางใจ						
23	เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ					
24	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
25	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายใต้ระบบและขั้นตอนที่ถูกต้อง					
ด้านความกระตือรือร้น						
26	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
27	เจ้าหน้าที่มีความพยายามช่วยแก้ปัญหาอุปสรรคของผู้รับบริการ					
28	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมทุกเรื่องที่จะให้บริการ					
29	เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทที่จะให้บริการ					
ด้านความปลอดภัย						
30	มีกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่ดีทำให้ผู้รับบริการไว้วางใจ					
31	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องตรวจสอบได้					
32	เจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการเป็นอย่างดี					
ด้านลักษณะของการบริการ						
33	มีการเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ					

ข้อ	คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
34	สถานที่ในการบริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ พร้อมให้บริการ					
35	สถานที่ในการบริการมีความสะดวกพร้อมให้บริการ					
	ด้านความเข้าใจ					
36	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการ					
37	เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					
38	การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีระบบที่ชัดเจน					
39	เจ้าหน้าที่สามารถดูแลให้คำแนะนำเบื้องต้นในด้านต่าง ๆ ระหว่างรอรับบริการ					
40	เจ้าหน้าที่มีความพยายามที่จะรับรู้และเข้าใจถึง ความต้องการของผู้รับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวรจนา กูมาลา
วัน เดือน ปีเกิด	26 ตุลาคม 2507
สถานที่เกิด	อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	วิทยาลัยครูเพชรบุรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
ตำแหน่ง	หัวหน้าส่วนการคลัง (นักบริหารงานคลัง 7)