

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมา

สภาพปัจจุบันกระแสเทคโนโลยี และเศรษฐกิจเสรี มีบทบาทอย่างมากส่วนผลให้มีการแข่งขันทั้งภายในประเทศและต่างประเทศทำให้ประชาชนมีการเรียกร้องเพื่อมีส่วนร่วมในด้านการเมืองการปกครองมากขึ้น ส่งผลให้ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ต้องเร่งปรับตัวในหลาย ๆ ด้านเพื่อเตรียมรับกับสถานการณ์ดังกล่าวมาข้างต้น

ในด้านของระบบราชการ กระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้ระบบราชการมีงานมากขึ้นทำงานยากกว่าเดิม ภาครัฐต้องมีการปรับตัวให้เล็กลงใช้คนน้อยใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาแทนในบางส่วน เพื่อให้คุ้มค่ามากที่สุด ในเชิงเศรษฐกิจ กระแสประชาธิปไตย เปิดโอกาสให้ประชาชน และเอกชนได้จัดบริการแทนภาครัฐมากขึ้น จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ระบบราชการจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้สามารถสนองตอบความต้องการของสังคมและประชาชนให้ดีที่สุด แต่ปัญหาที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนที่ภาครัฐจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบราชการคือ ระบบราชการยังขาดประสิทธิภาพมีความล่าช้า เนื้อหาต่อการเปลี่ยนแปลง ขาดธรรมเนียมปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมน้อย มีการทุจริตประพฤติมิชอบ การทำงานไม่โปร่งใสขาดการตรวจสอบ สภาพการณ์ดังกล่าวจึงกลายเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาระบบราชการ เพื่อระบบราชการมีความเป็นเลิศสามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐบาลจึงมีนโยบายที่สำคัญประการหนึ่งที่จะเป็นส่วนสำคัญในการส่งผลสำเร็จต่อการพัฒนาระบบราชการ คือ การพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลง และมีทัศนคติการทำงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นเป้าหมาย มีความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบ มีความเป็นธรรม มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล และรู้จักทำงานร่วมกับประชาชน

คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเมื่อวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๔๒ เห็นชอบต่อแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐซึ่งกำหนดให้มีการปฏิรูประบบราชการ ด้วยแผนงานหลัก ๕ แผน ได้แก่ ๑) แผนปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ และวิธีการบริหารงานภาครัฐ ๒) แผนงานปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ การเงิน และพัสดุ ๓) แผนการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารบุคคล ๔) แผนปรับเปลี่ยนกฎหมายและ ๕) แผนการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม และค่านิยม การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) ถือเป็นหัวใจสำคัญของแผนการปรับเปลี่ยนแผนงานหลักดังกล่าว ภาครัฐต้องเปลี่ยนแนวทาง บริหารจากเดิมไปสู่การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยยึดประชาชนเป็นเป้าหมายหลักในการทำงานแนวทางการบริหารดังกล่าว ส่งผลให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการขึ้น และเป็นหลักการและที่มาของกฎหมายระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติราชการของส่วนราชการหลายฉบับ อาทิ

๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า”ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลการติดตามตรวจสอบและการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ”

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๒ กำหนดว่าเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ให้มีการกำหนดมาตรการกำกับปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีอื่นใดเพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ และมาตรา ๔๕ กำหนดให้มีผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ

๓. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. ๒๕๔๖ – พ.ศ. ๒๕๕๐ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน กำหนดให้มีการปรับปรุงระบบการประเมินผลการดำเนินงาน โดยจัดให้มีการเจรจาและทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานประจำปี ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนดำเนินงานรายปีกับหัวหน้าส่วนราชการไว้เป็นการล่วงหน้ารวมทั้งให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามข้อตกลงดังกล่าวทุกสิ้นปี และถือเป็นเงื่อนไขส่วนหนึ่งของการให้เงินรางวัลประจำปีแก่ส่วนราชการ

๔. คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๖ มีมติเห็นชอบในหลักการและรายละเอียดของแนวทางและวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยกำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องทำการพัฒนาการปฏิบัติราชการและทำข้อตกลงผลงานกับผู้บังคับบัญชา และคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลและจะได้รับสิ่งจูงใจตามระดับของผลงานตามที่ตกลงไว้ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ๒ ประการคือ ประการแรกเพื่อให้ส่วนราชการที่รับการประเมินผล ความเข้าใจรายละเอียดการปฏิบัติราชการตรงกับกรอบและแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประการที่สอง เพื่อให้ส่วนราชการที่รับการประเมินผลสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐาน ของดัชนีวัดผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแนวทางและรายละเอียดของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยส่วนราชการต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อรับสิ่งจูงใจตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบการประเมินผล ๔ มิติ ดังนี้

มิติที่ ๑ : มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

มิติที่ ๒: มิติด้านคุณภาพการให้บริการ แสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

มิติที่ ๓: มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ แสดงความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนยุทธศาสตร์

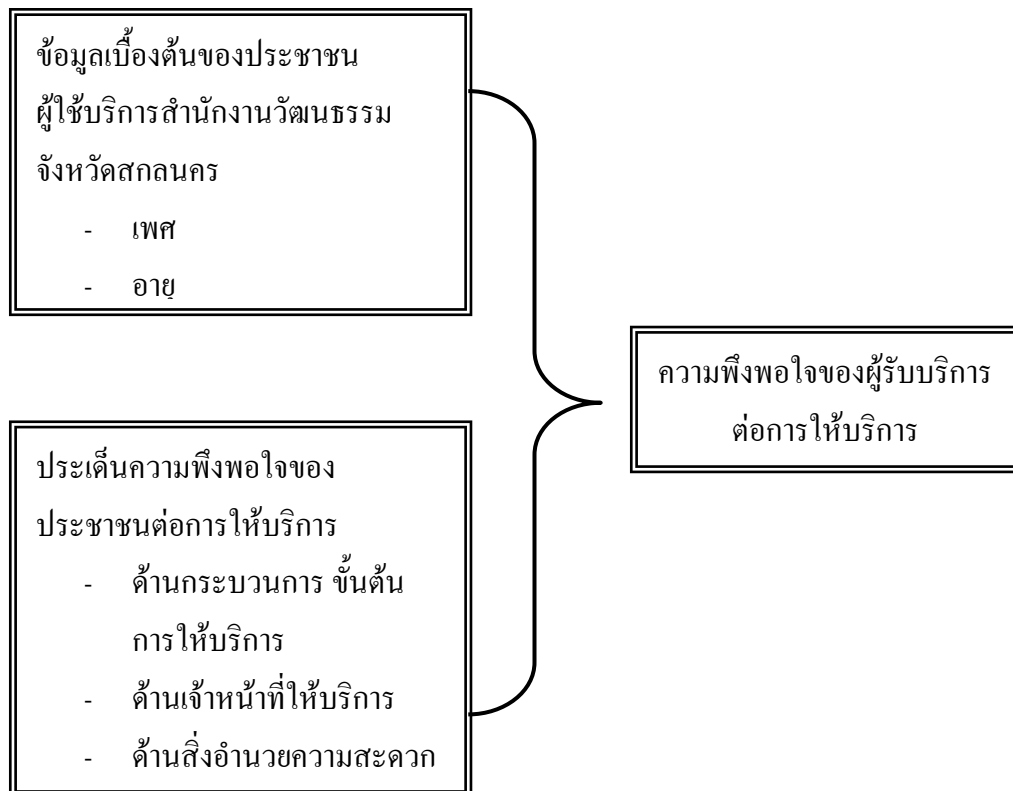
๒. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑. เพื่อให้ผู้รับบริการและประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๒. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นสิ่งที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๓. กรอบแนวความคิดของการประเมิน

เอกสารการประเมินผลฉบับนี้ ผู้ประเมินกล่าวถึงเฉพาะการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับมิติที่ ๒: มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร โดยผู้ประเมินได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน อยู่ภายใต้สาระสำคัญของกรอบแนวคิดดังนี้



แผนภูมิที่ ๑ กรอบแนวคิดในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อตกลงเบื้องต้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร คือ ผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ.

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ประกอบการภาพยนตร์และวิดิทัศน์ ที่รับบริการงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร

บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการที่ต้องปฏิบัติงานในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร ทั้งที่ประจำอยู่ที่จังหวัด และอำเภอต่าง ๆ ๑๘ อำเภอ ที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ท่าที ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร

๑.๑) งานบริการการออกใบอนุญาตให้ฉายหรือให้บริการซึ่งเทปและวัสดุโทรทัศน์ (ร้านคาราโอเกะ/ร้านเกม) การบริการออกใบอนุญาตประกอบกิจการให้เช่าแลกเปลี่ยนหรือจำหน่าย ในประเด็นคำถาม ๓ ประเด็นคำถาม คือความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการที่ตรงตามเวลาที่กำหนด มีขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง มีขั้นตอนง่ายไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีการวางระบบเหมาะสมชัดเจนสามารถปฏิบัติงานได้

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ในการตอบรับ การตอบรับข้อซักถาม การพุดจา การให้ข้อมูลการบริการอย่างเสมอภาค

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ การเดินทาง ความสะดวก บรรยากาศของสถานที่

ส่วนที่ ๒ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริการออกใบอนุญาต ประกอบกิจการให้ฉายหรือให้บริการ(ร้านคาราโอเกะ/ร้านเกม) การบริการออกใบอนุญาตประกอบกิจการให้เช่า แลกเปลี่ยนหรือจำหน่ายของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการกำหนดกรอบแนวความคิด และการดำเนินการศึกษา ดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - ๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ
 - ๑.๒ การสร้างความพึงพอใจ
 - ๑.๓ การวัดความพึงพอใจ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - ๒.๑ ความหมายของการบริการ
 - ๒.๒ หลักการให้บริการ
 - ๒.๓ คุณสมบัติของการให้บริการ
 - ๒.๔ การเข้าถึงบริการ

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจทำให้ผู้ประเมินพบกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจทำ ผู้ศึกษา นิยมศึกษาสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน(Job Satisfaction)และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) เพื่อเป็นการสนับสนุนการศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร ผู้ประเมินขอเสนอแนวความคิดความพึงพอใจในการรับบริการของนักวิชาการ ที่ได้อธิบายไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

สุเมธชา ไพรสวรรณา (๒๕๓๕, น. ๖-๗) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจบริการที่สอดคล้องกับความต้องการไว้จากนักวิชาการได้แก่

Oksamps กล่าวถึง ความพึงพอใจว่ามีความหมาย ๓ นัย คือ สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงเป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ หรือระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการหรือการได้งานเป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ Leme ที่เห็นว่าความพึงพอใจหมายถึง ความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมาดปรารถนา (Aspiration) ในงานนั้น

Simon ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการบริการงานราชการนั้นสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ส่วน Kyagi ได้ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่เป็นความพึงพอใจแก่

สมาชิกในสังคมวัดได้ยาก แต่ก็ควรมีองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ ให้บริการ ที่เท่าเทียมกัน แก่สมาชิกในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย ให้บริการที่มีความสืบเนื่องเพื่อ ที่ว่าเป็นการบริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ การให้บริการต้องได้รับการปรับปรุงให้ ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Mccormick and Daniel กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความ ต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ(Intensive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ต้องการ

Vroom (๑๙๖๔, p. ๕๕) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็น สภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนอกจากนี้ ความ พึงพอใจในการทำงานกับทัศนคติในการทำงาน ความหมายอาจใช้แทนกันได้เพราะว่าความพึงพอใจ และ ความไม่พึงพอใจในการทำงานมีความหมายคล้ายคลึงกันมากกับทัศนคติที่ดี และทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน ส่วนคำว่า ขวัญในการทำงานนั้น Vroom กล่าวว่า มีความหมายที่แคบกว่าความพึงพอใจในการทำงานและ ทัศนคติในการทำงาน

Weber (๑๙๖๖) ได้ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการว่า การที่จะให้การบริการมี ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล (Sine Ira Studio) ทุกคนได้รับการอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีไว้ บริการด้วยความเสมอภาคไม่แบ่งความรู้สึก อารมณ์พอใจเป็นพิเศษและปราศจากอคติ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข ความยินดีทางจิตใจที่เกิด ขึ้นกับบุคคล จากการได้รับการตอบสนองความต้องการและเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ และจะเกิดขึ้นระดับใด ขึ้นอยู่กับระบบการตอบสนองความต้องการ เช่น ผู้ใช้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด สกลนครย่อม เกิดความพึงพอใจหากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนครสามารถให้บริการได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และทั่วถึง

๑.๒ การสร้างความพึงพอใจ

ผู้ประเมินได้นำเสนอแนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจและการบริการของนักวิชาการหลาย ท่านซึ่งจะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างกันในคำอธิบายแต่มีความคล่องและสนับสนุนในความหมายที่ผู้ให้บริการ มีความต้องการหากได้รับการตอบสนองการบริการที่มีคุณภาพก็ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้บริการ ดัง นี้ (จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์, ๒๕๔๒, น. ๕๑)

๑.๒.๑ การได้รับตอบสนองความต้องการลำดับแรกที่มาใช้บริการหรือรับบริการที่ ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับเพื่อแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อน ที่เกิดกับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นเรื่อง สำคัญของผู้ใช้บริการที่จะขาดเสียมิได้

๑.๒.๒ การตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นที่ได้ใช้บริการ

๑) การยอมรับในความมีศักดิ์ศรีและสิทธิความเป็นมนุษย์ ความเข้าใจในสาเหตุแห่งความทุกข์ การรับฟังเรื่องราวต่างๆ เพื่อได้รับความช่วยเหลือด้วยความเห็นใจ ซึ่งเป็นสาเหตุที่จะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการความสุภาพและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ความรวดเร็วในการบริการ

๒) ต้องการการบริการด้วยจรรยาบรรณ ได้แก่ สุภาพ ซื่อสัตย์ และรักษาเรื่องราวความเป็นความลับ และรวดเร็ว

๓) ความรวดเร็วที่ได้รับบริการ ที่บริการสามารถบริการได้โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลารอนาน

๔) คุณภาพของบริการ คือความถูกต้อง เทียบตรงในข้อมูลที่สำคัญ เป็นธรรม และเสมอภาค เช่น การให้บริการในหมวดงานต่างๆ ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร มีความเป็นธรรมเสมอภาค

๕) บริการด้วยจรรยาบรรณของนักวิชาการวัฒนธรรม ถือเป็นหน้าที่สำคัญ ได้แก่ ปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยยึด มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของกระทรวงวัฒนธรรม ดังนี้

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบต่อองค์กรที่สังกัด ต่อประเทศชาติและประชาชน

- ยึดมั่นในความถูกต้อง ความดีงามตามกฎหมาย วินัยหลักการทางวิชาชีพและบรรทัดฐานของสังคม

- มุ่งมั่นในผลสำเร็จของงาน โดยเคารพหลายหลายทางวัฒนธรรมและการมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายทางวัฒนธรรม

- ปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมโดยเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง

- ดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม โดยปฏิบัติตามหลักธรรมทางศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณีไทย

๖) ให้ความสะดวกและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นคน ของผู้ใช้บริการ เช่น บริการด้วยความสุภาพ และความเห็นอกเห็นใจ

๑.๒.๓ การตอบสนองความต้องการในขั้นสูง ที่เกิดหลังการที่ได้รับการตอบสนองตามที่กล่าวมาแล้ว คือ ต้องการได้รับการบริการที่ต่อเนื่องหลังจากใช้บริการแล้ว เช่นการได้รับการยกย่อง (จากความสามารถจากความพยายามที่พึ่งตนเอง ฯลฯ) การรักษาเรื่องราวเป็นความลับต่อไป ความต้องการได้รับคำปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือ เมื่อความขัดข้องหรือความไม่พร้อมของผู้ใช้บริการในขั้นตอนต่อไป

Millett (พิเศษ รวมทรัพย์) อ้างถึงใน จันทรเพ็ญ ตูเทศานันท์, ๒๕๔๓, น.๕๐) ซึ่งให้เห็นความสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน มีลักษณะที่สำคัญ ๔ ประการ คือ

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่เท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantitative the Right Geographical Location) มิฉะนั้นแล้วความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ จะประกอบด้วย การให้บริการอยู่เสมอภาค มีความพอเพียง ตรงเวลา ต่อเนื่องและมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา

๑.๓ การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ขจรศิลป์ (๒๕๒๕) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่า ทักษะคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกก่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน

ดังนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั้ง ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการ ที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกต อย่างมีระเบียบแบบแผน

๒. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

๒.๑ ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง งานอันเกิดจากพฤติกรรมของฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้บริการตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายที่เรียกว่า ผู้ใช้บริการ หากเปรียบเทียบการผลิตก็เป็นการผลิตที่ผู้บริโภคบริโภคทันทีระหว่างผลิต ผลงานบริการอาจออกมาในสถานะที่เป็นสสารจับต้องสัมผัสทางการไม่ได้ แต่สามารถสัมผัสทางอารมณ์ในรูปของความรู้สึก พึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ เครื่องชี้วัดประสิทธิผลของงานบริการคือระดับความพึงพอใจและความพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งคือผู้บริโภคที่มีต่อของงานบริการ

กุลธนา ธนาพงศธร (จันทร์เพ็ญ คูเทศานันท์, ๒๕๔๒, น.๔๘) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่ต้องมีการจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ

ปฐม มณีโรจน์ (Suchitra, อ้างถึงใน จันทร์เพ็ญ คูเทศานันท์, ๒๕๔๒, น.๔๕) ได้ให้ความหมายของการใช้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Gronroos (จันทร์เพ็ญ คูเทศานันท์, ๒๕๔๒, น.๔๘) กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

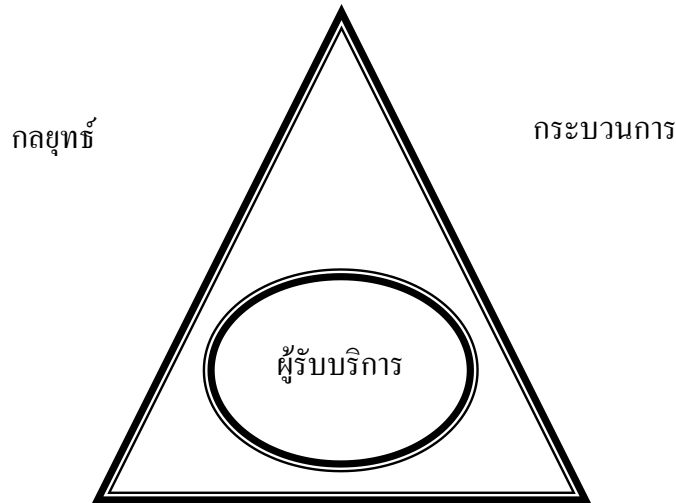
กล่าวโดยสรุป การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ ที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนครจัดขึ้นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ

๒.๒ หลักการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ ดังนี้

Albrecht (อัญญรักษ์ เลิศกุลศล, ๒๕๔๓, น.๑๐) ได้เสนอแนวคิดในการให้บริการโดยเน้นการบริการเรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการผูกใจประชาชนเน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กรของหน่วยงานไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกิดเหตุมุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคลเป็น

แนวคิดที่ว่าบริการเป็นเรื่องที่คนจะกระทำการให้คนใจต้องถึงใจ ไม่ใช่การทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อกำหนดจะให้บริการ นอกจากนี้ Kart Albrecht ได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการอันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่าซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้หากขาดปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นหมายความว่าองค์กรจะให้บริการที่ดีต่อไปไม่ได้ ซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งการบริการ” (The Service Triangle)



แผนภูมิที่ ๒ สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)

ผู้ให้บริการ

จากหลักการนี้ จะเห็นว่า การจะสร้างความประทับใจให้กับประชาชนต้องจัดการเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งการบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

๑. กลยุทธ์การบริการ (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีการยึดหยุ่นตัวพอเพียง มีความแม่นยำ ตรงเป้าหมายได้ดี โดยหลักการพื้นฐานของการสนองตอบความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้อย่างจริงจัง

๒. ระบบงาน (system) หรือกระบวนการ ต้องเน้นให้ระบบการบริการประชาชนเป็นเรื่องเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนผู้เป็นเจ้าขุนมูลนาย ประชาชนต้องเข้าใจได้ง่ายๆ สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษา หรือเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูงกฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้การบริการดีไม่เป็นตัวจำกัดการบริการ

๓. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับ ต้องได้รับการสรรหา พัฒนาและ ปรับพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี การจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจาก ข้าราชการทุกฝ่าย โดยทำเป็นแผนการพัฒนาการบริการขององค์กรขึ้นให้ชัดเจน

กุลธน ธนาพงศธร (จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์, ๒๕๔๒, น.๔๘) กล่าวว่า การให้บริการควรประกอบด้วยหลัก ๕ ประการคือ

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับค่านิมนงานนั้นๆ ด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอครบวงจรของบริการ ในกรณีที่งานบริการนั้นมีได้มีเพียงขั้นตอนเดียว

๓. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก

๔. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้การบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังเป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

Bowen (อัญญรักษ์ เสิศกุลศล, ๒๕๔๓, น.๑๓) ซึ่งให้เห็นว่างานบริการมีลักษณะแตกต่างจากงานผลิตทั้งในเรื่องสินค้าและบริการและบทบาทขององค์กรต่อลูกค้าในเรื่องการผลิตและการบริโภค กล่าวคือ งานบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่รับรู้ได้จากประสบการณ์เวลาเดียวกันและเป็นงานที่ลูกค้าผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในงานบริการนั้น ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะจัดการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลาให้แก่ลูกค้าทั้งหมดเพราะเกี่ยวข้องกับการควบคุมพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และลูกค้า (ผู้ใช้บริการ)

Penchansy and Thomus (รัชชา กุลวานิชไชยนันท์, ๒๕๓๕, น.๒๘) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการทางแพทย์ จำแนกเป็น ๕ ประเภท คือ

๑. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ป่วย

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

๓. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการหรือมีการประกันสุขภาพ (Affordability)

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Affordability) ซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะของให้บริการด้วยการให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ

(Providers)และผู้รับบริการ(Recipients)โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่จะต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ลักษณะสำคัญของบริการมี ๔ ประการ ได้แก่

- ๑) ไม่มีตัวตน มองไม่เห็น จับตัวไม่ได้
- ๒) แบ่งแยกผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่ได้
- ๓) คุณภาพไม่แน่นอนเพราะขึ้นอยู่กับตัวผู้ให้บริการ
- ๔) เก็บรักษาไม่ได้เพราะไม่มีตัวตน

การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การทำกิจกรรม การดูแล การเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังไว้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การให้บริการ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ “SERVICE”

S=SERVICEMIND =มีจิตใจพร้อมที่จะเอื้อให้ผู้อื่นสำเร็จตามประสงค์ เรียกว่า “เป็นผู้ที่มีจิตบริการ”

E=ENTHUSE = มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R=READINESS = มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา

V=VALUES = ต้องการสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคน

I=INTERESTING = ให้ความสนใจในผู้ใช้บริการทุกคน

C=CLEANLINESS = ตระหนักถึงความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์และตัวผู้ให้บริการเอง

E=ENDURE = มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดี

S=SMILING = ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีต่อทุกคน

องค์กรใดก็ตามจะไม่สามารถเจริญก้าวหน้าได้ถ้าหากคิดหรือมุ่งหวังที่จะหา “ผู้ใช้บริการใหม่” เพื่อทดแทน “ผู้ใช้บริการเก่า” เพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพราะถ้าหากคิดดังกล่าว ซึ่งหมายถึงไม่สนใจไยดีกับ “ผู้ใช้บริการเก่า” ว่าจะมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับหรือไม่ หวังเพียงขายแต่ครั้งเดียวแล้วเลิกสนใจไปหา “ผู้ใช้บริการใหม่” แทน การกระทำอย่างนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน “ผู้ใช้บริการใหม่” เพราะถ้าหากผู้ใช้บริการใหม่ขาดการยืนยันหรือได้รับการบอกต่อในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการเก่าว่าดีหรือไม่ดีแล้วจะเป็นสิ่งช่วยในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการใหม่ การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือการประชาสัมพันธ์จากองค์กรหรือหน่วยงานแต่เพียงฝ่ายเดียวย่อมจะประสบความสำเร็จได้ยาก ดังนั้นในการทำงานที่เกี่ยวกับการให้บริการแล้วสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การธำรงรักษา(Maintain) ผู้ใช้บริการเก่าไว้และขยาย(Extend)ผู้ใช้บริการใหม่ให้เพิ่มขึ้น ให้ทั้งสองกลุ่มนี้เกื้อหนุนซึ่งกันและกัน

โดยสรุป หลักการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ต้องประกอบไปด้วยการที่พวกให้บริการมีหัวใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น พร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลาและให้บริการอย่างเสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ ประหยัด สะดวกและรวดเร็ว

๒.๓ คุณสมบัติของการให้บริการ

Parsuman,Zeithanel and Barry(สุมนหา ไพรสวรรณา อ้างถึงใน จันทรพีญ ดุเทศานันท์,๒๕๔๒,น.๔๗)อธิบายไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆเหล่านี้คือ

๑. ความเชื่อถือได้(Rdliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้(Dependability)ซึ่งผู้ใช้บริการมีความต้องการต่อการบริการ
๒. การตอบสนอง(Rdliability) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
๓. ความสามารถ(Competence) ในการให้บริการประกอบด้วยการสื่อสารอย่างดี ความรู้วิชาการที่จะให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง
๔. การเข้าถึงบริการ(Access) หมายถึง ผู้ใช้บริการใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
๕. ความสุภาพอ่อนโยน(Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
๖. ความซื่อสัตย์(Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
๗. ความมั่นคง(Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพเช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
๘. ความเข้าใจ(Understan)“ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
๙. การสร้างสิ่งจับต้องได้(Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงาม สะอาด

๒.๔ การเข้าถึงบริการ

Penchansky and Thomos (พิเศษ รวมทรัพย์ อ้างถึงใน จันทรพีญ ดุเทศานันท์,๒๕๔๒,น.๔๕) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ ดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่(Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
๓. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ(Accommodation)
๔. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ(Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ซึ่งประกอบด้วยความหมายของการบริการ หลักการให้บริการ คุณสมบัติของการให้บริการ และการเข้าถึงบริการเพื่อที่จะได้กำหนดแนวทางและบริการสำหรับประชาชนใน จังหวัดสกลนคร ที่ได้รับบริการงานบริการ ๓ ด้านของสำนักงานวัฒนธรรมสกลนคร อย่างทั่วถึง เป็นธรรม และพอเพียง ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการจาก สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนครได้อย่างแท้จริง และมีคุณภาพสูง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โชติช่วง ภิรมย์ (๒๕๓๘, น.บ.ทศคย่อ) ได้ทำการศึกษา”ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่สำนักงานใหญ่และสาขา” เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในภาพรวมและ ในแต่ละองค์ประกอบของความพึงพอใจ และสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านภูมิหลังกับความพึงพอใจ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบย่อยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ

๑. การพัฒนาบริการสินเชื่อ
๒. ความเป็นธรรมในการบริการ
๓. พฤติกรรมของงาน
๔. นโยบายสินค้า สถานที่ต้อนรับ
๕. อุปกรณ์และบรรยากาศ
๖. ขั้นตอนในการบริการ
๗. ความรวดเร็วฉับไว
๘. และความเพียงพอของสินเชื่อและจำนวนพนักงานผู้ให้บริการ

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านภูมิหลังกับความพึงพอใจ พบว่าสถานที่ใช้บริการ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ วัตถุประสงค์ของการกู้ยืมการกู้ยืมไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ภูมิฐานะของลูกค้า และอาชีพของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในบริการสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ

๑. ลูกค้าที่มีภูมิลำเนาในต่างจังหวัด จะมีความพึงพอใจในบริการสินเชื่อสูงกว่า ลูกค้าที่มีภูมิลำเนา ในกรุงเทพมหานคร

๒. ลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจในบริการสินเชื่อสูงกว่าลูกค้าที่เป็นพนักงาน รัฐวิสาหกิจ

พลอย ปิ๋ว (๒๕๓๔, น.๗๖) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีบริการและสิ่ง อำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ” โดยการศึกษาถึงทัศนคติที่มีต่อการให้บริการใน ๕ ด้านคือ การให้บริการผู้โดยสารขาเข้า การให้บริการผู้โดยสารขาออก การให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ การให้บริการ ด้านภัตตาคาร ร้านอาหารว่างและเครื่องดื่ม และการให้บริการทั่วไป สอดถามจากผู้โดยสาร ณ ท่า

อากาศยานกรุงเทพฯ ได้ข้อค้นพบดังนี้ (๑) ด้านการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า พบว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดี (๒) ด้านการให้บริการผู้โดยสารขาออก ก็พบเช่นกันว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนด (๓) ด้านการให้บริการรถรับจ้างสาธารณะ พบว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นเกณฑ์ที่วิกฤต ที่ต้องได้รับการแก้ไข (๔) ด้านการให้บริการด้านภัตตาคาร ร้านอาหารว่างและเครื่องดื่ม พบว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าระดับวิกฤต ซึ่งต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขและ (๕) การให้บริการทั่วไป พบว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในระดับที่ดี โดยสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะในด้านของความสะอาดของท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เป็นประเภทของบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเพียงประเภทเดียวกันเท่านั้น

ผลสรุปจากการทบทวนแนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ประเมินพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับคุณภาพของบริการที่ผู้รับบริการได้รับ จากลักษณะการดำเนินงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนครและแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ความพึงพอใจ การบริการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ประเมินนำมาเป็นกรอบในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ ๓ วิธีการดำเนินงาน

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร ได้กำหนดสาระและขั้นตอน การดำเนินการ เป็น ๒ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ ๑ ขั้นการศึกษาข้อมูล

ขั้นตอนที่ ๒ ขั้นการดำเนินการศึกษา

๑. ขั้นการศึกษาข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ศึกษาประเด็นต่างๆ ซึ่งครอบคลุมถึงแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้อื่น ได้มาแล้ว ดังนี้ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

๒. ขั้นการดำเนินการประเมิน

ในขั้นการดำเนินการติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร เป็นการประเมินผลเชิงสำรวจเพื่อให้ทราบผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร

๓. เป้าหมายในการสำรวจ

เป้าหมาย ที่ใช้ในการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร คือ การบริการออกใบอนุญาต ประกอบกิจการให้ฉายหรือให้บริการ(ร้านคาราโอเกะ/ร้านเกม) การบริการออกใบอนุญาตประกอบกิจการให้เช่า แลกเปลี่ยนหรือจำหน่าย

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า (rating scale) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร ระหว่างเดือน มกราคม ๒๕๕๒ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๕๒

แบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถาม ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ(check list) เพศ อายุ สถานที่ประกอบการ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขออนุญาตให้ฉายหรือให้บริการซึ่งเทปหรือวัสดุโทรทัศน์ , ให้เช่า แลกเปลี่ยน หรือจำหน่ายซึ่งเทปหรือวัสดุโทรทัศน์ ใน ๓ ด้าน คือ

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๕. การรวบรวมข้อมูล

๑. เก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการตามที่กำหนดในแบบสอบถามและจากจุดให้บริการ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร ช่วงระยะเวลาที่เก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๕๒ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๕๒ โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ การบริการออกไปอนุญาต ประกอบกิจการให้ขายหรือให้บริการ(ร้านอาหารไอศกรีม/ร้านเกม) การบริการออกไปอนุญาตประกอบกิจการให้เช่า แลกเปลี่ยนหรือจำหน่ายของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร

๒. นำแบบสอบถามแจกให้แก่ผู้รับบริการตามงานที่ติดต่อ โดยชี้แจงการกรอกข้อมูลเสร็จแล้วรับแบบสอบถามคืนเพื่อดำเนินการกรอกข้อมูลเสร็จสิ้น

๓. ผู้ประเมินนำแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานต่อไป

๖. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์เนื้อหา และหาค่าความถี่

การแปรผลจากค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
๔.๒๑ – ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๔๑ – ๔.๒๐	มาก
๒.๖๑ – ๓.๔๐	ปานกลาง
๑.๘๑ – ๒.๖๐	น้อย
๑.๐๐ – ๑.๘๐	น้อยที่สุด

ส่วนที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการ การบริการออกใบอนุญาต ประกอบกิจการให้ฉายหรือให้บริการ (ร้านคาราโอเกะ/ร้านเกม) การบริการออกใบอนุญาตประกอบกิจการให้เช่า แลกเปลี่ยนหรือจำหน่าย ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ ระหว่างเดือนมกราคม – กันยายน ๒๕๕๒ มี ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์สถานภาพและข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการ การบริการออกใบอนุญาต ประกอบกิจการให้ฉายหรือให้บริการ (ร้านคาราโอเกะ/ร้านเกม) การบริการออกใบอนุญาตประกอบกิจการให้เช่า แลกเปลี่ยนหรือจำหน่าย จำนวน ๑๐๐ คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานที่ประกอบการ ดังปรากฏ ตามตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๘	๓๘
หญิง	๖๒	๖๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒. อายุ		
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๓๕	๓๕
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๔๕	๔๕
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๑๑	๑๑
อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป	๑	๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๓. สถานที่ประกอบการ		
เช่าอาคารพาณิชย์	๓๖	๓๖
ที่พักอาศัย	๕๓	๕๓
แผงลอย	๑๐	๑๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ผลการวิเคราะห์สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ การบริการออกใบอนุญาต ประกอบกิจการให้ฉายหรือให้บริการ (ร้านคาราโอเกะ/ร้านเกม) การบริการออกใบอนุญาต

ประกอบกิจการให้เช่า แลกเปลี่ยนหรือจำหน่าย ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร พบว่าเป็นเพศชาย จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘ เพศหญิง จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒ ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ รองลงมา อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๑ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๑ รองลงมา อายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ด้านสถานที่ประกอบการ ส่วนใหญ่ เป็นที่พักอาศัย จำนวน ๕๓ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๕๓ รองลงมาเช่าอาคารพาณิชย์ จำนวน ๓๓ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๓๓ รองลงมาเป็นแผงลอย จำนวน ๑๐ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริการออกใบอนุญาต ประกอบกิจการให้เช่าหรือ ให้บริการ(ร้านค้าโอเอเค/ร้านเกม) การบริการออกใบอนุญาตประกอบกิจการให้เช่า แลกเปลี่ยนหรือจำหน่าย จำนวน ๑๐๐ คน รายละเอียดตามตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ แสดงข้อมูลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ การให้บริการมีระบบขั้นตอนชัดเจน	๔.๒๘	๐.๖๐	มากที่สุด
๑.๒ กำหนดการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๕	๐.๖๒	มากที่สุด
๑.๓ ตรวจหลักฐาน เอกสาร รวดเร็ว	๔.๓๘	๐.๕๕	มากที่สุด
๑.๔ การให้บริการด้วยระบบข้อมูลที่ทันสมัย	๔.๑๕	๐.๗๑	มาก
๑.๕ มีผังแผนภูมิ แสดงการรับบริการผู้มาติดต่องาน	๔.๒๔	๐.๗๒	มากที่สุด
รวม	๔.๒๖	๐.๖๕	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒.๑ บริการด้วยความสุภาพ	๔.๓๖	๐.๕๗	มากที่สุด
๒.๒ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๔.๒๒	๐.๔๖	มากที่สุด
๒.๓ บริการด้วยความเต็มใจ	๔.๓๗	๐.๕๒	มากที่สุด
๒.๔ บริการด้วยความโปร่งใส	๔.๓๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๒.๕ แบบฟอร์มขออนุญาตเพียงพอ	๔.๓๕	๐.๕๓	มากที่สุด
รวม	๔.๓๓	๐.๕๒	มากที่สุด

ตารางที่ ๒ แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ชัดเจน	๔.๐๐	๐.๖๕	มาก
๓.๒ สื่อ/วัสดุ มีความทันสมัย เหมาะสม พร้อมใช้งาน	๔.๐๗	๐.๖๓	มาก
๓.๓ สถานที่สะอาดเรียบร้อย มีระเบียบ	๔.๐๐	๐.๗๖	มาก
๓.๔ สถานที่จอดรถเหมาะสม	๓.๓๐	๐.๔๐	ปานกลาง
รวม	๓.๘๔	๐.๕๐	มาก
รวมทั้งสิ้น	๔.๑๔	๐.๕๖	มาก

จากตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริการออกใบอนุญาต ประกอบกิจการให้ฉายหรือให้บริการ(ร้านคาราโอเกะ/ร้านเกม) การบริการออกใบอนุญาตประกอบกิจการให้เช่า แลกเปลี่ยนหรือจำหน่าย ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร ทั้ง ๓ ด้าน มีดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในลำดับที่ ๑ คือการตรวจเอกสาร หลักฐาน รวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ รองลงมาในลำดับที่ ๒ คือ การให้บริการมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ ลำดับที่ ๓ คือ การให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ ส่วนระดับความคิดเห็นที่อยู่ในลำดับท้ายสุดคือ การให้บริการด้วยระบบที่ทันสมัย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๑๕

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในลำดับที่ ๑ คือการให้บริการด้วยความเต็มใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ รองลงมาในลำดับที่ ๒ คือ การให้บริการด้วยความสุภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ ลำดับที่ ๓ คือ แบบฟอร์มอนุญาตเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ ส่วนระดับความคิดเห็นที่อยู่ในลำดับท้ายสุดคือ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๓๓

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๓.๘๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในลำดับที่ ๑ คือสื่อ/วัสดุ มีความทันสมัย เหมาะสม พร้อมใช้งาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ รองลงมาในลำดับที่ ๒ คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ชัดเจน และสถานที่สะอาดเรียบร้อย มีระเบียบ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ เท่ากัน ส่วนระดับความคิดเห็นที่อยู่ในลำดับท้ายสุดคือ สถานที่จอดรถเหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๓.๓๐

ในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มารับบริการ การบริการออกใบอนุญาต ประกอบกิจการให้ฉายหรือให้บริการ(ร้านคาราโอเกะ/ร้านเกม) การบริการออกใบอนุญาตประกอบกิจการให้เช่า แลกเปลี่ยนหรือจำหน่าย ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๑๔

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. ควรมีการให้บริการในช่วงพักเที่ยง
๒. ควรใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการออกใบอนุญาต เช่น การอนุญาตทางอินเทอร์เน็ต
๓. ควรมอบหมายให้นายอำเภอเป็นผู้ออกใบอนุญาต
๔. ควรมีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับกฎหมาย หลักปฏิบัติที่ถูกต้อง อย่างน้อย ปี ละ ๒ ครั้ง
๕. ควรจัดให้มีตำรวจ สาล อัยการ มาให้ความรู้
๖. ควรมีเอกสารเผยแพร่ชี้แจงความเข้าใจเกี่ยวกับ พ.ร.บ. ภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ.๒๕๕๑
๗. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน
๘. ควรมีการจัดทำเอกสารข้อมูลพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ไว้แจกแก่

ประชาชน