

การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการให้บริการของภาครัฐ Creating satisfaction for people in the provision of government services

ณัศฐมลกานต์ ไชยวิมลสิริ

Nathamokarn Chaiwimonsiri

สุนทร ธนศิลาปะพิชิต

Sunait Thanasinlapaphichit

ไพฑูรย์ มาเมือง

And Phaitoon Mamuang

นักวิชาการอิสระ

Independent scholar

E-mail : Pukkipuk7@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 23 มกราคม 2562

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 25 กุมภาพันธ์ 2562

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 12 มีนาคม 2562

บทคัดย่อ

บทความนี้ เป็นการอธิบายถึง การบริการของภาครัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในหน่วยงานต่างๆ ที่เป็นไปตามบทบาทที่ในแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ใดๆที่ต้องดำเนินงาน ฉะนั้นแล้วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดบริการสาธารณะให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งหลายหน่วยงานอาจต้องเจอปัญหา เมื่อประชาชนไม่ได้รับบริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจ อาจเกิดการร้องเรียนในรูปแบบต่างๆ ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดปัญหากับหน่วยงานให้บริการนั้นได้ อย่างไรก็ตาม การให้ความสำคัญแก่ประชาชนจึงนับว่า เป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องคำนึงถึง ดังมีคำกล่าวที่ว่า “ประชาชนต้องมาก่อน” จึงเป็นสิ่งสะท้อนที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องหาแนวทางในการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างพึงพอใจและเกิดความประทับใจ

ดังนั้น ผู้เขียนจึงเห็นความสำคัญของหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐที่จะต้องมีการบริการประชาชนให้เป็นที่พึงพอใจ กล่าวคือ 1. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและ 5. ภาครัฐควรมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ,ระบบราชการ,การบริการภาครัฐ

Abstract

This article explains Government services that are responsible for serving people in various departments That is in line with the roles that each agency has any function to perform Therefore, it is imperative that public services are organized to satisfy the public. Which many agencies may encounter problems When people do not receive

unsatisfactory service There may be various forms of complaints. To relevant agencies Causing problems for the service agencies, however, the importance of the public is considered It is something that the agency must take into account. As there is a saying that "People must come first" is a reflection that government agencies must find ways to serve people. In order to provide people with satisfactory service and make an impression

Therefore, the author realizes the importance of duties in the government sector to have satisfactory service to the people, ie 1. The government should provide equal service. 2. The government sector should provide timely services, 3. The government should have adequate service, 4. The government should have continuous service, and 5. The government should have progressive service.

Keywords : satisfaction, bureaucracy, government service

บทนำ

หน่วยงานราชการนับได้ว่า มีบทบาทสำคัญที่จะต้องมีการบริการประชาชนและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการของภาครัฐ ซึ่งในระบบราชการนั้นอาจมีขั้นตอนการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนตามกฎหมาย แต่กระนั้นแล้วหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานภาครัฐ ควรมีระบบการบริหารจัดการเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับบริการอย่างทันท่วงที่ไม่เกิดความล่าช้า ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนให้ได้รับความสะดวกและการบริการจากภาครัฐจึงเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานราชการหรือภาครัฐควรคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนั้นการกำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ 2 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้

(1) สถานที่บริการ การเข้าถึงสถานที่บริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

(2) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกหากตรงกับความเชื่อที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

(3) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

(4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูงหิ้วใส่ ซอง กระดาษ จดหมาย-ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

(5) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดกระบวนการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2549 อ้างถึงใน ประมินทร์ แก้วประเสริฐ, 2556 น.12-14)

ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการของภาครัฐเกิดความสะดวก รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ในด้านอื่นๆ จึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญและจัดให้มีระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพ เกิดความประทับใจกับประชาชนผู้มารับบริการ

เนื้อเรื่อง/บทวิเคราะห์

สำหรับการบริการของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ ผู้เขียนได้นำแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายการให้บริการ มีนักวิชาการได้ให้คำนิยาม “การให้บริการ” ไว้ดังนี้

มิลเลท (John Millet. 1954 : 241-242 ; อ้างใน วราพรธณ สันตสนะโชค. 2540 : 40) ได้ชี้ให้เห็นการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่นรถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อม

และและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

สงคราม ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courteous คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

เสาวณีย์ ฤทธิรุ่ง (2545 : 39) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริการโดยทั่วไปจึงมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก

2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ

3. การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ

4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกระบวนการที่ให้ความสะดวกต่อผู้มารับบริการ เป็นการส่งมอบบริการหนึ่งๆให้แก่ผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีดังนี้

1.ลูกค้าสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะลูกค้าหรือผู้รับผลงานเป็นเป้าหมายหรือเหตุผลที่ต้องมีหน่วยงานของเรา ระดับคุณภาพอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน หน้าที่ของผู้รับบริการคือการค้นหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน

2.จุดความฝันร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์สมาชิกมีส่วนในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3.ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork + Empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงาน คุณภาพงานไม่ได้เกิดจากผลงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสานความพยายามของผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูล และโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

4.มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการมองว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพคือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรัดกุมง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อป้องกันคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

5.สานด้วยอริยสัจสี่ (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์หรืออริยสัจสี่มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหาวิเคราะห์สาเหตุ การวิเคราะห์หาหนทางในการแก้ปัญหา การทดสอบทางเลือก และการนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6.ดีที่ผู้นำ (Leadership Support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาท จากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

7.ทำดีไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่พอกับระดับคุณภาพที่เป็นอยู่ (สุรศักดิ์ นานุกูล. 2548 : 41)

สรุปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มีองค์ประกอบหลายอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำองค์กร กระบวนการจัดการ รวมทั้งทีมผู้ให้บริการ ล้วนเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)

เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การ ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ใน

การประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน คือ

1. การนำองค์กร

(1) เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์

2.เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

3 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

- (1) เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์
- (2) เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติ และ

วัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

3.การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (1) เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยม
- (2) ชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการ และ ผู้มี

ส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- (1) เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล
- (2) สารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการ

ดำเนินการขององค์การ

5.การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

- (1) เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและ
- (2) แรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพ

อย่างเต็มที่ตามทิศทางการ

6.การจัดการกระบวนการ

- (1) เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการ
- (2) อื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน

เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

7. ผลลัพธ์การดำเนินการ

- (1) เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติ
- (2) ด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการ

พัฒนาองค์การ

สรุปได้ว่า แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

สมชัย เลิศพิฐวิวงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือ หมายถึง ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้พฤติกรรมร่างกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ

อรนภา มุ่งโนนป่อ (2549 : 39) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบยินดี หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบรับในสิ่งที่คาดหวังไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบยินดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบรับในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้

ลักษณะความพึงพอใจ

ลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังผลก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้น ๆ ลง ๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. 2548 : 173 – 174)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางความรู้สึก หรือทางอารมณ์ในทางบวก ซึ่งเป็นการตอบสนองในสิ่งที่ตนคาดหวัง

ปัจจัยกำหนดถึงความพึงพอใจในการบริการทั่วไป

การบริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

ผู้ใช้บริการเข้าใจหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ความมากซับซ้อนเกินไป

2. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 2.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 2.2 มีการอธิบายขั้นตอนการทำงาน
 3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
 4. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 4.1 ความแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 4.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 4.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
 5. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 5.1 ความสม่ำเสมอ
 - 5.2 ความพึงพา
 6. ความซื่อสัตย์ (Creditability) คุณภาพของการบริการมีความซื่อตรง น่าเชื่อถือ
 7. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 7.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 7.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 7.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 7.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
 8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
 - 8.2 ความปลอดภัยด้านอื่น ๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง ฯลฯ
 9. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 9.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้พร้อม
 - 9.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด
 10. การเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 10.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- .3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ (Parasuman, Zeithal และ Barry อังใน ภัทรวุฒิ อุตภริระ , 2544: 19-20)

สรุปได้ว่า ปัจจัยกำหนดถึงความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วย การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพอ่อนโยน ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ การตอบสนอง ความมั่นคง การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ และการเข้าใจ

การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 สามารถในการให้บริการ

3.2 สามารถในการสื่อสาร

3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมี

มากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding)

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ .2541 : 216)

สรุปได้ว่า ตัวชี้วัดการบริการที่ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย ความเชื่อถือ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจ และการสร้างสิ่งที่จับต้องได้

บทสรุป

การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ นับได้ว่าเป็นหน้าที่ที่ทุกหน่วยงานจะต้องมี กระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจและเป็นที่ประทับใจของประชาชนผู้มารับบริการ อีกทั้งป้องกันปัญหาการร้องเรียนในการให้บริการของภาครัฐต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การสร้างความพึงใจแก่ประชาชนจึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานภาครัฐพึงเห็นควรสำคัญและสร้างกระบวนการจัดการในการบริการประชาชนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ใหม่

การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ตามบทบาทหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน ถึงกระนั้นก็ตามการบริการประชาชนนอกจากจะเป็นการสร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้มารับบริการยังเป็นการสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับประชาชน ลดปัญหาการร้องเรียนหน่วยงานที่ให้บริการได้อีกทางด้วยเช่นกัน

บรรณานุกรม

ปรมินทร์ แก้วประเสริฐ. (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม .

ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ภัทรวุฒิ อุตภีระ.(2544).คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอสนักำแพง จังหวัดเชียงใหม่.

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,

วราพรรณ สันท์สนะโชค. (2540) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย

- จำกั๊ด(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพยาไทย กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ พป.ม.
(พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2541) องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์,
สงคราม ลีทองดี. (2544). การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม,
สมชัย เลิศทิววงศ์. (2544) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท
พี.ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มธ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
สุรศักดิ์ นานกุล. “คุณภาพคือหัวใจของการบริการ.” ธนาการทหารไทย. 48(11) : 41;
พฤศจิกายน, 2548.
เสาวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
กาฬสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม
: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
อรนภา มุ่งโนนบ่อ.(2549) ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบล โคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,
อนงศ์ สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์
ดีไซน์,