

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข กรณีศึกษาการประปา ส่วนภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุข
2. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
5. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประปาส่วนภูมิภาค
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุข

##### ความหมายของการให้บริการสาธารณสุข

การบริการสาธารณสุขเป็นการบริการที่จัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการและให้บริการแก่ประชาชนทุกคน โดยไม่เจาะจงเฉพาะเพียงบางกลุ่มเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อเป้าหมายสูงสุดคือ สร้างความพึงพอใจสูงสุดในการบริการประชาชน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของการให้บริการสาธารณสุขต่างกันไป ดังนี้

ประมุข วิจารณปริชา (2546 : 10) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณสุขเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

นิลบล เพ็งพานิช (2549 : 28) กล่าวว่า ทิศนะเกี่ยวกับการให้บริการแบบราชการว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล การให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพเหมือนกัน

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547 : 448) กล่าวว่า การบริการสาธารณสุขต้องมีลักษณะเป็นการให้บริการหรือการดำเนินการอื่น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งไม่มีลักษณะในการจำกัด

อำนาจของประชาชนแต่อย่างใด แต่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและเป็นกิจกรรมที่สร้างขึ้นโดยไม่มุ่งหวังผลกำไรแต่มุ่งหวังให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุดจากการบริการสาธารณะ

ลูซี กิลเบิร์ท และบิ้นค์เฮด (Lucy, Gilbert & Binkhead, 1977 อ้างถึงใน สุริย์ พุกษาประดับกุล. 2547 : 19) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอัน ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536 : 13 อ้างถึงใน สุภัญญา โอภาสกุล, 2546 : 14) ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากความหมายที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานกลุ่มคน ทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ การอำนวยความสะดวกสบายและทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ

#### องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะของภาครัฐ เพื่อให้ไปสู่เป้าหมายในการตอบสนองความ พึงพอใจต่อผู้รับบริการนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์หรือองค์ประกอบต่าง ๆ ของการบริการสาธารณะ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดและความหมายขององค์ประกอบของการบริการสาธารณะต่างกันไป ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2547 : 6 - 7) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของการให้บริการ ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ระบบบริการ ผลการบริการ ระบบสนับสนุน ดังตัวแบบต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 ตัวแบบระบบบริการประชาชนแจกแจงรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ

ที่มา ปรัชญา เวสารัชช์, 2547 : 9

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2546 : 11) อธิบายว่า บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วย เงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะ จะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึง นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่ กิจกรรมที่องค์กรของรัฐ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการเองและยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2. กิจกรรมดังกล่าวจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

จากความหมายที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมด้านการบริการสาธารณะที่หน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชน ดำเนินการโดยมีองค์ประกอบหลักที่ต้อง

คำนึงถึงคือ ผู้รับบริการ ระบบบริการ ผลการบริการและระบบสนับสนุนต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวม เป็นสำคัญ

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ เป็นภารกิจที่รัฐต้องจัดให้มีการบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน อย่างทั่วถึง เป้าหมายเพื่อสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม มีนักวิชาการ หลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความต่างกันไป ดังนี้

ประยูร กาญจนกุล (2491 : 119 - 121 อ้างถึงใน สุกัญญา โอภาสกุล, 2546 : 15) ได้กล่าวไว้ถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากความหมายที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นภารกิจหลักของรัฐไม่ว่าจะเป็นทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นโดยมีข้าราชการเป็นตัวแทนในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน ดังนั้นเหล่าข้าราชการจึงต้องตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ เป็นผู้รับใช้ของประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติและต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วยการบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ที่มีารับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการบริการสาธารณะ

### หลักการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ เป็นภารกิจที่รัฐต้องจัดให้มีการบริการสาธารณะไปสู่ประชาชนอย่างทั่วถึง โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวมมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของหลักการให้บริการสาธารณะต่างกันไป ดังนี้

สุรางค์ มุสิกวัตร (2551 : 21) กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะที่ดีควรคำนึงถึงหลักต่าง ๆ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ กล่าวคือ ผลประโยชน์และการให้บริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนส่วนใหญ่ มีใช้เพียงแต่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเท่านั้น

4. หลักความเสมอภาค บริการสาธารณะที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน การให้บริการนี้จะไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัด โดยวัดจากผลผลิตเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย ที่รัฐเรียกเก็บจากการให้บริการสาธารณะนั้น

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติตามได้โดยง่ายทั้งผู้ปฏิบัติและผู้เข้ารับบริการ รวมถึงไม่ใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองเกินไป

สมิต สัจฉกร (2546 : 95 - 98) กล่าวไว้ว่า หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 4 ประการ คือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อการบริการสาธารณะ จะมาจากหลักกฎหมายของแต่ละประเทศ เช่นปัจจุบันมีกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2540 ม.30 “บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ประชาชนทุกคน จึงมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับประโยชน์หรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันด้วย” อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความเสมอภาคในฐานะผู้ใช้บริการและความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำอย่างต่อเนื่อง กรณีที่ต้องทำให้เกิดการหยุดชะงัก จะต้องมีการรับผิดชอบ ถ้าเป็นบริการสาธารณะที่องค์กรท้องถิ่น องค์กรอิสระ รัฐวิสาหกิจของรัฐทำ องค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลต้องเข้าดำเนินการแทน ถ้าเป็นกรณี เอกชน เป็นผู้รับมอบหมายให้ ดำเนินการหน่วยงานที่เป็นคู่สัญญา ต้องมีมาตรการลงโทษและเข้าดำเนินการแทน ซึ่งหลักแห่งความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ จะส่งผลใน 3 ระดับ คือ ระดับฝ่ายปกครอง ระดับพนักงานฝ่ายปกครอง และในระดับคู่สัญญา ลักษณะของความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ขึ้นอยู่กับประเภทของบริการ สาธารณะไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน เช่น กิจการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ต้อง ทำ 24 ชั่วโมง กิจการทางด้านการศึกษา การรักษาความสะอาด ฯลฯ อาจหยุดได้บ้าง เช่น เสาร์-อาทิตย์

3. หลักว่าด้วยความเป็นกลางของบริการ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้อง จะเลือก ปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้ หรือห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจ พิจารณาทางปกครองพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการหรือร่วมประชุมและลงมติในเรื่องใด ๆ ที่ตนมีส่วนได้

ส่วนเสียอยู่ ฝ่ายปกครองที่เป็นคู่สัญญา ย่อมมีเอกสิทธิ์พิเศษเหนือคู่สัญญาที่เป็นเอกชน ซึ่งอาจมีผลมาจากข้อกำหนดในสัญญาหรือจากข้อกำหนดในกฎหมายมหาชนก็ตาม

4. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หลักการนี้มีว่าบริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาตลอดเวลา เพื่อให้ทันกับความต้องการของประชาชนส่วนรวมและเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์สถานการณ์ที่เปลี่ยนไป อาจมีผลใน 4 ระดับ คือ

4.1 ในระดับฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ต้องพัฒนาบริการสาธารณะของตนเองเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้ประชาชน

4.2 ในระดับพนักงานของฝ่ายปกครองต้องยอมรับในผลที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

4.3 ในระดับคู่สัญญาทางปกครองต้องพร้อมที่จะพัฒนาบริการสาธารณะที่ภาครัฐมีสิทธิขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญาได้ เพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น

4.4 ระดับผู้ใช้บริการ ต้องยอมรับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุง แก้ไขเปลี่ยนแปลงยกเลิกบริการสาธารณะ เพื่อความเหมาะสมและยอมรับในการปรับเปลี่ยนราคาค่าบริการซึ่งจะนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น เช่น ขึ้นค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า เพื่อเอาเงินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งอุปกรณ์การขยายกิจการ เป็นต้น

ช่วงศุภชัย บุตร (2536 : 11 - 14 อ้างถึงใน ชาญณรงค์ วิริยะลัทธะ, 2546 : 21 - 25) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการ ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วการให้บริการ

ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

### 3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

### 4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้  
การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงจรรยาบรรณด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชาหรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก และที่สำคัญที่สุดคือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของตนเอง

### 6. ความสุภาพอ่อนน้อม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการ

ให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการ และเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

#### 7. ความเสมอภาค

การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

มิลเลท (Millett, 1954 อ้างถึงใน สุกัญญา โอภาสกุล, 2546 : 16 - 17) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการบริการสาธารณะว่ามีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ได้แก่ การแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นเอกชนที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Time Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอหรือการบริการที่สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการกระทำหน้าที่ให้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม



เพ็ญพิรุณ คำภูษา (2550 : 15) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการและความสะดวกรวดเร็วจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะที่รับบริการ คุณภาพ การบริการและความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูล ที่ได้รับหลังการใช้บริการ

จากความหมายที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า หลักการให้การบริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการที่หน่วยงานของรัฐจัดให้มีขึ้นสำหรับประชาชนทั่วไปโดยให้เกิดความพึงพอใจระหว่างบริการ ที่มีอยู่กับการขอรับบริการโดยเน้นที่ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการต่าง ๆ โดยยึดหลักความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความต่อเนื่องและความต้องการของคนส่วนใหญ่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ

**ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ความหมายของการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานราชการเพื่อตอบสนองในสิ่งที่ประชาชนมาขอรับบริการซึ่งจะให้ผลสำเร็จในด้านคุณภาพของงานและสามารถสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ขอรับบริการอย่างสูงสุด มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของการให้บริการประชาชนต่างกันไป ดังนี้

บรรจง กาญจนาดุล (2549 : 80 - 81) กล่าวว่าไว้ว่า การให้บริการประชาชนคือ การที่องค์การราชการได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับคนในสังคมหรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สมชาติ กิจจรรยง (2546 : 11) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การบริการเป็นบทกระบวนกรของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นหรืออีกนัยหนึ่ง คือ การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวกและกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2546 : 5) กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง การช่วยเหลือเกื้อกูล และให้ความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ไม่ได้เป็นการปฏิบัติรับใช้เหมือนเจ้านายกับลูกน้องแต่เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการเหมือนกับมิตรหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ได้ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ สิ่งที่เอื้ออำนวย เป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย ซึ่งการบริการจะได้กระทำขึ้นจากผู้ให้บริการ และจะส่งมอบถึงผู้รับบริการโดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการนั้น กล่าวโดยสรุป การบริการประชาชน หมายถึงการที่หน่วยงานราชการได้อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือเกื้อกูลคนในสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

จากความหมายที่กล่าวมาผู้วิจัยได้สรุปว่า ความหมายของการให้บริการประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานราชการได้อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือเกื้อกูลให้ผู้รับบริการดั่งมิตร การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวกและกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

#### แนวคิดการให้บริการประชาชน

หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการที่สำคัญ คือ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐต้องพึงระลึกว่า มีหน้าที่ให้บริการประชาชนและประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดีในทุก ๆ ด้านจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังนั้นหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐจะต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของแนวคิดการให้บริการประชาชน ต่างกันไป ดังนี้

วิรัช นิภาวรรณ (2548 : 48 - 49) กล่าวว่า การให้บริการประชาชน เป็นแนวคิดที่หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐให้บริการประชาชน อำนวยความสะดวกหรือปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน เป็นลักษณะการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจนแล้วเสร็จ ตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อนบังคับหรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่

ผู้ยื่นขอหรือไม่ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การรับรอง การรับจดทะเบียน การรับแจ้ง การยกเว้น การผ่อนผันการขยายระยะเวลา การทำเอกสารที่ประชาชนจะต้องมีการให้สัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงานหรือสิ่งของ การชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย รวมถึงการดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอ เช่น การให้บริการที่มีลักษณะเป็นการให้บริการสาธารณะ การสงเคราะห์ การให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนด้วย ทั้งนี้หน่วยงานของรัฐต้องออกระเบียบเพื่อกำหนดให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของตน ให้บริการประชาชนหรือการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนในลักษณะที่สะดวก รวดเร็ว แน่นนอนและชัดเจนแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ ที่สำคัญคือหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐต้องพึงระลึกว่ามีหน้าที่ให้บริการประชาชนและประชาชนมีสิทธิ

ที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยสิทธิของประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐมีดังนี้

1. ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับทราบจากหน่วยงานของรัฐทุกแห่งว่าการให้บริการในแต่ละเรื่องมีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร ใช้เวลาดำเนินการเท่าไร ต้องเตรียมเอกสารหลักฐานใดบ้าง และหากต้องเสียค่าธรรมเนียมประชาชนต้องเสียจำนวนเท่าไร

2. กรณีที่ประชาชนไม่ได้รับบริการตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับทราบถึงเหตุผลและการแจ้งขยายระยะเวลาดำเนินการจากหน่วยงานของรัฐนั้น

3. ประชาชนมีสิทธิจะได้รับแจ้งหนังสือ โดยระบุเหตุผลที่ชัดเจน กรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อาจดำเนินการตามคำขอได้

4. ประชาชนมีสิทธิร้องเรียนกรณีที่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ให้บริการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2532 โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2532 รวมทั้งแก้ไขเพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540 เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบันและให้การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญได้แสดงแนวความคิดการให้บริการประชาชนว่ารัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคลจัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมรวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (มาตรา 75 วรรคหนึ่ง) โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวมอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน (มาตรา 70)

จากความหมายที่กล่าวมาผู้วิจัยได้สรุปว่า หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้บริการในลักษณะที่สะดวกรวดเร็วแน่นอน และชัดเจนแก่ประชาชน ผู้ขอรับบริการที่สำคัญคือหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องพึงระลึกว่ามีหน้าที่ให้บริการประชาชนและประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ

#### หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนเป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ได้เน้นและให้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเน้นในเรื่องด้านการให้บริการประชาชน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความ หลักการให้บริการประชาชนต่างกันไป ดังนี้

กุลธร ธนาพงศธร (2528 : 50 อ้างถึงใน ศุภสิทธิ์ โตะศุกลวรรณ, 2547 : 11) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกันบุคคลกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน
4. หลักความปลอดภัย บริการที่จัดมาใช้บริการต้องเป็นบริการที่มีความปลอดภัยต่อผู้มาใช้บริการ
5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักและไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สุดจิต จันทรประทีน (2546 : 13) กล่าวว่า การให้บริการประชาชน มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการและความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ

เชิดศักดิ์ ชูศรี (2549 : 16 - 17) กล่าวว่า ให้บริการประชาชนแบบเชิงรุก โดยกล่าวถึงสิ่งที่จะต้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการประชาชน 5 ประการ คือ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ ครบถ้วนสมบูรณ์รวดเร็ว เป็นธรรมเสมอภาค เต็มใจและจริงใจ แนวคิดการให้บริการประชาชนบางกรณีอาจเรียกว่า แนวทางวิธีการ เทคนิค การดำเนินงานหรือลักษณะของการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชน จากแนวคิดการให้บริการประชาชนดังกล่าว ทำให้หลายหน่วยงานมีการดำเนินงานหลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสมและความพร้อมของแต่ละหน่วยงาน ตัวอย่างแนวทางการให้บริการประชาชน มีดังนี้

1. การให้ประชาชนเลือกรับบริการ อาจเปิดโอกาสให้ประชาชนเลือกรับบริการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือยินยอมเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มด้วยความสมัครใจ เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น โดยปกติการขอใบอนุญาตใหม่หรือต่อใบอนุญาตสำหรับกิจการอุตสาหกรรม ร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเสริมสวย การรื้อถอน ต่อเติมหรือดัดแปลงอาคาร เป็นต้น เมื่อยื่นหลักฐานครบถ้วน จะใช้เวลาประมาณ 30 วัน และอาจไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่าย 50 บาท เป็นต้น แต่ถ้าประชาชนสมัครใจและต้องการใบอนุญาตดังกล่าวเร็วกว่าเวลาปกติ เช่น 20 วัน เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดว่าต้องเสียค่าใช้จ่ายรวม 300 บาท หรือถ้าประชาชนต้องการใบอนุญาตภายใน 10 วัน อาจเสียค่าใช้จ่าย 500 บาท เป็นต้น ทั้งนี้เงินค่าใช้จ่ายทุกบาททุกสตางค์จะต้องมีใบเสร็จและเป็นเงินรายได้ของหน่วยงานอย่างชัดเจน การนำแนวคิดนี้ ไปประยุกต์ใช้จะอยู่ภายใต้เงื่อนไขดังนี้ คือ ใช้ได้

กับงานบางอย่าง เป็นงานที่แต่ละหน่วยสามารถทำได้เองโดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นหรือเกี่ยวข้องกับน้อยมาก หน่วยงานจำเป็นต้องกำหนดไว้ล่วงหน้าก่อนว่าเมื่อหลักฐานครบแล้วงานแต่ละอย่าง โดยปกติจะใช้เวลาดำเนินการนานเท่าใด พร้อมติดประกาศให้ประชาชนรู้อย่างชัดเจน โดยกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบหรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานนั้น

2. การจัดบุคลากรต้อนรับและให้ความช่วยเหลือประชาชน ควรจัดให้มีบุคลากรอย่างน้อย 1 คน ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นพิเศษ มีหน้าที่เดินพบประชาชนเพื่อคอยต้อนรับสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนที่มาติดต่อราชการ ตอบคำถาม ให้คำแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือประชาชน มีที่นั่งประจำอยู่ที่โต๊ะแล้วคอยตอบคำถามเมื่อมีประชาชนมาถามเท่านั้น

3. การเปิดกว้างช่องทางการให้บริการ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนหลายอย่างอาจดำเนินการในลักษณะที่ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว พร้อมกับประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้ เป็นต้นว่า การร้องทุกข์ ร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การจัดส่งเอกสาร การชำระค่าบริการไฟฟ้า น้ำประปา และการจัดเก็บขยะเหล่านี้ หน่วยงานของรัฐอาจเปิดโอกาสให้ประชาชนส่งข้อความหรือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต รวมทั้งการจัดบุคลากรรับเรื่องราວร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ไว้ตลอด 24 ชั่วโมง

4. การให้บริการร่วมกันเสร็จสิ้นในจุดเดียวหรือการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน การให้บริการดังกล่าว มีลักษณะสำคัญคือเป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทุกคน แต่ละหน่วยงานร่วมมือและประสานงานกัน โดยทุกหน่วยงานจะต้องประสานงานเพื่อออกระเบียบ กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาพิจารณาของแต่ละหน่วยงาน ตั้งแต่รับคำขอจนกระทั่งพิจารณาแล้วเสร็จให้อยู่ในระเบียบเดียวกัน การให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียวหรือสถานที่เดียว มีกำหนดเวลาแล้วเสร็จในทุกขั้นตอนอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย มีการประชาสัมพันธ์และจัดบุคลากรคอยให้คำแนะนำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องประกาศให้ประชาชนรับทราบเป็นการทั่วไปอย่างเปิดเผยในการติดต่อขอใช้บริการแต่ละเรื่อง เจ้าหน้าที่ของรัฐจะใช้เวลาดำเนินการเท่าไร ต้องการเอกสารหลักฐานใดบ้าง หากต้องเสียค่าธรรมเนียมต้องระบุจำนวนเงินที่ชัดเจนด้วย

5. การเปิดช่องทางเบ็ดเสร็จ ให้งานแล้วเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง เช่น ให้บริการคำขอรับรองราคาประเมิน คำขอแก้ชื่อตัว ชื่อสกุล คำขอคัดค้าน เป็นต้น

6. การเพิ่มหรือขยายเวลาให้บริการ หมายถึงการเพิ่มเวลาหรือขยายเวลาการให้บริการมากขึ้น เช่น ขยายเวลาการบริการประชาชนในวันปฏิบัติราชการช่วงเวลา 12.00 -13.00 นาฬิกา โดยไม่หยุดพักเที่ยง เพิ่มชั่วโมงทำงานในวันเสาร์หรือวันหยุดสำคัญของทางราชการเช่นช่วงเทศกาลปีใหม่ ตัวอย่างการให้บริการเมื่อมีการเพิ่มเวลาให้บริการ เช่น รับชำระค่าน้ำไฟฟ้า คำร้องขอใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

7. การจัดหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ เพื่อออกไปพบปะประชาชนและให้บริการตามชุมชนต่าง ๆ ภายในเขตพื้นที่เป็นประจำทุกเดือนโดยฝ่ายบริหารต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการเคลื่อนที่ด้วย เช่น การทำทะเบียนราษฎร์ การเก็บภาษีและการรักษาพยาบาล ทั้งนี้ ควรประกาศล่วงหน้า

8. การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้เกิดความโปร่งใสมากขึ้น เช่น ใช้การประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์และการบริการโดยเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ การรับชำระค่าบริการผ่านธนาคารและเว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น

9. การช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย เช่น เมื่อประสบภัยธรรมชาติหรือเมื่อประเทศประสบภาวะปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ หน่วยงานของรัฐอาจดำเนินการบางอย่าง เพื่อให้บริการผู้มีรายได้น้อย เช่น การให้ประชาชนผ่อนชำระค่ารักษาพยาบาล ค่าภาษี ค่าติดตั้งประปา และการขายสินค้าราคาถูกให้ประชาชน

10. การให้บริการประชาชนต้องเป็นลักษณะของระบบเปิด เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงว่าการให้บริการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นอย่างไร รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ หรือตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐด้วย

11. การยึดหลักการให้บริการสาธารณะประชาชนอย่างประทับใจ คล่องตัว สะดวก รวดเร็วใกล้ชิดทั่วถึงน่าเชื่อถือถูกต้องเสมอภาคเป็นธรรมโปร่งใสและตรวจสอบได้ การให้บริการลักษณะเหล่านี้ไม่เพียงมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐเท่านั้น ยังมีส่วนทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือศรัทธาและยอมรับมากขึ้น ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐขึ้นเพื่อนำไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีจริยธรรมดีงาม มีอย่างน้อย 7 ประการ

11.1 การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละอดทน ความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจสุภาพ มีเมตตาธรรมและเป็นแบบอย่างที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ

11.2 การมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการและประชาชนโดยรวม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้อาสาหรือสมัครใจเข้ามาปฏิบัติราชการเพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน จึงจำเป็นต้องมีจิตสำนึกที่ดีงามในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน ถ้าหากเจ้าหน้าที่ของรัฐทำได้ก็เชื่อว่าจะช่วยสร้างความเจริญและยกมาตรฐานของประเทศให้สูงขึ้น

11.3 การวางตัวให้เหมาะสม เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ควรทะเลาะทแยงอยากจะมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างหรูหราโอ้อ่า ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยหรือกินอยู่อย่างดีเกินความพอดี แต่ควรปรับเปลี่ยนให้มีพฤติกรรมในลักษณะที่กินอยู่แต่พอดี รู้จักใช้จ่ายแต่พอดี รู้จักประหยัดไม่ฟุ่มเฟือย

11.4 การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็ผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งเข้าไปก้าวกายหรือแทรกแซง

การบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน เลื่อนตำแหน่ง และเลื่อนขั้นเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ของรัฐคนใดในเวลาเดียวกัน ต้องไม่ยอมให้คู่สมรส ญาติสนิท บุคคลในครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิดก้าวก้าวยการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนหรือผู้อื่น ไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนเองโดยมิชอบ รวมถึงการไม่เรียกร้องผลประโยชน์ในทางมิชอบซึ่งครอบคลุมถึงการไม่เรียกร้องของขวัญของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นเพื่อประโยชน์ต่าง ๆ อันจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน

11.5 การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอรวมทั้งเอาใจใส่ทุกข์สุข และรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และรับหาทางช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน อย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

11.6 การไม่ใช้และไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ควรปฏิบัติงานในลักษณะนี้ เพื่อให้ผู้อื่นหรือประชาชนเข้าใจผิดโดยมุ่งหวังผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

11.7 การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานผิดพลาด เจ้าหน้าที่ของรัฐควรแสดงความรับผิดชอบตามควรแก่กรณี เช่น ลาออกจากตำแหน่งเมื่อปฏิบัติหน้าที่บกพร่องหรือผิดพลาดอย่างร้ายแรงนอกจากนี้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการยังได้กำหนดค่านิยมของเจ้าหน้าที่รัฐหรือเรียกว่า I AM READY ซึ่งประกอบด้วย 8 ประการ ได้แก่

11.7.1 Integrity หมายถึง ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี

11.7.2 Activeness หมายถึง ชยัน ตั้งใจทำงาน

11.7.3 Morality หมายถึง มีศีลธรรม คุณธรรม

11.7.4 Relevancy หมายถึง รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ตรงกับสังคม ตรงกับ

ความต้องการของประชาชน

11.7.5 Efficiency หมายถึง มุ่งเน้นประสิทธิภาพ

11.7.6 Accountability หมายถึง รับผิดชอบต่อผลงาน ต่อสังคม

11.7.7 Democracy หมายถึง มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย สนับสนุนการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส

11.7.8 Yield หมายถึง มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน

จากความหมายที่กล่าวมาผู้วิจัยได้สรุปว่า หลักการให้การบริการประชาชนนั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ โดยการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ต้องยึดหลักความเสมอภาค ให้บริการทุกคนทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ยึดหลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายในการบริการไม่สูงเกินไป ยึดหลักความสะอาด ต้องบริการในเชิงรุกและมีเป้าหมายที่สำคัญคือ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการจากการมาขอรับบริการเป็นสำคัญ

### ความสำคัญของการบริการประชาชน

ความสำคัญของการให้บริการประชาชน เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะการบริการในรูปแบบต่าง ๆ ของภาครัฐไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานไหนก็ตามหรือหน่วยงานเอกชนก็ตาม ประชาชนหรือลูกค้า คือ เป้าหมายอันดับหนึ่ง การบริการจึงเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการอย่างสะดวกรวดเร็วเพื่อให้ประชาชน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายและ คำจำกัดความ ของการให้บริการประชาชนต่างกันไป ดังนี้

มิลเล็ท (Millet, 1954 : 6 - 7) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Tight Geographical Location)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2548 : 30 - 35) กล่าวว่า ระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่เป็นส่วนสำคัญ 5 ประการ คือ

1. ผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในกระบวนการบริการ เพราะความพึงพอใจของลูกค้าคือเป้าหมายหลักของการบริการ หากกิจกรรมใดให้บริการที่ดีทำให้ลูกค้าพอใจ ก็ย่อมจะสามารถรักษาลูกค้าไว้ให้กลับมาใช้บริการนั้น ๆ ต่อไปอีก หรืออาจจะแนะนำลูกค้าใหม่ให้ด้วยซึ่งจะส่งผลให้กิจกรรมมีกำไร และประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ การบริการที่จะให้ได้ผลตรงเป้าหมายที่สุดจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นพิเศษโดยเฉพาะเรื่องการรับรู้ การบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ เพราะการรับรู้จะถ่ายทอดเป็นความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติเกี่ยวกับการ



บริการได้ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ รวมทั้งการเรียนรู้ประเภทของผู้รับบริการเพื่อจะได้ให้บริการได้อย่างถูกต้อง

2. ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมบริการทุกคนล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการทั้งสิ้น ซึ่งจะปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งในลักษณะของผู้ที่อยู่เบื้องหลังการบริการ หรือผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรงเป็นประจำ ซึ่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริการไม่ว่าทางใด มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการพอ ๆ กับพฤติกรรมของผู้ให้บริการโดยตรง ด้วยเหตุนี้ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถ เพราะลูกค้าจะมองเห็นภาพพจน์ของธุรกิจได้อย่างดีจากการแสดงออกของบุคลากรในองค์การบริการนั้น

3. องค์การบริการ เป้าหมายขององค์การธุรกิจทุกแห่ง มุ่งความสนใจไปที่ความต้องการของลูกค้าเสมอเพื่อผลิตสินค้าและบริการให้ถูกต้องตามความต้องการของผู้บริโภค ธุรกิจบริการก็เช่นเดียวกันจะต้องเสนอบริการที่มีผู้ซื้อหรือผู้บริโภคที่ขอบพอในบริการนั้น ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการเป็นผู้รับผิดชอบการวางนโยบายบริหารและควบคุมการดำเนินงานขององค์การธุรกิจให้ยู่รอดและทำกำไร เนื่องจากระบบการบริการเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจบริการ การบริหารการบริการที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้งานบริการดำเนินไปได้ด้วยดีและสามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้าให้มากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ผู้บริหารในองค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ นโยบายการบริการ การบริหารการบริการ วัฒนธรรมการบริการ รูปแบบของบริการและคุณภาพการบริการ

4. ผลิตภัณฑ์บริการ ธุรกิจบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการด้วยวิธีการให้บริการหรือการปฏิบัติต่อลูกค้าแตกต่างกันไปตามนโยบายการให้บริการหรือวัตถุประสงค์ของการบริการแต่ละประเภท ผลิตภัณฑ์บริการนับเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่สนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ทั้งนี้องค์การบริการจะเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์บริการที่นำเสนอลูกค้าโดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ

5. สภาพแวดล้อมของการบริการ การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศขององค์กรที่เอื้อต่อการให้บริการแก่ลูกค้า และการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ เป็นเรื่องที่มีอาจละเลยได้ เพราะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร และก่อให้เกิดการกล่าวขานเกี่ยวกับการบริการดังกล่าว

จากความหมายที่กล่าวมาผู้วิจัยได้สรุปว่า ความสำคัญของการให้บริการประชาชนนั้น ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการ มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการบริการ ซึ่งความสำเร็จของงานบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบด้านต่าง ๆ อาทิเช่น การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการด้านสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เป็นต้น ทั้งสิ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นสำคัญ

### ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการประชาชน

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการประชาชน เป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึงตลอดเวลาซึ่งส่งผลโดยตรงกับผลของการให้บริการและความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ หน่วยงานต่าง ๆ ต้องมีวิธีการรูปแบบการให้บริการโดยสัมพันธ์กัน ปัจจัยการให้บริการ จึงประกอบด้วยวิธีบริการที่ดีที่สุดและผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อผลิตผลที่ออกมา คือ ความประทับใจและพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายและคำจำกัดความ ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการประชาชนต่างกันไป ดังนี้

ชวงค์ ฉายะบุตร (2546 : 11 - 14) กล่าวว่า หลักการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกจะต้องเป็นไปตามหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดหลักตอบสนองความต้องการของประชาชน เป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามทัศนคติที่ว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อ การให้บริการ คือ

1.1 ข้าราชการที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ จำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการใช้ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือ ที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะคลั่งไคล้ได้ผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี เพื่อจะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจจะทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการบริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกลัวว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องนั้น ๆ อีกนอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพูดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความ

ถูกต้องโดยผู้บังคับหรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก สิ่งสำคัญที่สุดก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรม และจริยธรรมทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อตัวข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มีการติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตามหรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น

จากความหมายที่กล่าวมาผู้วิจัยได้สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการประชาชน ภาครัฐต้องมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยมีเป้าหมายให้ประชาชนได้รับบริการตามที่ได้คาดหวังไว้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ อาทิเช่น มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความเสมอภาค มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการบริการและในการที่จะได้รับการบริการจากภาครัฐ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ในการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการ เกิดความรู้สึกความพึงพอใจในการบริการได้นั้น เรื่องคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการบริการ มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายและคำจำกัดความของ ความหมายของคุณภาพการให้บริการต่างกันไป ดังนี้

เสวมาศ เกื่อนนาดี (2546 : 196) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึงความสอดคล้อง กับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หรือลูกค้า หรือความพยายามอย่างต่อเนื่อง เพื่อสิ่งที่ดีเลิศ

วีรพงษ์ เถลิมาจิรรัตน์ (2546 : 14 - 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความ สอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2547 : 5) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ คือ การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

นายิกา เดิดขุนทด (2549 : 70 - 84) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึงความสัมพันธ์ ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตาม ที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้ คุณภาพบริการ เป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการ ของภาคธุรกิจ ที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนแข่งขันกันได้ในตลาด ซึ่งให้ความสำคัญต่อผู้บริโภค มากขึ้น ความหมายโดยทั่วไปไม่ได้กำหนดแน่ชัด แต่เป็นที่ยอมรับในวงกว้างว่า คุณภาพเป็นเรื่องต่าง จากความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพบริการมิได้หมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์กร แม้ว่าจะต้องมีการวัดผลอย่างเป็นระบบ เพื่อประโยชน์ในการจัดการองค์การบริการก็ตาม

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) กล่าวไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการ สะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวัง ของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลานั้น

จากความหมายที่กล่าวมาผู้วิจัยได้สรุปว่า คุณภาพการบริการหมายถึงการส่งมอบบริการที่ดี ที่น่าประทับใจ การทำให้ผู้รับบริการรับรู้ว่ามี ความโดดเด่นตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังและ เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งผลความพึงพอใจเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจาก บริการนั้น ณ ช่วงเวลานั้น ๆ

### ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

บอร์น (Born, 1994) กล่าวไว้ว่า คุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญ อย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management Agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการ สร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กร และได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วง หลายทศวรรษที่ผ่านมา แต่ในมุมมองเชิงปรัชญา (Philosophical View) คุณภาพเป็นคุณลักษณะ แห่งความคิดและบรรดาถ้อยแถลงที่เชื่อมั่นว่าจะก่อให้เกิดผลดังที่คาดหวัง

ประภาพร สุขุมวิริยะกุล (2546 : 11 - 12) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของคุณภาพการให้บริการ ไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกทั้งทางด้านเวลาและสถานที่ เช่น ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายบริการอย่างถูกต้องใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีน่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากร ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) บุคลากรจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้แก่ลูกค้า ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
9. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการได้

10. เข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้า

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

คุณภาพของการให้บริการ ถือเป็นเรื่องสำคัญและต้องคำนึงอยู่เสมอ โดยเฉพาะในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความต่างกันไป ดังนี้

ครอสบี้ (Crosby, 1988 : 15) กล่าวว่า ว่าคุณภาพการให้บริการหรือ “Service Quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการและสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วยคุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์ และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

กรอนรูส (Gronroos, 1990 : 17) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินผลคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ฮอฟแมน และ เบตสัน (Hoffman & Bateson, 2006 อ้างถึงใน ถาวร อำไพ, 2554) ได้กล่าวว่าการบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบบริการที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องการให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ การบริการที่เป็นไปตามสัญญาหรือตามที่เสนอไว้ การมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการที่มงาน ต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในการบริการนั้น ๆ ดังนั้น การให้บริการจึงควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือเป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป โดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทน งานบางอย่างที่มีใช้งานหลักเน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจ สนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น

จากความหมายที่กล่าวมาผู้วิจัยได้สรุปว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ที่อยู่เสมอ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ การรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการ

ที่นำเชื่อถือไว้วางใจ การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นและเสนอการบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจถ้าได้รับสิ่งหรือรูปแบบที่ต้องการ

### การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

การที่ลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการมีความรู้สึกประทับใจในการบริการนับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการบริการ และการบริการที่ดีนั้นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและพัฒนากระบวนการให้บริการอยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนต่างกันไป ดังนี้

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล (2547 : 14 - 16) ได้ศึกษาขั้นตอนการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพรูปแบบสำหรับบริการ กล่าวไว้ว่า คุณภาพ คือ ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการ เราอาจเรียกผู้ใช้สินค้าหรือบริการว่าลูกค้าซึ่งหมายถึงที่พึงพิงการทำงานของเรา การที่ผลงานของเราจะเป็นคุณประโยชน์ต่อลูกค้าได้นั้น จะต้องทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก (Do Right Thing Right Since The First Time) การทำในสิ่งที่ควรทำคือ การแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า การทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรกคือ การปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานวิชาชีพ เราอาจจำแนกคุณภาพเป็นคุณภาพที่ต้องมี (Must Be Quality) และคุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) คุณภาพที่ต้องมีคือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหากไม่ได้รับจะเกิดความไม่พึงพอใจ คุณภาพที่ประทับใจคือ สิ่งที่เกินความคาดหวังของลูกค้า หากไม่ได้รับก็จะไม่รู้สึก แต่เมื่อได้รับแล้วจะรู้สึกประทับใจ การพัฒนาคุณภาพจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพที่ต้องมีเป็นอันดับแรก

เราอาจจำแนกคุณภาพบริการออกเป็นมิติต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถ (Competency) ของผู้ให้บริการ
2. ความเหมาะสม (Appropriateness) ของการให้บริการเป็นการปฏิบัติตามข้อบ่งชี้หรือความสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ
3. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ของการให้บริการ ได้แก่ การที่ผู้ป่วยรอดชีวิตหายจากการเจ็บป่วย ไม่มีความพิการ
4. ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการให้บริการ ได้แก่ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ
5. ความปลอดภัย (Safety) ได้แก่ การที่ไม่เกิดอันตรายหรือภาวะแทรกซ้อน
6. การเข้าถึงบริการหรือมีบริการให้เมื่อจำเป็น (Accessibility)
7. ความเท่าเทียมกันในการรับบริการ (Equity)
8. ความต่อเนื่อง (Continuity)

หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการ คือ การมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า การปรับกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง โดยการใช้ข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีมและการที่ผู้นำมีบทบาทในการชี้แนะและสนับสนุนอย่างเหมาะสม คุณภาพจะต้อง



เกิดจากความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนทำงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ในระบบงานที่ซับซ้อน เช่น โรงพยาบาล ต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงานจำนวนมากและหลากหลายวิชาชีพ ความร่วมมือและการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการจึงมีความจำเป็นต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ การพัฒนาคุณภาพเป็นการจัดระบบงานของแต่ละหน่วยงานและระบบงานที่เชื่อมต่อกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ การจัดระบบงานดังกล่าวจะต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ทั้งทีมภายในหน่วยงาน ทีมระหว่างหน่วยงาน ทีมระหว่างวิชาชีพ ทีมระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร

พริลลิตี คำนวณศิลป์ (2546 : 17) กล่าวว่า คุณภาพการบริการคือ การบริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยนาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการทักทายปราศรัยและเป็นกันเองกับผู้รับบริการหรือที่ว่า “หน้าไม่โกรธ รอไม่นาน วาจาไพเราะเสนาะหู” นอกจากเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า “5ส” คือ แสง สี เสียง สะอาด และสะดวก ซึ่งหมายความว่า สถานที่ให้บริการจะต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอหรือเหมาะสม สถานที่ให้บริการจะต้องมีสิ่งที่เป็นที่สอดคล้องกับชนิดของบริการ เช่น สถานบริการสาธารณสุข ควรมีสีเขียวสะอาด เสียงของสถานบริการก็ควรจะไม่มีความดังหรืออีกทีก็ไม่เหมาะสม เช่น โรงพยาบาล ควรจะมีเสียงเงียบสงบ โรงมหรสพก็ควรมีเสียงดังไพเราะ ความสะอาดเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนต้องการ เช่น สถานบริการสาธารณสุขต้องให้บริการที่สะอาดและท้ายที่สุด คือ ความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานบริการนั้น ต้องมีความสะดวกในการติดต่อหรือเข้ารับบริการไม่ต้องอยู่ห่างไกล เช่น อยู่ในชนบทหรือขาดความสะดวกในการไปรับบริการสรุปก็คือ ความยากในการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการบริหาร เพื่อให้การบริการมีคุณภาพนั้นอยู่ที่การทราบความต้องการ ความคาดหวัง ค่านิยมและรสนิยมของผู้ใช้บริการ

จากความหมายที่กล่าวมาผู้วิจัยได้สรุปว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการต้องมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นสำคัญ ต้องมีการปรับกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการต้องเกิดจากความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการแต่ละคนทำงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ต้องทำงานเป็นทีมทั้งทีมภายในหน่วยงาน ทีมระหว่างหน่วยงาน ทีมระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการและผู้บริหาร การพัฒนาคุณภาพการให้บริการนั้นต้องเน้นด้านการบริการ เช่น ต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยนาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการทักทาย พูดคุยเป็นกันเองกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและที่สำคัญขึ้นอยู่กับความต้องการ ความคาดหวัง ค่านิยม และรสนิยมของลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าเกิดความรู้สึกความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจต่อการให้บริการหรือไม่

#### ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ

พาราซุรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parsuraman, Zeithaml and Berry, 1985 อ้างถึงใน คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546 : 6 - 7) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม ได้ผลออกมาเช่นเดิม ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้
2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือ การที่ผู้ให้บริการยินดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการรวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยเร็วและการให้บริการตรงเวลา
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ ในการให้บริการทั้งความรู้และทักษะของพนักงานเป็นสิ่งสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการและ ความสามารถขององค์กรโดยรวม
4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทาง โทรศัพท์โดยไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการเหมาะสม และสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ลูกค้า ติดต่อกันได้สะดวก
5. ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) การให้ความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตร ต่อผู้รับบริการ ตลอดจนรู้จักรักษาความลับของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาที่สุภาพให้ผู้รับบริการ เข้าใจได้ อารมณ์ถึงการให้คำแนะนำ บอกราคาอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ ผู้รับบริการ
7. ความเชื่อถือได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องซื่อสัตย์และเชื่อใจได้ สิ่งนี้ มีผลเกี่ยวข้องกับชื่อเสียงของผู้ให้บริการและชื่อเสียงของหน่วยงานโดยตรง
8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือไม่มีข้อสงสัย ในเรื่องความปลอดภัยทางกาย รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องรักษาความลับของผู้ใช้บริการ
9. ความรู้ความเข้าใจในผู้บริการ (Understanding and Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและ รู้จักลูกค้าประจำ
10. สิ่งจับต้องได้ (Tangible) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการที่แสดง เป็นรูปร่างได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงานการ มีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายการสินค้า และ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

#### หลักเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือ ปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้อง มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความ ต่างกันไป ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549 : 420) ได้เสนอหลักเกณฑ์คุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) บริการที่ให้กับผู้รับบริการ ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ผู้รับบริการ คือ ไม่ให้ผู้รับบริการต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงบริการ
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในการทำงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์กรและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับ รวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1984) กล่าวว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีอย่างน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูสได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทศคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการ จะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้อง ปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติและผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือ ในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

#### ความหมายของประสิทธิผล

ในปัจจุบันการดำเนินงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นแผนงานโครงการของหน่วยงานหรือองค์การใด ก็ตาม มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เพื่อวัดถึงความสำเร็จของงานและความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานนั้น

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของความประสิทธิผล (Effectiveness) ดังนี้

เอทซIONI (Etzioni, 1964 : 8 อ้างถึงใน รจเรช โทวณิชย์, 2550 : 24) ได้ให้ความหมาย ของประสิทธิผลว่า หมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานบรรลุ เป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

เรดดิน (Reddin, 1970 : 277 อ้างถึงใน อุทัย ชันโอฬาร, 2547 : 15) ได้กล่าวถึงในด้าน ประสิทธิภาพที่เกิดจากตัวบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การว่าเป็นผลสัมฤทธิ์ทางการบริหาร ที่ผู้บริหารได้สร้างผลผลิตที่เป็นไปตามตำแหน่งของตน และตามมาตรฐานงานที่กำหนดไว้ในองค์การ

สเทียร์ส (Steers, 1977 : 1 -5 อ้างถึงใน อุทัย ชันโอฬาร, 2547 : 14) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง คุณภาพในการทำงานของบุคลากร สำหรับนักเศรษฐศาสตร์ ประสิทธิภาพ ขององค์การ หมายถึง กำไรหรือผลตอบแทนจากการลงทุน เป็นต้น และความสามารถขององค์การ ในการที่จะได้มา ซึ่งทรัพยากรที่มีค่าและหายากและใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้บรรลุเป้าหมายในการ ปฏิบัติงานขององค์การ

อดิศรา เกิดทอง (2546 : 24) ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถขององค์การในการบรรลุ เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบริหารอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพอใจในงาน และองค์การโดยรวม สามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

ธีรพัฒน์ พิเชฐวงศ์ (2546 : 46) ได้สรุปความหมายของประสิทธิผลไว้ คือ ประสิทธิผล เป็นการบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเป็นการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ในเชิงเปรียบเทียบระหว่างโครงการกับวัตถุประสงค์โครงการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2544 : 8 อ้างอิงใน อติศรา เกิดทอง, 2546: 24) ประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์ หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก เป็นเรื่องของการที่เอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพ

จากความหมายที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุวัตถุประสงค์ บรรลุถึงความสำเร็จในงานตามเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ การดำเนินการปรับปรุงนโยบาย ให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ตลอดจนการปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ทันเวลา เพื่องานจะได้ดำเนินไปตามแผนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดหรือเป้าหมายที่วางไว้

#### การวัดและประเมินประสิทธิผล

ประสิทธิผลทั้งหมดขององค์การเป็นเรื่องที่วัดได้ยากมากทั้งนี้เพราะขนาดที่ใหญ่โตขององค์การ ความหลากหลายในด้านภารกิจ และการแยกย่อยออกเป็นส่วนประกอบต่าง ๆ ที่หลากหลายขององค์การ ขณะเดียวกันองค์การจะมีกิจกรรมที่หลากหลาย และดำเนินการเพื่อรองรับเป้าหมายหลาย ๆ ประการ ไปพร้อมกันทำให้เกิดผลต่าง ๆ มากขึ้น ผลที่เกิดขึ้นมีทั้งผลลงใจให้เกิดขึ้น และผลที่ไม่ได้ต้องการให้เกิดขึ้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความการวัดและประเมินประสิทธิผลต่างกันไป ดังนี้

แคมป์เบล (Campbell, 1977 : 36 - 41 อ้างอิงใน ทองใบ สุดชาติ, 2546 : 97 - 98) ได้เสนอการสร้าง “เกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์การ” ไว้ดังนี้ 1) ประสิทธิผลโดยรวมขององค์การ 2) ผลิตภาพ 3) ประสิทธิภาพ 4) ค่าไร 5) คุณภาพ 6) อุบัติเหตุ 7) การเติบโต 8) อัตราการขาดงาน 9) อัตราการออกจากงาน 10) ความพึงพอใจในการทำงาน 11) การจูงใจในการทำงาน 12) ขวัญกำลังใจในการทำงาน 13) ทัศนคติขององค์การ 14) ความขัดแย้ง/ความผูกพัน 15) ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน/การปรับตัว 16) การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย 17) ความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมาย 18) เป้าหมายขององค์การในระดับนานาชาติ 19) ความสอดคล้องกันระหว่างบทบาทและปทัสถานขององค์การ 20) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ 21) ทักษะด้านการทำงานของฝ่ายบริหาร 22) การจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร 23) ความพร้อม 24) การใช้สภาพแวดล้อมให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ 25) การประเมินองค์การจากภายนอก 26) เสถียรภาพขององค์การ 27) ค่านิยมของทรัพยากรมนุษย์ 28) การมีส่วนร่วมและการใช้ผลิตร่วมกัน 29) การเน้นหนักทางการฝึกอบรมและการพัฒนา 30) การเน้นหนักขององค์การไปสู่ความสำเร็จ อย่างไรก็ตามเกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์การที่แคมป์เบลได้นำเสนอไว้ข้างต้น แม้ว่าจะมีผลประโยชน์ในการนำไปประเมินเพื่อชี้วัดประสิทธิผลขององค์การ แต่เกณฑ์หลายข้อมีความขัดแย้งกันอยู่ หากจะนำไปใช้ให้ได้ผลจำเป็นต้อง ทบทวนและเลือกเกณฑ์การประเมินที่มีความสอดคล้องกับองค์การมากที่สุด

กิบสัน และคณะ (Gibson, at el,1982 อ้างถึงใน อติศรา เกิดทอง, 2546 : 25 - 26) ได้นำความหมายของประสิทธิผลขององค์การไว้ว่าเป็นสภาวะ ซึ่ง “องค์การตามระยะเวลาที่ผ่านไปเพิ่มผลผลิตขึ้น (Outputs) ในขณะที่ตัวป้อน (Inputs) คงที่หรือลดน้อยลงหรือมีผลผลิตที่คงที่ในขณะที่ตัวป้อนลดลง” มาผสมผสานกับมิติเวลา ทำให้การวิเคราะห์องค์การจะต้องวิเคราะห์กระบวนการหรือวงจรของการนำทรัพยากรซึ่งเป็นปัจจัยหรือตัวป้อนมาจัดการให้ออกมาเป็นผลกลับสู่สภาพแวดล้อมผ่านระยะเวลา โดยมีเครื่องบ่งชี้ซึ่งสามารถจำแนกตามระยะเวลาได้ ดังนี้

1. เครื่องบ่งชี้ระยะสั้น (Short-Run) ซึ่งวัดได้จากการผลิตประสิทธิภาพและความพอใจ
2. เครื่องบ่งชี้ระยะกลาง (Intermediate) ซึ่งวัดได้จากความสามารถในการปรับตัวและการพัฒนา

3. เครื่องบ่งชี้ระยะยาว (Long-Run) ซึ่งก็คือความอยู่รอดขององค์การ

ภรณ์ กิริติบุตร (2529 : 184 - 188 อ้างถึงใน พจนา ดวงชาทม, 2547 : 26 - 27) ได้ศึกษาแนวความคิดและการวิเคราะห์วิจัยของนักคิดและนักทฤษฎี ตลอดจนการสร้างแบบจำลองในเรื่องการประเมินประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งอาจแยกเป็นแนวทางในการวัดประสิทธิผลได้ 3 แนวทาง ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลขององค์การในแง่เป้าหมาย (The Goal Approach) เป็นการใช้วิธีวัดที่ตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมายขององค์การโดยพบว่าความสามารถในการผลิต (Productivity) ความยืดหยุ่นคล่องตัว (Flexibility) การปราศจากซึ่งความกดดัน (Strain) และข้อขัดแย้ง (Conflict) มีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างใกล้ชิดกับเป้าหมายขององค์การ ปัญหาสำคัญประการหนึ่งเกี่ยวกับการใช้ความสามารถในการผลิตเป็นเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพที่สำคัญนั้น ในกรณีที่องค์การนั้นเป็นองค์การที่ทำหน้าที่หรือมีเป้าหมายในการให้บริการและองค์การที่มีหน้าที่ในการผลิตเองหลายองค์การที่อาจไม่สามารถวัดประสิทธิผลขององค์การได้จากความสามารถในการผลิตอย่างเต็มที่

2. การประเมินประสิทธิผลขององค์การในแง่ของระบบทรัพยากร (The System Resource Approach) เป็นการศึกษาหลักเล็งจุดอ่อนและข้อบกพร่องบางประการของการประเมินประสิทธิผลในแง่ของเป้าหมาย โดยไม่พิจารณาถึงเป้าหมายขององค์การเสียเลย เพราะเห็นว่าเป็นไปได้ยากที่จะใช้การบรรลุเป้าหมายเป็นเครื่องวัดประสิทธิผลขององค์การ จึงมีการใช้แบบจำลองของระบบทรัพยากรแทนแบบจำลองนี้ตั้งอยู่บนแนวความคิดว่าองค์การเป็นระบบเปิด ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน (Exchange) และการแข่งขัน (Competition) ดังนั้นประสิทธิผล หมายถึงความสามารถขององค์การในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรซึ่งหายากและมีคุณค่า องค์การจะมีประสิทธิผลสูงสุดก็เมื่อองค์การสามารถแสวงหาประโยชน์สูงสุดได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรองและใช้ประโยชน์ได้มากที่สุดในการได้มาซึ่งทรัพยากร

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria of Effectiveness) วิธีการนี้ มีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั้งในแง่ของนักวิชาการและเมื่อนำมาใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การ ในทางปฏิบัติใช้ประเมินหน่วยงานต่าง ๆ ได้ดี กล่าวคือ

3.1 ความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพโดยวัดจากผลผลิต

3.2 ลักษณะขององค์การเช่น บรรยากาศขององค์การ รูปแบบการอำนวยการและสมรรถนะขององค์การในการปฏิบัติงาน

3.3 พฤติกรรมในการผลิต เช่น การร่วมมือร่วมใจการพัฒนาการปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2536 : 22 อ้างถึงใน สุภัญญา โอภาสกุล, 2546 : 20) อธิบายการวัดประสิทธิผลไว้ว่า ความมีประสิทธิภาพสามารถวัดได้ 2 แนวทาง คือ

1. การวัดประสิทธิผลจากกรอบของหน่วยงานโดยเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงานเท่านั้น ไม่ได้ก้าวล่วงไปพิจารณาถึงการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2. การวัดประสิทธิผลด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยพิจารณาทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็ว ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ พินทยา บวรวัฒนา (2546 : 184 - 197) ได้นำเสนอวิธีวัดประสิทธิผลขององค์การ 4 วิธี คือ

1. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายวัดได้จากความสามารถขององค์การในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย

2. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ความคิดระบบให้วัดประสิทธิผลขององค์การโดยคำนึงถึง

2.1 ความสามารถขององค์การในการหาปัจจัยนำเข้า

2.2 ความสามารถขององค์การ ในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้กลายเป็นปัจจัยนำออก

2.3 ความสามารถขององค์การในการอยู่รอดท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

2.4 ความสัมพันธ์แบบพึ่งพาระหว่างส่วนต่าง ๆ ขององค์การ ถ้าส่วนหนึ่งส่วนใดทำงานได้ไม่ดีแล้วจะกระทบกระเทือนต่อส่วนอื่น ๆ ได้

3. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การ โดยดูจากความสามารถขององค์การในการชนะใจผู้มีอิทธิพล ได้แก่ องค์การที่มีสายตาแหลมคมสามารถมองว่าบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ใดในสภาพแวดล้อม ที่มีความสำคัญต่อองค์การและยังต้องเป็นองค์การที่สามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ทั้งหลายนั้น ไม่ให้มาขัดขวางการทำงานขององค์การ

4. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์การนักวิชาการเชื่อว่าประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องนานาจิตตัง เกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์การจึงขึ้นอยู่กับว่าใครมีตำแหน่งอะไร มีผลประโยชน์อะไร ดังนั้นการวัดประสิทธิผลขององค์การ จึงต้องพิจารณาค่านิยมต่าง ๆ ของผู้ประเมินองค์การ ซึ่งจะเป็นผู้เลือกกว่าจะใช้มาตรวัดประสิทธิผลขององค์การแบบไหน

จากความหมายที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า การวัดประสิทธิผลขององค์กร สามารถวัดได้จากการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กรโดยพิจารณาจากผลลัพธ์ของการบรรลุวัตถุประสงค์และการประเมินผล สามารถประเมินได้จากระดับความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ

## ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประปาส่วนภูมิภาค

### การก่อตั้งการประปาส่วนภูมิภาค

การประปาส่วนภูมิภาค เรียกโดยย่อว่า “กปภ” เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลที่จะปรับปรุงและขยายกิจการประปาในส่วนภูมิภาคให้ดียิ่งขึ้น โดยการโอนกิจการของ 2 หน่วยงานหลัก ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหา น้ำสะอาดในรูปแบบของน้ำประปาสำหรับประชาชนใช้อุปโภคและบริโภค คือ

1. กองประปาภูมิภาค กรมโยธาธิการ กระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบการดำเนินการก่อสร้างระบบประปา ดูแลการผลิตและจำหน่ายประปาในเขตเมือง หรือในชุมชนที่มีจำนวนประชากรตั้งแต่ 5,000 คน ขึ้นไป ซึ่งมีการประปาในความดูแลรับผิดชอบ 185 แห่ง

2. กองประปาชนบท กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ดำเนินการและรับผิดชอบการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้านหรือการประปาขนาดเล็กในชุมชนที่มีจำนวนประชากรไม่เกิน 5,000 คน โดยร่วมกับท้องถิ่น และเมื่อก่อสร้างระบบประปาแล้วเสร็จก็มอบให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ สุขาภิบาลหรือหมู่บ้าน เป็นผู้ดูแลบำรุงรักษาต่อไปซึ่งมีอยู่จำนวน 550 แห่ง

เมื่อรวมสองหน่วยงานนี้เข้าด้วยกัน ได้ตราขึ้นเป็นพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค ให้กำเนิดหน่วยงานใหม่เรียกว่า การประปาส่วนภูมิภาคหรือ กปภ. เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2522

กว่าจะมาเป็น กปภ.

ความคิดริเริ่มจะก่อตั้งการประปาส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจ เกิดจากกลุ่มข้าราชการและลูกจ้างของกองประปาภูมิภาค กรมโยธาธิการ โดยได้พิจารณาเห็นว่าความต้องการน้ำสะอาดสำหรับใช้อุปโภคและบริโภค ขยายตัวเพิ่มความต้องการมากขึ้นแต่การดำเนินงานมีข้อจำกัดในด้านระบบราชการ ทำให้การบริการประปาไม่คล่องตัว และไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ น่าจะได้จัดอยู่ในรัฐวิสาหกิจดังเช่นสาธารณูปโภคอื่น ๆ

กลุ่มผู้ริเริ่มได้เสนอเรื่องต่อรัฐบาล ม.ร.ว.คึกฤทธิ์ ปราโมทย์ เมื่อเดือนตุลาคม 2518 และได้ติดตามเรื่องนี้อย่างใกล้ชิด จนมาถึงรัฐบาลสมัย ม.ร.ว.เสนีย์ ปราโมทย์ และรัฐบาลนายธานินทร์ กรัยวิเชียร ทุกรัฐบาลได้ให้ความเห็นชอบที่จะให้จัดการบริหารประปาในรัฐวิสาหกิจ แต่ยังไม่ทันดำเนินการแล้วเสร็จก็เปลี่ยนรัฐบาลเสียก่อน

ในสมัยรัฐบาล พลเอกเกรียงศักดิ์ ชมะนันทน์ ได้ส่งเรื่องให้สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ศึกษาถึงวิธีการจัดรูปแบบบริหารประปาในภูมิภาค และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อ วันที่ 9 พฤษภาคม 2521 ให้จัดองค์การบริหารประปาในรัฐวิสาหกิจตามข้อเสนอของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ รัฐบาลได้ตั้งคณะกรรมการการเตรียมการจัดตั้งการประปาส่วนภูมิภาคขึ้นโดยมี นายจำรูญ ปิยะมุตตะระ รองปลัดกระทรวงมหาดไทยในขณะนั้นเป็นประธาน ซึ่งได้ดำเนินการจัดตั้งและตามเป็น พ.ร.บ.การประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ.2522 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2522 และให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่



28 กุมภาพันธ์ 2522 ซึ่งเป็นวันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป โดยโอนกิจการประปา ตลอดจนข้าราชการและลูกจ้างของกองประปาภูมิภาค กรมโยธาธิการ และข้าราชการและลูกจ้างของ กองประปาชนบท กรมอนามัย มาเป็นลูกจ้างและพนักงานของการประปาส่วนภูมิภาค และถือเอาวันที่ 28 กุมภาพันธ์ ของทุกปีเป็นวันก่อตั้งการประปาส่วนภูมิภาค (การประปาส่วนภูมิภาค, 2547 : 19 - 20)

### พระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2522

บทนิยาม มาตรา 1 - 4

หมวด 1 การจัดตั้ง ทุน และทุนสำรอง มาตรา 5 - 11

มาตรา 5 ให้จัดตั้งการประปาขึ้นเรียกว่า “การประปาส่วนภูมิภาค” เรียกโดยย่อว่า “กปภ.” และให้เป็นนิติบุคคล มีวัตถุประสงค์ในการประกอบและส่งเสริมธุรกิจการประปาโดยการสำรวจ จัดหา แหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปารวมทั้งการ ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่การให้บริการ สาธารณูปโภค โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขภาพอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ

มาตรา 6 กปภ. มีสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร และจะตั้งสำนักงานสาขาหรือตัวแทน ขึ้น ณ ที่ใดในและนอกราชอาณาจักรก็ได้ แต่การตั้งสำนักงานสาขานอกราชอาณาจักร ต้องได้รับ อนุมัติจากคณะรัฐมนตรีก่อน

มาตรา 7 ให้ กปภ. มีอำนาจกระทำการกิจการต่าง ๆ ภายในขอบแห่งวัตถุประสงค์ตามมาตรา 5 และอำนาจเช่นว่านี้ให้รวมถึง

(1) ถือกรรมสิทธิ์หรือมีสิทธิครอบครองหรือทรัพย์สินต่าง ๆ สร้าง ซ่อม จัดหา ขาย จำหน่าย เช่า ให้เช่า เช่าซื้อ ให้เช่าซื้อ ยืม ให้ยืม รับจำนำ รับจำนอง แลกเปลี่ยน โอน รับโอน หรือ ดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับทรัพย์สิน ทั้งในและนอกราชอาณาจักร ตลอดจนรับทรัพย์สินที่มีผู้ทูลให้

(2) สำรวจ วางแผน และพัฒนาแหล่งน้ำดิบ ตลอดจนจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ

(3) สำรวจ วางแผน และสร้างระบบการผลิต การส่ง และการจำหน่ายน้ำประปา

(4) กำหนดราคาจำหน่ายน้ำประปา อัตราค่าบริการ ค่าเครื่องอุปกรณ์ และค่าสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนวิธีการและเงื่อนไขในการชำระราคาและค่าตอบแทนดังกล่าว

(5) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการใช้น้ำประปา เพื่อประโยชน์ในการ ให้บริการสาธารณูปโภค

(6) กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการใช้และบำรุงรักษาทรัพย์สินของ กปภ.

(7) กู้หรือยืมเงินภายในและภายนอกอาณาจักร

(8) ให้กู้หรือให้ยืมเงินโดยมีหลักประกันด้วยทรัพย์สินเพื่อประโยชน์แก่การประกอบและ ส่งเสริมธุรกิจของ กปภ.

(9) ออกพันธบัตรหรือตราสารอื่นใดเพื่อการลงทุน

(10) ถือหุ้นหรือเข้าเป็นหุ้นส่วนหรือร่วมกิจการกับบุคคลอื่นเพื่อประโยชน์แก่การประกอบและส่งเสริมธุรกิจของ กปภ.

หมวด 2 คณะกรรมการและผู้ว่าการ มาตรา 12 - 28

หมวด 3 การสร้างและบำรุงรักษาระบบการผลิต การส่งและการจำหน่ายน้ำประปา มาตรา 29 - 34

หมวด 4 การร้องทุกข์ และสงเคราะห์ มาตรา 35-36

หมวด 5 การเงิน การบัญชี และการตรวจสอบ มาตรา 37-45

หมวด 6 การกำกับและควบคุม มาตรา 46-48

บทเฉพาะกาล มาตรา 49-55

### **ภารกิจหน้าที่ของการประปาส่วนภูมิภาค**

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการด้านจัดหาน้ำสะอาด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วประเทศ เริ่มตั้งแต่การวางแผน จัดหาแหล่งน้ำดิบ จัดสร้างระบบผลิตและจ่ายน้ำประปา ควบคุมกรรมวิธีในการผลิตจ่ายน้ำ อำนวยความสะดวก ในการบริการจ่ายน้ำประปาสู่ประชาชน รวมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำประปา ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนที่ใช้น้ำประปา มีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์ อยู่เสมอ ดังนั้น “น้ำประปา” จึงเป็นน้ำสะอาดปราศจากเชื้อโรคและพิษภัยต่าง ๆ เหมาะสำหรับใช้ อุปโภค บริโภคในครัวเรือน โรงงานอุตสาหกรรมและสถานที่ต่าง ๆ

### **วิสัยทัศน์**

ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ (Customers Delight with Water Quality and Excellence Services)

### **ค่านิยมขององค์กร**

มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน

### **วัฒนธรรมองค์กร**

มุ่งมั่นพัฒนางาน บริการด้วยหัวใจ ก้าวไกลสู่สากล

### **พันธกิจ**

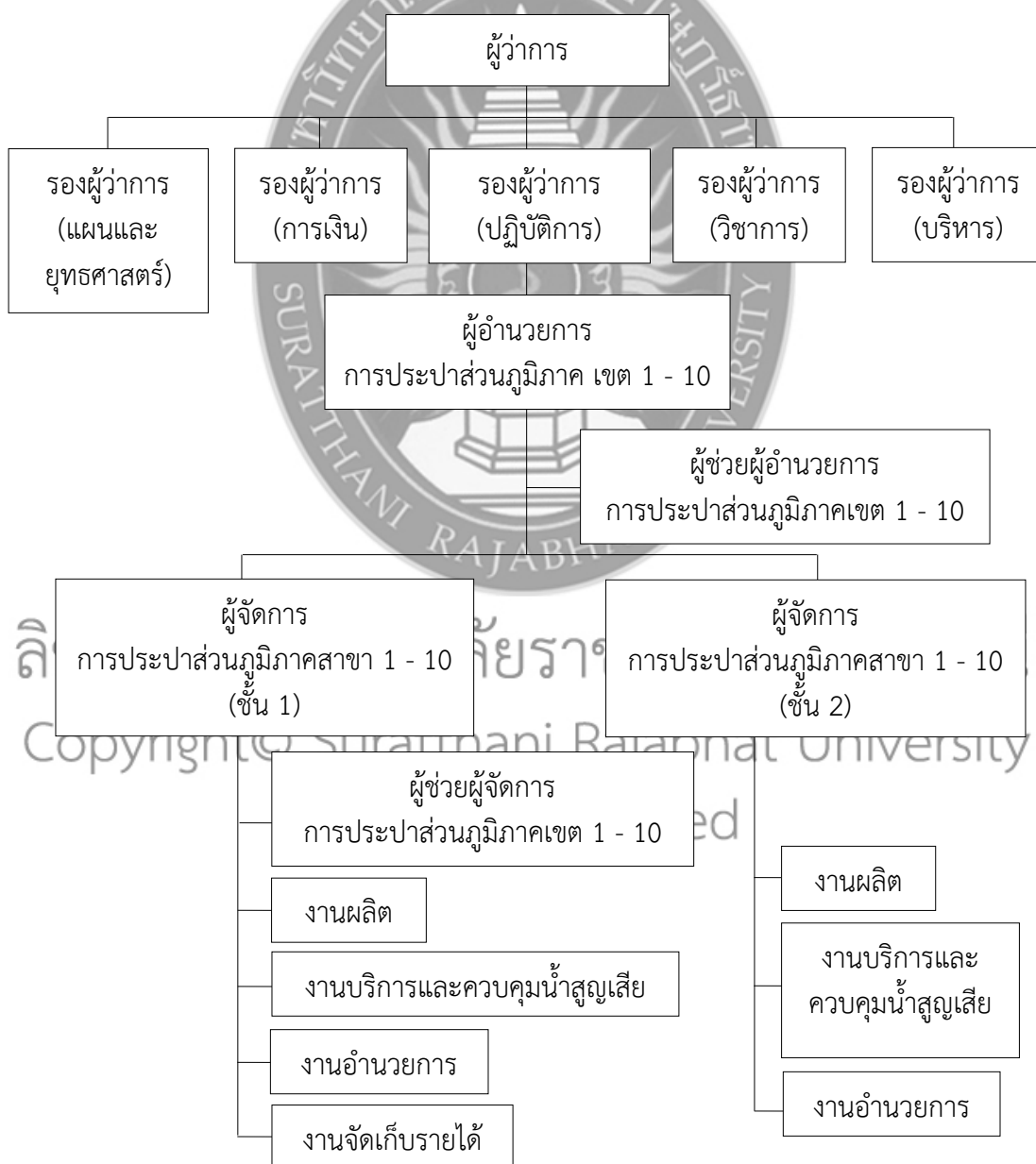
เป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปาตามนโยบายของรัฐบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐ และสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ พันธกิจหลักของการประปาส่วนภูมิภาค มี 5 ประการ ได้แก่

1. ผลิตจ่ายน้ำที่มีคุณภาพ
2. พัฒนาระบบผลิตและจ่ายน้ำให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. เสริมสร้างการให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
4. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ
5. พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร

### วัตถุประสงค์หลักขององค์กร

1. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาทั่วประเทศในส่วนภูมิภาค และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา
2. ให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการขอติดตั้งประปาให้แก่ประชาชน
3. ขยายเขตจำหน่ายน้ำประปาเพื่อให้ประชาชนมีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง

### โครงสร้างการบริหารงานการประปาส่วนภูมิภาค



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานการประปาส่วนภูมิภาค

ที่มา : การประปาส่วนภูมิภาค, 2552

### การแบ่งเขตการบริหารของการประปาส่วนภูมิภาค

ปัจจุบันการประปาส่วนภูมิภาค ได้แบ่งสายการปฏิบัติงานออกเป็น 10 เขต ดูแลรับผิดชอบ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาในสังกัดทั่วประเทศ จำนวน 233 สาขา 357 หน่วยบริการ มีผู้ใช้น้ำรวม 3,106,914 ล้านราย (ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2553) กระจายอยู่ใน 74 จังหวัด ทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ) โดยแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็น 10 เขต ดังนี้

1. การประปาส่วนภูมิภาค เขต 1 รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 7 จังหวัด คือ ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง จันทบุรี ตราด สระแก้ว และปราจีนบุรี
2. การประปาส่วนภูมิภาค เขต 2 รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 8 จังหวัด คือ สระบุรี ลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี นครนายก และนครราชสีมา
3. การประปาส่วนภูมิภาค เขต 3 รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 8 จังหวัด คือ ราชบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร นครปฐม สุพรรณบุรี กาญจนบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์
4. การประปาส่วนภูมิภาค เขต 4 รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 7 จังหวัด คือ สุราษฎร์ธานี ระนอง ชุมพร พังงา ภูเก็ต กระบี่ และนครศรีธรรมราช
5. การประปาส่วนภูมิภาค เขต 5 รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 7 จังหวัด คือ สงขลา พัทลุง ตรัง สตูล ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส
6. การประปาส่วนภูมิภาค เขต 6 รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 5 จังหวัด คือ ขอนแก่น กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ชัยภูมิ และร้อยเอ็ด
7. การประปาส่วนภูมิภาค เขต 7 รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 6 จังหวัด คือ อุตรธานี เลย หนองคาย สกลนคร นครพนม และหนองบัวลำภู
8. การประปาส่วนภูมิภาค เขต 8 รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 7 จังหวัด คือ อุบลราชธานี ศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์ โยธาธร อำนาจเจริญ และมุกดาหาร
9. การประปาส่วนภูมิภาค เขต 9 รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 8 จังหวัด คือ เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน เชียงราย พะเยา น่าน แพร่ ลำปาง และลำพูน
10. การประปาส่วนภูมิภาค เขต 10 รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 10 จังหวัด คือ นครสวรรค์ ชัยนาท ตาก กำแพงเพชร สุโขทัย พิษณุโลก อุตรดิตถ์ เพชรบูรณ์ อุทัยธานี และพิษณุโลก

### อำนาจและหน้าที่ของส่วนงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขา

การประปาส่วนภูมิภาคสาขา แบ่งอำนาจหน้าที่ส่วนงานภายใน (การประปาส่วนภูมิภาค, 2542 : 215 - 216) ดังนี้

1. งานผลิต มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในด้านการผลิตน้ำประปา เพื่อผลิตน้ำให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด และมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการใช้น้ำ ดูแลควบคุมอัตราไหล และแรงดันน้ำให้เพียงพอ บำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องจักรกลเครื่องไฟฟ้าที่ใช้ในระบบผลิต

ตรวจสอบและดำเนินการควบคุมหน่วยงานผลิตน้ำต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพผลิตน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมในระบบผลิตและระบบจำหน่ายน้ำ จัดทำรายงานด้านการผลิตและจ่ายน้ำ

2. งานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในด้านการซ่อมแซม และบำรุงรักษาระบบท่อจ่ายและส่งน้ำพร้อมอุปกรณ์ท่อ ตรวจสอบซ่อมเปลี่ยนอะไหล่มาตรวัดน้ำ การวางแผนและดำเนินการสำรวจจุดท่อรั่วไหลในระบบจ่ายน้ำ และจัดทำประวัติการซ่อมมาตรวัดน้ำ และมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในด้านการสำรวจ ประมาณราคา ติดตั้งมาตรวัดน้ำให้แก่ผู้ใช้ น้ำ รวบรวมและปรับปรุงแผนที่แนวท่อให้ทันสมัยและให้บริการแผนที่แนวท่อแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผนผังแสดงแผนที่แนวท่อของสำนักงานประปา ประสานงานกับงานอำนวยการในการติดตั้ง และตัดมาตรวัดน้ำถอดมาตรวัดน้ำเพื่อส่งซ่อมทดสอบและติดตั้ง

3. งานจัดเก็บรายได้ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในด้านการอ่านมาตรวัดน้ำ การจัดทำ ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำ การจัดเก็บและรับเงินค่าน้ำอื่น ๆ ของสำนักงานประปา การเร่งรัดหนี้สิน การระงับหรือยกเลิกการใช้น้ำตลอดจนการควบคุมและตรวจสอบใบเสร็จรับเงินค่าน้ำ เงินประกัน การใช้น้ำ และจัดทำข้อมูลทะเบียนต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ใช้น้ำ

4. งานอำนวยการ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในด้านธุรการ เจ้าหน้าที่และสวัสดิการ การเบิกจ่ายเก็บรักษาและส่งเงิน จัดทำบัญชี และทะเบียนควบคุมรายได้ รายจ่ายและรวบรวมจัดทำ งบประมาณและรายงานประจำปี ประสานแผนปฏิบัติการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีหน้าที่ รับผิดชอบในการวางแผนจัดหาพัสดุ ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง ควบคุมการเบิกจ่าย การเก็บรักษา จัดทำทะเบียน ตรวจสอบรายการพัสดุ ดำเนินการจำหน่าย โอนพัสดุระหว่างหน่วยงาน

#### ขั้นตอนการผลิตน้ำประปา

“น้ำ” เป็นปัจจัยสำคัญของการดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ของสิ่งมีชีวิตทั้งปวงไม่ว่ามนุษย์ หรือสัตว์ต่างก็มีน้ำเป็นองค์ประกอบสำคัญ “น้ำสะอาด” คือน้ำที่ปราศจากเชื้อโรคต่าง ๆ ที่เหมาะสม สำหรับมนุษย์ในการใช้อุปโภค-บริโภค ซึ่งนั่นก็คือ “น้ำประปา”

“น้ำประปา” เป็นน้ำที่ผ่านกระบวนการต่าง ๆ มากมาย ซึ่งกว่าจะเป็นน้ำประปาให้บริการ แก่ประชาชนได้นั้น มีขั้นตอนการผลิตหลายขั้นตอน และต้องมีการลงทุนที่สูงมาก ดังกระบวนการผลิต น้ำประปา ต่อไปนี้

1. การสูบน้ำ การผลิตน้ำประปา เริ่มจาก “โรงสูบน้ำแรงต่ำ” ทำการสูบน้ำดิบจาก แหล่งน้ำธรรมชาติ เพื่อลำเลียงเข้าสู่ระบบผลิต ซึ่งน้ำดิบที่สามารถนำมาผลิตน้ำประปาได้นั้นต้องเป็น น้ำที่ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีรส ไม่มีสิ่งสกปรกโสโครกปนเปื้อนเกินกว่าที่กำหนด ซึ่งได้ผ่านการวิเคราะห์ ตรวจสอบจากนักวิทยาศาสตร์แล้วว่าสามารถนำมาใช้ผลิตเป็นน้ำประปาได้และต้องมีปริมาณมาก เพียงพอที่จะนำมาผลิตน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่อง

2. การปรับปรุงคุณภาพน้ำดิบที่สูบน้ำเข้ามาแล้ว จะถูกผสมด้วยสารเคมี เช่น สารส้มและ ปูนขาว เพื่อทำการปรับปรุงคุณภาพน้ำดิบ สารละลายสารส้มจะช่วยให้มีการตกตะกอนได้ดียิ่งขึ้นและ

สารละลายปูนขาวจะช่วยยับยั้งการเจริญเติบโตของตะไคร่น้ำหรือสาหร่ายในน้ำหรือบางครั้งจะมีการเติมคลอรีน เพื่อทำการฆ่าเชื้อโรคที่อาจปะปนมากับน้ำในขั้นตอนนี้ก่อน

3. การตกตะกอน ขั้นตอนนี้จะปล่อยน้ำที่ผสมสารส้มและปูนขาวแล้ว ที่ทำให้เกิดการหมุนวนเวียนเพื่อให้น้ำกับสารเคมีรวมตัวกันจะช่วยให้มีการจับตัวของตะกอนได้ดียิ่งขึ้นและจะนำน้ำเหล่านั้นให้เข้าสู่ถังตะกอนที่มีขนาดใหญ่ เพื่อทำให้เกิดน้ำนิ่ง ตะกอนที่มีขนาดใหญ่ น้ำหนักมากจะตกลงสู่ก้นถัง และถูกดูดทิ้ง น้ำใสด้านบนจะไหลตามรางรับน้ำเข้าสู่ขั้นตอนต่อไป

4. การกรอง ในการกรองจะใช้ทรายหยาบละเอียด เพื่อการกรองตะกอนขนาดเล็กมากในน้ำ และให้มีความใสสะอาดมากขึ้น ซึ่งในขั้นตอนนี้ น้ำที่ผ่านการกรองจะมีความใสมากแต่จะมีความขุ่นหลงเหลืออยู่ประมาณ 0.2 - 2.0 หน่วยความขุ่น และทรายกรองจะมีการล้างทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การกรองมีประสิทธิภาพ

5. การฆ่าเชื้อโรค น้ำที่ผ่านการกรองมาแล้วจะมีความใส แต่อาจจะมีเชื้อโรคเจือปนมากับน้ำ ฉะนั้นจึงจะต้องทำการฆ่าเชื้อโรคโดยใช้คลอรีนซึ่งสามารถฆ่าเชื้อโรคได้เป็นอย่างดี น้ำที่ได้รับผลการผสมคลอรีนแล้ว เรียกกันว่า “น้ำประปา” สามารถนำมาใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคได้ และจะทำการจัดเก็บไว้ในถังขนาดใหญ่เรียกว่า ถังน้ำใส เพื่อจัดการบริการต่อไป

6. การควบคุมคุณภาพน้ำประปา ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพราะน้ำประปาที่ทำการผลิตมาแล้วนั้น จะต้องวิเคราะห์ตรวจสอบอีกครั้งจากนักวิทยาศาสตร์ และการตรวจสอบนี้จะดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้น้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภคบริโภค

7. การสูบน้ำประปาที่ผลิตมาแล้วนั้น จะต้องให้บริการถึงบ้านเรือนของผู้ใช้น้ำโดยส่งผ่านไปตามเส้นท่อ ดังนั้นการสูบน้ำจึงมีความจำเป็น ด้วยการส่งจากหอดึงสูงที่สามารถบริการได้ในพื้นที่ใกล้เคียง และในพื้นที่ที่ไกลออกไปหรือมีความสูงมาก จำเป็นต้องใช้เครื่องอัดแรงดันน้ำ เพื่อให้ น้ำประปาสามารถบริการได้อย่างทั่วถึง

ในขั้นตอนการผลิตน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคนั้น ทุกขั้นตอนต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งสิ้น เริ่มจากการสูบน้ำดิบที่จะใช้ทั้งกระแสไฟฟ้า หรือน้ำมันเชื้อเพลิงสารเคมี เช่น สารส้ม ปูนขาว และคลอรีน ก็ต้องมีการจัดซื้อมาเพื่อปรับปรุงคุณภาพน้ำและฆ่าเชื้อโรคในน้ำประปารวมถึงการจัดเก็บและสูบน้ำมายังบ้านเรือนของผู้ใช้น้ำก็ต้องมีเครื่องสูบน้ำและเส้นท่อตลอดจนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่าง ๆ ของกระบวนการผลิตและการส่งลำเลียงที่จะต้องมีการใช้จ่ายเพื่อให้ทุกขั้นตอนการดำเนินการที่สมบูรณ์

น้ำประปา ถึงแม้จะมีการเรียกเก็บค่าน้ำค่าบริการจากผู้ใช้น้ำนั้น นับได้ว่าเป็นราคาน้ำที่ถูกที่สุดเมื่อพิจารณาถึงคุณภาพน้ำรวมถึงขั้นตอนขบวนการการผลิตและส่งจ่ายน้ำประปามาถึงทุกครัวเรือน นับว่าเป็นสาธารณูปโภคที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตแต่มีราคาถูกอย่างมาก หากเปรียบเทียบกับที่จะทำการผลิตน้ำประปาเอง หรือการซื้อน้ำที่มีการจำหน่ายอยู่ทั่วไป (คู่มือการให้บริการประชาชน, 2542 : 12 - 13)

### ความเป็นมาของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี

การให้บริการน้ำประปาถือเป็นระบบสาธารณูปโภคที่สำคัญอย่างหนึ่ง โดยมีองค์กรภาครัฐที่เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ คือ การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) และการประปานครหลวง (กปน.) สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีพื้นที่ให้บริการทั่วประเทศไทย ยกเว้นเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลที่การประปานครหลวงเป็นผู้ให้บริการและมีบางพื้นที่ที่ดำเนินการโดยองค์กรท้องถิ่น เช่น เทศบาล และตามหมู่บ้านต่าง ๆ ที่ระบบประปา ของการประปาส่วนภูมิภาคยังขยายไปไม่ถึง

การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี เป็นอีกสาขาหนึ่งที่ทำให้การบริการด้านน้ำประปาเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2522 ตั้งอยู่เลขที่ 86/2 ถนนศรีวิชัย ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000 โทร. 0-7727-2683 , 0-7727-3482-3 มีระบบผลิตน้ำประปาขนาด 2,100 ลบ.ม./ชม. ใช้แหล่งน้ำดิบจากคลองพุมดวง มีพื้นที่การให้บริการในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เทศบาลตำบลวัดประดู่ เทศบาลตำบลขุนทะเล อบต.บางชนะ อบต. คลองฉนาก อบต. บางใบไม้ อบต.มะขามเตี้ย อบต.ขุนทะเล อ.เมืองสุราษฎร์ธานี เทศบาลเมืองท่าข้าม อบต.ท่าข้าม อบต.หนองไทร อบต.พุนพิน อ.พุนพิน จ.สุราษฎร์ธานี ปัจจุบันมีผู้ใช้จำนวน 66,856 ราย (ข้อมูลจำนวนผู้ใช้ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ประจำปีเดือนมีนาคม 2557)

### แผนงาน/โครงการที่สำคัญของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี

การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี มีการจัดทำแผนงานและโครงการต่าง ๆ วัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนที่มีน้ำประปาและไม่มีน้ำประปา มีโอกาสได้ใช้น้ำประปาอย่างทั่วถึง มีน้ำไหลและแรงดันที่ต่อเนื่องตลอดเวลา รวมทั้งควบคุมคุณภาพน้ำประปาให้ได้มาตรฐานอยู่เสมอ และเพื่อรองรับวัตถุประสงค์ดังกล่าว ได้ดำเนินการจัดทำแผนงานและโครงการต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. โครงการก่อสร้างเพิ่มกำลังผลิตและวางท่อจ่ายน้ำ
2. โครงการนำร่องติดตั้งระบบควบคุมการประหยัดพลังงานในระบบผลิตอัตโนมัติแบบศูนย์รวม
3. โครงการงานท่อจ่ายน้ำเพื่อรองรับระบบผลิตแบบ Mobile Plant ขนาด 500 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง
4. โครงการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan)
5. โครงการติดตั้งระบบ DMA พร้อมมาตรวัดน้ำ
6. โครงการก่อสร้างระบบผลิตน้ำประปา ขนาด 4,000 ลบ.ม./ชม.

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

คำณวน เลาไพบูรณ์กิจเจริญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองน่อง อำเภอน้ำยืน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า บริการสาธารณะทางด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขการประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการขยายเขตน้ำประปามีความเหมาะสมมากที่สุด บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการรักษาความสะอาดถนน ทางเท้าและที่สาธารณะมีความเหมาะสมมากที่สุด บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีการส่งเสริมและสนับสนุนทางการศึกษามากที่สุด และบริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บมีความเหมาะสมมากที่สุด

สิริภัทร เหล่าโกธา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎไฉน อำเภอน้ำยืน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎไฉนตามความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ด้านการบริหารจัดการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านทรัพยากรทางการบริหาร พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับประชาชน พบว่าอยู่ในระดับมาก และด้านเทคนิควิธีการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎไฉน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไม่แตกต่างกัน

พีระพล เดชบุญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขชุมชนของสถานีอนามัยในเขตอำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณสุขชุมชน ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอดงหลวง สามารถพิจารณาความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านงานบริหารทั่วไป ด้านรักษาพยาบาลฟื้นฟูสภาพและดูแลผู้ป่วยพิการ ด้านการควบคุมและป้องกัน ด้านการสนับสนุนบริการอื่น ๆ ด้านการอาชีวอนามัยสิ่งแวดล้อม และด้านการส่งเสริมสุขภาพ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณสุขชุมชนของสถานีอนามัยในเขตอำเภอดงหลวง สามารถพิจารณาความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และ



สถานบริการ ด้านความพึงพอด้านบุคลากรในวงการแพทย์และสาธารณสุข ด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุข ด้านความร่วมมือ/การมีส่วนร่วมในแนวทางประชาคมตำบล ด้านลักษณะชุมชน/สถานการณ์สุขภาพในชุมชน และด้านความพึงพอด้านการเงินและงบประมาณ

อนิรุทย์ ตันติภักดิ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจของประชาชนและ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการ พัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันของพนักงานเทศบาล ไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง

ปราณี อินทวงศ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ตามค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าแตกต่างกัน และผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาล ตำบลบางกะดี ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

วัชร เสริฐสมใจ (2550) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบล ท่าข้าม อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบล ท่าข้าม ส่วนใหญ่รับทราบเกี่ยวกับแหล่งที่มาของงบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้าม คิดเป็นร้อยละ 91.14 โดยทราบว่างบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้าม มาจากรายได้จากการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 92.10 และรับทราบเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล และการใช้งบประมาณของเทศบาลตำบลท่าข้าม คิดเป็นร้อยละ 89.20 โดยคิดว่าการใช้เงินงบประมาณ ในการดำเนินกิจการ/ ให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลท่าข้ามเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 81.06 และแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล จากวารสารของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 87.88 โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลท่าข้ามโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้ามด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และด้านงานให้บริการและ

บริการชุมชน โดยภาพรวมในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสาธารณสุขโรค และสาธารณสุขการ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม พบปัญหาในการรับบริการสาธารณสุขจากเทศบาล ตำบลท่าข้าม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบปัญหาในการรับบริการสาธารณสุขด้าน สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมจากเทศบาลตำบลท่าข้ามในระดับมาก และพบปัญหาในการรับบริการ สาธารณคดีด้านสาธารณสุขโรค และสาธารณสุขการ และด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมจาก เทศบาลตำบลท่าข้ามในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาในการรับบริการสาธารณสุขด้านงานให้บริการ และ บริการชุมชนจากเทศบาลตำบลท่าข้ามพบในระดับน้อย

อุดมพร สุคนธฉายา (2547) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชน แบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นหญิง 220 คน มีอายุ 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท สำหรับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมาวิเคราะห์รายด้านแล้วพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านกระบวนการ ให้บริการ ด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าการให้การบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากเช่นกัน สำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลนั้น ปรากฏว่า เพศ อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส่วนอายุ รายได้

อดิครา เกิดทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความมีประสิทธิภาพในการบริการสาธารณสุขของเทศบาล เมืองอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า ความมีประสิทธิภาพในการบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ ตามความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านสามารถ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ และด้านงานให้บริการและบริการชุมชน

ปิ่นรัตน์ ผ่องราศี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัด ร้อยเอ็ด แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้รับบริการโดยรวม ได้แก่ พนักงาน สอบสวน ทนายความ และคู่ความฝ่ายโจทก์ มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับดี คือ ด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคู่ความฝ่ายจำเลยมีการประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชน และครอบครัว โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับดี คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

ผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

สมชาย ดาราย (2549) ได้ศึกษาเรื่อง เรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้น้ำของสำนักงานประปาพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง รายได้ 5,000-10,000 บาท อยู่ในเขตจำหน่ายน้ำอโยธยา การศึกษาระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้น้ำที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพบริการแตกต่างกัน สำหรับผู้ใช้น้ำที่มี เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ และเขตจำหน่ายน้ำที่แตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็นภาคนโยบายและภาคปฏิบัติ ในภาคนโยบายเป็นการแบ่งตามการบริการ ส่วนภาคปฏิบัติเป็นการนำผลการวิจัยและพัฒนา กำหนดรูปแบบปฏิบัติตามกระบวนการ คือ การนำองค์กร กลยุทธ์ธุรกิจ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ระบบสารสนเทศ การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด การประชาสัมพันธ์ ผลจากการดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวทำให้ลูกค้าพึงพอใจและสังคมยอมรับ

#### งานวิจัยต่างประเทศ

ฮับเบอร์รี่ (Hansberry, 2005) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง An Exploration of Collaboration and Organizational Effectiveness in Denver County Human Service Organization ซึ่งเป็น การสำรวจความร่วมมือและประสิทธิผลขององค์การที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเขตปกครองเดนเวอร์ โดยการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของความร่วมมือภายในองค์กรและประสิทธิผลขององค์การ มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ซึ่งได้รับอิทธิพลจากการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Management) รูปแบบสหพันธรัฐใหม่ (New Federalism) และการปฏิรูปสวัสดิการ (PRWORA) และได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์การ อาทิ กระบวนการในการบริหารจัดการ ผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการและการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง เป็นต้น โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้การสำรวจแบบตัดขวาง (Cross-Sectional Survey) และการสนทนากลุ่มแบบเจาะจง (Focus Groups) โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร ที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเขตปกครองเดนเวอร์ จำนวน 43 แห่งและการสนทนากลุ่มกับผู้จัดการและผู้สนับสนุนการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยพบว่าในปัจจุบัน องค์การไม่แสวงหาผลกำไรดังกล่าวได้มีการสร้างความร่วมมือกันมากขึ้นกว่าช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ซึ่งมีสาเหตุมาจากความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน และโอกาสในการระดมทุนที่ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง นอกจากนี้ ข้อค้นพบที่ได้ยังแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลงและความร่วมมือจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การมากกว่ากระบวนการ

ในการบริหารจัดการและผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ โดยองค์การที่มีขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะเกิดความร่วมมือที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การมากกว่าองค์การที่มีขนาดใหญ่

ชารอน อิงค์ (Sharon Eng, 2005) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Toward a definition and development of NGO organizational effectiveness in Indonesia : An unfolding Journey โดยได้ทำการศึกษารับรู้ความเข้าใจบทบาท และเพื่อแสวงหาแนวทางในการดำเนินงาน และการจัดโครงสร้างองค์การที่มีประสิทธิผลสำหรับการบริหารจัดการ รวมถึงศึกษาถึงปัจจัยทั่วไปและปัจจัยเฉพาะที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งในการศึกษานี้ได้ทำการวิจัยควบคู่กันไปทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์กรณีศึกษา และการสำรวจ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยกระบวนการ Eigan Value Factory Rotation และนำมาหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbachs' Alpha Coefficient) และวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) จากนั้นยังวิเคราะห์ปัจจัยร่วมที่อาจมีผลต่อรูปแบบการดำเนินการและการบริหารขององค์กรอิสระอาทิ ภาษาที่หุ้นส่วนหรือผู้เข้าร่วมใช้วัฒนธรรมของหุ้นส่วนที่อาจมีผลต่อการจัดการเบื้องต้น เป้าหมายของการดำเนินการทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว การพัฒนาระบบเอกสารและสารสนเทศ นอกจากนั้นแล้วยังมีการสนทนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการกับปัญหากรณีเฉพาะบางกรณี ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหาร NGO ส่วนใหญ่จะยอมรับเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานที่เรากำหนดขึ้นถึง 2 ใน 3 ส่วน ซึ่งเกณฑ์เหล่านี้ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ การสื่อสาร การมีเป้าหมายร่วมกัน การสร้างความกลมเกลียว และการเพิ่มพูนอำนาจขององค์กร ส่วนที่เหลืออีกหนึ่งส่วน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการจัดการในเชิงหน้าที่ ได้แก่ ความสามารถในการตรวจสอบด้านการเงิน กระบวนการติดตามโครงการและการประเมินกระบวนการทำงาน จากการศึกษาพบว่าสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมโดยรอบขององค์กร NGO มีบทบาทหลักในการส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ จากการศึกษาทำให้เราทราบถึงองค์การรากหญ้ามีการวัดประสิทธิผลด้วยตัวชี้วัดแบบดั้งเดิม และมีกรดำเนินการตามนโยบายหรือเป้าหมายเฉพาะ และแสดงให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างเวลาที่เกิดขึ้นอันเป็นผลจากการที่องค์กรเหล่านี้ มีวัตถุประสงค์การดำเนินการต่อพื้นที่และเวลาที่จำเพาะเจาะจง อีกทั้งยังมีกระบวนการจัดการแบบดั้งเดิม และรูปแบบวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของสมาชิกองค์กรสามารถส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินการขององค์กรได้ และวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรล้วนมีผลต่อการพัฒนาองค์กรนั้นทั้งสิ้น ซึ่งผลจากการศึกษาของเราทำให้เราทราบถึงกระบวนการทำความเข้าใจปัญหาและการจัดการองค์กรของ NGO ระดับรากหญ้าในประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งองค์กรเหล่านี้ มีความจำเป็นต้องใช้ทฤษฎีการจัดการ นักวิจัย ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ การเพิ่มศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้วยการฝึกอบรม จึงจะสามารถแก้ไขปัญหาของประเทศโลกที่สามได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

คาร์โบเวียค (Karbowski, 2003) ศึกษาาระบบบริการด้านประปาของเมืองเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย พบว่า การบริการน้ำประปา เป็นการบริการสาธารณะ โดยรัฐเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งไม่มีคู่แข่ง เนื่องจากน้ำประปา จัดเป็นบริการพื้นฐานที่รัฐจะต้องให้แก่ประชาชน ซึ่งจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลได้แก่ ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ ที่จะสามารถนำไปสู่การยอมรับและพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ

โคลเตอร์ (Coulter, 1978) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิผลขององค์การเทศบาล ซึ่งให้บริการสาธารณะด้านการป้องกันอัคคีภัย โดยนำแบบจำลองประสิทธิผลขององค์การ 3 แบบด้วยกันมาทดลองประสิทธิผลขององค์กรในแง่ของพฤติกรรมและทัศนคติ ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการและประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย จากการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งได้จากการวิจัย การป้องกันอัคคีภัยของเทศบาล พบว่า ความสามารถในการผลิตผลงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่จะวัด ประสิทธิภาพในแง่ของการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้การที่องค์การจะมีความสามารถในการผลิตสูงได้ก็ขึ้นอยู่กับตัวแปรที่เกี่ยวกับกระบวนการภายในและตัวแปรที่มีผลกระทบต่อสังคม ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมขององค์กรนั่นเอง

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา งานวิจัย ทบทวนเอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขา ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ความคิดเห็นจากผู้ให้บริการน้ำประปาเป็นหลัก เนื่องจากการบริการด้านน้ำประปา เป็นการบริการสาธารณะ ที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จะต้องดำเนินการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การจะวัดว่าการบริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิผลหรือไม่ การบริการนั้น ควรจะตอบสนองต่อความต้องการหรือสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์และสรุป เพื่อประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิด ดังนี้

ด้านความไว้วางใจของการบริการ การที่ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไว้วางใจในการบริการ หลังจากที่ได้รับบริการถือได้เป็นการบริการนั้น มีคุณภาพและเกิดประสิทธิผล ตามแนวคิดของประภาพร สุขุมวิริยะกุล (2546 : 11 - 12) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของคุณภาพการให้บริการ ไว้ดังนี้

- 1) การเข้าถึงลูกค้า 2) การติดต่อสื่อสาร 3) ความสามารถ 4) ความมีน้ำใจ 5) ความน่าเชื่อถือ 6) ความไว้วางใจ 7) การตอบสนองลูกค้า 8) ความปลอดภัย 9) สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก 10) เข้าใจและรู้จักลูกค้า

แนวคิดของกรอนรูส (Gronroos, 1984) กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการ ว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ ดังนี้

- 1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ
- 2) ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ
- 3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ
- 4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้
- 5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ
- 6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

แนวคิดของฮอฟแมนและเบตสัน (Hoffman and Bateson, 2006 อ้างถึงใน ถาวรอำไพ, 2554) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการ

ของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบบริการที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ การบริการที่เป็นไปตามสัญญาหรือตามที่เสนอไว้ และงานวิจัยของ ปิ่นรัตน์ ผ่องราศี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ประกอบด้วยตัวแปร 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 2) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 3) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ 4) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 5) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของประภาพร สุขุมวิริยะกุล แนวคิดของกรอนรุส แนวคิดของฮอฟแมนและเบตสัน และงานวิจัยของปิ่นรัตน์ ผ่องราศี รวมทั้งบริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงานของการประปาส่วนภูมิภาคสาขา มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิด ด้านความไว้วางใจของการบริการในการศึกษาครั้งนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ในการบริการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจนั้น ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญ ตามแนวคิดของมิลเลท (Millett, 1954 อ้างถึงใน สุภัญญา โอภาสกุล, 2546 : 16 - 17) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการบริการสาธารณะ ว่ามีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชนโดยมีหลักการหรือกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ประการคือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า และแนวคิดของ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 : 13 อ้างถึงใน สุภัญญา โอภาสกุล, 2546 : 14) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ และแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2546 : 95 - 98) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ 4 ประการ คือ 1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค 2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง 3) หลักว่าด้วยความเป็นกลาง 4) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและงานวิจัยของ สิริภัทร เหล่าโกธา (2555) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูโน้อย่าง อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วยตัวแปร 4 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านทรัพยากรทางการบริหาร 3) ด้านความสัมพันธ์กับประชาชน 4) ด้านเทคนิควิธีการ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของจอห์น ดี มิลเลท แนวคิดของเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ แนวคิดของสมิต สัจฉกร และงานวิจัยของสิริภัทร เหล่าโกธา รวมทั้งบริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงานของการประปาส่วนภูมิภาคสาขามาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิด ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการในการศึกษาครั้งนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การจะวัดว่าบริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิผลหรือไม่ การบริการนั้นควรจะตอบสนองต่อความต้องการหรือสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยระบบการให้บริการ

จะประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการ ต้องทำหน้าที่ให้บริการ เพื่อผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ตามแนวคิดของของ เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536 : 13 อ้างถึงใน สุกัญญา โอภาสกุล, 2546 : 14) ที่กล่าวว่า รัฐมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

- 1) สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม
- 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5) ช่องทางการให้บริการ
- 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ และแนวคิดของ กิลเบิร์ท และบีนค์เฮด (1977 อ้างถึงใน สุรีย์ พุกษาประดับกุล 2547 : 19) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ มี 4 องค์ประกอบ คือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร 3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากมีการใช้ทรัพยากร 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับและแนวคิดเพ็ญพิรุณ คำภูษา (2550 : 15) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะจำแนกการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการและความสะดวกรวดเร็วจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่ ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะที่รับบริการ คุณภาพการบริการและความถูกต้อง ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการและผลงานวิจัยของ อุดมพร สุคนธฉายา (2547) วิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษา ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยตัวแปร 4 ด้าน คือ 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ด้านสถานที่ให้บริการ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ 4) ด้านบุคลากร ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ เทพศักดิ์ บุญรัตน์ แนวคิดของกิลเบิร์ท และบีนค์เฮด แนวคิดของเพ็ญพิรุณ ภูษา และงานวิจัยของ อุดมพร สุคนธฉายา มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในการศึกษาคั้งนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายที่พร้อมครบถ้วนไม่ยุ่งยาก ในการรับบริการ เป็นหัวใจอีกประการหนึ่ง ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการบริการ ตามแนวคิดของ กุลธร ธนาพงศธร (2528 : 50 อ้างถึงใน ศุภสิทธิ์ ไตศกุลวรรณ, 2547 : 11) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ประการ คือ 1) หลักความสอดคล้อง 2) หลักความสม่ำเสมอ 3) หลักความเสมอภาค 4) หลักความปลอดภัย 5) หลักความสะดวก และแนวคิดของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2548 : 30 - 35) กล่าวว่า ระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่เป็นส่วนสำคัญ

5 ประการ คือ 1) ผู้รับบริการ 2) ผู้ปฏิบัติงาน 3) องค์การบริการ 4) ผลิตภัณฑ์บริการ 5) สภาพแวดล้อมของการบริการ และงานวิจัยปราณี อินทวงศ์ (2550) วิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วยตัวแปร 3 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านอาคารสถานที่ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของ กุศลธนาพงศธร แนวคิดของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ และงานวิจัยของปราณี อินทวงศ์ มาใช้ประยุกต์เป็นกรอบแนวคิด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการศึกษาครั้งนี้

**ตารางที่ 2.1** สรุปการทบทวนเอกสารแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบริบทอำนาจ และหน้าที่ของส่วนงานการประสานงานภูมิภาคสาขา เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดด้านความไว้วางใจของการบริการ

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/บริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงาน	ตัวแปรที่เลือก
<p>ประภาพร สุขุมวิริยะกุล (2546 : 11 - 12) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของคุณภาพการให้บริการ ไว้ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเข้าถึงลูกค้า</li> <li>2. การติดต่อสื่อสาร</li> <li>3. ความสามารถ</li> <li>4. ความมีน้ำใจ</li> <li>5. ความน่าเชื่อถือ</li> <li>6. ความไว้วางใจ</li> <li>7. การตอบสนองลูกค้า</li> <li>8. ความปลอดภัย</li> <li>9. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก</li> <li>10. เข้าใจและรู้จักลูกค้า</li> </ol>	ความไว้วางใจ
<p>กรอนรูส (Gronroos, 1984) กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่า สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ</li> <li>2. ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ</li> <li>3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ</li> <li>4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้</li> <li>5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ</li> <li>6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ</li> </ol>	ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้
<p>ฮอฟแมน และเบตสัน (Hoffman and Bateson, 2006 อ้างถึงใน ถาวร อำไพ, 2554) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบบริการที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ การบริการที่เป็นไปตามสัญญาหรือตามที่เสนอไว้</p>	การให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ



ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/บริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงาน	ตัวแปรที่เลือก
<p>ปีนรัตน์ ผ่องราศี (2550) วิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ประกอบด้วยตัวแปร 5 ด้าน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ</li> <li>2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ</li> <li>3. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ</li> <li>4. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ</li> <li>5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ol>	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ
<p>อำนาจและหน้าที่ของส่วนงานการประปาส่วนภูมิภาค</p> <p>งานผลิต มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในด้านการผลิตน้ำประปา เพื่อผลิตน้ำให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด และมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการใช้น้ำดูแลควบคุมอัตราไหลและแรงดันน้ำให้เพียงพอ</p>	งานผลิต

ตารางที่ 2.2 สรุปการทบทวนเอกสารแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขา เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/บริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงาน	ตัวแปรที่เลือก
<p>มิลเลท (Millett, 1954 อ้างถึงใน สุภัญญา โภภาสกุล, 2544 : 16 - 17) กล่าวว่า เป้าหมายของการบริการสาธารณะที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชนโดยมีหลักการหรือกระบวนการให้บริการ 5 ประการ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การให้บริการอย่างเสมอภาค</li> <li>2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา</li> <li>3. การให้บริการอย่างเพียงพอ</li> <li>4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง</li> <li>5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า</li> </ol>	<p>กระบวนการให้บริการ</p> <p>5 ประการ</p>
<p>เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 : 13 อ้างถึงใน สุภัญญา โภภาสกุล, 2544 : 14) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ</li> <li>2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร</li> <li>3. กระบวนการและกิจกรรม</li> <li>4. ผลผลิตหรือตัวบริการ</li> <li>5. ช่องทางการให้บริการ</li> <li>6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ</li> </ol>	<p>กระบวนการและกิจกรรม</p>

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/บริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงาน	ตัวแปรที่เลือก
<p>สมิต สัชฌุกร (2546 : 95 - 98) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ 4 ประการ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค</li> <li>2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง</li> <li>3. หลักว่าด้วยความเป็นกลาง</li> <li>4. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง</li> </ol>	<p>หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ 4 ประการ</p>
<p>สิริภัทร เหล่าโกธา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎีไฉน อำเภอบ้านสนธิ จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วยตัวแปร 4 ด้าน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านการบริหารจัดการ</li> <li>2. ด้านทรัพยากรทางการบริหาร</li> <li>3. ด้านความสัมพันธ์กับประชาชน</li> <li>4. ด้านเทคนิควิธีการ</li> </ol>	<p>ด้านเทคนิควิธีการ</p>
<p>อำนาจและหน้าที่ของส่วนงาน การประปาส่วนภูมิภาคสาขา</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. งานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในด้านการซ่อมแซมและบำรุงรักษาระบบท่อจ่ายและส่งน้ำพร้อมอุปกรณ์ท่อ</li> <li>2. งานจัดเก็บรายได้ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในด้านการอ่านมาตรวัดน้ำการจัดทำในเสร็จรับเงินค่าน้ำ และรับเงินค่าน้ำอื่น ๆ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. งานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย</li> <li>2. งานจัดเก็บรายได้</li> </ol>

ตารางที่ 2.3 สรุปการทบทวนเอกสารแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขา เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/บริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงาน	ตัวแปรที่เลือก
<p>เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2536 : 13) กล่าวว่ารัฐมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ</li> <li>2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร</li> <li>3. กระบวนการและกิจกรรม</li> <li>4. ผลผลิตหรือตัวบริการ</li> <li>5. ช่องทางการให้บริการ</li> <li>6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ</li> </ol>	<p>สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ</p>

## ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/บริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงาน	ตัวแปรที่เลือก
<p>กิลเบิร์ท และบีนค์เฮต (1977 อ้างถึงใน สุรีย์ พุกษาประดับกุล, 2547 : 19) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ มี 4 องค์ประกอบ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายและ สิ่งอำนวยความสะดวก</li> <li>2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ ทรัพยากร</li> <li>3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาหลังจาก มีการใช้ทรัพยากร</li> <li>4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ</li> </ol>	<p>ปัจจัยนำเข้า (Input)</p>
<p>เพ็ญพิรุณ คำภูษา (2550 : 15) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการสาธารณะ แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ</p> <p>ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับ บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการและความสะดวก รวดเร็วจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการข้อมูลที่ได้รับ</p> <p>ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความ สะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะที่รับบริการ คุณภาพการบริการและ ความถูกต้อง</p> <p>ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับ บริการ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการหรือการแก้ไขปัญหา ให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความ เสมอภาคในการให้บริการ</p>	<p>องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ สาธารณะ 3 ระยะ</p>
<p>อุดมพร สุคนธฉายา (2547) วิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการ ประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยตัวแปร 4 ด้าน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>2. ด้านสถานที่ให้บริการ</li> <li>3. ด้านกระบวนการให้บริการ</li> <li>4. ด้านบุคลากร</li> </ol>	<p>ด้านบุคลากร</p>

ตารางที่ 2.4 สรุปการทบทวนเอกสารแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงานการประสานส่วนภูมิภาคสาขา เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/บริบทอำนาจและหน้าที่ของส่วนงาน	ตัวแปรที่เลือก
<p>กฤษกร ธนาพงศธร (2528 : 50 อ้างถึงใน ศุภสิทธิ์ โตศุภกุลวรรณ, 2547 : 11) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ประการ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หลักความสอดคล้อง</li> <li>2. หลักความสม่ำเสมอ</li> <li>3. หลักความเสมอภาค</li> <li>4. หลักความปลอดภัย</li> <li>5. หลักความสะดวก</li> </ol>	<p>หลักความสะดวก</p>
<p>จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2548 : 30 - 35) กล่าวว่า ระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่เป็นส่วนสำคัญ 5 ประการ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้รับบริการ</li> <li>2. ผู้ปฏิบัติงาน</li> <li>3. องค์การบริการ</li> <li>4. ผลิตภัณฑ์บริการ</li> <li>5. สภาพแวดล้อมของการบริการ</li> </ol>	<p>สภาพแวดล้อมของการบริการ</p>
<p>ปราณี อินทวงศ์ (2550) วิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วยตัวแปร 3 ด้าน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</li> <li>2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</li> <li>3. ด้านอาคารสถานที่</li> </ol>	<p>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p>