

**คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล**  
**Quality of Service of Tambon Administration Organization**

สันติ ขอฟุ้งด้านกลาง  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีอีสเทิร์น  
Santi korpuangdankrang  
Eastern University of Technology  
Email: santi-2516@hotmail.com

วันที่รับบทความ: 20 กันยายน 2562; วันที่แก้ไขบทความ 20 ตุลาคม 2562; วันที่ตอบรับบทความ: 2 พฤศจิกายน 2562

Received: September 20, 2019; Revised: October 20, 2019; Accepted: November 2, 2019

**บทคัดย่อ**

คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเน้นการบริการด้านบุคลากร ซึ่งเป็นผู้ให้บริการต่อชุมชนทุกๆ ด้าน เพื่อพัฒนาท้องถิ่น การปฏิรูประบอบราชการ โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการ จะต้องให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และระบบสารสนเทศ การให้บริการด้านต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมต่างๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุกๆ คนได้รับโอกาส เพื่อตอบสนองต่อเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญโดยตรง มีการจัดกระบวนการพัฒนาที่เน้นที่ “คน” เป็นศูนย์กลางในการพัฒนา และปรับระบบการบริหารจัดการประเทศใหม่ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งระบบเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองและชุมชน ดังนั้น การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามภารกิจต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการในมิติต่างๆ ตามที่กล่าวมาแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน เป็นหลักการสำคัญ ในการสร้างประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุด ดังนั้น พื้นฐานในการดำรงชีวิต เพราะความเจริญหรือความเสื่อมของสังคมใดๆ ซึ่งอยู่กับบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญ ฉะนั้น มนุษย์จำต้องนำหลักปฏิบัติดังกล่าวมาใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุข

**คำสำคัญ :** หลักการให้บริการ, คุณภาพการให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

**Abstract**

Quality of Service of Tambon Administration Organization With the emphasis on personnel service, the service provider to the community on all sides. For local development Bureaucratic reform In particular, the management system must be effective. Both public utilities and information systems. Providing various services including promoting education reform. Conservation of wisdom and culture. Of each local To give everyone a chance.

Protected rights Equal and fair Under quality management. Satisfied with using government services to responds directly to the intent of the Constitution The development paradigm is focused on "people" as the center of development. And adapt the new country management system. To achieve sustainable development The whole economy Social and political and community. So that service of Tambon Administration Organization According to various missions About serving in various dimensions As mentioned above, it is a service to the people and relates to the daily lives of the people. A key principle to create efficiency and bring maximum satisfaction to the people. So the basis for living. Because the growth or decline of society, which is with people, is a key factor. Therefore, humans need to adopt such a principle. Used to benefit the happiness of living together in society in peace.

**Keywotds :** Principles of Service, Quality of Service,Tambon Administrative Organization

## บทนำ

การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องสนองตอบตามลำดับขั้นของความต้องการ และเมื่อได้รับการสนองตอบสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถจูงใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีกก็ต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นของความต้องการในขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการในลำดับต่อไป(Maslow, A. H., 1970)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้วางพื้นฐานให้เกิดการปฏิรูปในรูปแบบหลายประการ โดยการวางพื้นฐานการปฏิรูปการเมือง และการปฏิรูปสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการะบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจการพัฒนาท้องถิ่น การปฏิรูประบบราชการ โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการจะต้องให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การให้บริการด้านต่างๆรวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมต่างๆ ของแต่ละท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนทุกๆ คนได้รับโอกาส ได้รับการคุ้มครองสิทธิต่างๆ อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการของภาครัฐ รวมไปถึงการมีทัศนคติต่อระบบ ระเบียบ วิธีการ บริการ จัดการ ในรูปแบบต่างๆ (สมพิศ สุขแสน, 2552)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 11 ( พ.ศ. 2555 – 2559 ) ได้สานรับต่อนโยบายการปรับระดับการบริหารจัดการของภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพทันสมัยและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุดภายใต้กรอบแผนการปฏิรูประบบราชการได้มีการปรับเปลี่ยนทิศทางและระบบการทำงานของรัฐบาล ทั้งในส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นที่สำคัญ

คือบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานภาครัฐปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานปรับระบบบริหารงานบุคคลปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริการของภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุดผู้เขียนจึงขอเสนอถึงกรอบแนวคิดในแนวทางการบริหารถึงคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีหน้าที่ในการสร้างพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ที่องค์กรรับผิดชอบ ให้มีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะนำเสนอในลำดับต่อไป

### กรอบแนวคิดการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

นักวิชาการต่างประเทศที่กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

มิลเลต (Millet) สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน(ชาญชัย ราชโคตร, 2544:19)

มาสโลว์ ได้กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่และเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป มาสโลว์ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ชั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคและความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) ได้แก่ เมื่อได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้ว ขั้นต่อไปคือความต้องการความปลอดภัยต่างๆ ได้แก่ ความมั่นคงในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ หรือการทำงานเป็นความต้องการทุกอย่างที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) เป็นความต้องการขั้นที่ 3 เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสังคมต้องการเพื่อน ต้องการความรัก ความเป็นมิตรจากบุคคลอื่นๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Need) เป็นความต้องการในเรื่องความรู้ ความสามารถรวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization Need) เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนองแล้วในขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์คืออยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน (ชาญชัย ราชโคตร, 2544 : 19)

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิตโดยยึดถือเป็นเรื่องธรรมดา

2) หลักการแห่งความก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูง และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ (ชาญชัย ราชโคตร, : 2544, : 19)

นักวิชาการภายในประเทศที่กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

วรุณพร บุญสมบัติ (2548). ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับและกล่าวว่าการให้บริการว่า คือ ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอไว้เพื่อขายหรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

ศิริพร ตันติพิบูลนัย (2538). กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก หากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกรักดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจในหลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น กระจกใส ของกระดาด จดหมายของ ฉลากสินค้า เป็นต้น

5) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบ การบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอนสาย ในการติดต่อองค์กรต่างๆ

## วิเคราะห์กรอบแนวคิดการศึกษาคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

### 1. คุณภาพของนโยบายสาธารณะ

ต้องมีการขับเคลื่อนประเด็นต่างๆและจำเป็นจะต้องตอบสนองของประเด็นต่างๆให้ตรงกับปัญหาของความต้องการกลุ่มเฉพาะ เจ้าภาพหลักต้องมีการขับเคลื่อนการทำงานแบบมีส่วนร่วมขับเคลื่อนนโยบายของกลุ่มนั้นให้เหมือนเป็นวิถีชีวิตดำเนินไปตามครรลอง ก้าวข้ามข้อจำกัดด้านงบประมาณเพื่อการบริการที่สมบูรณ์ ภาครัฐควรมีเห็นความสำคัญและให้การสนับสนุนสิ่งที่เกินขีดความสามารถของภาคประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม (รัฐธรรมา ปลายะวงค์ณ อยุธยา) : บทเรียนจากสมัชชาสุขภาพจังหวัดลพบุรี

### 2. คุณภาพของทรัพยากรในการบริการ

ต้องมีทรัพยากรอย่างพอเพียง หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุถึงผลของวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบายภายใต้เงื่อนไขของทรัพยากรที่มีอยู่ โดยทั่วไปเงื่อนไขทางทรัพยากร

มักจะวัดในรูปของงบประมาณที่มีอยู่และความสามารถในการผลิตผลผลิตหรือให้บริการได้ครบถ้วนตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ การปฏิบัติงานของบุคคลโดยใช้ทรัพยากรขององค์กรทั้งในเรื่องต้นทุนและเวลาให้น้อยที่สุดโดยได้ผลงานที่มากที่สุดอย่างมีคุณภาพและเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานการที่จะเกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้นต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ทำงานกับโครงสร้างการทำงานสำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้น คนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ (สมพิศ สุขแสน, 2556) ความฉับไว การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพ

### 3. คุณภาพของบุคลากรในองค์กร

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่มุ่งจะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ความรู้ความสามารถ ทักษะและทัศนคติของบุคลากรให้เป็นไปทางที่ดีขึ้น เพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้วนั้นปฏิบัติงานได้ผลตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการทำงานหมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เหมาะสมตามภาวะหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน (ประชุม รอดประเสริฐ, 2528 : 132)

### 4. คุณภาพของทีมบริหาร

แรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารแต่ละองค์กร ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน เพราะงานจะประสบความสำเร็จตรงตามจุดหมายขององค์กรหรือไม่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นสำคัญมีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงานไว้หลายคน ดังนี้ (กาตา จันทรแย้ม, 2556, : 104)

ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง “สิ่งใดๆ ก็ตามที่มีลักษณะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำขึ้นโดยมีลักษณะสำคัญคือ มีพลังชี้นำและมีความคงทนในการแสดงพฤติกรรม” (บุญเรือง ขจรศิลป์, 2546 : 7) ผู้บริหารควรจัดรางวัลให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ควรตระหนักว่าพนักงานแต่ละคน มีความต้องการที่แตกต่างกันไป และ เงินไม่ใช่ปัจจัยหลักในการจูงใจเสมอไป จึงควรระมัดระวังการให้รางวัลที่อยู่ในรูปของเงิน อย่างไรก็ตามพบว่า มีบางเงื่อนไขที่การให้รางวัลเป็นเงินมีผลต่อการจูงใจเป็นอย่างมาก คือ เมื่อบุคคลนั้นมีความต้องการปัจจัยพื้นฐานลำดับล่าง หรืออยู่ในสภาวะขาดแคลน หรือเงินรางวัลนั้นเป็นจำนวนที่สูง จึงดึงดูดใจหรือเมื่อเงินนั้นสะท้อนสถานะตำแหน่งของผู้รับเพราะการได้รับค่าตอบแทนสูงสะท้อนความเป็นคนที่มีความสำคัญต่อองค์กร (พิทยา บวรวัฒนา, 2552 ก : 29)

### 5. คุณภาพของเทคโนโลยี

ด้วยปัจจุบันภายในองค์กร มีการใช้งานระบบสารสนเทศหลายอย่าง เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ที่เป็นพนักงานทั่วๆ ไปใช้เมื่อผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเหล่านี้บางครั้งเกิดปัญหาในการใช้งานบางครั้งมีความต้องการบางอย่างมากกว่าปกติปัญหาต่างๆ มักจะเป็นการยากต่อผู้ใช้ที่จะแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเองจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยแก้ไขให้เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการร้องขอความช่วยเหลือ

ต่างๆ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดจนการติดตามการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้จึงมีแนวคิดในกรอบการทำงาน

### คุณภาพด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

คุณภาพการให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการเป็นระบบระยะเวลาเหมาะสมทันต่อความต้องการของประชาชน บริการ/ด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์ ให้กับประชาชนทราบล่วงหน้า และมีการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(บุญเรือง ขจรศิลป์, 2546 : 7) ช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับ

มีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้บริการครบครัน พร้อมให้บริการความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี เต็มใจให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ ถูกต้อง

### บทสรุป

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งการจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่างๆ ในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล ที่มารับบริการในการจัดการระบบบริการจะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และเสื่อมสูญสลายได้ง่าย โดยเกิดจากผู้ให้บริการส่งมอบบริการไปยังผู้รับบริการในทันทีและสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือความคาดหวังของลูกค้า ดังนั้น พฤติกรรมและกระบวนการในการให้บริการภาพพจน์ของบุคลากรที่ทำงาน อาคาร อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ มีผลต่อการให้บริการด้วยความต้องการทางร่างกายซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยสี่ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย ประกอบด้วยเทคโนโลยีด้านต่างๆ เพื่อความอยู่รอดของชีวิตเมื่อได้รับสนองตอบความต้องการดังกล่าวแล้ว จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กานดา จันทร์แย้ม (2546). จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2535). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมาธิราช, 2535.
- ขจรศักดิ์ ราสิมานนท์. (2547). การกระจายอำนาจเพื่อให้บริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ชมพูนุช กาศสกุล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลป่าแดดอำเภอเมือง  
เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาญชัย ราชโคตร, (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน  
จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมพิศ สุขแสน. (2552). บทบาทภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน  
และขั้นตอนการกระจายอำนาจ. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักกฎหมายและระเบียบ  
ท้องถิ่น, สำเนาเอกสารประกอบการศึกษาอบรมหลักสูตรนิติกร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รุ่นที่ 1  
(อัดสำเนา).
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2525). การเข้าสู่ผู้บริหารสถานศึกษา. กรุงเทพมหานคร : องค์กรศิลปการพิมพ์.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2528). การบริหารโครงการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เนติกุลการพิมพ์.
- ปัญญา ภมรพล. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.  
การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยเชียงใหม่..
- พิทยา บวรวัฒนา. (2553). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. (พิมพ์ครั้งที่ 12), กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- พิน คงพล. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาใน 14 จังหวัด  
ภาคใต้, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : ศรีนครินทรวิโรฒ – สงขลา.
- วรุณพร บุญสมบัติ, (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีในเขตพญา  
ไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริพร ตันติพูลวินัย. (2538). พยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล, กระทรวง  
สาธารณสุข.
- สมพิศ สุขแสน. (2552). การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์. อุดรดิตถ์:  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพมหานคร : สุขภาพใจ.