



สรุป

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของผู้ประสภภัยในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร
ที่มาขอรับบริการ ส่วนช่วยเหลือผู้ประสภภัยในเขต กทม.

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

โดย... ส่วนช่วยเหลือผู้ประสภภัยในเขต กทม.
กองช่วยเหลือผู้ประสภภัย
กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑	๑
๑.๑ ความเป็นมา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	๑
๑.๓ ขอบเขตของการสำรวจ	๒
๑.๔ วิธีการดำเนินการสำรวจ	๒
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
๑.๖ นิยามศัพท์	๒
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๔
๑. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	๖
๒. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี	๙
๓. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ	๙
๔. แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ	๑๒
๕. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๓
๖. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	๑๖
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการสำรวจ	๑๘
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๙
การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๙
ผลการวิเคราะห์	๑๙
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป	๑๙
ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ	๒๑
ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ	๒๕
ภาคผนวก	

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสภภัยที่มาขอรับบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยส่วนช่วยเหลือผู้ประสภภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสภภัยจัดทำขึ้น เพื่อทราบถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการว่าในการให้บริการประชาชนที่ขอรับบริการ มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ให้ดียิ่งขึ้นตามหลักการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับการบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสภภัยที่มาขอรับบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้นำเสนอเกี่ยวกับประเด็นของการให้บริการด้านต่างๆ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลจากการให้บริการ และ ในภาพรวมของการให้บริการ ตลอดจนผลจากการให้บริการโดยรวม เพื่อจะได้นำผลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุง การให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

พฤศจิกายน ๒๕๖๑

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา ๘ (๔) “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของสังคม โดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม” และหมวด ๓ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มาตรา ๑๑ “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน” ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กรทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขันการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการในปี ๒๕๔๕ เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดีจะเห็นได้จากการทำงานที่หน่วยงานภาครัฐเริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่างๆ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ยุติธรรมต่างๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงานภาครัฐอย่างสูงสุด

การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนั้น ประชาชนทั่วไปที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงต้องเร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่งประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษีและมีการแข่งขันการให้บริการของภาครัฐทุกด้าน โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นนักวิชาชีพของข้าราชการต่อไป

ส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในฐานะตัวแทนของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชนตามบทบาทภารกิจของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงได้มีการดำเนินงานตามภารกิจที่มีการปรับปรุงระบบการทำงานต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประสบภัยให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุดต่อผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสบภัย เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสบภัยที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย

๒) เพื่อนำผลการสำรวจไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย

๑.๓ ขอบเขตของการสำรวจ

๑) สำรวจให้บริการและความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสบภัยที่มาขอรับบริการจากส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย

๒) การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการสำรวจในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๑) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๕๐ เขต

๑.๔ วิธีดำเนินการสำรวจ

ในการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสบภัยที่มาขอรับบริการจากส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัยครั้งนี้ เป็นสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้ประสบภัยในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล

ประชากร/กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประสบภัยที่มาติดต่อขอรับบริการจากส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๕๐ เขต โดยมีผู้ประสบภัยที่มาขอรับบริการทั้งสิ้น จำนวน ๕๕๑ คน ใช้วิธีการแจกและรวบรวมแบบสำรวจจากผู้ประสบภัยที่มาติดต่อขอรับบริการ และวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป อธิบายผลที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑) ได้รับทราบทัศนคติของผู้ประสบภัยที่มาติดต่อขอรับบริการว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข

๒) เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานการบริการผู้ประสบภัยให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

๓) ผลของการสำรวจเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้ประสบภัยที่มีต่อการขอรับบริการ ส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย ซึ่งจะบ่งชี้ถึงความสามารถของหน่วยงานในการสนองตอบต่อปัญหา และความต้องการของผู้ประสบภัยที่มาขอรับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

๑.๖ นิยามศัพท์

๑) **ผู้ให้บริการ** หมายถึง ส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน ๕๐ เขต

๒) **ผู้ประสบภัย** หมายถึง ผู้ประสบภัย ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๕๐ เขต ที่มาขอรับบริการส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๓) **เจ้าหน้าที่** หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างประจำ ในส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

๔) **กระบวนการในการปฏิบัติงาน** หมายถึง วิธีการที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ดังนี้

➤ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยอัคคีภัยในเบื้องต้น ณ จุดเกิดเหตุในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๕๐ เขต รวม ๔ ขั้นตอน ภายในระยะเวลา ๑๒ ชั่วโมง

➤ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยด้านสงเคราะห์ผู้ประสบภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๕๐ เขต รวม ๓ ขั้นตอน ภายในระยะเวลา ๑๓ วัน

ทั้งนี้ ได้ให้การบริการที่ชัดเจน มีวิธีการบริการและความสะดวกให้ได้รับความรวดเร็วของขั้นตอน มีความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการให้บริการ

๕) การให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้นๆ โดยองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่ต้นนี้ มีดังนี้ มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุขพออนโยนกับผู้มาใช้บริการ

๖) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง จำนวนเอกสาร จำนวนโต๊ะเก้าอี้ รวมถึงการให้บริการคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ รวมทั้ง สถานที่จอดรถสำหรับผู้ประสบภัยที่มาขอรับบริการ

๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความ แตกต่างกันไป

๘) ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ประสบภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๕๐ เขต ที่มาขอรับบริการส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

บทที่ ๒

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว โดยจัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และกำหนดเป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในปี พ.ศ.๒๕๔๙ ต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๕๑ ได้ปรับปรุงเกณฑ์ไปสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) กำหนดให้ส่วนราชการนำไปใช้การพัฒนางานปีละ ๒ หมวด ระหว่างปี พ.ศ.๒๕๕๒ – ๒๕๕๔ เพื่อยกระดับการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้มีการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) แก่ส่วนราชการที่ดำเนินการพัฒนางานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐครบ ๖ หมวด

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้พิจารณาคัดเลือกงานบริการที่ส่วนราชการเสนองานบริการหลัก โดยให้สำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ ประกอบด้วย

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้พิจารณาคัดเลือกงานบริการที่ส่วนราชการเสนอเป็นงานหลักของหน่วยงาน โดยมีสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจตามประเด็นสำคัญข้างต้น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยดำเนินการตัวชี้วัด มิติภายนอก ด้านการประเมินคุณภาพ (น้ำหนักร้อยละ ๑๐) ซึ่งได้พิจารณาคัดเลือกสำหรับสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๒ กระบวนงาน

๑. การช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยในเขตกรุงเทพมหานคร หน่วยรับผิดชอบ คือ ส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร สำนักช่วยเหลือผู้ประสบภัย

๒. โครงการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (CBDRM) หน่วยรับผิดชอบ คือ ส่วนสนับสนุนการมีส่วนร่วม สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการภาครัฐเกิดประสิทธิภาพ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบกระบวนการงาน การช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกออกเป็น ๒ กิจกรรม

๑) ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ กระบวนการช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยในระยะเบื้องต้น ณ จุดเกิดเหตุในเขตกรุงเทพมหานคร รวม ๔ ขั้นตอน ภายในระยะเวลา ๑๒ ชั่วโมง ดังนี้

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ
๑	<ul style="list-style-type: none"> ✦ รับแจ้งเหตุ ✦ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาและสั่งการ ✦ ติดตามสถานการณ์และวิเคราะห์สถานการณ์ ✦ เตรียมยานพาหนะและสิ่งของสำรองจ่าย เครื่องอุปโภค บริโภค ✦ สถานการณ์ปลอดภัยสามารถเข้าไปช่วยเหลือได้ 	๑ ชั่วโมง
๒	เดินทางไปถึงที่เกิดเหตุ	๒ ชั่วโมง
๓	สำรวจสถานที่เกิดเหตุและครอบครัวผู้ประสบภัย	๔ ชั่วโมง
๔	<ul style="list-style-type: none"> ✦ จัดทำทะเบียนและบัตรประจำตัวครอบครัวผู้ประสบภัย ✦ แจกจ่ายเครื่องอุปโภคบริโภค เสื้อผ้า และเครื่องนุ่มห่ม 	๕ ชั่วโมง

๒) ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการ กระบวนการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ด้านสงเคราะห์ผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร รวม ๓ ขั้นตอน ระยะเวลา ๑๓ วัน

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ
๑	ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและพิจารณาความเหมาะสม ในการช่วยเหลือ เอกสารครบถ้วน ถูกต้อง พร้อมจัดทำเอกสาร การช่วยเหลือเพื่อยืมเงินทรวงราชการ	๕ วัน
๒	ขออนุมัติในหลักการยืมเงินทรวงราชการ และขออนุมัติจ่ายเงิน เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร และส่งกองคลัง	๖ วัน
๓	แจ้งผู้ประสบภัยรับเงินช่วยเหลือ และจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบ สาธารณภัย ณ ส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๒ วัน

ในการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสภภัยที่มาขอรับบริการ ส่วนช่วยเหลือผู้ประสภภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสภภัย ได้นำแนวคิดและทฤษฎี มาประกอบการใช้ในการดำเนินการ ดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี
๓. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ
๔. แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ
๕. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๖. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

๑. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

กุลธนา ธนาพงศธร (อ้างใน ไพศาล ประโทธิเทศ, ๒๕๔๗ : ๑๓-๑๔) กล่าวว่า หลักการ ให้บริการ ได้แก่

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กร จัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใด กลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มิลเลทท์ (Millet ๑๙๕๔, ๓๙๗ อ้างใน ไพศาล ประโทธิเทศ, ๒๕๔๗: ๑๓-๑๔) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด เป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกัน ในด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวพรรณ หรือฐานะทาง เศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

๒. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วย คือ ต้องทันเวลาหรือทันเหตุการณ์ ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณสุขชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไป ทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Deliberly และได้มีวิวัฒนาการตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศแต่ละประเทศมีลักษณะของบริการสาธารณะแตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครองและอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ (๒๕๓๖,๑๓) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ ๑) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ๒) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร ๓) กระบวนการและกิจกรรม ๔) ผลผลิตหรือตัวบริการ ๕) ช่องทางการให้บริการและ ๖) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน Suchitra ๑๙๘๖,๒๑) ได้พิจารณาถึงการบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่า ประกอบด้วย ๒ ฝ่าย คือ ๑) ผู้รับบริการ (Proveders) และ๒) ผู้รับบริการ (Recipients) ฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนดุล (๒๕๙๑,๑๙๙-๑๒๑๗) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ ๕ ประการ ที่สำคัญ คือ

๑. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
๒. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
๓. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
๔. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย
๕. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

ปี เอ็ม เวอร์มา (Verma,quoted in Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi,๑๙๘๖,๒๑) พิจารณาระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการ

ให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง

กิลเบิร์ต และเบอร์กเฮด (Gillbert and Birkhead) อ้างถึงในสำนักงานนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร ๒๕๓๘,๗๖) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะ มี ๔ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ ๑) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ๒) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร ๓) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ ๔) ความคิดเห็น (Opinions) ผลกระทบ (Impact) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

เคทซ์ และเบรนด้า (Katz and Brenda, ๑๙๗๓:๑๙) ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

๑. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)
๒. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึง การให้บริการประชาชนจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ
๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์ บริการด้วยกริยาท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพ

พงค์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย, ๒๕๔๕ : ๓๖๓-๓๖๔) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้

๑. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
๒. หลักความรับผิดชอบต่อ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
๓. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้ง ควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
๔. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
๕. ความสอดคล้อง หมายถึง การจัดการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
๖. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในการบริการ
๗. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ
๘. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
๙. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉใจหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ
๑๐. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

๑๑. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

๑๒. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี

๒. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี

พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย,๒๕๔๕:๓๖๓-๓๖๔) กล่าวถึง หลักการบริการที่ดี ดังนี้

๑. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า

๒. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่

๓. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

๔. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันที ควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด

๕. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

๖. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ

๗. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ

๘. หลักการให้เกียรติ การยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่

๙. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ พยายามสร้างจิตบริการ

๑๐. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่า หน่วยงานอื่นในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

๑๑. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงาน มีความกระตือรือร้น

๑๒. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี

๓. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ (Service quality) และผลิตภาพในการให้บริการ (Service productivity)

Millet (๑๙๕๔,หน้า.๑๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง

การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริกรว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง คุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจ ให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วย สามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสารสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม สำหรับผู้ใช้บริการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพ อ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้าความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ผลผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิมเพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้นโดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีด เป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือ การใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้า ให้ใช้แรงงานของเขาแทน แรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า การวัดความพึงพอใจในการบริการ Millet (1954, หน้า.397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่

บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

วรเดช จันทรศร (2544) ได้ศึกษาและได้เสนอการพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ การปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพโดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสมหากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม จัดหาข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสมบูรณ์จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำ หรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้ Hoffman and Bateson (๒๐๐๖) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงได้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการ ต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในการบริการนั้นๆ ดังนั้น การให้บริการจึงควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ (๑) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย (๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับและ (๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากเกินไป

เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๔๗) ได้ทำการศึกษาการบริการอิเล็กทรอนิกส์ : ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery - ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทาง จะใช้แบบใหม่หรือโทรศัพท์ โทรสาร ที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้จากศูนย์กลาง การให้บริการของรัฐ (government gateway) โดยรูปแบบของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ ๔ รูปแบบ ๑) รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen - G๒C) เป็นเว็บที่บริการประชาชนซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง ๒) บริการของรัฐบาลสู่ธุรกิจ (Government to Business-G๒B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูลออกใบอนุญาตให้ลิขสิทธิ์ ๓) บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government - G๒G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (intra and inter

administration) และ๔) บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ (Government to Foreign -G๒F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานการร่วมมือในการลงทุน การท่องเที่ยว

๔. แนวคิดกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ

การตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริการการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศ การเรียนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กฤษ เพิ่มทันจิตต์),๒๕๔๖ หน้า ๒๒๒-๒๒๘; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์,๒๕๔๖,หน้า ๑๘๔ -๑๘๖)

หลักการและแนวทางการบริหารงานแนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะเน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ชัยอนันต์ สมุทวณิช,๒๕๔๖,หน้า ๑๘๔ -๑๘๖)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เน้นหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากท้องถิ่นและงบอุดหนุนจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน (พิทยา บวรวัฒนา,๒๕๔๙,หน้า ๖๘-๗๓; อมร รักษาสัตย์,๒๕๔๖,หน้า ๑๐๕-๑๐๖)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธการทำงานใหม่ โดยสรุปว่า เป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ

Smith,๒๐๐๕

๑. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้

๒. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการ สร้างประเด็นให้

๓. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

๔. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ

๕. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพและมิติการให้บริการ

๕. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่จะบรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคล โดยมีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจ ดังนี้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (๒๕๔๐ : ๑๗) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุข หรือยินดีที่ได้รับตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิด

ความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๑ : ๑๗) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการ

มณี โปธิเสน (๒๕๔๓ : ๔๓) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นๆ

อุทัยพรรณ สุดใจ (๒๕๔๔ : ๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

อุทัยพรรณ สุดใจ (๒๕๔๔ : ๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

McCormic (๑๙๖๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Dalton (๑๙๖๘) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

Shelly (๑๙๗๕) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิด ความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ลักษณะความพึงพอใจ จากเอกสารงานวิจัย นักวิชาการได้นำเสนอลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

สุรศักดิ์ นาถวิล (๒๕๔๔ : ๑๐) ได้กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๑) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวก ของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

๒) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ นักวิชาการได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ไว้ดังนี้

๑) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญมีดังนี้ (ศิริพร ตันติพิบูลวินัย ๒๕๓๘ : ๘)

➢ สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

➢ การส่งเสริม การแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้ความต้องการบริการตามมา

➢ ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองที่ลูกค้าต้องการความสนใจอย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

➢ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ความสวยงาม การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน

➢ ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอน อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสาย

๒) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึงความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ตันไทย ๒๕๓๓ : ๖๙)

➢ ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

➢ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใ่วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ

➢ ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมามีอุปกรณ์ไว้บริการเพียงพอ มีคนคอยแนะนำ และมีการแจ้งผลการบริการ

ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือ ตัวชี้วัดที่บ่งถึงความรู้สึกที่ดี จนกลายเป็นความสุขใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการจะเกิดขึ้นใน

กระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการให้บริการในแต่ละสถานการณ์ การบริการอาจจะมีระดับความพึงพอใจไม่คงที่ และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความสำคัญจึงจะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจ เพื่อรักษาเกณฑ์มาตรฐานของประกันคุณภาพ ซึ่งผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการรับบริการทุกครั้ง ระดับความพึงพอใจมี ๒ ระดับ ดังนี้

➤ ความพึงพอใจที่ตรงกับความต้องการ เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าย้ายไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อเสียง มีความถูกใจในรสชาติ และบริการดี

➤ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจ ประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าย้ายไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการตรวจเช็คเครื่องยนต์ และเติมลมฟรี

การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ภณิดา ชัยปัญญา ๒๕๔๑ :๒๕)

➤ การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะ กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ ซึ่งคำถามอิสระ อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

➤ การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดี จะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

➤ การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ในระหว่างบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็ว และมีคุณภาพ

การนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ ดังนั้น จึงมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจะต้องนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด ซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์) ๒๕๕๔ : ๒๗)

ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุ จิตใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้ จะเรียกว่า ความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะเรียกว่า ความไม่พึงพอใจ

การสร้างความสะดวกในการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับ ให้ความเข้าใจ และให้ความเป็นธรรมต่อคุณภาพการให้บริการ (จิตติมา ริกานาค) ๒๕๔๗ :๒๓) ดังนั้น การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ควรเป็นการบริการที่ไม่ซับซ้อนมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายในการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจนั้น ควรมีการบริหารจัดการสมัยใหม่ มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการเพื่อให้ได้รับการบริการที่ดี สะดวกสบาย เช่น การจัดให้มีที่นั่งสำหรับรอการบริการ จัดเตรียมวัสดุสำนักงาน (ปากกา ดินสอ) สำหรับกรอกข้อมูล

ดังนั้น ความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

๖. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายทัศนคติ

คำว่า “ทัศนคติ” ตรงกับภาษาอังกฤษ ว่า “Attitude” ซึ่งแปลว่า ความรู้สึก ความเห็น ดังนั้น คำว่าทัศนคติในความหมายรวม ๆ จึงเป็นไปในลักษณะของความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคล ซึ่งย่อมแตกต่างกันไปตามความรู้สึกและประสบการณ์ที่สะสมของแต่ละบุคคลนั้นๆ ด้วย ความหมายของทัศนคติได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ต่างๆ ดังนี้

Gordon Allport (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล,๒๕๓๘ และไพศาล ประไพเทศ,๒๕๔๗ : ๑๔) ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นตัวกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Chave (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล,๒๕๓๘ และไพศาล ประไพเทศ,๒๕๔๗ : ๑๔) ทัศนคติ หมายถึง ภาวะอันเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล เป็นการแสดงความรู้สึก ความต้องการ ความกล้า ความมั่นใจ ความรังเกียจ ตลอดจนแนวโน้มที่จะทำใ้บุคคลเกิดความพร้อมในการกระทำต่อสิ่งใด หรือ บุคคลใด

Kretch & Ceutchfield (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล,๒๕๓๘ และไพศาล ประไพเทศ,๒๕๔๗ : ๑๔) ทัศนคติ หมายถึง ผลรวมที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ อารมณ์ การยอมรับและการรู้ การคิด ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (อ้างใน ภิญโญ ประกอบผล,๒๕๓๘ และไพศาล ประไพเทศ,๒๕๔๗ : ๑๔) ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใด บุคคลใด ความพร้อม ดังกล่าวของบุคคลเห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลใดแสดงต่อสิ่งนั้นว่า ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการสำรวจ

ในการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการของส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัยนี้ เป็นการสำรวจเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรณนาวิเคราะห์

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ผู้ประสบภัยผู้มาติดต่อขอรับความช่วยเหลือส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๕๕๑ คน โดยกำหนดการแจกและเก็บแบบสำรวจจากประชาชนที่มาขอรับความช่วยเหลือ ในระยะเวลา ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) จำนวน ๕๕๑ ฉบับ ซึ่งแบบสำรวจได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่แจกแบบสอบถามแก่ผู้ประสบภัย และดำเนินการจัดเก็บเอกสาร เมื่อเสร็จสิ้นการให้ความช่วยเหลือ

ขอบเขตการสำรวจ

๒.๑ ขอบเขตด้านพื้นที่ที่สำรวจจากผู้ประสบอัคคีภัยที่มาขอรับความช่วยเหลือ ส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ โดยเขตกรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ทั้งสิ้น จำนวน ๕๐ เขต ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ มีเขตที่ประสบอัคคีภัย จำนวนทั้งสิ้น ๓๗ เขต เกิดอัคคีภัย จำนวน ๖๘ ครั้ง และเขตไม่ประสบอัคคีภัย มีจำนวน ๑๓ เขต (ภาคผนวก)

๒.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา ๕ ด้าน ประกอบด้วย

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านผลจากการให้บริการ
- ด้านความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ให้เจ้าหน้าที่ในส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร แจกแบบสอบถามผู้มาขอรับความช่วยเหลือ และรอรับคืน หลังจากการให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว

๒. วิเคราะห์ ประมวลผล และสรุปผลการสำรวจเพื่อให้เห็นถึงผลลัพธ์ในเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม ซึ่งคำถามแบ่งเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ประเด็น ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้เลือกตอบเพียงประเด็นละ ๑ ความคิดเห็นเท่านั้น

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package) เป็นโปรแกรมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยตรง คือ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดยการจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการสำรวจผู้ประสบอัคคีภัย ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๕๐ เขต ที่มาขอรับความช่วยเหลือ ส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๕๕๑ คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ได้ทำการสำรวจในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยที่มีต่อการบริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อการให้บริการของส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย จำแนกดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้ประสบอัคคีภัย)

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการสำรวจได้ข้อมูลปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ประสบภัยที่มาขอรับบริการต่อการให้บริการของ ส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑.๑ ชาย	๒๖๔	๔๗.๙๑
๑.๒ หญิง	๒๘๗	๕๒.๐๙
๒. อายุ		
๒.๑ ต่ำกว่าไม่เกิน ๒๐ ปี	๕	๐.๙๑
๒.๒ อยู่ระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี	๘๑	๑๔.๗๐
๒.๓ อยู่ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี	๑๐๐	๑๘.๑๕
๒.๔ อยู่ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี	๑๓๙	๒๕.๒๓
๒.๕ ตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป	๒๒๖	๔๑.๐๑
๓. การศึกษา		
๓.๑ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๐๘	๕๕.๙๐

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
๓.๒ อนุปริญญา	๙๗	๑๗.๖๐
๓.๓ ปริญญาตรี	๑๑๘	๒๑.๔๒
๓.๔ ปริญญาตรี/เทียบเท่า	๒๘	๕.๐๘
๔. อาชีพ		
๔.๑ เกษตรกร	๑	๐.๑๘
๔.๒ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑.๘๒
๔.๓ พนักงานของรัฐ	๗๐	๑๒.๗๐
๔.๔ รับจ้างทั่วไป	๒๕๒	๔๕.๗๔
๔.๕ นักเรียน/นักศึกษา	๑	๐.๑๘
๔.๖ ไม่มีงานทำ	๑๐๘	๑๙.๖๐
๔.๗ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๙๗	๑๗.๖๐
๔.๘ อื่นๆ(พ่อบ้าน/แม่บ้าน)	๑๒	๒.๑๘
๕. รายได้ต่อเดือน		
๕.๑ ไม่มีรายได้	๑๐๘	๑๙.๖๐
๕.๒ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๐	๑.๘๒
๕.๓ ระหว่าง ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๒๕	๒๒.๖๙
๕.๔ ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๒๕	๔๐.๘๓
๕.๕ มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๘๓	๑๕.๐๖
๖. สถานภาพ		
๖.๑ เจ้าของบ้าน	๒๒๔	๔๐.๖๕
๖.๒ ผู้เช่า	๒๖๕	๔๘.๑๐
๖.๓ ผู้อาศัย	๖๒	๑๑.๒๕
๖.๔ อื่นๆ (ระบุ).....	-	-
๗. ประสบภัยประเภท		
๗.๑ อักคิภัย	๕๕๑	๑๐๐
๗.๒ ว่างภัย	-	-
๗.๓ อุทกภัย	-	-
๗.๔ อื่นๆ (ระบุ).....	-	-

จากตารางที่ ๑ เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และประเภทภัย จำนวนทั้งสิ้น ๕๕๑ คน โดยคิดเป็นค่าสถิติร้อยละพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ๒๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๙ และเพศชาย ๒๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๑

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๑ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๓ อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๕ อายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๐ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๑

การศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๓๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๐ รองลงมาาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๒ ระดับอนุปริญญา จำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๘

อาชีพ ส่วนใหญ่อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗๔ รองลงมาไม่มีงานทำ จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๐ พนักงานบริษัท จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๐ แม่บ้าน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๘ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๒ เกษตรกร จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๘ และนักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๘

รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๓ รองลงมาอยู่ระหว่าง ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๙ ไม่มีรายได้ จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๐ มีรายได้มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๖ และมีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๒

ทั้งนี้ จากการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสภภัยที่มาขอรับบริการ พบว่า มีผู้ที่ไม่มีความพอใจ จำนวน ๑๐๘ คน และไม่มีรายได้ จำนวน ๑๐๘ คน โดยประมวลผลได้ว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๘.๘๔ มีอายุมากกว่า ๕๑ ปี และมีการศึกษาในระดับมัธยมหรือต่ำกว่า

สถานภาพ ส่วนใหญ่เป็นผู้เช่า จำนวน ๒๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๐ รองลงมาเป็นเจ้าของบ้าน จำนวน ๒๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๕ และเป็นผู้อาศัย จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๕ ทั้งนี้ ภัยที่ผู้ประสภภัยได้รับผลกระทบทั้งสิ้น คือ อัคคีภัย

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนช่วยเหลือผู้ประสภภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสภภัย

N=๕๕๑

ความคิดเห็น	มากที่สุด ร้อยละ	มาก ร้อยละ	น้อย ร้อยละ	น้อยมาก ร้อยละ	รวมทั้งสิ้น ร้อยละ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๓๐๑ ๕๔.๖๓	๒๔๙ ๔๕.๑๙	๑ ๐.๑๘	-	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓๒๙ ๕๙.๗๑	๒๒๑ ๔๐.๑๑	๑ ๐.๑๘	-	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระจัดหรือร้อน เต็มใจ ให้บริการ	๓๒๙ ๕๙.๗๑	๒๒๒ ๔๐.๒๙	-	-	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้ เป็นอย่างดี	๓๓๔ ๖๐.๖๒	๒๑๕ ๓๙.๐๒	๒ ๐.๓๖	-	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๑.๕ ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ	๓๕๘ ๖๔.๙๗	๑๙๓ ๓๕.๐๓	-	-	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐

ความคิดเห็น	มากที่สุด ร้อยละ	มาก ร้อยละ	น้อย ร้อยละ	น้อยมาก ร้อยละ	รวมทั้งสิ้น ร้อยละ
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๓๒๖ ๕๙.๑๗	๒๒๔ ๔๐.๖๕	๑ ๐.๑๘	- -	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๒.๒ การปฏิบัติงานมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ตั้งแต่วันที่ยื่นเอกสารจนถึงวันรับเงิน)	๓๒๐ ๕๘.๐๘	๒๒๑ ๔๐.๑๑	๑๐ ๑.๘๑	- -	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๒.๓ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง	๓๑๓ ๕๖.๘๑	๒๓๖ ๔๒.๘๓	๒ ๐.๓๖	- -	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๒.๔ มีคำแนะนำ โดยบุคลากร หรือมีป้ายประกาศต่างๆ	๓๓๘ ๖๑.๓๔	๒๐๗ ๓๗.๕๗	๖ ๑.๐๙	- -	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๒.๕ มีผู้รับแสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ	๒๒๑ ๔๐.๑๑	๒๘๑ ๕๑.๐๐	๔๘ ๘.๗๑	- -	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๒.๖ ระยะเวลาการให้ความช่วยเหลือ นับแต่วันเกิดเหตุจนถึงวันรับเงินช่วยเหลือ	๒๓๗ ๔๓.๐๑	๒๘๕ ๕๑.๗๓	๒๙ ๕.๒๖	- -	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๒.๗ เอกสารที่ใช้ประกอบการขอรับการช่วยเหลือมีความเหมาะสม (ไม่มากจนเกินไป)	๒๒๘ ๔๑.๓๘	๒๗๒ ๔๙.๓๗	๔๙ ๘.๘๙	๒ ๐.๓๖	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๒.๘ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ website	๒๐๒ ๓๖.๖๖	๒๖๘ ๔๘.๖๔	๗๘ ๑๔.๑๔	๓ ๐.๕๔	๕๒๗ ๑๐๐.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๒๗๕ ๔๙.๙๑	๒๗๒ ๔๙.๓๖	๔ ๐.๗๓	- -	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๓๐๒ ๕๔.๘๑	๒๔๘ ๔๕.๐๑	๑ ๐.๑๘	- -	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๓.๓ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์	๒๐๘ ๓๗.๗๕	๒๗๘ ๕๐.๔๕	๖๔ ๑๑.๖๒	๑ ๐.๑๘	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๓.๔ มีบริการถ่ายเอกสาร	๒๖๗ ๔๘.๔๖	๒๗๘ ๕๐.๔๕	๕ ๐.๙๑	๑ ๐.๑๘	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๓.๕ มีห้องน้ำสะอาด	๒๒๑ ๔๐.๑๑	๓๐๖ ๕๕.๕๓	๒๔ ๔.๓๖	- -	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๓.๖ มีโทรศัพท์สาธารณะ	๑๕๐ ๒๗.๒๒	๒๗๓ ๔๙.๕๕	๑๑๑ ๒๐.๑๔	๑๗ ๓.๐๙	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๓.๗ มีน้ำดื่มบริการ	๑๕๖ ๒๘.๓๑	๒๗๒ ๔๙.๓๖	๙๙ ๑๗.๙๗	๒๔ ๔.๓๖	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐

ความคิดเห็น	มากที่สุด ร้อยละ	มาก ร้อยละ	น้อย ร้อยละ	น้อยมาก ร้อยละ	รวมทั้งสิ้น ร้อยละ
๓.๘ มีที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	๖๕ ๑๑.๘๐	๑๒๘ ๒๓.๒๓	๒๖๑ ๔๗.๓๗	๙๗ ๑๗.๖๐	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๓.๙ สถานที่ติดต่อช่วยเหลือมีเพียงแห่งเดียว	๑๖๙ ๓๐.๖๗	๒๖๑ ๔๗.๓๗	๙๖ ๑๗.๔๒	๒๕ ๔.๕๔	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๓.๑๐ มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๙๘ ๓๕.๙๓	๒๙๖ ๕๓.๗๒	๕๒ ๙.๔๔	๕ ๐.๙๑	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๓.๑๑ การเดินทางมาติดต่อหน่วยงานสามารถหาได้ง่าย	๑๙๔ ๓๕.๒๑	๒๖๖ ๔๘.๒๘	๖๙ ๑๒.๕๒	๒๒ ๓.๙๙	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๔. ด้านผลจากการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๒๘๒ ๕๑.๑๘	๒๖๙ ๔๘.๘๒	- -	- -	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๔.๒ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๓๒๑ ๕๘.๒๖	๒๓๐ ๔๑.๗๔	- -	- -	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๔.๓ การดำเนินการช่วยเหลือสามารถบรรเทาความเดือดร้อนของท่านได้	๓๐๕ ๕๕.๓๕	๒๔๖ ๔๔.๖๕	- -	- -	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐
๕. ในภาพรวมทั้งหมด ท่านมีความคิดเห็นต่อการให้บริการช่วยเหลือ อย่างไร (พึงพอใจในระดับใด หรือไม่พึงพอใจในระดับใด)	๒๙๔ ๕๓.๓๖	๒๕๗ ๔๖.๖๔	- -	- -	๕๕๑ ๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้ประสภภัยที่มาขอรับบริการของส่วนช่วยเหลือผู้ประสภภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กองช่วยเหลือผู้ประสภภัย เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่าผู้ประสภภัยมีความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ผู้ประสภภัยในเขต กทม. ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๔.๖๓ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ ๔๕.๑๙ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ประสภภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๙.๗๑ มีความพึงพอใจการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้ความสะดวก รวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ ๔๐.๑๑ อยู่ในระดับมาก ผู้ประสภภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๙.๗๑ มีความพึงพอใจในการดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ ๔๐.๒๙ อยู่ในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ ผู้ประสภภัยส่วนใหญ่ ร้อยละ ๖๐.๖๒ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ ๓๙.๐๒ อยู่ในระดับมาก และผู้ประสภภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๔.๙๗ มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ ๓๕.๐๓ อยู่ในระดับมาก

๒.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ประสบภัยในเขต กทม. ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๙.๑๗ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ ๔๐.๖๕ อยู่ในระดับมาก ผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๘.๐๘ มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (นับตั้งแต่วันยื่นเอกสารจนถึงวันรับเงิน) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ ๔๐.๑๑ อยู่ในระดับมาก ผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๖.๘๑ มีความพึงพอใจในการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ ๔๒.๘๓ อยู่ในระดับมาก ผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๓๔ มีความพึงพอใจในด้านการให้คำแนะนำ จากเจ้าหน้าที่ หรือป้ายประกาศต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ ๓๗.๕๗ อยู่ในระดับมาก และผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๑.๐๐ เห็นว่าการจัดให้มีผู้รับแสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๔๐.๑๑ อยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่าผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๑.๗๒ มีความเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาการให้ความช่วยเหลือ นับแต่วันเกิดเหตุจนถึงวันรับเงินช่วยเหลือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๔๓.๐๑ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๙.๓๗ มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในส่วนของเอกสารที่ใช้ประกอบการขอรับการช่วยเหลือ อยู่ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๔๑.๓๘ อยู่ในระดับมากที่สุด และผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๘.๖๔ ยังมีความพึงพอใจต่อช่องทาง เช่น โทรศัพท์ website ที่เปิดบริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๓๖.๖๖ อยู่ในระดับมากที่สุด

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ประสบภัยในเขต กทม. ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๙.๙๑ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ ๔๙.๓๖ อยู่ในระดับมาก ผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๔.๘๑ มีความพึงพอใจในความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ ๔๕.๐๑ อยู่ในระดับมาก สำหรับป้ายประชาสัมพันธ์ที่บอกทาง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๐.๔๕ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๓๗.๗๕ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๐.๔๕ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ถ่ายเอกสารอยู่ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๔๘.๔๖ อยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนของห้องน้ำ ผู้ประสบภัย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๕.๕๓ มีความพึงพอใจต่อการบริการห้องน้ำ ที่สะอาด อยู่ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๔๐.๑๑ อยู่ในระดับมากที่สุด และผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๙.๕๕ มีความพึงพอใจต่อการมีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๒๗.๒๒ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ประสบภัย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๙.๓๖ มีความพึงพอใจ ในส่วนของการบริการน้ำดื่ม อยู่ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๒๘.๓๑ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๗.๓๗ มีความพึงพอใจต่อสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาขอรับบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับน้อย รองลงมาร้อยละ ๒๓.๒๓ อยู่ในระดับมาก ส่วนสถานที่ติดต่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๗.๓๗ มีความพึงพอใจต่อสถานที่ติดต่อช่วยเหลือ อยู่ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๓๐.๖๗ อยู่ในระดับมากที่สุด และผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๓.๗๒ มีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๓๕.๙๓ อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ ผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๘.๒๘ มีความพึงพอใจการสะดวกในการเดินทาง อยู่ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ ๓๕.๒๑ อยู่ในระดับมากที่สุด

๒.๔ ด้านผลจากการให้บริการ

ผู้ประสบภัยในเขต กทม. ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๑.๑๘ ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ มีความถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ ๔๘.๘๒ อยู่ในระดับมาก ผู้ประสบภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๘.๒๖ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา

ร้อยละ ๔๑.๗๔ อยู่ในระดับมาก และผู้ประสพภัยส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๕.๓๕ มีความพึงพอใจต่อความช่วยเหลือที่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนได้ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ ๔๔.๖๕ อยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้ ด้านการให้บริการในภาพรวมผู้ประสพภัยในเขต กทม. ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๓.๓๖ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ ๔๖.๖๔ อยู่ในระดับมาก

โดยสรุปในภาพรวมแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ประสพภัยมีความพึงพอใจ ในการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ต่อการบริการ ให้คำแนะนำ ให้การบริการด้วยความสุภาพ รวมทั้งได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ประสพภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการก่อน – หลัง ปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งเป็นการให้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประสพภัยมีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการที่สะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ตลอดจนมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย รวดเร็วต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้ประสพภัยมีข้อเสนอแนะ คือ ควรอำนวยความสะดวกในด้านการจัดสถานที่จอดรถไว้บริการ

ส่วนช่วยเหลือผู้ประสพภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
กองช่วยเหลือผู้ประสพภัย

บรรณานุกรม

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยเงินอุดหนุนราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย
เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

หลักเกณฑ์การใช้จ่ายเงินอุดหนุนราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๕๖

เกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award – PMQA)