



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานกาชาดจังหวัด ฝายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ สป ๕๒๑๐๑.๑/ ๕๐๓

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปากน้ำ

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ได้ทราบว่ามีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง ได้ขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาสำหรับเทศบาลพิจารณาให้ดำเนินการเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติคุณภาพการให้บริการ ประกอบกับเทศบาลตำบลปากน้ำ ขอให้เสนอราคาการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๔ งานด้านบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. งานจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
๒. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓. งานจดทะเบียนพาณิชย์
๔. งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร

ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง ได้แจ้งงบประมาณในการดำเนินงานทั้งสิ้นเป็นเงิน ๒๕,๐๐๐.- บาท นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เสร็จสิ้นแล้ว และได้ส่งมอบงานจ้าง ตามหนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง ที่ อว ๐๖๔๕.๒๕/๒๙ ลงวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๖ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ จำนวน ๓ เล่ม
๒. แฟลชไดรฟ์บันทึกข้อมูล จำนวน ๑ อัน

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๖๘๗ คน ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน ๓๘๗ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อนำมาหาค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

๑. ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำนวน ๖๘๗ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง ๓๑ - ๔๐ ปี สถานภาพส่วนใหญ่โสด สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา / เทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๑๐,๐๐๐ บาท

/๒. ประชาชน.....

๒. ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ส่วนใหญ่เป็นงานด้านงานจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล รองลงมา งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์และงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร ตามลำดับ

๓. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยภาพรวม และรายด้าน ๔ ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

๔. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจและหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ คือ

๔.๑ มีการอธิบาย ชี้แจง ตลอดจนแนะนำขั้นตอน/ กระบวนการให้บริการอย่างละเอียดชัดเจน

๔.๒ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง รวมทั้งเว้นระยะห่างในการให้บริการ มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ อาทิ Web site, WebBoard และ Line ของหน่วยงาน

๔.๓ มีการให้บริการแบบเคลื่อนที่ อาทิ การลงพื้นที่เยี่ยมประชาชน การออกหน่วยให้บริการประชาชน และ

๔.๔ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ ตามลำดับ

๕. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ คือ

๕.๑ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้ อย่างเหมาะสม

๕.๒ ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ และระบบออนไลน์ต่างๆ

๕.๓ ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ อาทิ Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน

๕.๔ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน ฯลฯ และ

๕.๕ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ ผ่านทาง Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน รวมทั้งเสียงตามสายภายในชุมชน เป็น ข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ตามลำดับ

๖. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ คือ

๖.๑ พนักงานให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

๖.๒ มีพนักงานลงพื้นที่ให้บริการประชาชนแบบเคลื่อนที่อย่างเพียงพอและทั่วถึง

๖.๓ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์

๖.๔ พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการ ปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มิชอบ และ

๖.๕ พนักงานมี ความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ ตามลำดับ

๗. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมือเกรง จังหวัดระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และ หากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ คือ

๗.๑ มีสัญลักษณ์ / ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย ตลอดจนมีพนักงานคอยให้บริการตลอดเวลา

๗.๒ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมาใช้บริการ

๗.๓ มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรคอาทิ น้ำยา แอลกอฮอล์ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ รวมทั้งเครื่องวัดอุณหภูมิ เพียงพอต่อการใช้งาน

๗.๔ มีการเปิดรับ ฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ และ ๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกากระดาษ แก้วน้ำห้องสุขา ที่จอดรถ และ น้ำดื่ม ตามลำดับ

๘. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมือเกรง จังหวัดระนอง งานด้านจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม และรายด้าน ๔ ด้าน อยู่ใน ๗-ระดับพอใจ คือ

๘.๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๘.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๘.๓. ด้านช่องทางการ ให้บริการ และ

๘.๔ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล จากข้อค้นพบของการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้ จากข้อค้นพบที่ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมือเกรง จังหวัดระนอง โดยภาพรวม และรายด้าน ๔ ด้าน อยู่ในระดับพอใจ

- ส่วนใหญ่เป็นงานด้านงานจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- รองลงมางานบริการด้าน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรตามลำดับ
- ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพอใจกับสถานที่ตั้งมีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจในการให้บริการ มีระยะเวลาการให้บริการที่ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของประชาชน มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ รวมถึงมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงได้สะดวก

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลการวิจัยไปใช้

๑.๑ ควรให้ความสำคัญในการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างสม่ำเสมอและเก็บขยะทุกวัน

๑.๒ ควรเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสาร เน้นการประชาสัมพันธ์ด้วยเทคโนโลยี

๒. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

๒.๑ ควรศึกษารายละเอียดแต่ละองค์ประกอบอย่างละเอียด และแยกศึกษาแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและครอบคลุมในทุกมิติ

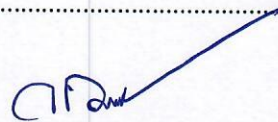
๒.๒ ควรศึกษารูปแบบการให้บริการเฉพาะกลุ่มเพื่อพัฒนาการให้บริการในเฉพาะด้านการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น ทำให้การบริหารจัดการพื้นที่การให้บริการได้เต็มประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางมาลัยลักษณ์ มิตรเมือง)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



(นางสาววิวัฒนา ถกลาง)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล

- คงพรหม



(นายวิฑูรย์ คงพรหม)
ปลัดเทศบาลตำบลปากน้ำ

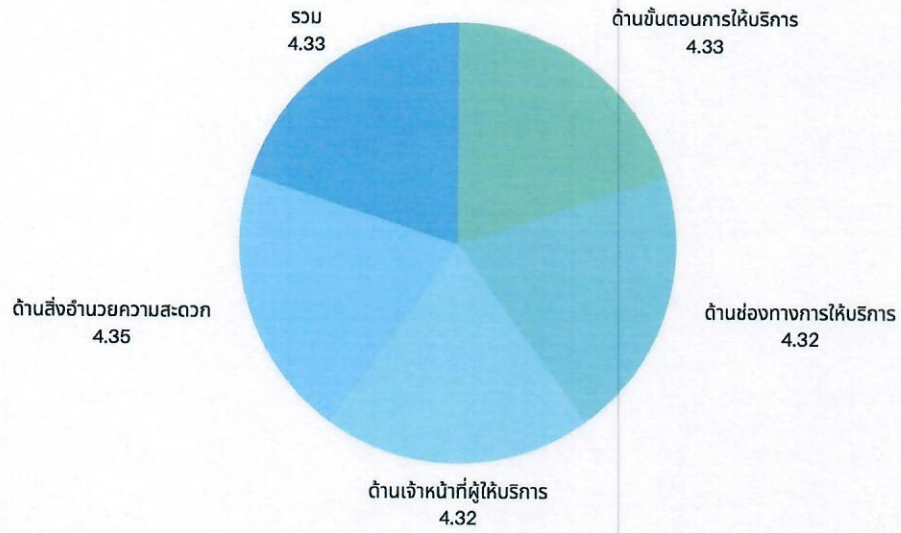
คำสั่ง

ทงบ

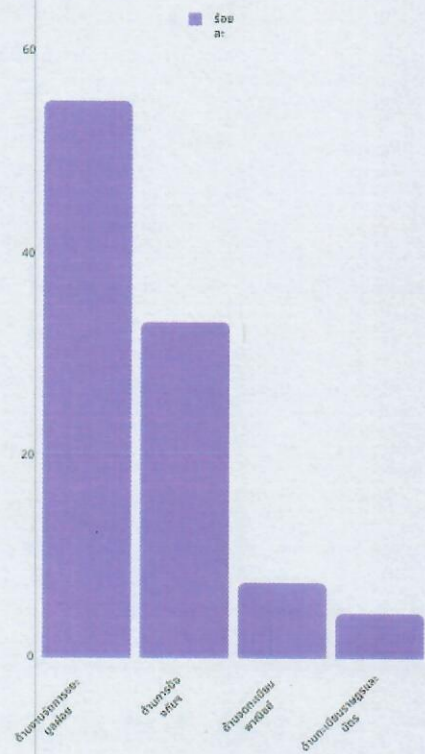
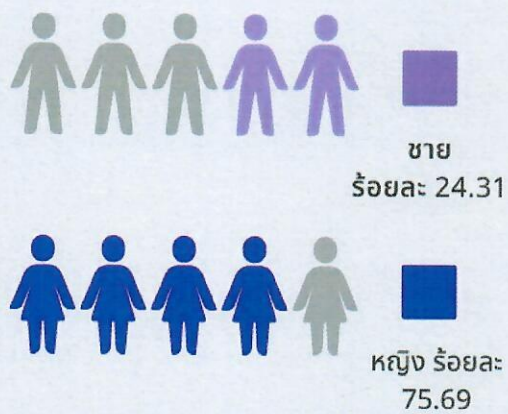


(นายจักร์กฤษณ์ สุขอร่าม)
นายกเทศมนตรีตำบลปากน้ำ

ข้อมูลผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการ
ของประชาชน





การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
จากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผลงานฉบับนี้ได้รับการสนับสนุนจาก
เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง
ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่ง ได้แก่ การบริการวิชาการสู่ชุมชน โดยได้จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมือเืองระนอง จังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 อันเป็นผลเนื่องมาจากความร่วมมือระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำ กับ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการบริหารราชการเพื่อเป็นประโยชน์สุขของประชาชนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตามการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ และหวังว่าผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานบริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

ขอขอบพระคุณ ประชาชนทุกท่านที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะที่ดีเพื่อร่วมกันในการพัฒนาปรับปรุงงานบริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือด้านข้อมูลงานสำรวจในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

31 กรกฎาคม 2566

ชื่องานสำรวจ:	การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง
ชื่อผู้สำรวจ:	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ปีที่สำรวจ:	ปีงบประมาณ 2566
คำสำคัญ:	การให้บริการ / ด้านขั้นตอนการให้บริการ / ด้านช่องทางการให้บริการ / ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ / ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทคัดย่อ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย จำนวน 687 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำนวน 687 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา / เทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
2. ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ส่วนใหญ่เป็นงานด้านงานจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล รองลงมา งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร ตามลำดับ
3. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ
4. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนองด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ คือ 1. มีการอธิบาย ชี้แจง ตลอดจนแนะนำขั้นตอน/

กระบวนการให้บริการอย่างละเอียดชัดเจน 2. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง รวมทั้งเว้นระยะห่างในการให้บริการ มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ อาทิ Web site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน 3. มีการให้บริการแบบเคลื่อนที่ อาทิ การลงพื้นที่เยี่ยมประชาชน การออกหน่วยให้บริการประชาชน และ 5. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

5. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ คือ 1. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างเหมาะสม 2. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ และระบบออนไลน์ ต่างๆ 3. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ อาทิ Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน 4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน ฯลฯ และ 5. ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน รวมทั้งเสียงตามสายภายในชุมชน เป็นข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ตามลำดับ

6. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ คือ 1. พนักงานให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ 2. มีพนักงานลงพื้นที่ให้บริการประชาชนแบบเคลื่อนที่อย่างเพียงพอและทั่วถึง 3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ 4. พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขโมยสิ่งของ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มิชอบ และ 5. พนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ ตามลำดับ

7. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ คือ 1. มีสัญลักษณ์ / ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ตลอดจนมีพนักงานคอยให้บริการตลอดเวลา 2. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการบริการ 3. มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรค อาทิ น้ำยาแอลกอฮอล์ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ รวมทั้งเครื่องวัดอุณหภูมิ เพียงพอต่อการใช้งาน 4. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ และ 5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกากระดาก แก้ว ्ह่องสุขา ที่จอดรถ และน้ำดื่ม ตามลำดับ

8. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ

อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง งานด้านจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน
อยู่ในระดับพอใจ คือ 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านช่องทางการ
ให้บริการ และ 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ.....	28
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ.....	43
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	48
บริบทของเทศบาลตำบลปากน้ำ.....	53
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	57
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	63

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 64
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการ ของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง..... 65
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการ ของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง..... 68
	ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง..... 70
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 75
	สรุปผลการวิจัย..... 76
	อภิปรายผล..... 77
	ข้อเสนอแนะ..... 78
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก.....	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	88

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการ ของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง.....	65
2	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลการใช้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการ ของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง.....	68
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	70
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	71
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	72
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก...	73
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำแนกตามรายด้านและภาพรวม.....	74

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	แสดงคุณลักษณะที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ.....	9
2	แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	40
3	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	57

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กล่าวว่า การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย 7 ประการ ประการที่หนึ่ง เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ประการที่สอง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ประการที่สาม มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ประการที่สี่ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ประการที่ห้า มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประการที่หก ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และประการสุดท้าย มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุผลดังกล่าว คณะกรรมการพนักงานเทศบาล จังหวัดระนอง จึงได้กำหนดให้เทศบาลที่ผ่านการประเมินการบริหารจัดการที่ดีของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยเทศบาลจะต้องดำเนินการตามแบบมิติและการประเมินและตัวชี้วัด จำนวน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่หนึ่ง มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาของเทศบาล มิติที่สอง มิติด้านการให้คุณภาพการให้บริการ มิติที่สาม มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติสุดท้าย มิติด้านการพัฒนาองค์กร สำหรับมิติที่สองกำหนดให้เทศบาลดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยให้หน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางทำการสำรวจและรายงานผลการปฏิบัติราชการตามมิติ และตัวชี้วัดเสนอคณะกรรมการพนักงานเทศบาล จังหวัดระนองเพื่อให้คณะอนุกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาล จังหวัดระนองแต่งตั้งทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการ แล้วรายงานผลการประเมินให้คณะกรรมการพนักงานเทศบาล จังหวัดระนอง เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมิน หากเทศบาลใดผ่านการประเมินสามารถจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาล จังหวัดระนอง, 2558)

เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง มีหน้าที่บริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติเทศบาล และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการบริการสาธารณะนั้นเทศบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารจัดการที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้การบริการสาธารณะของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในงานบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานจดทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร ดังนั้น การดำเนินงานของเทศบาลจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบ ประเมินผล และนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลสารสนเทศให้ผู้บริหารใช้ในการวางแผน ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองผู้ใช้บริการในปีต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นเทศบาลตำบลปากน้ำ จึงจำเป็นต้องมีการติดตามผลการดำเนินการให้บริการในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยจึงได้จัดทำวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานใช้เป็นสารสนเทศพื้นฐานในการวางแผนบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ รวมทั้งเพื่อใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรต่อไป

คำถามการวิจัย

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง อยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ ในปีงบประมาณ 2566 (เดือนมิถุนายน 2566 – เดือนกรกฎาคม 2566) จำนวน 2,425 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาด ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธโกยวรรณ์, 2545 : 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 687 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ การให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง ในองค์ประกอบ 4 งาน คือ งานด้านจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานจดทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการในช่วงระยะเวลาเดือนมิถุนายน 2566 - เดือนกรกฎาคม 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะเกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. จะเป็นสารสนเทศพื้นฐานในการวางแผนการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการต่อไป
2. เพื่อใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ให้ตรงกัน ผู้วิจัยได้นิยามความหมายของคำต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวังที่เข้าไปรับบริการ ซึ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับ การจัดระบบบริการในเรื่องการติดป้าย การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะของการขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง และความรวดเร็วในการให้บริการ

3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของมูลข่าวสาร ช่องทางการรับฟังปัญหา และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและทันสมัย

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับคุณลักษณะและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับสิ่งสนับสนุนต่อการดำเนินงานในการให้บริการ อาทิ สถานที่ แพนผังอธิบาย ขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ การบริการสำเนาเอกสาร การบริการน้ำดื่ม การบริการห้องน้ำ ที่จอดรถ รวมทั้งแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่ได้รับความเห็น

6. งานบริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ หมายถึง การให้บริการขององค์กรในองค์ประกอบ 4 งาน ได้แก่ งานด้านจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานจดทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสาร ข้อมูล ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญและนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. บริบทของเทศบาลตำบลปากน้ำ
6. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ไว้ดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler, 1989 อ้างถึงใน ญัญฐิยา แดงประเสริฐ, 2553) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งนั้น

คาร์เตอร์ กอร์ด (Cater Gord, 1975 อ้างถึงใน กมล ชนวนวัน, 2552) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ เป็นต้น

จิตตนันท์ ตามสมศรี (2565) การบริการ (Serices) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการ พุดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกได้ 2 ดังนี้ (1) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสมเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด (2) พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพุดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้าง

ความสุขให้เกิดขึ้นกับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยา ท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจนให้เกียรติ มีหางเสียง

วิชาการณ จันทรสุวรรณ (2555) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2555) ได้ให้ความหมาย การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี”

จากความหมายของการให้บริการดังกล่าว สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือ การตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน เก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของทุกภาคส่วนต้องมีความร่วมแรงร่วมใจในการให้บริการช่วยขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

ลักษณะของการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการให้บริการ ไว้ดังนี้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2542) การบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากใจของผู้ให้บริการ มีลักษณะบางประการซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะ ลักษณะพิเศษที่ทำให้การกำหนดแผนการตลาดของบริการแตกต่างไปจากแผนการตลาดของสินค้า มีนักวิชาการได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการไว้อย่างน่าสนใจ ดังเช่น

1. เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (intangibility) เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ จึงเป็นไปได้ที่ผู้บริโภคจะทดลองตัวอย่างบริการ ชิมรส รู้สึก เห็นได้ยินหรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ ดังนั้นโครงการส่งเสริมการขายจำเป็นต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับคุณสมบัติประโยชน์ที่ได้รับจากบริการ ไม่ใช่เพียงแค่เน้นที่ตัวบริการ

2. ไม่สามารถแยกแยะระหว่างผู้ให้บริการและบริการ (inseparability) ผู้ซื้อจะคำนึงถึงผู้ผลิตบริการและบริการซื้อเป็นหนึ่งเดียวกัน ไม่สามารถแยกบริการจากผู้ผลิตไปจำหน่ายต่างสถานที่ ต่างเวลาได้ การผลิตและจำหน่ายบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ช่างตัดผม สระผม ตัดผมให้เป็นการผลิตและขายบริการโดยตรง เป็นการใช้ Direct channel ผู้ผลิตบริการจะต้องพบปะกับผู้ใช้บริการเป็นข้อจำกัดในการเสนอขายหลาย ๆ ตลาด หรือผู้ให้บริการหลายคนพร้อม นอกจากนี้การแบ่งแยกไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและบริการ หมายความว่า ผู้ใช้บริการต้องการเลือกทั้งประเภทของการบริการและผู้ให้บริการ ดังนั้น ถ้าผู้ให้บริการไม่พอใจบริการก็จะไม่พอใจผู้ให้บริการด้วยและจะแสวงหาบริการจากผู้ให้บริการรายอื่นจากองค์กรอื่น และผู้บริการที่ทำให้ผู้ให้บริการพอใจในบริการก็จะสามารถสร้างผู้ให้บริการที่มีความจงรักภักดี วิธีการตลาดที่จะทำให้ผู้ให้บริการพอใจในบริการ ได้แก่ การทำสัญญาระหว่างผู้ให้บริการและผู้ขายในการให้บริการ การนัดหมายล่วงหน้าเพื่อรับบริการเพื่อให้สามารถให้บริการผู้ให้บริการได้เต็มประสิทธิภาพ

3. การแปรเปลี่ยนได้ (variability) การบริการเป็นสิ่งที่แปรเปลี่ยนได้เพราะขึ้นอยู่กับบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการ และเวลาและสถานที่ที่ให้บริการ ผู้ให้บริการมีอารมณ์ ความชำนาญ และความตั้งใจในการบริการไม่เหมือนกันผู้ซื้อบริการรู้ดีในความแตกต่างเหล่านี้ ดังนั้น ผู้ใช้บริการมักหาข้อมูลจากผู้ที่มีประสบการณ์ก่อนการเลือกผู้ให้บริการ บริษัทผู้ให้บริการจึงต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งขั้นตอนการควบคุมบริการมี 3 ขั้นตอน ได้แก่

3.1 มีกระบวนการคัดเลือกพนักงานอย่างดี และมีกระบวนการอบรมพนักงานอย่างดี การสรรหาพนักงานที่มีความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องและการฝึกอบรมให้พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างดีเยี่ยมเป็นสิ่งสำคัญไม่ว่างานนั้นต้องอาศัยความเป็นมืออาชีพหรือไม่ต้องใช้ทักษะมากก็ตาม

3.2 วางมาตรฐานกระบวนการให้บริการและผลการบริการให้เป็นอย่างเดียวกันทั้งองค์กร โดยวางแผนและวางแผนบริการ กำหนดขั้นตอนและวิธีการบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จกระบวนการบริการ

3.3 จัดให้มีระบบตรวจสอบความพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น การรับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ การสำรวจผู้ให้บริการ และการซื้อบริการที่อื่นเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของบริษัทและของผู้ขายบริการบริษัทอื่น

4. การสูญสลายได้ (perish ability) การสูญสลายได้ของบริการ หมายความว่า ถ้าหากไม่มีการใช้บริการในเวลาที่มีการเสนอการบริการ การบริการนั้นก็ไม่สามารถนำกลับมาใช้ได้อีก บริษัทไม่สามารถเก็บการบริการไว้ในคลังสินค้าเพื่อนำมาใช้ในภายหลัง บริษัทจะมีปัญหาถ้าอุปสงค์ของการบริการนั้นมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นลงเป็นช่วง ๆ หรือเรียกว่าอุปสงค์ตามฤดูกาล (seasonal demand) เช่น บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง จะมีผู้ใช้บริการใช้บริการมากในช่วงเช้าและช่วงเย็นของ

วันจันทร์ถึงวันศุกร์และจะว่างในช่วงกลางวันของทุกวันและวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ วิธีแก้ปัญหานี้เชิงการตลาด อาทิเช่น

4.1 ตั้งราคาแตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลา โดยลดราคาในช่วงที่มีอุปสงค์น้อย และคิดราคาปกติในช่วงอุปสงค์มีมาก วิธีนี้ดีเมื่อผู้ใช้บริการมีความอ่อนไหวด้านราคา เพราะจะทำให้ผู้ใช้บริการใช้บริการมากขึ้นในช่วงลดราคา และบริษัทจะสามารถให้บริการได้ดีขึ้นและสามารถใช้ทรัพยากรของบริษัทได้อย่างสมดุลขึ้น

4.2 ให้บริการอื่นเสริมควบคู่เพื่อให้ผู้ใช้บริการแบ่งเวลาไปรับบริการอื่นด้วย เช่น ธนาคารจัดให้มีมุมกาแฟเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการของร้านกาแฟในระหว่างรอรับบริการจากธนาคาร ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจในการรับบริการมากขึ้น หรือการที่บริษัทบริการเคลื่อนที่โทรศัพท์เคลื่อนที่มีอินเทอร์เน็ตให้ผู้ใช้บริการใช้ฟรีขณะรอรับบริการชำระค่าโทรศัพท์หรือซ่อมโทรศัพท์

4.3 การให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการบริการ เช่น การให้ผู้ใช้บริการกดน้ำแข็งและน้ำหวานเองในร้านสะดวกซื้อ การให้ผู้ใช้บริการกรอกแบบฟอร์มขอรับบริการเอง การให้ผู้ใช้บริการซื้อบัตรจากตู้ขายอัตโนมัติ สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ขายลดความคับคั่งของการใช้บริการเป็นช่วง ๆ ได้

5. มีความเป็นอเนกพันธ์ (heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ให้บริการคนเดียวกันก็อาจจะให้บริการต่างกันถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน การตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยากในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า บริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร การเข้าชมการเล่นกีฬาไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า การแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใด ด้วยเหตุผลที่กล่าวข้างต้น ในการขายบริการจึงต้องให้ความสนใจกิจกรรมการวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษเพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับผู้ใช้บริการมีคุณภาพดีเท่าเทียมกันอย่างสม่ำเสมอ

6. การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน (simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุผลที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อน หลังจากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภค สำหรับบริการส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบิน ผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อน และเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบิน จะให้บริการในขณะที่เดียวกับการรับบริการของผู้โดยสารก็เกิดขึ้นพร้อมกัน บ่อยครั้งที่ไม้อาจจะแยกแยะเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้น ลักษณะของการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาด ทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการ จึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด

ณธาร สติวรรณ (25664) รายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่แตกต่างกันระหว่าง “สินค้า (Service)” และ “บริการ (Service)” นั้นจะยังเป็นที่ถกเถียงกันในหมู่นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ แต่ก็เป็นที่ยอมรับกันว่ามีคุณลักษณะหลัก ๆ 4 ประการของ “บริการ (Service)” ที่แตกต่างจาก “สินค้า (Goods)” ซึ่งผู้บริหารจัดการและบุคลากรควรทำความเข้าใจไว้ ได้แก่

1. Intangibility – ไม่สามารถจับต้องได้
2. Heterogeneity – แตกต่างหลากหลาย
3. Simultaneous Production and Consumption – การผลิตเกิดขึ้นพร้อมกับการบริโภค
4. Perishability – หמדอายุใช้งานได้ง่าย

Intangible

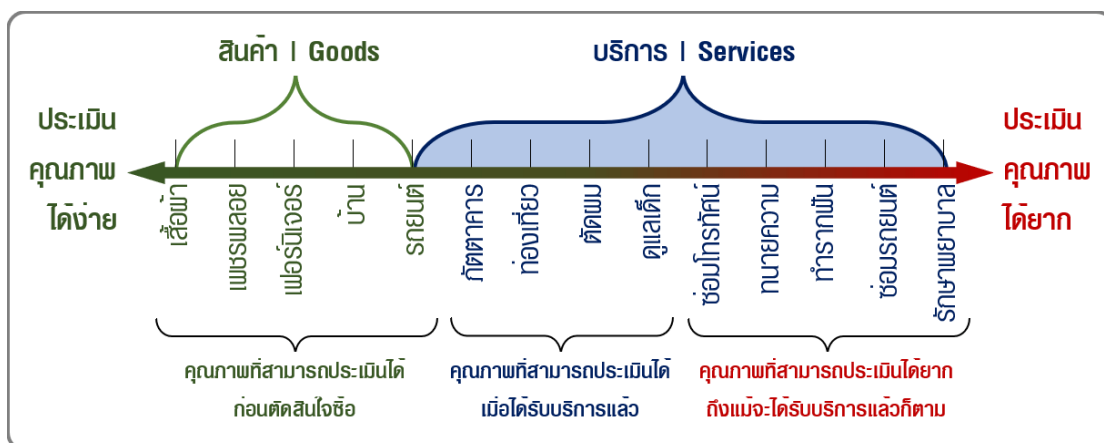
คุณลักษณะแตกต่างของบริการที่เป็นพื้นฐานชัดเจนที่สุดก็คือ “ความเป็นนามธรรม” ที่สัมผัสจับต้องไม่ได้ (ไม่เห็น ไม่ได้ยิน ไม่ได้สัมผัส ไม่ได้รู้สึก และไม่ได้รับรู้รสชาติ) ก่อนที่ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อเนื่องจากบริการคือ “การกระทำ”

ผลิตภัณฑ์หลักของบริษัทรถยนต์ ก็คือ “ยานพาหนะ” ซึ่งเป็น “สินค้า” ที่สัมผัสจับต้องได้ ก่อนตัดสินใจซื้อ ลูกค้าสามารถตรวจสอบเพื่อประเมินคุณภาพของสินค้าได้ตั้งแต่ยังไม่ตัดสินใจซื้อ ลูกค้าสามารถลองเข้าไปนั่งในรถยนต์ สัมผัสอุปกรณ์ต่าง ๆ ในรถ รวมถึงอาจจะทดลองขับรถยนต์รุ่นที่ต้องการซื้อเพื่อประเมินคุณภาพจนเป็นที่พอใจก่อนที่จะตัดสินใจซื้อรถยนต์คันดังกล่าวได้

ผลิตภัณฑ์หลักของโรงพยาบาล คือ “การรักษาพยาบาล” ซึ่งเป็น “บริการ” หรือ “การกระทำ” ที่ยังไม่เกิดขึ้น ลูกค้าจึงไม่สามารถสัมผัสจับต้อง และ/หรือประเมินคุณภาพของบริการได้ ก่อนตัดสินใจซื้อ ผู้ป่วย และญาติ ไม่สามารถประเมินได้ว่าการรักษาของโรงพยาบาลนั้นคุณภาพดีแค่ไหนอย่างไร จนกว่าจะได้รับการรักษาแล้วเท่านั้น ในหลาย ๆ กรณีคนไข้และญาติอาจจะไม่สามารถประเมินคุณภาพการรักษาพยาบาลได้ถึงแม้จะได้มีส่วนร่วมและรู้เห็นในกระบวนการรักษาพยาบาลจนได้รับชำระเงินและรับยากลับบ้านแล้ว หรือแม้กระทั่งเมื่อได้รับการรักษาพยาบาลจนเป็นที่เรียบร้อยแล้วก็ตาม เช่นผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดนั้น จะไม่สามารถประเมินได้ว่าการผ่าตัดของแพทย์มีคุณภาพดีหรือไม่ อาจจะต้องรอจนอาการป่วยของตนดีขึ้น หรือ ไม่ดีขึ้น ผู้ป่วยจึงจะประเมินว่าคุณภาพของการผ่าตัดครั้งนั้นเป็นอย่างไร ซึ่งบางครั้งการประเมินคุณภาพของบริการก็มิได้เป็นผลการประเมินที่แท้จริงเสมอไป แต่เป็นเพียงแค่ “ความรู้สึก (Perception)” และ “ความพึงพอใจ (Satisfaction)” ของลูกค้าเท่านั้น

แผนภาพต่อไปนี้แสดงระดับความยากง่ายในการประเมินคุณภาพของ “ผลิตภัณฑ์” เริ่มต้นตั้งแต่ผลิตภัณฑ์ที่สามารถประเมินคุณภาพได้ง่ายไปถึงผลิตภัณฑ์ที่ประเมินคุณภาพได้ยาก จากแผนภาพดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าลูกค้าสามารถประเมินคุณภาพของ “สินค้า | Goods” ได้ก่อนที่จะ

ตัดสินใจซื้อ ส่วน “บริการ | Service” นั้นลูกค้าจะประเมินคุณภาพได้ก็ต่อเมื่อได้รับบริการแล้วเท่านั้น แผนภาพยังแสดงให้เห็นว่ามีบริการหลายประเภทที่ลูกค้าประเมินคุณภาพได้ยากมากถึงแม้ว่าจะได้ใช้บริการจนเรียบร้อยแล้วก็ตาม



ภาพ 1 แสดงคุณลักษณะที่ต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ

ที่มา : ธาร สติวรรณ (25664)

คุณลักษณะของการบริการในการสัมผัสจับต้องได้ยาก (Intangibility) ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อส่งผลให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อจากบริบทที่เป็นรูปธรรมของบริการซึ่งลูกค้าสัมผัสได้ (Tangible Context) เริ่มต้นตั้งแต่ภาพหรือภาพยนตร์และข้อความโฆษณาประชาสัมพันธ์จากแหล่งข่าวต่าง ๆ และจากคำบอกเล่า คำอ้างอิงของบุคคลรอบข้าง การประดับตกแต่ง ความสะอาดของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบุคลิกภาพ การแต่งกายและพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรที่ลูกค้าได้พบเห็นก่อนตัดสินใจซื้อ

คุณลักษณะนี้ ทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องบริหารจัดการบริบทที่ลูกค้าสัมผัสจับต้องได้นั้น ให้สามารถสะท้อนภาพลักษณ์ของบริการที่จับต้องไม่ได้ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึก (Perceived) ได้ว่า จะได้รับบริการที่มีคุณภาพเมื่อตัดสินใจซื้อแล้วทั้ง “ก่อนซื้อ” “ระหว่างใช้บริการ” และ “หลังการใช้บริการ”

Heterogeneous

เนื่องจากบริการคือ “การกระทำ” ดังนั้นคุณภาพของบริการที่ลูกค้าแต่ละคนได้รับในแต่ละครั้งนั้นอาจมีความแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับว่า “ใครทำ” “ทำเมื่อไร” และ “ทำให้ใคร” ถึงแม้บุคลากรจะทำงานในตำแหน่งงานเดียวกัน แต่ทุกคนก็มีความแตกต่างกัน แต่ละคนมี “อุปนิสัย” “ความรู้” และ “ความสามารถ” ไม่เท่ากัน นอกจากนั้น บุคลากร “คนเดียวกัน” ก็ยัง “สมรรถภาพ” และ “อารมณ์” ที่แตกต่างกันในแต่ละวัน หรือ แต่ละช่วงเวลาในหนึ่งวัน การให้บริการแต่ละครั้งจึงมักเป็นเรื่องที่คาดคะเนได้ยาก ตัวอย่างเช่น หากลูกค้าต้องการไปตรวจร่างกายที่โรงพยาบาล และจะต้องมีการเจาะเลือด โรงพยาบาลแต่ละคนนั้นมีทักษะความชำนาญในการเจาะเลือดไม่เท่ากัน กิจกรรมารยาท วิธีการสื่อสารและทักษะการสื่อสารของพยาบาลแต่ละคนก็แตกต่างกัน ดังนั้นคุณภาพ

ของบริการตรวจร่างกายนี้อาจจะมีความแตกต่างหลากหลายขึ้นอยู่กับว่าพยาบาลคนไหนเป็นคนให้บริการลูกค้า

นอกเหนือจากความแตกต่างของบุคลากรแล้ว ลูกค้าที่มาใช้บริการแต่ละคนก็แตกต่างกัน ตัวอย่างเดียวกันกับการเจาะเลือดเพื่อตรวจร่างกายที่โรงพยาบาล ลูกค้าแต่ละคนอดทนต่อความเจ็บปวดได้ไม่เท่ากัน ลูกค้าคนหนึ่งบอกว่าพยาบาลชื่อสมศรีเจาะเลือดไม่เจ็บ แต่ลูกค้าอีกคนหนึ่งอาจจะบอกว่าสมศรีเจาะเลือดให้แล้วเจ็บมากก็เป็นไปได้

ลูกค้าคนเดียวกันก็อาจจะมีแตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนต้องพึงระวัง ผู้บริหารบางท่านในโรงแรมมักจะมุ่งเน้นพนักงานให้จดจำสิ่งที่ลูกค้าชื่นชอบและนำมาบริการโดยลูกค้าไม่ต้องเอ่ยถาม ซึ่งถือเป็นเรื่องเสี่ยงมาก เนื่องจากความชอบของลูกค้านั้นสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ทุกเมื่อ ตัวอย่างเช่น ลูกค้าที่มาพักที่โรงแรมเป็นเวลา 4 วันติดต่อกันและสั่งน้ำส้มคั้นระหว่างอาหารเช้าใน 2 วันแรก เมื่อถึงวันที่ 3 พนักงานจึงนำน้ำส้มคั้นมาบริการให้โดยที่ลูกค้ายังไม่ได้สั่ง โดยหวังว่าลูกค้าจะรู้สึกประทับใจที่พนักงานจดจำสิ่งที่ลูกค้าชื่นชอบได้ แต่การบริการนี้อาจจะสร้างความไม่พอใจให้กับลูกค้า เนื่องจากลูกค้ารู้สึกเบื่อซ้ำเพราะดื่มมาติดต่อกัน 2 วันแล้ว วันที่ 3 นี้ ตั้งใจว่าจะเปลี่ยนเป็นน้ำมะนาวแต่พนักงานกลับเอาน้ำส้มมาให้ทั้งที่ยังไม่ได้สั่ง น้ำส้มแก้วนั้นก็อาจจะกลายเป็นสิ่งที่สร้างปัญหาให้กับลูกค้าและพนักงานได้ วิธีที่ถูกต้องในกรณีที่ต้องการให้ลูกค้ารับรู้ว่าคุณใส่ใจในการบริการ พนักงานควรจะถามว่า “วันนี้รับน้ำส้มเหมือนเคยไหมครับ” เพื่อแสดงให้ลูกค้ารู้ว่าพนักงานจำได้แต่ก็ยังเปิดโอกาสให้ลูกค้าเปลี่ยนใจได้ มิเช่นนั้นน้ำส้มมาบริการให้โดยพลการ

เพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างนี้ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับให้บุคลากรปฏิบัติตาม โดยเฉพาะมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการดูแล ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน อีกทั้งยังต้องพัฒนาบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งงานเดียวกันให้มี “สมรรถนะในการทำงาน (Functional Competency)” อยู่ในระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum Requirement) เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน อยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นบุคลากรคนใดเป็นผู้ “กระทำ” ก็ตาม

Simultaneous

อีกครั้งที่ต้องอ้างอิงว่า “บริการ” คือ “การกระทำ” ดังนั้นกระบวนการผลิตของบริการ (Production of Service) มักจะเกิดขึ้นต่อหน้าลูกค้า องค์กรจึงปกติ “ผลงาน” ที่ไม่ได้คุณภาพจากการรับรู้ของลูกค้าได้ยาก แตกต่างจากการผลิตสินค้า (Production of Goods) ซึ่งฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ (QC) สามารถคัดแยกสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานออกไปได้ก่อนที่จะส่งไปจำหน่ายถึงมือลูกค้า

ตัวอย่างเช่น กรณีของการเจาะเลือดในโรงพยาบาล ทั้งพยาบาลผู้ทำการเจาะเลือด และ ลูกค้ายูได้รับ การเจาะเลือดต้องอยู่ด้วยกัน ทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมรู้เห็นในกระบวนการบริการ เมื่อมีความผิดพลาด เกิดขึ้น เช่นพยาบาลเจาะลงไปผิดเส้น และต้องดึงเข็มออกเพื่อเจาะใหม่ ก็ไม่สามารถซ่อนเร้นได้ เช่นเดียวกัน ในกรณีที่ช่างเสริมสวยย้อมสีผมให้ลูกค้าได้ไม่ตรงกับสีที่ลูกค้าเลือกเอาไว้ หรือตัดผมให้ ลูกค้าสั้นเกินไป ก็ไม่สามารถปกปิดความผิดพลาดนั้นได้ เนื่องจากลูกค้าได้รับรู้เพราะอยู่ใน กระบวนการนั้นด้วย

การบริการแต่ละครั้งนั้น บุคลากรแต่ละคนมีโอกาสในการปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพ “ในครั้งแรก” และ “ในครั้งเดียว” เนื่องจากความผิดพลาดเพียงที่เกิดขึ้นต่อหน้าต่อตาลูกค้าเพียงแค่หนึ่งครั้ง นั้น จะไม่เปิดโอกาสซ้ำสองให้องค์กรแก้ไขความรู้สึกของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการให้ดีขึ้น ได้อีกในสายตาของเขาได้อีกเลย ดังนั้นองค์กรจึงต้องปลูกฝังค่านิยมให้บุคลากรทุกคนในองค์กร ปฏิบัติงานทุกอย่างให้ได้คุณภาพตั้งแต่ครั้งแรกและทุก ๆ ครั้ง

Do things right, first and every time.

Perishable

การบริการนั้นหมดอายุใช้งานได้ง่าย หรืออาจกล่าวเป็นภาษาชาวบ้านได้ว่า “บริการเน่าเสีย ได้ง่าย (Perishable)” หรือ ไม่สามารถเก็บคงคลังไว้ได้ (Cannot be inventoried) กล่าวคือ

- รายได้ที่จะควรเกิดจากห้องพักของโรงแรมที่ยังว่างอยู่จำนวน 30 ห้องในคืนนี้ จะสูญหายไปเมื่อผ่านข้ามคืนไปหากไม่มีผู้เข้าพักในห้องพักเหล่านั้น ในขณะเดียวกันลูกค้าส่วนเกินที่ต้องการเข้าพักในขณะที่ห้องพักเต็มหมดทุกห้องแล้วในคืนนี้ ก็จะกลายเป็นรายได้ที่โรงแรมสูญเสียโอกาสไปเนื่องจากไม่สามารถรองรับลูกค้าส่วนเกินเหล่านี้ได้

- รายได้ที่จะควรเกิดขึ้นจากที่นั่งซึ่งว่างอยู่บนเครื่องบิน จะสูญหายไปเมื่อเครื่องบินถึง กำหนดเวลาเดินทางหากที่นั่งเหล่านั้นยังว่างเปล่าอยู่ ในขณะเดียวกันผู้โดยสารส่วนเกินที่ต้องการ เดินทางไปกับเที่ยวบินในวันนี้ซึ่งมีผู้โดยสารเต็มแล้วทุกเที่ยวบิน ก็เป็นรายได้ที่สายการบินสูญเสีย โอกาสไปเนื่องจากไม่สามารถรองรับลูกค้าส่วนเกินเหล่านี้ได้ในวันนี้

- ช่างทำผม 3 คนในร้านเสริมสวยที่ว่างงานอยู่ในช่วงเวลาระหว่างวันเนื่องจากไม่มีลูกค้ามา ใช้บริการ ถือเป็นรายได้ที่องค์กรสูญเสียโอกาส ในขณะเดียวกันลูกค้าส่วนเกินที่ต้องการทำผมใน ช่วงเวลาที่ช่าง 3 คนนี้มีลูกค้าอยู่ ก็อาจจะเป็นรายได้ที่ร้านเสริมสวยแห่งนี้สูญเสียโอกาสไปหากลูกค้า ส่วนเกินเหล่านี้ไม่ยินดีจะรอ

แตกต่างจากการจำหน่ายสินค้า น้ำอัดลมที่เหลืออยู่ในตู้เย็นวันนี้ ยังคงเป็น “สินทรัพย์” ที่สามารถสร้างรายได้ในวันรุ่งขึ้นและวันต่อ ๆ ไป และหากมีลูกค้าต้องการน้ำอัดลมเกินกว่าจำนวนที่มี อยู่ในขณะนี้ เจ้าของธุรกิจก็ยังสามารถจัดหา น้ำอัดลมมาจำหน่ายเพิ่มได้ในเวลาอันรวดเร็ว

คุณลักษณะนี้ส่งผลให้ผู้บริหารต้องหาแนวทางบริหารจัดการอุปสงค์และอุปทาน (demand and supply) ของบริการที่ไม่สอดคล้องกันในแต่ละช่วงเวลา ไม่ว่าจะเป็นการจัดการด้านการตลาด (Marketing) และการจัดการด้านปฏิบัติการ (Operations) ส่วนบุคลากรที่ทำงานอยู่ในธุรกิจบริการนั้นก็ต้องทำความเข้าใจและสร้างทัศนคติเชิงบวกกับอุปสงค์ที่มีการผันผวนแปรปรวน (Fluctuating Demand) อยู่ตลอดเวลาในธุรกิจบริการ

คงไม่มีร้านอาหารใดที่จะว่าจ้างพนักงานบริการไว้เป็นจำนวนเพียงพอสำหรับช่วงเวลาที่ลูกค้าเข้าใช้บริการเต็มทุกที่นั่ง

ดังนั้นเมื่อมีปริมาณลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก บุคลากรก็จำเป็นต้องอดทนและกระตือรือร้น ทำทุกอย่างด้วยความรวดเร็ว รอบคอบและทำให้ถูกต้องเสมอ จะได้ไม่ต้องสูญเสียเวลาเพิ่มเติมเพื่อทำการแก้ไข และเมื่อยามที่ลูกค้ามาใช้บริการมีจำนวนน้อย หรือยามที่ไม่มีลูกค้า บุคลากรก็มีเวลาพักเพียงพออยู่แล้ว

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้น เมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กร ที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ตอนกลาง และตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการ เฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด
3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ผู้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งแง่ดี และไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งแง่ดี และไม่ดี
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง
5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กร และองค์การได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด
6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดี ยังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อับลัษณ์ได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสิบ ๆ ปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมาน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝัง นิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกัน ถ้าได้คนไม่ดีมา เป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

หลักการให้บริการ

การให้บริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นซึ่งจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ดังนี้

จุฑาโล ธรรมสัจย์ (2553) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การให้บริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการให้บริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติ ที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วในการส่งสินค้าหรือให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับ

สถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายกับบุคคลอื่น การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะมุ่งแต่ประโยชน์ ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดหลักการให้บริการที่ดีดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขั้นตอนตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ คือ

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการ – จัดรับบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว คือ ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือของระบบการบริการ คือ การบริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผน การให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

พัชรี อิ่มอาบ (2553) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการให้บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค การให้บริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนหรือทุกองค์กรอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก การให้บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

จากหลักการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า หลักการให้บริการจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ความพอใจจากผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความเสมอภาคและความสม่ำเสมอในการให้บริการ ให้ความสะดวกไม่ก่อผลเสียแก่ผู้รับบริการ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ไม่มีสิทธิพิเศษสำหรับคนบางคนหรือคนบางกลุ่มเพื่อเป็นการสร้างการให้บริการที่ดีโดยได้รับความเชื่อมั่น ความไว้วางใจจากผู้รับบริการ

ความสำคัญของการให้บริการ

การให้บริการมีบทบาทและความสำคัญอย่างยิ่ง เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการคำนึงในการที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการต่าง ๆ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของการให้บริการ ไว้ดังนี้

พิรุณ รัตนวนิช (2543 อ้างถึงใน แก้วมณี กิ่งเงิน, 2549) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้ความสะดวกต่างๆที่บุคคลลงความเห็นว่าดี เป็นลักษณะของการกระทำประจำคงที่ รับรู้ได้โดยทั่วกันเป็นงานบริการที่มีลักษณะดังนี้

1. ผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง
2. ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง
3. ผู้รับบริการคาดหวังได้รับการตอบสนองตามประสงค์

จอห์น (John, 1998 อ้างถึงใน วารีย์ ทิพย์ประเสริฐ, 2553) กล่าวถึง ความสำคัญของการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ประการสำคัญ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องรวดเร็วทันต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่รวดเร็วทันต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการต่อสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ดังนั้น ความเท่าเทียมกันหรือความรวดเร็วทันต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และการมีสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน โดยกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542 อ้างถึงใน อรุณทัย อุ่นไธสง, 2552) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือการที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของการบริการนั้นจนถึงภายหลังการให้บริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวัง (expectation) ของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

สมิต สัมฤทธิ์ (2550) กล่าวถึง ความสำคัญของการให้บริการไว้ดังนี้

1. ความสำคัญในด้านผู้รับบริการ การได้รับการบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ความปิติยินดี และมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการครั้งต่อไป และหากได้รับความพึงพอใจจะทำให้ผู้รับบริการยอมรับในคุณภาพของบริการ เพราะการให้บริการที่ถูกต้อง ตรงความต้องการ

ของผู้รับบริการ จะมีผลในด้านการสนองตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หากจะให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความประทับใจ จะต้องเป็นบริการที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นสำคัญ

2. ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่กำหนดผลการแข่งขันในธุรกิจและการดำเนินงาน ได้แก่ การรักษาลูกค้าเดิม การเพิ่มลูกค้าใหม่

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2547) กล่าวว่า การให้บริการเข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญมากขึ้น เพราะในปัจจุบันนี้การให้บริการได้เป็นส่วนที่จะสร้างมูลค่าให้กับการขายสินค้าและการสร้างความจงรักภักดีให้กับลูกค้าได้ หากธุรกิจนั้น ๆ สามารถทำให้เขาได้รับความพึงพอใจและความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ความสำคัญของการบริการ แบ่งได้ 2 ประการ คือ

1. ความสำคัญของการให้บริการต่อธุรกิจ

1.1 มีรายได้เพิ่มขึ้น จากการที่ลูกค้ายอมจ่ายเงินมากขึ้น เพื่อได้รับการที่ดีขึ้น

1.2 มีรายได้ต่อเนื่องและลดการสูญเสียลูกค้า จากการให้บริการหลังการขายเพื่อสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง

1.3 มีความสามารถในการอยู่รอดและการสร้างกำไรในระยะยาว อันเนื่องจากการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ และลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ก็จะบอกต่อและแนะนำความพึงพอใจที่ได้รับให้แก่คนอื่นทราบ ธุรกิจก็ได้ลูกค้ารายใหม่จากการบอกต่อแบบปากต่อปากของลูกค้ารายเก่านั่นเอง

1.4 การมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี จากการให้บริการที่ดีสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้

1.5 มีความได้เปรียบเชิงการแข่งขันจากคู่แข่งที่ไม่มุ่งเน้นการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก ต้องใช้เวลานานและลงทุนจึงยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบและแย่งลูกค้าได้ในเวลาอันสั้น

2. ความสำคัญของการให้บริการต่อลูกค้า ได้รับความพึงพอใจมากขึ้นจากการได้รับการให้บริการที่ดี ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการที่ไม่สิ้นสุดของผู้บริโภค จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ช่วยรักษาลูกค้าให้มีความจงรักภักดีตลอดไป

ยุทธนา บุญทน (2550) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นพิเศษในงานด้านต่าง ๆ เพราะ บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำ และซ้ำอีกและชักนำให้ลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่าเราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็น

สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ บริการที่ดี และบริการที่ไม่ดี ดังนี้

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและไม่พอใจ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการมีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

คุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไว้ดังนี้

Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988 อ้างถึงใน สุทัต วันนิจ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์ (2565)) ได้คิดค้นและพัฒนาปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนใน

การประเมินคุณภาพบริการ ที่ชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้าโดยแบ่งเป็น 5 หัวข้อหลัก ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ สิ่งที่สามารถทำให้ลูกค้าจับต้องได้ในเรื่องของการบริการ ในลักษณะทางกายภาพ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ทันสมัย การแต่งกายของผู้ให้บริการ สถานที่ตั้งของบริษัทผู้ให้บริการ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าด้วยสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ลูกค้าเกิดการรับรู้และเกิดความประทับใจในตัวผู้ให้บริการถึงความตั้งใจ และเต็มใจในการบริการ

2. การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) คือ ความพร้อมของผู้ให้บริการในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และมีการปรับตัวหรือท าให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงานเพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันได้ ตลอดจนมีความพร้อมต่อการตอบสนองงานและแก้ปัญหาที่เกิดในงานให้กับลูกค้าด้วย

3. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) คือ การตอบสนองลูกค้าให้เป็นไปตาม

ข้อกำหนดได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ เช่น การปฏิบัติตามข้อกำหนดในเงื่อนไขหรือสัญญาของลูกค้าได้อย่าง

ถูกต้อง ทั้งเหมาะสมและมีคุณภาพ ตลอดจนควบคุมการบริการให้ทันกับเวลาที่ลูกค้ากำหนด ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะ

เป็นตัวสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการต่อไป

4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) คือ การที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับงานที่บริการ บริการด้วยความซื่อสัตย์ มีการบริการที่สุภาพ ส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในบริการ

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ผู้ให้บริการมีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และเอาใจใส่ลูกค้า ทั้งทางด้านการแก้ปัญหา และความต้องการของลูกค้า สามารถติดต่อสื่อสารและเข้าถึงได้ง่าย และมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้ามีมิติของคุณภาพบริการ ตามแนวคิดของ Parasuraman มี 5 มิติ ได้แก่ 1) สามารถจับต้องได้ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) สร้างความมั่นใจให้ลูกค้า 4) การเอาใจใส่ลูกค้า และ 5) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ณัฐกฤตา ชิตนอก (2551) กล่าวว่า ความสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นโดยการเสนอคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของลูกค้าลูกค้าจะทราบข้อมูลของคุณภาพการบริการจากประสบการณ์ในอดีตการพูดปากต่อปากการโฆษณาของธุรกิจบริการลูกค้าจะพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (what) เมื่อมีความต้องการ (when) ในที่ที่ต้องการ (where) และในลักษณะที่ต้องการ (how) นักการตลาดต้องวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า

วิธีการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอให้เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นในการตอบสนองความคาดหวังคุณภาพการบริการแก่ลูกค้าลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวังถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่สนใจถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังลูกค้าจะใช้บริการซ้ำ

คุณภาพการบริการมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยการใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (competence) บุคลากรต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในการทำงาน

4. ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเองและมีวิจรรย์ญาณที่ดี

5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หน่วยงาน และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการโดยเสนอการบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (security) บริการที่ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding and knowing customer)

สรุปหลักการแนวคิดและสาระที่นำไปใช้ในการศึกษาได้แก่

1. พนักงานบริการหรือผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญในการทำให้กระบวนการให้บริการประสบความสำเร็จ หมายถึง การตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ

2. การสร้างความประทับใจในการให้บริการเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ให้และผู้รับบริการอยู่ร่วมกัน ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้บริการอย่างสมบูรณ์แบบ จะละเลยขั้นตอนใดไม่ได้เลย เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการได้

3. ในกระบวนการให้บริการต้องยึดลูกค้าเป็นสำคัญ หมายถึง ต้องเข้าใจและรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ติดต่อสื่อสารอธิบายให้ลูกค้าอย่างถูกต้องชัดเจนด้วยข้อมูลที่น่าเชื่อถือ แสดงความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ เชื่อมั่นในความถูกต้องของการให้บริการจนเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ไม่ว่าสถานที่นั้นจะอยู่ไกลก็ตาม

4. งานบริการส่วนหน้าจำเป็นต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพเนื่องจากเป็นการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าเฉพาะเจาะจงที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของสถานที่นั้น ๆ

5. คุณภาพของการให้บริการที่ดีย่อมแสดงถึงวัฒนธรรมการทำงานที่ดีของหน่วยงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยคุณภาพชีวิตที่ดีในยุคปัจจุบัน

แก้วมณี กิ่งเงิน (2549) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลลงความเห็นว่าดี เป็นลักษณะของการกระทำประจำคงอยู่ รับรู้ได้โดยทั่วกันเป็นงานบริการที่มีลักษณะดังนี้

1. ผู้รับบริการได้รับบริการ เป็นไปตามที่คาดหวัง

2. ผู้รับบริการได้รับบริการ เกินความคาดหวัง

3. สิ่ง que ผู้รับบริการคาดหวังได้รับการตอบสนองตามประสงค์

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นการตัดสินจากข้อเปรียบเทียบระหว่างลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับว่าเป็นไปในแนวทางเดียวกันหรือไม่ โดยมีมิติที่ผู้รับบริการใช้ประเมินคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

1. สิ่งที่จับต้องได้ เป็นลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
 2. ความเชื่อถือได้ เป็นความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
 3. การตอบสนอง เป็นความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที
 4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ เป็นความสามารถ มีความรู้ ทักษะในการบริการ และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
 5. ความมีอัธยาศัยไมตรี คือ ความสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
 6. ความน่าเชื่อ เป็นความน่าไว้วางใจ และเชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ
 7. ความมั่นคง ปลอดภัย คือ ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง โดยปราศจากความรู้สึกเสี่ยงต่ออันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
- พัชร อัมอาบ (2553) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จึงมีอาจชี้ชัดลงไปได้ว่าสิ่งไหนคุณภาพไม่ดี ซึ่งเมื่อพูดอย่างวิชาการแล้ว คือ การผลิตและการบริโภคขึ้นพร้อมกัน เพราะฉะนั้นการให้บริการที่ไม่ดีออกไปแล้วก็ออกไปเลยทำให้ลูกค้าไม่พอใจตัดสินใจไม่มาใช้บริการอีก และสูญเสียลูกค้าไปในที่สุด การให้บริการไม่อาจตรวจสอบคุณภาพก่อนเหมือนสินค้า ปัญหาการควบคุมคุณภาพการบริการนั้นเป็นเรื่องลึกซึ้งและสำคัญมากกว่าอุตสาหกรรมการผลิต สรุปได้ว่าคุณภาพการบริการกำหนดด้วยส่วนประกอบ 2 ประการ คือ

1. สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ คือ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการและมีความคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการขนาดใด
2. ผลการประเมิน คือ สิ่งที่ลูกค้าประเมินออกมาเมื่อได้ใช้บริการนั้นแล้ว ได้แก่
 - 2.1 หากผลประเมินสูงกว่าที่คาดหวังไว้ จะเกิดความรู้สึกว่า ดีกว่าที่เราคาดคิดไว้ และลูกค้าหันกลับมาใช้บริการอีก
 - 2.2 หากผลประเมินต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก่อน ลูกค้าจะรู้สึกว่า อะไรกันนี้ ไม่มาอีกแล้ว จะเสียลูกค้าไป
 - 2.3 หากผลประเมินไม่มีอะไรแตกต่างจากที่คาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าเป็นการให้บริการธรรมดา ๆ ไม่เกิดความประทับใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ทำให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

อรุณทัย อุ่นไธสง (2552) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นการกระทำที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของบริการนั้น ๆ จนถึงภายหลังการให้บริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ

องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ

ในปัจจุบันองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ผู้ให้บริการต้องทำทุกวิถีทางเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการพอใจ และได้รับการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจถึงองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

กาญจนา ทับทิมทอง (2551) กล่าวว่า องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ จะประกอบด้วย ความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์กรบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ หากส่วนหนึ่งส่วนใดบกพร่องหรือไม่สามารถแสดงบทบาทตามที่คาดหวัง ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบการบริการประสพความล้มเหลวได้

ชัชวาลย์ ทัดศิริช (2554) กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็น หรือจับต้องได้ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

มิติที่ 2 ความเชื่อถือ ไว้วางใจ คือ ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ โดยที่จะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกครั้ง

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า คือ ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที สามารถเข้าถึงได้ง่าย และได้รับ

ความสะดวกจากการใช้บริการ

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เป็นความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ผู้ให้บริการต้องการแสดงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล กริยามารยาทที่ดี การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า คือ ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

วีรพร ยงหนู (2551) กล่าวว่า องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การเข้าถึง การให้บริการลักษณะทางกายภาพหรือสภาพแวดล้อมขององค์กร และคุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและการสื่อสารข้อมูลระหว่างกัน เพื่อแสดงความต้องการ คำแนะนำของผู้รับบริการ โดยอาศัยการให้ความเคารพ ความสุภาพ การฟัง และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

อรพินท์ ไชยพะยอม (2542 อ้างถึงใน ศิริรัตน์ ประกอบพานิช, 2549) กล่าวว่า องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ
2. ความเพียงพอของบริการ (availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. ทักษะในการให้บริการ (technical skill) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ
4. ศิลปะการให้ดูแล (art of care) ได้แก่ อธิษาศัย ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การเคารพนับถือ และให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการและผลที่เกิดขึ้นจากการบริการ
5. ความต่อเนื่องของการให้บริการ (continuity of care) ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ
6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (specific outcome of care) ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการ
7. คุณภาพทั่วไป (overall quality) ได้แก่ ความพึงพอใจหรือคุณภาพโดยรวมทั้งหมด
8. ความตั้งใจของผู้รับบริการ (future intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการในอนาคตและการให้คำแนะนำต่อไปยังญาติและเพื่อน

พนิตตา นรสิงห์ (2552) กล่าวว่า องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ / พนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ
2. กระบวนการในการให้บริการหรือวิธีการให้บริการ
3. ผู้รับบริการ คือ ผู้มาใช้บริการทั่วไป

ศิริรัตน์ ประกอบพานิช (2549) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. การเข้าถึงบริการ ได้แก่ การเข้าถึงด้านภูมิศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านภาษา และการจัดองค์กรที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ป่วย เช่น ระบบนัด เวลาที่จัดให้บริการ เป็นต้น

2. ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง บริการที่ไม่เกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลทางด้านคลินิกแต่จะช่วยให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากขึ้น ยินดีที่จะกลับมาใช้บริการอีก เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ ที่จะได้รับ และเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ

3. มนุษยสัมพันธ์ คือ คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านการแสดงออก ความต้องการของผู้รับบริการ และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์โดยอาศัยการให้ความเคารพในสิทธิของผู้รับบริการ

4. คุณภาพด้านเทคนิค หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับสภาพของผู้รับบริการ การมีส่วนร่วมในการบริการของผู้ให้บริการ

อรพินท์ ไชยพะยอม (2542 อ้างถึงใน ศิริรัตน์ ประกอบพานิช, 2549) กล่าวว่า องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ

2. ความเพียงพอของบริการ (availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

3. ทักษะในการให้บริการ (technical skill) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ

4. ศิลปะการให้ดูแล (art of care) ได้แก่ อธิยาศัย ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การเคารพนับถือ และให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการและผลที่เกิดขึ้นจากการบริการ

5. ความต่อเนื่องของการให้บริการ (continuity of care) ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ

6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (specific outcome of care) ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการ ภายหลังจากการรับบริการ

7. คุณภาพทั่วไป (overall quality) ได้แก่ ความพึงพอใจหรือคุณภาพโดยรวมทั้งหมด

8. ความตั้งใจของผู้รับบริการ (future intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการในอนาคตและการให้คำแนะนำต่อไปยังญาติและเพื่อน

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการเป็นการศึกษาแนวทางในการที่จะทำให้องค์กรมีการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีการศึกษาทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดให้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภค เพื่อนำไปสร้างกลยุทธ์การให้บริการขององค์กรให้ตอบสนองตรงความต้องการของผู้บริโภคอย่างสูงสุด ซึ่งมีการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 2 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ที่สร้างความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเจริญเติบโตต่อไป มีผู้กล่าวถึงทฤษฎีการให้บริการ ดังนี้

พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman and Other, 1990 อ้างถึงใน ยอดขวัญ เรืองรัตน์, 2547) โดยที่พาราซูรามาน และคณะ ได้ทำการศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพการให้บริการ มาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราซูรามาน เริ่มทำการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ยังไม่พบว่ามีการศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการมากนัก แต่พบงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาไว้มาก ทำให้เข้าใจถึงความหมายและคุณลักษณะสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจคุณภาพการให้บริการเนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมิน พาราซูรามาน จึงเริ่มทำวิจัยและค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ประการข้างต้น โดยร่วมกันทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยแบ่งเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการ ต่อมาเป็นวิจัยเชิงประจักษ์ โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ ได้ใช้เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้และการคาดหวังของผู้รับบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการให้บริการ เรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้ว โดยพาราซูรามาน มีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ แบ่งเป็น 5 เกณฑ์ ดังนี้

1. ลักษณะที่สัมผัสได้ / สิ่งสัมผัสจับต้องได้ / รูปลักษณ์ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ
2. ความเชื่อถือได้ / ความไว้วางใจ / น่าเชื่อถือ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และไว้วางใจได้
3. การสามารถตอบสนอง / การตอบสนองต่อลูกค้า ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

4. ความแน่นอน / ความมั่นใจ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ มีความสุภาพเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ มีความซื่อสัตย์สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้ และมีความมั่นคงปลอดภัย

5. ความเข้าใจในผู้ใช้บริการ / ความใส่ใจ / การดูแลเอาใจใส่ ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และเข้าใจผู้ใช้บริการ

พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman and Other, 1995 อ้างถึงใน แก้วมณี กิ่งเงิน, 2549) กล่าวว่า การให้บริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ 5 ประการ ที่ผู้รับบริการมักจะใช้ในการพิจารณาคุณภาพของบริการที่ได้รับ ดังนี้

1. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (reliability) คือ ความสามารถในการดำเนินธุรกิจการให้บริการตามพันธะสัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ การดำเนินการให้บริการโดยตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ เช่น ความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

2. ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง (responsiveness) คือ การแสดงความเต็มใจหรือความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งมีความถูกต้อง เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การตอบสนองประกอบด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อและปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. การสร้างความเชื่อมั่น (assurance) คือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อัจฉริยะรอบคอบ ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการทำให้เกิดความมั่นใจในงาน ความประณีต ความสะอาด ความปลอดภัยปราศจากอันตราย ร่างกาย และทรัพย์สิน ความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความรู้ทางการแพทย์ที่จะให้บริการ

4. การดูแลเอาใจใส่ (empathy) คือ การให้ความเอาใจใส่และสนใจดูแลลูกค้า ผู้รับบริการให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ การให้ความสะดวกในการเข้าถึงบริการได้ง่าย การติดต่อสื่อสารได้ง่าย รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริ่งใจ มีน้ำใจ มีความเป็นกันเอง

5. สิ่งสัมผัสได้ (tangible) คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การตกแต่งอาคารสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ การแต่งกายของผู้ปฏิบัติงานบริการ สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

จากทฤษฎีคุณภาพการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการเป็นกลยุทธ์ในการบริหารพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ในการประกอบธุรกิจบริการต้องให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่เสมอ โดยนำเสนอการบริการที่ดีและมีคุณภาพตรงตามที่ถูกคาดหวังไว้โดยรักษาระดับการให้บริการให้อยู่เหนือคู่แข่งนั่นเอง

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจุบันมีการแข่งขันระหว่างองค์กรธุรกิจมากขึ้น การศึกษาปัจจัยทางการตลาดจึงเป็น การกำหนดจุดมุ่งหมายทางการตลาดให้ตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้บริโภค เพื่อให้ธุรกิจเจริญเติบโต โดยมีผู้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่าไว้ว่า ส่วนผสมทางการตลาดอัน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ เป็นสิ่งที่จับต้องได้ที่บริษัทนำเสนอให้การตลาดซึ่งรวมถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การออกแบบ รูปลักษณ์ ตราสินค้า และบรรจุภัณฑ์ อาจเตรียมการให้การบริการที่หลากหลาย เช่น การให้ซื้อสินค้าให้เป็นเงินเชื่อ การจัดส่ง การซ่อม การอบรม ซึ่งกิจกรรมสนับสนุนเหล่านี้สามารถทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันจากตลาดโดยรวมได้

2. ราคา จะตัดสินใจเกี่ยวกับราคาผู้ขายส่งและราคาขายปลีก ส่วนลดและส่วนที่ยอมให้ รวมถึงเงื่อนไขการให้เครดิต ซึ่งราคาจะมีความเหมาะสมกับมูลค่าการรับรู้ที่นำเสนอไป มิฉะนั้นผู้ซื้ออาจจะไปซื้อสินค้าของคู่แข่งแทน ถ้าสินค้าของบริษัทมีราคาแพงมากเกินไป

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นแหล่งรวบรวมกิจกรรมหลายอย่างที่บริษัทจะต้องดำเนินการ เพื่อให้สินค้าสามารถเข้าถึงและพร้อมจำหน่ายให้ลูกค้าเป้าหมาย จะต้องทำการประสานงานกับ ผู้อำนวยการทางการตลาดอื่นๆในการจัดส่งสินค้าและบริการอย่างมีประสิทธิภาพให้กับตลาดเป้าหมายและจะต้องเข้าใจรูปแบบที่แตกต่างกันของผู้ค้าปลีก ผู้ค้าส่ง รวมถึงบริษัทจัดส่งตลอดจนวิธีการที่บริษัทเลือกใช้

4. การส่งเสริมทางการตลาด การรวมกิจการทุกอย่างที่บริษัทจะต้องดำเนินการในการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์สินค้าของตนไปยังตลาดเป้าหมาย จะต้องจ้างฝึกอบรม และทำการกระตุ้นพนักงานขาย ซึ่งจะต้องจัดตั้งโปรแกรมการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ประกอบด้วย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การขาย และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า รวมถึงการขายให้ตลาดโดยตรงผ่านทางอินเทอร์เน็ต

จากทฤษฎีข้างต้นสรุปได้ว่า ส่วนผสมทางการตลาดเป็นกลยุทธ์การบริหารที่เป็นแนวคิดใช้ในการพิจารณาองค์ประกอบสำคัญในการตอบสนองต่อตลาดอย่างเหมาะสม โดยสิ่งที่น่าสนใจลูกค้ามีราคาเหมาะสมด้วยวิธีการเข้าถึงลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการบริหารช่องทางการจัดจำหน่าย

และหาวิธีการที่จะส่งข่าวสารและกระตุ้นให้เกิดการซื้อด้วยการส่งเสริมการตลาด ซึ่งกลยุทธ์เหล่านี้ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะตอบสนองความต้องการกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

พรประภา ไชยอนุกุล (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นกับประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก และความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ ซึ่งความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและความรู้สึกหรือทัศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

รดาณัฐ เคนศักดิ์ตระกูล (2553 อ้างถึงใน เพ็ญภา จรัสพันธ์, 2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ทำให้เกิดการแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีสาเหตุมาจากความคาดหวังในผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องการจะได้รับ โดยบุคคลจะประเมินจากที่ได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการจริงกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คาดหวังไว้

วรูม (Vroom, 1989 อ้างถึงใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทฤษฎีด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

สุวิมล คำย้อย (2555 อ้างถึงใน เพ็ญภา จรัสพันธ์, 2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สเปคเตอร์ (Spector, 1987 อ้างถึงใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผล การ เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

โอลิเวอร์ (Oliver, 1980 อ้างถึงใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าที่ความคาดหวัง

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เกี่ยวกับความรู้สึก และความต้องการของบุคคลนั้น ๆ การได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับที่ต้องการ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการ หรือตามความรู้สึกของบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

วรูม (Vroom, 1989 อ้างถึงใน พนิตตา นรสิงห์, 2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ และ ทศนคติ ทั้งสองคำนี้มีความหมายอย่างเดียวกันและสามารถใช้แทนกันได้ จะหมายถึงผลที่ได้มาจากบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ๆ ซึ่งทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่ง ๆ นั้น แต่ทศนคติในด้านลบจะบ่งบอกถึงความไม่พอใจในสิ่ง ๆ นั้น นั่นเอง การพิจารณาความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ จึงต้องพิจารณาควบคู่ไปกับคำว่า ทศนคติ ด้วย ซึ่งจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ความชอบ ความพอใจ ส่วนความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ความไม่ชอบ ไม่พอใจ รังเกียจ เป็นต้น
2. องค์ประกอบด้านความคิด (cognitive component) คือการที่สมองของคนเราเกิดการรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับออกมาเป็นความรู้สึกในลักษณะที่แตกต่างกันไป ทำให้เกิดความรู้สึกได้ว่าสิ่งนั้นถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี เป็นต้น
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavioral component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือความพร้อมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการซึ่งเป็นที่มาของทศนคติ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (willingness

to pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2550) กล่าวว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ เป็นต้น
2. สภาพทางกายที่ปรารถนา คือสิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม คือ ความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการอยู่ร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ณัฐกฤตา ชิดนอก (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอก

ทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

กรอนรูส (Gronroos, 1990 อ้างถึงใน พรประภา ไชยอนุกุล, 2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใดจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการ ต่อผู้รับบริการความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติวีตของการบริการที่แท้จริง

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความต้องการของมนุษย์ที่ได้จากการรับบริการ โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ดังนี้

พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ว่า เป็นสภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

กาญจนา ทับทิมทอง (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ว่า เป็นการแสดงผลออกถึงความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานของบุคคล เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตัวเองประสบความสำเร็จในการทำงานและเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

วรูม (Vroom, 1989 อ้างถึงใน เบญญา แจ้งเวชฉาย, 2559) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ว่า เป็นทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะว่าทั้งสองคำนี้ คือ ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่ง ๆ นั้น ทัศนคติด้านบวก แสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบ แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ณัฐกฤตา ชิดนอก (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ว่า

เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และ

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

เชลลี (Shelly, 1995 อ้างถึงใน เพ็ญญา จรัสพันธ์, 2557) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรมของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการได้ดำเนินการให้เกิดสมดุระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแบ่งความพึงพอใจไว้ 5 ประการ ดังนี้ การเข้าถึงบริการที่สะดวกสบายและเท่าเทียม การได้รับความสะดวกสบายทางกายภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และค่าบริการที่เหมาะสม

จากความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจใน

การให้บริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการบริการ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจจากการบริการในด้านต่างๆที่ได้รับบริการ

จามจุรี จันทรตนา (2543) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

นพรัตน์ หวลระลึก (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ว่า ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบ และสุขใจ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ภูติศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ หรือเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากการรับบริการ

เชลลี เอ็ม ดัลเบียร์ (Shelly MW, 1995) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรมของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการได้ดำเนินการให้เกิดสมดุระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแบ่งความพึงพอใจไว้ 5 ประการ ดังนี้ การเข้าถึงบริการที่สะดวกสบายและเท่าเทียม การได้รับความสะดวกสบายทางกายภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และค่าบริการที่เหมาะสม

จากความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการบริการ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจจากการบริการในด้านต่างๆที่ได้รับบริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการไว้ดังนี้

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายของผู้ให้บริการทั้งหลายที่ต่างก็คิดหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการกลับมาใช้บริการอีกและไม่เกิดเรื่องร้องเรียน ซึ่งความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญกับบุคคลหลายฝ่ายได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการโดยจะต้องยึดถือในสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการ จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจกรรมการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการ จะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้บริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดี เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการต่าง ๆ

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการนี้เป็น

สิ่งที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้มีการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้าย คือ ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้นมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่การธุรกิจมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงขึ้นต่อไป

จรินทร์ ครองธานินทร์ (2543 อ้างถึงใน แก้วมณี กิ่งเงิน, 2549) กล่าวว่า การให้บริการมักจะถูกมองว่าเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจหรือมีความสำคัญต่อลูกค้าเท่านั้น แต่แท้จริงแล้วการให้บริการมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการเช่นกัน ซึ่งความสำคัญของการให้บริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล เนื่องจากธุรกิจบริการในปัจจุบันมีหลากหลายประเภท ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ต้องศึกษาเปรียบเทียบกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเพราะการที่ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสะดวกสบาย อันจะนำมาซึ่งความประทับใจและความสุขต่อไป

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร การที่ผู้ประกอบการปรับกลยุทธ์โดยการให้ความสนใจเรื่องการให้บริการร่วมกับผลิตภัณฑ์จะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จทั้งในด้านผลกำไรและภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนี้

1) ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้น ดังนั้นคุณภาพการให้บริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

2) ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ เนื่องจากการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย โดยเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอันจะนำมาซึ่งการบอกต่อ ถือเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธุรกิจให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

3) ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ เพราะเมื่อลูกค้าให้ความไว้วางใจต่อสินค้าและบริการว่าดีกว่าสินค้าหรือบริการจากแหล่งอื่น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าก็จะมีการซื้อซ้ำรวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่เพิ่มอีกด้วย

4) ช่วยพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจต่อไป เนื่องจากการให้บริการที่ดีย่อมจะส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูง และสามารถจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานในอัตราที่สูงตามไปด้วย ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจซึ่งจะเป็นการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้อีกวิธีหนึ่ง

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการให้บริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นหลายสาขาอาชีพ ซึ่งอาชีพบริการก็ถือเป็นอาชีพที่สำคัญและทำรายได้ดีอีกอาชีพหนึ่งในตลาดแรงงาน แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับประเพณีของงานบริการและความสามารถในการปฏิบัติงานบริการของแต่ละคนที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.3 ลดต้นทุนการแสวงหาธุรกิจที่จะให้บริการรายใหม่ ถ้าลูกค้าได้รับการให้บริการที่ดีจากธุรกิจใด มักจะไม่ค่อยเปลี่ยนไปใช้บริการกับธุรกิจอื่น

เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการเป็นความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายของผู้ให้บริการทั้งหลายที่ต่างก็คิดหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการกลับมาใช้บริการอีกและไม่เกิดเรื่องร้องเรียน ซึ่งความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญกับบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการโดยจะต้องยึดถือในสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการ จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจกรรมการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการ จะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความ

พึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นค้ำหลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้บริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดี เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการต่าง ๆ

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้บริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้มีการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้าย คือ ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้นมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลกระทบต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงขึ้นต่อไป

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Anderson, 1971 อ้างถึงใน บุญฤทธิ์ หวังดี, 2558) กล่าวว่า การให้บริการมักจะถูกมองว่าเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจหรือมีความสำคัญต่อลูกค้าเท่านั้น แต่แท้จริงแล้วการให้บริการมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการเช่นกัน ซึ่งความสำคัญของการให้บริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล เนื่องจากธุรกิจบริการในปัจจุบันมีหลากหลายประเภท ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริการที่ต้องศึกษาเปรียบเทียบถึงมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเพราะการที่ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสะดวกสบาย อันจะนำมาซึ่งความประทับใจและความสุขต่อไป

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร การที่ผู้ประกอบการปรับกลยุทธ์โดยการให้ความสนใจเรื่องการให้บริการร่วมกับผลิตภัณฑ์จะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จทั้งในด้านผลกำไรและภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนี้

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้น ดังนั้นคุณภาพการให้บริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

2.1.2 ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ เนื่องจากการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย โดยเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอันจะนำมาซึ่งการบอกต่อ ถือเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธุรกิจให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ เพราะเมื่อลูกค้าให้ความไว้วางใจต่อสินค้าและบริการว่าดีกว่าสินค้าหรือบริการจากแหล่งอื่น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าก็จะมีการซื้อซ้ำรวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่เพิ่มอีกด้วย

2.1.4 ช่วยพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจต่อไป เนื่องจากการให้บริการที่ดีย่อมจะส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูง และสามารถจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานในอัตราที่สูงตามไปด้วย ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจซึ่งจะเป็นการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้อีกวิธีหนึ่ง

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการให้บริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นหลายสาขาอาชีพ ซึ่งอาชีพบริการก็ถือเป็นอาชีพที่สำคัญและทำรายได้ดีอีกอาชีพหนึ่งในตลาดแรงงาน แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถในการปฏิบัติงานบริการของแต่ละคนที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.3 ลดต้นทุนการแสวงหาธุรกิจที่จะให้บริการรายใหม่ ถ้าลูกค้าได้รับการให้บริการที่ดีจากธุรกิจใด มักจะไม่ค่อยเปลี่ยนไปใช้บริการกับธุรกิจอื่น

จอห์น ดี มิลเลต (1954 อ้างถึงใน รัชนิกรณ์ ปิกแก้ว, 2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้และเรียนรู้สิ่งที่ได้รับ และตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ ประสบการณ์

ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า โดยสามารถทำให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกัน การบริการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ลูกค้าใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการ ตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่ เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็จะ สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงข้ามกันก็ตาม

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการมีความสำคัญต่อองค์กรทุก ๆ องค์กร ความพึงพอใจในการให้บริการต้องเกิดจากการได้รับบริการที่ดีมีความประทับใจ การให้บริการที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร ทำให้เกิดลูกค้ารายใหม่และรักษา ลูกค้าที่เคยใช้บริการในองค์กรตลอดไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักวิชาการได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการให้บริการ ไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland)

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland, 1940 อ้างถึงใน ฌักทร์ บรรลึงค์, 2553) ในช่วงปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบ การรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test : TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขา เห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคเคลล์แลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความ ต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึง พฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จจากการวิจัยของ McClelland พบว่าบุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (need for affiliation) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (need for power) เป็นความต้องการอำนาจเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

2. ทฤษฎีลำดับความต้องการมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

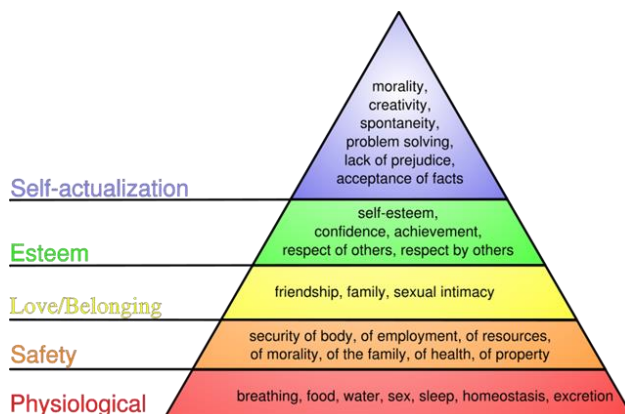
ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน ภาศิริ เขตปิยรัตน์ และสินีนารถ วิกกรมประสิทธิ์, 2554) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดยอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดิสส์เป็นทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุดครอบคลุมความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มี 3 ประการคือ

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรมความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่ใช่เหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้วบุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมี 5 กลุ่มจัดแบ่งได้เป็น 5 ระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพดังนี้



ภาพ 2 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ที่มา : มาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน ภาศิริ เขตปิยรัตน์ และสินีนภา วิกรมประสิทธิ์, 2554)

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุด และเป็นพื้นฐานของชีวิตเป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ โดยมีอาหารและที่พักอาศัยเขาจะมีกำลังที่จะทำงานต่อไปและการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพเป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

ลำดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงานในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ ภาวะเบี้ยข้อยกเว้นที่ยุติธรรม การให้สภาพแรงงานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้วคนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสนำเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ลำดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (esteem needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้วคนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่นมีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเองชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเองและเกียรติยศความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ ยศตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย การยกย่องจากผู้อื่น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานโอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต (self-actualization needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือ ต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเองต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนา

สูงสุดของตัวเองความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency Needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้า และพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคมเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่าความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง ตามทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขาก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจ ซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลัง ๆ

3. ทฤษฎี ERG (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1989 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2555) ได้พัฒนาทฤษฎี ERG โดยยึดถือพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีของ Maslow โดยตรงแต่มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ คือ แอลเดอร์เฟอร์เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ทั้ง 3 ประการ ได้แก่

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (existence needs: E) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (relatedness needs: R) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า (growth needs: G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วย

ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจทั้ง 3 ทฤษฎี ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคิลล์แลนด์ (McClelland) มีแรงจูงใจที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน และความต้องการอำนาจ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ เมื่อความต้องการระดับต้นๆได้รับการสนองตอบ ก็จะเกิดความต้องการในระดับสูง เพิ่มขึ้นไปเรื่อยๆตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด และทฤษฎี ERG ได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ คือ ความต้องการมีชีวิตอยู่ ความต้องการสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น และความต้องการความเจริญก้าวหน้า

จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับ การจัดระบบบริการในเรื่องการติดป้าย การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะของการขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง และความเร็วในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของมูลข่าวสาร ช่องทางการรับฟังปัญหา และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและทันสมัย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับคุณลักษณะและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับสิ่งสนับสนุนต่อการดำเนินงานในการให้บริการ อาทิ สถานที่ แพลนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ การบริการสำเนาเอกสาร การบริการน้ำดื่ม การบริการห้องน้ำ ที่จอดรถ รวมทั้งแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่ได้รับความเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

ความหมายของการกระจายอำนาจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ ไว้ดังนี้

สุภัทรา บุญอากาศ (2550) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่รัฐบาลหรือราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจในการบริหารกิจการของท้องถิ่นตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ โดยเฉพาะในการจัดทำกิจการ หรือการบริการสาธารณะบางเรื่องภายในขอบเขตของท้องถิ่นนั้น ๆ โดยเฉพาะในการจัดทำกิจการ ซึ่งเป็นองค์กรของประชาชนขึ้น และเป็นนิติบุคคล เพื่อใช้อำนาจแทนประชาชน และการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจอย่างเป็นอิสระ โดยปราศจากการถูกแทรกแซงจากรัฐบาล แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากฝ่ายรัฐบาลเพียงเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

ยุทธนา บุญทนต์ (2550) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ เป็นการเปลี่ยนแปลงของอำนาจและการควบคุมจากศูนย์กลางไปยังส่วนปลาย เป็นการปรับเปลี่ยนอำนาจและความรับผิดชอบจากส่วนกลางไปยังกลุ่มวิชาชีพในชุมชน

ไพฑูริย์พัฒน์ มีบาง (2550) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การลดทอนอำนาจบางประการจากศูนย์อำนาจเดิมไปสู่บุคคลตำแหน่งหรือหน่วยงานอื่นทั้งที่ไม่ว่าจะมีลักษณะแนวดิ่งหรือแนวนอน และอีกนัยหนึ่งคือ ความพยายามที่จะมอบอำนาจหน้าที่หรือความสามารถดำเนินการให้หน่วยงานระดับล่างหรือหน่วยงานอื่น โดยอำนาจที่กล่าวมานั้นสามารถใช้ดุลยพินิจหรืออำนาจการกระทำ เพื่อให้การกระจายอำนาจในการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากความหมายของการกระจายอำนาจดังกล่าว สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การใช้อำนาจบริหารต่าง ๆ เป็นการแบ่งเบาภาระจากส่วนกลาง เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการบริหารและจัดทำกิจกรรมของตนเอง โดยมีการเลือกตั้งผู้บริหารองค์กร เป็นผู้ดำเนินการกิจการสาธารณะให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตของกฎหมายที่ส่วนกลางกำหนด

ลิขิต ธีรเวคิน (2546 อ้างถึงใน มนูญ ประจักษ์, 2551) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ เป็นการมอบอำนาจการปกครองให้คนในท้องถิ่น โดยมีอิสระในการปกครองตนเอง การบริหารท้องถิ่นมีงบประมาณของตนเอง มีเจ้าหน้าที่ของตนเอง และมีฐานะเป็นนิติบุคคล

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ เป็นกระบวนการของการมอบหมายกิจกรรมของงานและอำนาจหน้าที่จำนวนมากให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือมีแนวโน้มที่จะกระจายอำนาจหน้าที่ของการตัดสินใจในโครงสร้างที่จัดไว้ หรือเป็นการให้ผู้บริหารระดับรอง ๆ ลงมาได้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจมากขึ้น

อิริวัฒน์ ปิยะนันท์ (2553) กล่าวว่า กระจายอำนาจ หมายถึง การทำให้สิ่งที่มีส่วนด้วยกันอยู่ กระจายออกไปรอบ ๆ จุด ๆ หนึ่งคำเปรียบเทียบกับที่ใช้ในการอธิบายการ กระจายอำนาจในลักษณะนี้ก็คือ พีระมิด (pyramid) องค์การส่วนใหญ่ทั้งภาครัฐบาลและ ภาคเอกชนมักให้ความสำคัญกับผู้นำ หรือผู้ที่ถูกกำหนดให้ใช้อำนาจ ในการตัดสินใจแทนสมาชิกขององค์กรส่วนใหญ่ ๆ ในหน่วยงานทั้ง ภาครัฐบาลและเอกชนมักมีโครงสร้างองค์การในลักษณะ ขึ้นบันได กล่าวคือ มีอำนาจในการตัดสินใจ เป็นระดับหลาย ๆ ชั้น การตัดสินใจเกิดขึ้นในระดับสูง จะส่งผลกระทบต่อคนอำนาจมากกว่าการ ตัดสินใจในระดับล่าง แผนผังโดยรวมขององค์กรจะ แสดงให้เห็นถึงสิ่งเหล่านี้ ตำแหน่งหนึ่งที่อยู่สูงสุด คือรัฐมนตรีจะบริหารงานกับอธิบดี จำนวน 2 คน หรือมากกว่า และระดับอธิบดีก็จะทำงานกับ ผู้อำนวยการกอง จำนวน 2 คน หรือมากกว่า ซึ่งผู้อำนวยการกองเหล่านี้จะทำหน้าที่บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ทางการศึกษาประมาณ 2 คน หรือมากกว่า การกระจายอำนาจเป็นการโยกย้ายอำนาจใน การตัดสินใจจากจุดสูงสุดของพีระมิดลง มายังฐานของพีระมิด

จากความหมายของการกระจายอำนาจดังกล่าว สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง เป็นการอำนาจบริหารต่าง ๆ เป็นการแบ่งเบาภาระจากส่วนกลาง เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการบริหารและจัดทำกิจกรรมของตนเอง โดยมีการเลือกตั้งผู้บริหารองค์กร เป็นผู้ดำเนินการ กิจกรรมสาธารณะให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตของ กฎหมายที่ส่วนกลางกำหนด

หลักการกระจายอำนาจ

กรมการปกครอง (2551) กล่าวถึง หลักการกระจายอำนาจมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ได้แก่

1. มีความเป็นนิติบุคคล (artificial person) การกระจายอำนาจการปกครองนั้นจะต้อง มี องค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์การรัฐบาลกลางเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์การเหล่านี้จะมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง
2. มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน (autonomy) ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็น หลักการสำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจการปกครอง เพราะหากองค์กรนั้นไม่มีอำนาจ อิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์การเช่นนี้จะมีลักษณะไม่ผิดไป จากหน่วยงานการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาค ต่าง ๆ ทั่วประเทศ องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเอง ตลอดจนมีอิสระพอสมควรในกา กำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้แต่มีข้อ ขัดแย้งว่าอำนาจอิสระขององค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพอสมควร ไม่มากเกินไปจนทำให้ กระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอธิปไตย (unity and sovereignty) ของประเทศ หรือกล่าวอีกนัย หนึ่ง องค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่เป็นสถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของ ตนเอง หากแต่ว่ามี

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ และให้มืองค์การที่จำเป็นสำหรับทำหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติ และบริหารกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ของตนเท่านั้น

3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและผู้นำที่นิติบัญญัติ การมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของประชาชนนั้น อาจจะทำให้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

4. มึงบประมาณเป็นของตนเอง องค์การปกครองท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้เอง รวมไปถึงการมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วย การให้องค์การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บและบริหารรายได้ด้วยตนเองนี้ เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้องค์การปกครองท้องถิ่นทั้งหมด ตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้ การบริหาร และการบริหารประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

ยุทธนา บุญทนต์ (2550) กล่าวว่า หลักการการกระจายอำนาจ เป็นการปกครองบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครอง และบริหารงานของท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการและมีความผูกพันต่อท้องถิ่นของตนเองยิ่งกว่าผู้อื่นโดยมีเจ้าหน้าที่ซึ่งราษฎรในท้องถิ่นได้เลือกตั้งกันมาทั้งหมด หรือนำมาแต่บางส่วนมาบริหารราชการในท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

ทรูตอท (Turton, 1987 อ้างถึงใน วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2551) กล่าวว่า หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ ประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. มีความเป็นนิติบุคคล การกระจายอำนาจปกครองนั้นจะต้องมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์กรของรัฐบาลกลาง การมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากนี้ก็เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง องค์การเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณทรัพย์สินหนี้ และมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2. มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักการสำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจการปกครอง เพราะหากองค์กรนั้นไม่มีอำนาจอิสระ การปฏิบัติหน้าที่จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลอยู่เสมอ องค์การเช่นนี้ก็จะไม่มีลักษณะไม่อิสระในการปฏิบัติหน้าที่และไม่ผิดไปจากหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค

3. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและผู้นำที่นิติบัญญัติ การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชนนั้น อาจทำให้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

4. มีงบประมาณในการดำเนินการเป็นของตนเอง เป็นการมอบอำนาจหน้าที่การตัดสินใจให้ท้องถิ่นวางแผนในการจัดเก็บรายได้ ภาษี การบริการสาธารณะ และการบริการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2551) กล่าวว่า หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ แบ่งได้ 3 ประการ ดังนี้

1. หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงิน การคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

2. หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน การบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น

3. หลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพตามมาตรฐาน บริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ลักษณะของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ไว้ดังนี้

จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์ส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลางลงเหลือภารกิจหลักที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานของชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสถานะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน ขัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถ และทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาและความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์

พิรุณวรรณ กิตติคุณ (2560) การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นโดยอาศัยพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนการกระจายอ

านาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ช่วยให้เกิดการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่และภารกิจถ่ายโอนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลในส่วนของกรปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ ที่มุ่งปรับปรุงโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่นให้มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกัน รวมทั้งการถ่ายโอนภารกิจที่สำคัญและการกระจายอำนาจในระดับที่เหมาะสมเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อบ่งชี้ให้ชุมชนและท้องถิ่นเข้มแข็ง สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพ และเป็นธรรม ซึ่งจะท าให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอันเป็นเป้าหมายสำคัญของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในอนาคต

วุฒิสาร ตันไชย (2552) กล่าวว่า เป็นการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้ จะเห็นว่ามีคามจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลง บทบาท และภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการ ถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2542 พระราชบัญญัติ (ฉบับที่ 11) พุทธศักราช 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พุทธศักราช 2521 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พุทธศักราช 2528 พบว่า การกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่กว้าง เช่น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2542 กำหนดว่า อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามมาตรา 45 ได้แก่ 1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย 2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด 3) สนับสนุนตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น 5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น 6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล 7) คຸ້ມครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา

ท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 8) จัดทำกิจกรรมใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจกรรมนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และ 9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

วิทยากร เชียงกุล (2551) กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์ส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลางลง เหลือภารกิจหลักที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานของชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น จึงเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสถานะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถ และทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาและความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

วิลเลียม วี ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959 อ้างถึงใน วิจารณ์ ทอชชัยวัฒน์, 2552) ได้ให้นิยามของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้อำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารงานท้องถิ่นตามแนวความคิดที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้วรัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมจะเป็น รัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนเพื่อประชาชน

วรุฒิ สิงห์นิล (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นแนวคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่า เมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าอันที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ยุทธนา บุญทน (2550) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศซึ่งมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร ทั้งนี้จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตย องค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (legal rights) และมีองค์การที่จำเป็น (necessary organizations) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (legal rights) และมีองค์การที่จำเป็น (necessary organizations) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นนั่นเอง”

แฮริส จี มอนตาญ (Haris G Montagu, 1990 อ้างถึงใน สุจิราพร วานะ, 2552) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้ปราศจาก การควบคุมของหน่วยงานบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

ความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ลิขิต ธีรเวคิน (2546 อ้างถึงใน มนูญ ประจักษ์, 2551) กล่าวถึง ความสำคัญและความจำเป็นในการปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของระบบการเมืองของชาติ โดยเฉพาะการเลือกตั้งเป็นการชักนำให้คนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และเป็นการฝึกหัดการตัดสินใจทางการเมือง
2. การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง จะต้องเริ่มสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นเพราะการพัฒนาท้องถิ่นทางการเมืองในวงกว้างจะนำไปสู่ความเข้าใจทางการเมืองระดับชาติได้โดยง่าย

3. การปกครองท้องถิ่น จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้ทางการเมือง คือ ประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่น การต่อสู้แข่งขันตามวิถีทางการเมือง ทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางการเมืองขึ้นในที่สุด

4. การปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีทางการเมืองของประชาชน ด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่น มีผลกระทบโดยตรงและใกล้ชิด และที่เกี่ยวพันต่อการเมืองระดับชาติ หากมีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอ ก็จะมีผลทำให้การปกครองท้องถิ่นมีความคึกคักและมีชีวิตชีวาต่อการปกครองท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นจะมีความเกี่ยวพันและเข้าสู่การเมืองตลอดเวลา

โกวิท พวงงาม (2546 อ้างถึงใน วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์, 2552) กล่าวถึง หลักการปกครองท้องถิ่น มีสาระสำคัญดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดพื้นที่

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (legal rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

3.3 มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

3.4 ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหา และวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชน และอยู่

ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

อริวัฒน์ ปิยะนันท์ (2553) กล่าวถึง เหตุผลและความจำเป็นที่จะต้องมีการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

1. เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบที่จะต้องดูแลทำนุบำรุงประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนทั้งอาณาเขตประเทศ งบประมาณที่ใช้จ่ายและต้องใช้เจ้าหน้าที่เป็นจำนวนมาก หากท้องถิ่นได้ดำเนินการปกครองบริหารด้วยตนเองแล้วโดยงบประมาณที่หาได้เองและมีเจ้าหน้าที่ของตนเอง ก็ย่อมเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐ ในการให้บริการแก่ประชาชนลงไปอย่างมากทำให้รัฐสามารถหันไปทำนุบำรุงทุ่มเทในสิ่งใหญ่ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศได้อย่างดียิ่งขึ้น

2. สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ประเทศแต่ละประเทศมีความกว้างใหญ่ไพศาล การที่รัฐจะต้องดูแลประชาชนทั้งประเทศนั้นย่อมเกิดปัญหา คือ

2.1 ดูแลไม่ทั่วถึง สิ้นเปลืองกำลังงบประมาณกำลังคน

2.2 สอนความต้องการของประชาชน ซึ่งแต่ละท้องถิ่นมีความต้องการเหมือนกัน

3. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครอง อันจะทำให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจในการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะว่าการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นนั้น ประชาชนสามารถเข้ามารับผิดชอบในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของตนเองและปกป้องผลประโยชน์ของท้องถิ่นเป็นส่วนรวม จะส่งผลถึงการปกครองแบบประชาธิปไตยในระดับชาติ จึงกล่าวได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นโรงเรียนสอนประชาธิปไตย

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552) กล่าวถึง ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้น จะเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการ

สังคม ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพได้
ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพ
ในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใด
ขึ้นอยู่กับนโยบายการเมืองเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขต
การปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎหมายข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติ
ตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกจากประชาชนในท้องถิ่น
นั้น ๆ ทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองของการปกครองของ
ประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการของตนเอง
ในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของ
หน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจใน
การจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ เพื่อ
ประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม

บริบทของเทศบาลตำบลปากน้ำ

ข้อมูลพื้นฐาน

เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง เดิมเป็นชุมชนที่ได้จัดตั้งเป็นสุขาภิบาลปากน้ำตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2519 และได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลปากน้ำ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542

ที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลปากน้ำ ตั้งอยู่เลขที่ 171 หมู่ที่ 1 ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองระนองเป็นระยะทาง 8 กิโลเมตร และห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดระนอง เป็นระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร

พื้นที่และอาณาเขต

เทศบาลตำบลปากน้ำ มีพื้นที่ จำนวน 1.92 ตารางกิโลเมตร สภาพพื้นที่แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ฝั่งเกาะ (เกาะคนที) ฝั่งสะพานปลา และฝั่งเขานางหงส์ โดยมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับพื้นที่ หมู่ที่ 5 ตำบลปากน้ำ
ทิศใต้	ติดต่อกับพื้นที่ หมู่ที่ 1 ตำบลปากน้ำ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับพื้นที่ หมู่ที่ 5 ตำบลบางรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับแม่น้ำกระบุรี

เขตการปกครองและจำนวนประชากร

เทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง แบ่งเขตการปกครอง ออกเป็น 1 ตำบล จำนวน 3 หมู่บ้าน และมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,773 คน ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรเทศบาลตำบลปากน้ำ

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านปากน้ำ	839	820	1,659	1,584
2	เกาะคนที	295	237	532	159
3	เขานางหงส์	125	109	234	72
รวม		1,259	1,166	2,425	1,815

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา ทับทิมทอง (2551) ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร / สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ตามลำดับ

ชญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2549) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านระบบการให้บริการ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านพฤติกรรมการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ตามลำดับ

นพรัตน์ หวลระลึก (2551) ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านอาคาร / สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

พนิตดา นรสิงห์ (2552) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

พงษ์ไพบูลย์ ศีลวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

มณี จิตรมาศฐาน (2550) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านระบบข้อมูลสารสนเทศวิทยาการสมัยใหม่ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มนูญ ประจิตร (2551) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอาคารและสถานที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ 1) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารและสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรวิมล สิงห์นิล (2551) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกอนาง อำเภอบำบอง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับแรก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างทั่วถึง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

วิรัช พงศ์นารักษ์ (2550) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคาร สถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

สิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ (2553) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร / สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ 1) ประชาชนเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร / สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ประชาชนที่มาใช้บริการต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร / สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

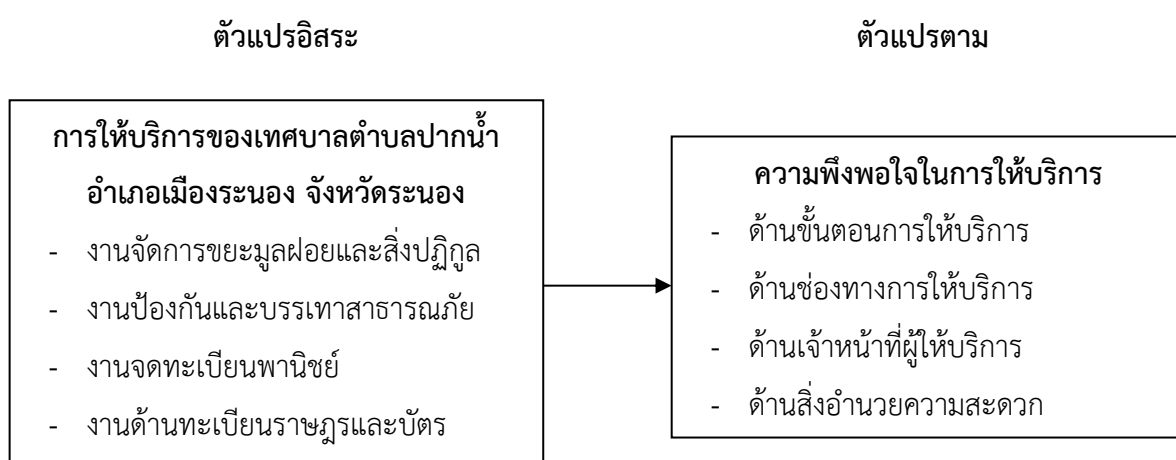
สุจิตราพร วานะ (2552) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงานตามบทบาท ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

อมรรัตน์ บุญศิริ (2550) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านคุณภาพและเวลา และด้านความสะดวกและสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ภาพ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำนวน 2,425 คน ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1. บ้านปากน้ำ จำนวน 1,659 คน
2. เกาะคนที จำนวน 532 คน
3. เขานางหงส์ จำนวน 234 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรเช่นเดียวกันและกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางภาพ 3.1 ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan

ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

เนื่องจากประชากรในแต่ละกลุ่ม มีจำนวนไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มแบบช่วงชั้นอย่างมีสัดส่วน ซึ่งเป็นการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนในแต่ละช่วงชั้นต่อจำนวนประชากรทั้งหมด เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 687 คน โดยใช้สูตรในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มย่อย (บุญมี พันธุ์ไทย, 2554)

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเทศบาลตำบลปากน้ำ

ลำดับที่	งานบริการ	การเก็บข้อมูล	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	บ้านปากน้ำ	1,659	313
2.	เกาะคณที	532	226
3.	เขานางหงส์	234	148
รวม		2,425	687

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ โดยถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ มีจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ทที่มี 5 ระดับ คือ พอใจมาก พอใจ เฉยๆ ไม่พอใจ ไม่พอใจมาก มีจำนวนทั้งหมด 20 ข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ

ในการกำหนดระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง หนอง จันทรีระนอง สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolutes Criteria) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจระดับ “พอใจมาก”

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจระดับ “พอใจ”

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจระดับ “เฉยๆ”

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจระดับ “ไม่พอใจ”

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจระดับ “ไม่พอใจมาก”

ตอนที่ 4 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อนำ ทฤษฎีและแนวคิดมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการที่จะศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความ เทียบตรงของเนื้อหา (content validity) โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง

4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ที่เชี่ยวชาญ นำเสนอที่ปรึกษา เพื่อทำการ ตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้วทดลองใช้ (try-out) กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาความ เทียบตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปตรวจสอบความเที่ยงตรง ตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1.1 รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายแผนงานและประกัน คุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1.2 รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนิรันดร์ ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลภัศรณ สิริวิรงค์ชัย ตำแหน่ง คณบดีวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

$$\text{โดยใช้สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญโดยที่ ค่า +1 หมายถึง ข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และ -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านซึ่งได้ตรวจสอบแบบสอบถามแล้วเห็นว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ไขต่อไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยข้อคำถามในเครื่องมือมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.7 – 1.0

2. การหาความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) = .968

3. ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำนวน 687 ชุด โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. แสดงการกระจายของกลุ่มตัวอย่างตามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ วิเคราะห์โดยใช้สถิติจำนวน และร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ และการแปลความหมายออกเป็น 4 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารที่ตรงกัน จึงได้ กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และ นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบล ปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอ เมืองระนอง จังหวัดระนอง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอ เมืองระนอง จังหวัดระนอง จำแนกตามประเภทงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 687)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	167	24.31
หญิง	520	75.69
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	149	21.69
21 – 30 ปี	119	17.32
31 – 40 ปี	191	27.80
41 – 50 ปี	144	20.96
51 – 60 ปี	54	7.86
ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป	30	4.37
3. สถานภาพ		
โสด	424	61.72
สมรส	190	27.66
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	72	10.48
4. ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	69	10.04
ประถมศึกษา / เทียบเท่า	308	40.83
มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า	240	34.93
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / เทียบเท่า	21	3.06
อนุปริญญา / ปวส. / เทียบเท่า	15	2.18
ปริญญาตรี	34	4.95
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 687)	ร้อยละ
5. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	12	1.75
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	391	56.91
พนักงานเอกชน	16	2.33
รับจ้างทั่วไป	132	19.21
เกษตรกร	0	0
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	0	0
รับราชการ / พนักงานของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	134	19.51
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	364	52.98
10,001 - 15,000 บาท	167	24.31
15,001 - 20,000 บาท	119	17.32
20,001 - 25,000 บาท	19	2.77
25,001 - 30,000 บาท	5	0.73
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	13	1.89

จากตาราง 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำนวน 687 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 520 คน คิดเป็นร้อยละ 75.69 และเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 24.31

อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31 - 40 ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 รองลงมาช่วง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 21.69 และช่วง 41- 51 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 20.96 ตามลำดับ

สถานภาพ ส่วนใหญ่โสด จำนวน 424 คน คิดเป็นร้อยละ 61.72 รองลงมา สมรส จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 27.66 และหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 10.48 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ประถมศึกษา / เทียบเท่า จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 44.83 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 34.93 และ ไม่รู้หนังสือ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 10.04 ตามลำดับ

อาชีพ ส่วนใหญ่ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 391 คน คิดเป็นร้อยละ 56.91 รองลงมา รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 19.51 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 19.21 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 52.98 รองลงมา 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 24.31 และ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 17.32 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ได้แก่ การขอรับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง บุคคลที่มาใช้บริการ ช่องทางในการขอรับบริการ วันที่มาใช้บริการ เวลาที่มาใช้บริการ และการใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลการใช้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

การใช้บริการ	จำนวน (n = 687)	ร้อยละ
1. การขอรับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง		
งานบริการด้านงานจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	378	55.02
งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	228	33.19
งานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์	51	7.42
งานบริการด้านทะเบียนราษฎรและบัตร	30	4.37
2. บุคคลที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง		
ประชาชนทั่วไป	456	66.38
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	115	16.74
หน่วยงานของรัฐ	26	3.78
หน่วยงานของเอกชน	90	13.10
3. ช่องทางในการขอรับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง		
มาติดต่อที่สำนักงาน	290	42.21
โทรศัพท์	27	3.93
หนังสือ/จดหมาย	159	23.14
เว็บไซต์หน่วยงาน	61	8.88
4. วันที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง		
วันจันทร์	203	29.55
วันอังคาร	220	32.02
วันพุธ	193	28.09
วันพฤหัสบดี	53	7.71
วันศุกร์	18	2.62

การใช้บริการ	จำนวน (n = 687)	ร้อยละ
5. เวลาที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง		
08.30 - 10.00 น.	457	66.52
10.01 - 12.00 น.	204	29.69
12.01 - 14.00 น.	0	0
14.01 - 16.00 น.	26	3.78
6. การใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 นาที	203	29.55
31 นาที - 1 ชั่วโมง	220	32.02
ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง	193	28.09
ระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง	53	7.71
มากกว่าหรือเท่ากับ 3 ชั่วโมงขึ้นไป	18	2.62

จากตาราง 2 ข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำนวน 687 คน พบว่า การขอรับบริการ ส่วนใหญ่ งานบริการด้านงานจัดการขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 55.02 รองลงมา งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 33.19 และงานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 7.42

บุคคลที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 456 คน คิดเป็นร้อยละ 66.38 รองลงมา หน่วยงานของรัฐ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 16.74 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 ตามลำดับ

ช่องทางรับบริการ ส่วนใหญ่ มาติดต่อที่สำนักงาน จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 42.21 รองลงมา หนังสือ/จดหมาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 23.14 และเว็บไซต์หน่วยงาน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 8.88 ตามลำดับ

วันที่มารับบริการ ส่วนใหญ่ วันอังคาร จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 32.02 รองลงมา วันจันทร์ จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55 และวันพุธ จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 28.09 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่มารับบริการ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 08.30 – 10.00 น. จำนวน 457 คน คิดเป็นร้อยละ 66.52 รองลงมา 10.00 – 12.00 น. จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 29.69 และ 14.01 – 16.00 น. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 3.78 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่มารับบริการ ส่วนใหญ่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 นาที จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55 รองลงมา 31 นาที - 1 ชั่วโมง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 32.02 และระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 28.09 และระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 7.72 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตาราง 3 - 7

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการอธิบาย ชี้แจง ตลอดจนแนะนำขั้นตอน/ กระบวนการให้บริการอย่างละเอียดชัดเจน	4.33	.589	พอใจ
2. มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ อาทิ Web site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน	4.32	.616	พอใจ
3. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง รวมทั้งเว้นระยะห่างในการให้บริการ	4.33	.616	พอใจ
4. มีการให้บริการแบบเคลื่อนที่ อาทิ การลงพื้นที่เยี่ยมประชาชน การออกหน่วยให้บริการประชาชน	4.32	.618	พอใจ
5. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.32	.619	พอใจ
ภาพรวม	4.33	.611	พอใจ

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .611) และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ คือ 1. มีการอธิบาย ชี้แจง ตลอดจนแนะนำขั้นตอน/ กระบวนการให้บริการอย่างละเอียดชัดเจน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .589) 2. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง รวมทั้งเว้นระยะห่างในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .616) 3. มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ อาทิ Web site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .616) 4. มีการให้บริการแบบเคลื่อนที่ อาทิ การลงพื้นที่เยี่ยมประชาชน การออกหน่วยให้บริการประชาชน ($\bar{X} = .32$, S.D. = .618) และ 5. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .611) ตามลำดับ

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมือเืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ และระบบออนไลน์ต่างๆ	4.32	.621	พอใจ
2. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ อาทิ Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน	4.32	.633	พอใจ
3. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างเหมาะสม	4.33	.623	พอใจ
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างเหมาะสม	4.31	.625	พอใจ
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน ฯลฯ	4.32	.629	พอใจ
ภาพรวม	4.32	.626	พอใจ

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมือเืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .626) และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ คือ 1. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .623) 2. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ และระบบออนไลน์ต่างๆ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .621) 3. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ อาทิ Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .633) 4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน ฯลฯ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .629) และ 5. ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน รวมทั้งเสียงตามสายภายในชุมชน เป็นข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .629) ตามลำดับ

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ
อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. พนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ	4.30	.620	พอใจ
2. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.32	.612	พอใจ
3. พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีชอบ	4.32	.602	พอใจ
4. พนักงานให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.35	.577	พอใจ
5. มีพนักงานลงพื้นที่ให้บริการประชาชนแบบเคลื่อนที่อย่างเพียงพอและทั่วถึง	4.33	.578	พอใจ
ภาพรวม	4.32	.598	พอใจ

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .598) และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ คือ 1. พนักงานให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = .577) 2. มีพนักงานลงพื้นที่ให้บริการประชาชนแบบเคลื่อนที่อย่างเพียงพอและทั่วถึง ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .578) 3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .612) 4. พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีชอบ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .602) และ 5. พนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = .620) ตามลำดับ

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีสัญลักษณ์ / ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ตลอดจนมีพนักงานคอยให้บริการตลอดเวลา	4.35	.572	พอใจ
2. มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรคอาทิ น้ำยาแอลกอฮอล์ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ รวมทั้งเครื่องวัด อุณหภูมิ เพียงพอต่อการใช้งาน	4.34	.570	พอใจ
3. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น และแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ	4.34	.565	พอใจ
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กระดาษ แก้วน้ำ ห้องสุขา ที่จอดรถ และน้ำดื่ม	4.34	.549	พอใจ
5. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้ บริการบริการ	4.35	.551	พอใจ
ภาพรวม	4.35	.561	พอใจ

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = .561) และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ คือ 1. มีสัญลักษณ์ / ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ตลอดจนมีพนักงานคอยให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = .572) 2. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการบริการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = .551) 3. มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรคอาทิ น้ำยาแอลกอฮอล์ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ รวมทั้งเครื่องวัดอุณหภูมิ เพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = .570) 4. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = .565) และ 5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กระดาษ แก้วน้ำ ห้องสุขา ที่จอดรถ และน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = .547) ตามลำดับ

3.5 รายงานและภาพรวม

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง รายงานและภาพรวม

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.33	.611	พอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.32	.626	พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	.598	พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	.562	พอใจ
ภาพรวม	4.33	.599	พอใจ

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .599) และหากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน คือ 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = .562) 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .611) 3. ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .626) และ 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .598) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำแนกตามประเภทงาน ในองค์ประกอบ 4 งาน ได้แก่ งานด้านจัดเก็บรายได้ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร และงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรให้ความสำคัญในการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างสม่ำเสมอหรือเก็บขยะทุกวัน เพื่อความสะอาดเรียบร้อย ซึ่งขยะมูลฝอยหากเกิดการหมักหมมจะเป็นบ่อเกิดของโรคต่างๆ ได้

1.2 ควรเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสาร เน้นการประชาสัมพันธ์ด้วยเทคโนโลยี เพื่อประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยสุ่มตัวอย่าง จำนวน 687 คน ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 387 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อนำมาหาค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำนวน 687 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี สถานภาพส่วนใหญ่โสด สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา / เทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
2. ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ส่วนใหญ่เป็นงานด้านงานจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล รองลงมา งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร ตามลำดับ
3. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ
4. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนองด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ คือ 1. มีการอธิบาย ชี้แจง ตลอดจนแนะนำขั้นตอน/กระบวนการให้บริการอย่างละเอียดชัดเจน 2. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง รวมทั้งเว้นรหว่างในการให้บริการ มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ อาทิ Web site, Web

Board และ Line ของหน่วยงาน 3. มีการให้บริการแบบเคลื่อนที่ อาทิ การลงพื้นที่เยี่ยมประชาชน การออกหน่วยให้บริการประชาชน และ 5. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

5. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมือแร่ จังหวัดระนอง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ คือ 1. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างเหมาะสม 2. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ และระบบออนไลน์ต่างๆ 3. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ อาทิ Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน 4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน ฯลฯ และ 5. ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน รวมทั้งเสียงตามสายภายในชุมชน เป็นข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ตามลำดับ

6. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมือแร่ จังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ คือ 1. พนักงานให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ 2. มีพนักงานลงพื้นที่ให้บริการประชาชนแบบเคลื่อนที่อย่างเพียงพอและทั่วถึง 3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ 4. พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มิชอบ และ 5. พนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ ตามลำดับ

7. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมือแร่ จังหวัดระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ คือ 1. มีสัญลักษณ์ / ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย ตลอดจนมีพนักงานคอยให้บริการตลอดเวลา 2. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ 3. มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรค อาทิ น้ำยาแอลกอฮอล์ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ รวมทั้งเครื่องวัดอุณหภูมิ เพียงพอต่อการใช้งาน 4. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ และ 5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกากระดาษ แก้วน้ำ ห้องสุขา ที่จอดรถ และน้ำดื่ม ตามลำดับ

8. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอมือแร่ จังหวัดระนอง งานด้านจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ใน

ระดับพอใจ คือ 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านช่องทางการให้บริการ และ 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากข้อค้นพบที่ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ จังหวัดระนอง ส่วนใหญ่เป็นงานด้านงานจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล รองลงมา งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร ตามลำดับ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพอใจกับสถานที่ตั้งมีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจในการให้บริการ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของประชาชน มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ รวมถึงมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเข้าถึงได้สะดวก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจอห์น (John, 1998 อ้างถึงใน วารี ทิพย์ประเสริฐ, 2553) กล่าวถึง ความสำคัญของการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ประการสำคัญ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องรวดเร็วทันต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่รวดเร็วทันต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการต่อสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ดังนั้น ความเท่าเทียมกันหรือความรวดเร็วทันต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และการมีสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน โดยกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม คือ การที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของการบริการนั้น ๆ จนถึงภายหลังการให้บริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจน

ครอบคลุมไปถึงความคาดหวัง (expectation) ของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการของ เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายของผู้ให้บริการทั้งหลายที่ต่างก็คิดหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการกลับมาใช้บริการอีกและไม่เกิดเรื่องร้องเรียน ซึ่งความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญกับบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่ 1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการโดยจะต้องยึดถือในสิ่งต่อไปนี้ 1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้ 1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการ จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจกรรมการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ 1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการ จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย 2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้อากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแทนคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้บริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดี เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการต่าง ๆ 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวแทนคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้มีการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้าย คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ นั่นเอง 2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้นมี

บุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่การธุรกิจมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงขึ้นต่อไป สอดคล้องกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของ ชัชวาลย์ ทัดศิริช (2554) กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังนี้ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็น หรือจับต้องได้ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจ คือ ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ โดยที่จะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกครั้ง มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า คือ ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที สามารถเข้าถึงได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เป็นความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ผู้ให้บริการต้องการแสดงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล กริยามารยาทที่ดี การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า คือ ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน สอดคล้องกับทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของพาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman and Other, 1995 อ้างถึงใน แก้วฉวี กิ่งเงิน, 2549) กล่าวว่า การให้บริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ 5 ประการ ที่ผู้รับบริการมักจะใช้ในการพิจารณาคุณภาพของบริการที่ได้รับ ได้แก่ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (reliability) ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง (responsiveness) การสร้างความเชื่อมั่น (assurance) การดูแลเอาใจใส่ (empathy) และสิ่งที่สัมผัสได้ (tangible) สอดคล้องกับงานวิจัยของนพรัตน์ หวลระลึก (2551) พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านอาคาร / สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ และงานวิจัยของกาญจนา ทับทิมทอง (2551) พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร / สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ตามลำดับ รวมถึงงานวิจัยของ พงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิมมพร คุ่มวงศ์ (2551) พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยภาพรวม และรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของวรวิมล สิงห์นิล (2551) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน

โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับแรก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างทั่วถึง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ควรให้ความสำคัญในการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างสม่ำเสมอและเก็บขยะทุกวัน
- 1.2 ควรเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสาร เน้นการประชาสัมพันธ์ด้วยเทคโนโลยี

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษารายละเอียดแต่ละองค์ประกอบ อย่างละเอียด และแยกศึกษาแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและครอบคลุมในทุกมิติ
- 2.2 ควรศึกษารูปแบบการให้บริการเฉพาะกลุ่มเพื่อพัฒนาการให้บริการในเฉพาะด้านการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น ทำให้การบริหารจัดการพื้นที่การให้บริการได้เต็มประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กขกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กมล ชวนวัน. (2552). ความพึงพอใจของครูต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภช บางขุนเทียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 3. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- กรมการปกครอง. (2551). คู่มือการบริหารบุคคลของกรมการปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง
- แก้วมณี กิ่งเงิน. (2549). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- จามจุรี จันทรรัตนา. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ เอกธำรง เคจีไอ จำกัด (มหาชน) สาขาสุรินทร์. ปรินญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จารุวรรณ ศรีบรรจง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปู่ อำเภอประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จิรัฐา ทิศกระโทก. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- จุฑาไล ธรรมสัจย์. (2553). คุณภาพการให้บริการ. กรุงเทพฯ : รักพิมพ์.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539) สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลทางเลื้อยอกสู่นาคต. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์ จีฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชไมพร วดีศรีศักดิ์. (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทตามนโยบายการพัฒนาของเทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม.

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ณธาร สติวรรณ. (2564) คุณลักษณะของบริการที่แตกต่างไปจากสินค้า. สถาบันฝึกอบรมบุคลากร
ด้านการบริการ การพัฒนาภาวะผู้นำและการพัฒนาทีมงาน. กรุงเทพฯ.

ณภัทร์ บรรลิ่งค์. (2553). **ทฤษฎีความพึงพอใจ**. สืบค้นเมื่อกันยายน 2558, 4 จาก
<http://www.learners.in.th>

ณัฐฐิยา แดงประเสริฐ. (2553). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา อำเภอเกาะสมุย จังหวัด
สุราษฎร์ธานี**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ณัฐกฤตา ชิดนอก. (2551). **ความพึงพอใจการใช้บริการของผู้พักอาศัยอพาร์ทเมนต์ บริษัท ณรงค์
แมนชั่น จำกัด**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

นพรัตน์ หวลระลึก. (2551). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**.
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา.

ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดระนอง. (2558). **กำหนดเงื่อนไขและวิธีการกำหนด
ประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานเทศบาลเป็นกรณีพิเศษ**. สำนักงานส่งเสริมการ
ปกครองท้องถิ่นจังหวัดระนอง กรมส่งเสริมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.

ไพฑูริย์พัฒน์ มีบาง. (2550). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร**.
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

พนิตดา นรสิงห์. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลสนามจันทร์**. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

พระมหาเตชินท์ สิทธิภาณุ (ผกา).. (2554). **ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น
อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร**. ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

- พัชร อิ่มอาบ. (2553). **คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว.**
 ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- พึงใจ ศรีเดช. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปา**
ส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ไพโรจน์ ภาคโพธิ์. (2554). **บริการอย่างประทับใจ.** กรุงเทพฯ : สายธาร
- ภาศิริ เขตปิยรัตน์ และสินีนารถ วิกรมประสิทธิ์. (2554). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตร**
บริหารธุรกิจ (4 ปี) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา
2553. ทูลสนับสนุนการวิจัยจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- มนูญ ประจิตร์. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหาร**
ส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมาย
 เศรษฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2555). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัด**
การศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.
 รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยอดขวัญ เรืองรัตน์. (2547). **ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล**
: กรณีศึกษาโรงพยาบาลพญาไท 1. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
 บริการทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุทธนา บุญทน. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน**
ตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.
 ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- รุ่งเพชร ดอกบัว. (2554). **การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการ**
เรียนการสอน ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. รายงานการวิจัย คณะวิศวกรรมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- วรวิมล สิงห์นิล. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน**
ตำบลกองนาง อำเภอบำบอง จังหวัดหนองคาย. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร**
ส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระนอง. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
 สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์**. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- วีรพร ยงหนู. (2551). **การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง**. เทศาภิบาล. 88 (5).
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2551). **ประเด็นท้าทายการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวัฒนธรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2552). **การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่**. สืบค้นเมื่อกันยายน 2558, 4 จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm>
- วัชรภรณ์ จันทรสุวรรณ. (2555). **ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพมหานคร.
- สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต. **ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**.
- ศิริรัตน์ ประกอบพานิช. (2549). **คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมิต สัจฉกร. (2550). **การต้อนรับและบริหารเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. เชียงราย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สตช.)**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุภัทรา บุญอากาศ. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว.**

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อทิรัตน์ ชันน้อย. (2550). **หลักการให้บริการ.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

อธิวัฒน์ ปิยะนันท์. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร.** วสารวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปีที่ 7 ฉบับที่ 30 (พฤษภาคม – มิถุนายน 2553).

อนันต์ ช่างแกะ. (2552). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสกลนคร จังหวัดสกลนคร.** ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2548). **กิจวิทย์บริการ.** กรุงเทพฯ : อุดุลพัฒน์กิจ.

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2542) **การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรุณทัย อุ๋นไธสง. (2552). **คุณภาพการให้บริการของกองกลางเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ

จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดย ภาพรวมและไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

- | | | |
|-------------------------|--|---|
| 1. เพศ | ☐ 1. ชาย | ☐ 2. หญิง |
| 2. อายุ | ☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี | ☐ 2. 21 – 30 ปี |
| | ☐ 3. 31 – 40 ปี | ☐ 4. 41 – 50 ปี |
| | ☐ 5. 51 – 60 ปี | ☐ 6. ตั้งแต่หรือเท่ากับ 61 ปีขึ้นไป |
| 3. สถานภาพ | ☐ 1. โสด | ☐ 2. สมรส |
| | ☐ 3. หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ | |
| 4. ระดับการศึกษา | ☐ 1. ไม่รู้หนังสือ | ☐ 2. ประถมศึกษา / เทียบเท่า |
| | ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า | ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / |
| เทียบเท่า | ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. / เทียบเท่า | ☐ 6. ปริญญาตรี |
| | ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 5. อาชีพ | ☐ 1. นักเรียน / นักศึกษา | ☐ 2. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว |
| | ☐ 3. พนักงานเอกชน | ☐ 4. รับจ้างทั่วไป |
| | ☐ 5. เกษตรกร | ☐ 6. แม่บ้าน / พ่อบ้าน |
| | ☐ 7. รับราชการ / พนักงานของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | |
| | ☐ 8. อื่น ๆ ระบุ..... | |
| 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | ☐ 2. 10,001 – 15,000 บาท |
| | ☐ 3. 15,001 – 20,000 บาท | ☐ 4. 20,001 – 25,000 บาท |
| | ☐ 5. 25,001 – 30,000 บาท | ☐ 6. ตั้งแต่หรือเท่ากับ 30,001 บาทขึ้นไป |

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ

- ท่านขอรับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ เกี่ยวกับเรื่องอะไร

☐ 1. งานด้านจัดเก็บรายได้	☐ 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
☐ 3. งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร	☐ 4. งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส
- จากงานที่ท่านใช้บริการในข้อ 1 ท่านใช้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ ในนามของบุคคลใด

☐ 1. ประชาชนทั่วไป	☐ 2. เจ้าหน้าที่ของรัฐ
☐ 3. หน่วยงานของรัฐ	☐ 4. หน่วยงานเอกชน
- จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ ในช่องทางใด

☐ 1. มาติดต่อที่สำนักงาน	☐ 2. โทรศัพท์
☐ 3. หนังสือ / จดหมาย	☐ 4. อื่น ๆ ระบุ.....
- ส่วนใหญ่วันที่ท่านมาใช้บริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ

☐ 1. วันจันทร์	☐ 2. วันอังคาร
☐ 3. วันพุธ	☐ 4. วันพฤหัสบดี
☐ 5. วันศุกร์	
- ส่วนใหญ่เวลาที่ท่านมาใช้บริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ

☐ 1. 08.30 – 10.00 น.	☐ 2. 10.00 – 12.00 น.
☐ 3. 12.01 – 14.00 น.	☐ 4. 14.01 – 16.00 น.
- ส่วนใหญ่ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำ แต่ละครั้งสูงสุดนานเท่าไร

☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 นาที	☐ 2. 31 นาที – 1 ชั่วโมง
☐ 3. ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง	☐ 4. ระหว่าง 2 – 3 ชั่วโมง
☐ 5. มากกว่าหรือเท่ากับ 3 ชั่วโมงขึ้นไป	

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ

การให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจ มาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการอธิบาย ชี้แจง ตลอดจนแนะนำขั้นตอน/กระบวนการให้บริการอย่างละเอียดชัดเจน					
2. มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ อาทิ Web site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน					
3. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง รวมทั้งเว้นระยะห่างในการให้บริการ					
4. มีการให้บริการแบบเคลื่อนที่ อาทิ การลงพื้นที่เยี่ยมประชาชน การออกหน่วยให้บริการประชาชน					

การให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำ	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจ มาก
5. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่าน ทางโทรศัพท์ และระบบออนไลน์ต่างๆ					
2. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบ ออนไลน์ อาทิ Web Site, Web Board และ Line ของ หน่วยงาน					
3. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างเหมาะสม					
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างเหมาะสม					
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน ฯลฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. พนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วย ความสุภาพ					
2. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ อย่างเหมาะสม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์					
3. พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีขอบ					
4. พนักงานให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. มีพนักงานลงพื้นที่ให้บริการประชาชนแบบเคลื่อนที่อย่าง เพียงพอและทั่วถึง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีสัญลักษณ์ / ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ตลอดจนมีพนักงานคอยให้บริการตลอดเวลา					
2. มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรคอาทิ น้ำยาแอลกอฮอล์ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ รวมทั้งเครื่องวัด อุณหภูมิ เพียงพอต่อการใช้งาน					
3. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น และแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ					

