



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
จากเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระยอง

ผลงานฉบับนี้ได้รับสนับสนุนจาก
เทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระยอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
จากเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง

ผลงานฉบับนี้ได้รับสนับสนุนจาก
เทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่ง ได้แก่ การบริการวิชาการสู่ชุมชน โดยได้จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อันเป็นผลเนื่องจากความร่วมมือระหว่างเทศบาลตำบลกำแพง กับ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการบริหารราชการเพื่อเป็นประโยชน์สุขของประชาชนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตามการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง และหวังว่าผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานบริการของเทศบาลตำบลกำแพง ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

ขอขอบพระคุณ ประชาชนทุกท่านที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะที่ดีเพื่อร่วมกันในการพัฒนาปรับปรุงงานบริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบคุณคณะผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลกำแพงทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือด้านข้อมูลงานสำรวจในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
พฤศจิกายน 2564

ชื่องานสำรวจ:	การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบล กำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง
ชื่อผู้สำรวจ:	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ปีที่สำรวจ:	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
คำสำคัญ:	การให้บริการ / ด้านขั้นตอนการให้บริการ / ด้านช่องทางการ ให้บริการ / ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ / ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทคัดย่อ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย จำนวน 380 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา / เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

2. ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19 รองลงมา งานบริการด้านการบริการสาธารณะและบำรุงดูแลรักษาระบบสาธารณพื้นฐาน งานบริการด้านการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองเกี่ยวกับการป้องกันโควิด - 19 และงานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกำแพง ตามลำดับ

3. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

4. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม และรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง รวมทั้งเว้นระยะห่างในการให้บริการ รองลงมา ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีการให้บริการแบบเคลื่อนที่ อาทิ การลงพื้นที่เยี่ยมประชาชน การออกหน่วยให้บริการประชาชน ตามลำดับ

5. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม และรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างเหมาะสม รองลงมา

ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ และระบบออนไลน์ต่าง ๆ และข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Web Site, Web Board Line ของหน่วยงาน รวมทั้งเสียงตามสายภายในชุมชน เป็นข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ตามลำดับ

6. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม และรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ รองลงมา พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีขอบ ฯลฯ และพนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ ตามลำดับ

7. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวม และรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กระดาษ แก้วน้ำ ห้องสุขา ที่จอดรถ และน้ำดื่ม รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และมีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรค อาทิ น้ำยาแอลกอฮอล์ เจลล้างมือ แอลกอฮอล์ รวมทั้งเครื่องวัดอุณหภูมิ เพียงพอต่อการใช้งาน ตามลำดับ

8. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19 พบว่า โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

9. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง งานบริการด้านการบริการสาธารณะและบำรุงดูแลรักษาระบบสาธารณูปโภค พบว่า โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

10. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง งานบริการด้านการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการป้องกันโควิด - 19 พบว่า โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

11. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง งานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกำแพง พบว่า โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	33
บริบทของเทศบาลตำบลกำแพง.....	35
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	41
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการ	
ของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง.....	46
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง	
อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง.....	49
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของ	
เทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง.....	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของ เทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง จำแนกตามประเภทงาน.....	55
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
สรุปผลการวิจัย.....	58
อภิปรายผล.....	60
ข้อเสนอแนะ.....	61
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก.....	66
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	67

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการ ของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง.....	47
2	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลการใช้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการ ของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง.....	49
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	51
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง ด้านช่องทางการ ให้บริการ.....	52
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	53
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก...	54
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง รายด้านและภาพรวม.....	55
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด – 19.....	55
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด – 19.....	56
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง งานบริการด้านการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการป้องกันโควิด – 19.....	57
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง งานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกำแพง.....	57

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	27
2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	41

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 สำหรับมิติที่สองกำหนดให้เทศบาลดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์กรประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยให้หน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางทำการสำรวจและรายงานผลการปฏิบัติราชการตามมิติ และตัวชี้วัดเสนอคณะกรรมการพนักงานเทศบาล จังหวัดระนอง เพื่อให้คณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาล จังหวัดระนอง แต่งตั้งทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการ แล้วรายงานผลการประเมินให้คณะกรรมการพนักงานเทศบาล จังหวัดระนอง เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมิน หากเทศบาลใดผ่านการประเมินสามารถจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาล จังหวัดระนอง, 2558)

เทศบาลตำบลกำพวน อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง มีหน้าที่บริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติเทศบาล และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการบริการสาธารณะนั้นเทศบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารจัดการที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้การบริการสาธารณะของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในงานบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19 งานบริการด้านการบริการสาธารณะและบำรุงดูแลรักษาระบบสาธารณ

พื้นฐาน งานบริการด้านการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองเกี่ยวกับการป้องกันโควิด – 19 และงานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกำแพงนง ดังนั้น การดำเนินงานของเทศบาลจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบ ประเมินผล และนำผลการประเมิน มาเป็นข้อมูลสารสนเทศให้ผู้บริหารใช้ในการวางแผน ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองผู้ใช้บริการในปีต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นเทศบาลตำบลกำแพงนง อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง จึงจำเป็นต้องมีการติดตามผลการดำเนินการให้บริการในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยจึงได้จัดทำวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลกำแพงนง อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานใช้เป็นสารสนเทศพื้นฐานในการวางแผนการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ รวมทั้งเพื่อใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรต่อไป

คำถามการวิจัย

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงนง อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง อยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงนง อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลกำแพงนง อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงนง อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงนง ในปีงบประมาณ 2564 (เดือนตุลาคม 2563 – เดือนกันยายน 2564) จำนวน 6,950 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ การให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงนง อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง ในองค์ประกอบ 4 งาน คือ งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด – 19 งานบริการด้านการบริการสาธารณะและบำรุงดูแลรักษาระบบสาธารณ

พื้นฐาน งานบริการด้านการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการป้องกันโควิด – 19 และงานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกำแพง

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการในช่วงระยะเวลากันยายน – พฤศจิกายน 2564

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 ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการรับฟังปัญหา และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลที่หลายหลายและทันสมัย
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับคุณลักษณะและพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับสิ่งสนับสนุนต่อการดำเนินงานในการให้บริการ อาทิ สถานที่ แผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ การบริการสำเนาเอกสาร การบริการน้ำดื่ม การบริการห้องน้ำ ที่จอดรถ รวมทั้งแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ตูรับความคิดเห็น

6. งานบริการของเทศบาลตำบลกำแพงน หมายถึง การให้บริการขององค์กร
ในองค์ประกอบ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด – 19
งานบริการด้านการบริการสาธารณะและบำรุงดูแลรักษาระบบสาธารณพื้นฐาน งานบริการด้านการให้
ความรู้แก่ผู้ปกครองเกี่ยวกับการป้องกันโควิด – 19 และงานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยของ
เทศบาลตำบลกำแพงน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสาร ข้อมูล ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญและนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

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

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ไว้ดังนี้

วัชรภรณ์ จันท์สุวรรณ (2555) กล่าวว่า การให้บริการ เป็นกิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

คาร์เตอร์ กอร์ด (Cater Gord, 1975 อ้างถึงใน กมล ขววัน, 2552) กล่าวว่า การให้บริการ เป็นการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ เป็นต้น

ณัฐธิดา แดงประเสริฐ (2553) กล่าวว่า การให้บริการ เป็นกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

กาญจนา ทับทิม (2551) กล่าวว่า การให้บริการ เป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง และได้รับการตอบสนองกลับจากผู้ที่ได้รับบริการ

อมรรัตน์ บุญศิริ (2550) กล่าวว่า การให้บริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

คอตเลอร์ (Kotler, 1989 อ้างถึงใน ณัฐธิดา แดงประเสริฐ, 2553) กล่าวว่า การให้บริการ เป็นกิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งนั้น

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

ลักษณะของการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการให้บริการ ไว้ดังนี้

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้น เมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กร ที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ตอนกลาง และตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการ เฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด
3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการ จึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งแง่ดี และไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งแง่ดี และไม่ดี
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง
5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กร และองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด
6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดี ยังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสิบ ๆ ปี
7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก
8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝัง นิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกัน ถ้าได้คนไม่ดีมา เป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมาสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) กล่าวถึง ลักษณะของการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ คือ การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่า จะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ คือ การบริการที่มีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น คือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้า หรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อ เหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป และการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับ ประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ คือ การผลิตและการบริโภคการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง (ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้) ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกัน แต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ คือ การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูงขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ คือ การบริการไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2547) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการ แบ่งได้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน (intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น จับต้อง และสัมผัสไม่ได้ (abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง การบริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะชื้อน้ำหอม ผู้ชื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีดดมกลิ่นได้ หรือชื้อเป็นขวดได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ส่วนกรณีการปรึกษาปัญหาทางจิตและปัญหากฎหมายทางโทรศัพท์ แม้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะอยู่กันคนละสถานที่ แต่ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาให้บริการ

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (perish ability) การให้บริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น หากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างเกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ แต่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใด ๆ

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (fluctuating demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้น จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกัน ขึ้นอยู่กับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันไหนของต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล

5. ความแตกต่างของการให้บริการในแต่ละครั้ง (variability or heterogeneity) ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง หมายถึง ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือหัวเราะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ

หลักการให้บริการ

การให้บริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นซึ่งจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า หลักการให้บริการมีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับว่าตั้งอยู่บนพื้นฐานของอุปกรณ์เครื่องมือ หรือตั้งอยู่บนพื้นฐานของคน ซึ่งการให้บริการที่ตั้งบนพื้นฐานของคนมักแตกต่างกันไป โดยดูว่าพวกเขาเป็นพนักงานระดับมืออาชีพ มีทักษะในงานบริการนั้น ๆ หรือไม่

2. การให้บริการบางประเภทจำเป็นต้องได้รับการเข้าร่วมของลูกค้า เช่น การผ่าตัดสมองจะต้องได้รับการร่วมมือของคนไข้ แต่การซ่อมรถยนต์ไม่จำเป็น

3. การให้บริการแตกต่างกันก็ต่อเมื่อได้เข้าถึงความต้องการส่วนบุคคลหรือความต้องการของธุรกิจ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วผู้ให้บริการจะพัฒนาโปรแกรมการตลาดที่แตกต่างกันไป

4. ผู้ให้บริการจะแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ และสภาพความเป็นเจ้าของก่อให้เกิดองค์กรงานบริการงานที่แตกต่างกันไป

จุฑาไล 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 ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายกับบุคคลอื่น การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะมุ่งแต่ประโยชน์ ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

พัชรี อิ่มอาบ (2553) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการให้บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค การให้บริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนหรือทุกองค์กร อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะ แตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก การให้บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวว่า หลักการให้บริการ มีหลักการดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องครบถ้วน การให้บริการซึ่งตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษ ขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งเสริมหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งเสริมสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบ ทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น 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 คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

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 การบริการที่ดีมีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ 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

จากหลักการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า หลักการให้บริการจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ความพอใจจากผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความเสมอภาคและความสม่ำเสมอในการให้บริการ ให้ความสะดวกไม่ก่อผลเสียแก่ผู้รับบริการ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ไม่มีสิทธิพิเศษสำหรับคนบางกลุ่มหรือคนบางกลุ่มเพื่อเป็นการสร้างการให้บริการที่ดีโดยได้รับความเชื่อมั่น ความไว้วางใจจากผู้รับบริการ

ความสำคัญของการให้บริการ

การให้บริการมีบทบาทและความสำคัญอย่างยิ่ง เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการคำนึงในการที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการต่าง ๆ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของการให้บริการ ไว้ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวถึง ความสำคัญของการให้บริการไว้ดังนี้

1. ความสำคัญในด้านผู้รับบริการ การได้รับการบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ความปิติยินดี และมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการครั้งต่อไป และหากได้รับความพึงพอใจจะทำให้ผู้รับบริการยอมรับในคุณภาพของบริการ เพราะการให้บริการที่ถูกต้อง ตรงความต้องการของผู้รับบริการ จะมีผลในด้านการสนองตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หากจะให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความประทับใจ จะต้องเป็นบริการที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นสำคัญ

2. ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่กำหนดผลการแข่งขันในธุรกิจและการดำเนินงาน ได้แก่ การรักษาลูกค้าเดิม การเพิ่มลูกค้าใหม่

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

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องรวดเร็วทันต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่รวดเร็วทันต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการต่อสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ดังนั้น ความเท่าเทียมกันหรือความรวดเร็วทันต่อเวลา

จะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และการมีสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน โดยกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ยุทธนา บุญทอน (2550) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นพิเศษในงานด้านต่าง ๆ เพราะ บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ ขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำ และซ้ำอีกและชักนำให้ลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่าเราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ บริการที่ดี และบริการที่ไม่ดี ดังนี้

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

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

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

1. ความสำคัญของการให้บริการต่อธุรกิจ

1.1 มีรายได้เพิ่มขึ้น จากการที่ลูกค้ายอมจ่ายเงินมากขึ้น เพื่อได้รับบริการที่ดีขึ้น

1.2 มีรายได้ต่อเนื่องและลดการสูญเสียลูกค้า จากการให้บริการหลังการขายเพื่อสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง

1.3 มีความสามารถในการอยู่รอดและการสร้างกำไรในระยะยาว อันเนื่องจากการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ และลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ก็จะช่วยบอกต่อและแนะนำความพึงพอใจที่ได้รับให้แก่คนอื่นทราบ ธุรกิจก็ได้ลูกค้ารายใหม่จากการบอกต่อแบบปากต่อปากของลูกค้ารายเก่านั่นเอง

1.4 การมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี จากการให้บริการที่ดีสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้

1.5 มีความได้เปรียบเชิงการแข่งขันจากคู่แข่งที่ไม่มุ่งเน้นการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก ต้องใช้เวลานานและลงทุนจึงยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบและแย่งลูกค้าได้ในเวลาอันสั้น

2. ความสำคัญของการให้บริการต่อลูกค้า ได้รับความพึงพอใจมากขึ้นจากการได้รับการให้บริการที่ดี ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการที่ไม่สิ้นสุดของผู้บริโภค จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ช่วยรักษาลูกค้าให้มีความจงรักภักดีตลอดไป

คุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไว้ดังนี้

วิชราภรณ์ จันทรสุวรรณ (2555) กล่าวว่า ความสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งผ่านการเสนอคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของลูกค้าลูกค้าจะทราบข้อมูลของคุณภาพการบริการจากประสบการณ์ในอดีตการพูดปากต่อปากการโฆษณาของธุรกิจบริการลูกค้าจะพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (what) เมื่อมีความต้องการ (when) ในที่ที่ต้องการ (where) และในลักษณะที่ต้องการ (how) นักการตลาดต้องวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า

วิธีการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการคือการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอให้เหนือกว่าคู่แข่งในการตอบสนองความคาดหวังคุณภาพการบริการแก่ลูกค้าลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวังถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่สนใจถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังลูกค้าจะใช้บริการซ้ำ

คุณภาพการบริการมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยการใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (competence) บุคลากรต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในการทำงาน

4. ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเองและมีวิจรรย์ณูที่ดี

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. การสร้างความประทับใจในการให้บริการเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ให้และผู้รับบริการอยู่พร้อมกัน ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้บริการอย่างสมบูรณ์แบบ จะละเลยขั้นตอนใดไม่ได้เลย เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการได้
3. ในกระบวนการให้บริการต้องยึดลูกค้าเป็นสำคัญ หมายถึง ต้องเข้าใจและรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ติดต่อสื่อสารอธิบายให้ลูกค้าอย่างถูกต้องชัดเจนด้วยข้อมูลที่น่าเชื่อถือ แสดงความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ เชื่อมมั่นในความถูกต้องของการให้บริการจนเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ไม่ว่าสถานที่นั้นจะอยู่ไกลก็ตาม
4. งานบริการส่วนหน้าจำเป็นต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพเนื่องจากเป็นการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าเฉพาะเจาะจงที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของสถานทีนั้น ๆ
5. คุณภาพของการให้บริการที่ดีย่อมแสดงถึงวัฒนธรรมการทำงานที่ดีของหน่วยงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยคุณภาพชีวิตที่ดีในยุคปัจจุบัน

แก้วมณี กิ่งเงิน (2549) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลลงความเห็นว่าเป็นลักษณะของการกระทำประจำคงอยู่ รับรู้ ได้โดยทั่วกันเป็นงานบริการที่มีลักษณะดังนี้

1. ผู้รับบริการได้รับบริการ เป็นไปตามที่คาดหวัง
2. ผู้รับบริการได้รับบริการ เกินความคาดหวัง
3. สิ่งที่ได้รับบริการคาดหวังได้รับการตอบสนองตามประสงค์

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

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นการตัดสินจากข้อเปรียบเทียบระหว่างลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับว่าเป็นไปในแนวทางเดียวกันหรือไม่ โดยมีมติที่ผู้รับบริการใช้ประเมินคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

1. สิ่งที่จับต้องได้ เป็นลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือบุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อถือได้ เป็นความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนอง เป็นความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ เป็นความสามารถ มีความรู้ ทักษะในการบริการ และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี คือ ความสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ 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. สิ่งที่ถูกคาดหวังไว้ คือ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการและมีความคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการขนาดใด
2. ผลการประเมิน คือ สิ่งที่ถูกค่าประเมินออกมาเมื่อได้ใช้บริการนั้นแล้ว ได้แก่
 - 2.1 หากผลประเมินสูงกว่าที่คาดหวังไว้ จะเกิดความรู้สึกว่า ดีกว่าที่เขาคาดคิดไว้ และลูกค้าหันกลับมาใช้บริการอีก
 - 2.2 หากผลประเมินต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก่อน ลูกค้าจะรู้สึกว่า อะไรกันนี้ ไม่มาอีกแล้ว จะเสียลูกค้าไป
 - 2.3 หากผลประเมินไม่มีอะไรแตกต่างจากที่คาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าเป็นการให้บริการธรรมดา ๆ ไม่เกิดความประทับใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ทำให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ

ในปัจจุบันองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ผู้ให้บริการต้องทำทุกวิถีทางเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการพอใจ และได้รับการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจถึงองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

กาญจนา ทับทิมทอง (2551) กล่าวว่า องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ จะประกอบด้วยความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์การบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ หากส่วนหนึ่งส่วนใดบกพร่องหรือไม่สามารถแสดงบทบาทตามที่คาดหวัง ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบการบริการประสพความล้มเหลวได้

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 ยินดีที่จะกลับมารับบริการอีก เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ ที่จะได้รับ และเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ

3. มนุษยสัมพันธ์ คือ คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านการแสดงออก ความต้องการของผู้รับบริการ และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์โดยอาศัยการให้ความเคารพในสิทธิของผู้รับบริการ

4. คุณภาพด้านเทคนิค หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับสภาพของผู้รับบริการ การมีส่วนร่วมในการบริการของผู้ให้บริการ

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

ชัชวาลย์ ทัดศิริช (2554) กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็น หรือ จับต้องได้ 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 และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เป็นความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ผู้ให้บริการต้องการแสดงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล กริยามารยาทที่ดี การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า คือ ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

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 ความรู้สึกของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการ

7. คุณภาพทั่วไป (overall quality) ได้แก่ ความพึงพอใจหรือคุณภาพโดยรวมทั้งหมด

8. ความตั้งใจของผู้รับบริการ (future intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการในอนาคตและการให้คำแนะนำต่อไปยังญาติและเพื่อน

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการเป็นการศึกษาแนวทางในการที่จะทำให้องค์กรมีการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีการศึกษาทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดให้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคเพื่อนำไปสร้างกลยุทธ์การให้บริการขององค์กรให้ตอบสนองตรงความต้องการของผู้บริโภคอย่างสูงสุดซึ่งมีการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 2 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ที่สร้างความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการเพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเจริญเติบโตต่อไป มีผู้กล่าวถึงทฤษฎีการให้บริการ ดังนี้

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman and Other, 1990 อ้างถึงใน ยอดขวัญ เรืองรัตน์, 2547) โดยที่พาราสุรามาน และคณะ ได้ทำการศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพการให้บริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราสุรามาน เริ่มทำการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ยังไม่พบว่ามีการศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการมากนัก แต่พบงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาไว้มาก ทำให้เข้าใจถึงความหมายและคุณลักษณะสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจคุณภาพการให้บริการเนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมิน พาราสุรามาน จึงเริ่มทำวิจัยและค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ประการข้างต้น โดยร่วมกันทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยแบ่งเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการ ต่อมาเป็นวิจัยเชิงประจักษ์ โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ ได้ใช้เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการ

ให้บริการตามการรับรู้และการคาดหวังของผู้รับบริการ 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 ญัณฐิยา แดงประเสริฐ, 2553) กล่าวว่า การให้บริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ 5 ประการ ที่ผู้รับบริการมักจะใช้ในการพิจารณาคุณภาพของบริการที่ได้รับ ดังนี้

1. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (reliability) คือ ความสามารถในการดำเนินธุรกิจการให้บริการตามพันธะสัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ การดำเนินการให้บริการซื้อตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ เช่น ความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม
2. ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง (responsiveness) คือ การแสดงความเต็มใจหรือความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งมีความสุปฏิญาณ เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การตอบสนองประกอบด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อและปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. การสร้างความเชื่อมั่น (assurance) คือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อธิษาคยนอบน้อม ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการทำให้เกิดความมั่นใจในงาน ความประณีต ความสะอาด ความปลอดภัยปราศจากอันตราย ร่างกาย และทรัพย์สิน ความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความรู้ทางการแพทย์ที่จะให้บริการ

4. การดูแลเอาใจใส่ (empathy) คือ การให้ความเอาใจใส่และสนใจดูแลลูกค้า ผู้รับบริการ ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ การให้ความสะดวกในการเข้าถึงบริการได้ง่าย การติดต่อสื่อสารได้ง่าย รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ มีความเป็นกันเอง

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

จากทฤษฎีคุณภาพการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการเป็นกลยุทธ์ในการบริหารพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ในการประกอบธุรกิจบริการต้องให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่เสมอ โดยนำเสนอการบริการที่ดีและมีคุณภาพตรงตามที่ถูกคาดหวังไว้โดยรักษาระดับการให้บริการให้อยู่เหนือคู่แข่งนั่นเอง

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจุบันมีการแข่งขันระหว่างองค์กรธุรกิจมากขึ้น การศึกษาปัจจัยทางการตลาดจึงเป็นการกำหนดจุดมุ่งหมายทางการตลาดให้ตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้บริโภคเพื่อให้ธุรกิจเจริญเติบโต โดยมีผู้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ส่วนผสมทางการตลาดอันได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

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

2. ราคา จะตัดสินใจเกี่ยวกับราคาผู้ขายส่งและราคาขายปลีก ส่วนลดและส่วนที่ยอมให้รวมถึงเงื่อนไขการให้เครดิต ซึ่งราคาจะมีความเหมาะสมกับมูลค่าการรับรู้ที่นำเสนอไป มิฉะนั้นผู้ซื้ออาจจะไปซื้อสินค้าของคู่แข่งแทน ถ้าสินค้าของบริษัทมีราคาแพงมากเกินไป

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นแหล่งรวบรวมกิจกรรมหลายอย่างที่บริษัทจะต้องดำเนินการเพื่อให้สินค้าสามารถเข้าถึงและพร้อมจำหน่ายให้ลูกค้าเป้าหมาย จะต้องทำการประสานงานกับผู้อำนวยความสะดวกทางการตลาดอื่นๆ ในการจัดส่งสินค้าและบริการอย่างมีประสิทธิภาพให้กับตลาดเป้าหมายและจะต้องเข้าใจรูปแบบที่แตกต่างกันของผู้ค้าปลีก ผู้ค้าส่ง รวมถึงบริษัทจัดส่งตลอดจนวิธีการที่บริษัทเลือกใช้

4. การส่งเสริมทางการตลาด การรวมกิจการทุกอย่างที่บริษัทจะต้องดำเนินการในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์สินค้าของตนไปยังตลาดเป้าหมาย จะต้องจ้างฝึกอบรม และทำการกระตุ้นพนักงานขาย ซึ่งจะต้องจัดตั้งโปรแกรมการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ประกอบด้วย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การขาย และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า รวมถึงการขายให้ตลาดโดยตรงผ่านทางอินเทอร์เน็ต

จากทฤษฎีข้างต้นสรุปได้ว่า ส่วนผสมทางการตลาดเป็นกลยุทธ์การบริหารที่เป็นแนวคิดใช้ในการพิจารณาองค์ประกอบสำคัญในการตอบสนองต่อตลาดอย่างเหมาะสม โดยสิ่งที่นำเสนอลูกค้ามี

ราคาเหมาะสมด้วยวิธีการเข้าถึงลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการบริหารช่องทางการจัดจำหน่าย และหาวิธีการที่จะส่งข่าวสารและกระตุ้นให้เกิดการซื้อด้วยการส่งเสริมการตลาด ซึ่งกลยุทธ์เหล่านี้ ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะตอบสนองความต้องการกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

วรูม (Vroom, 1989 อ้างถึงใน เบญจมา แก้วเวชฉาย, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทฤษฎีด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

สุมิล ค่าย่อย (2555 อ้างถึงใน เพ็ญภา จรัสพันธ์, 2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

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

โอลิเวอร์ (Oliver, 1980 อ้างถึงใน เบญจมา แก้วเวชฉาย, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าที่ความคาดหวัง

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

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

แมคโครแม็คและแดนเนียล (McCormick and Daniel, 1980 อ้างถึงใน ญัฐฐิยา แดงประเสริฐ, 2553) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วอลเลอร์สไตน์ (Wallerstein, 1971 อ้างถึงใน ไพโรจน์ ภาควิทย์, 2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนแต่เราสามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มี

จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเหล่านั้นการที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัย และองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจนั้น

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เกี่ยวกับความรู้สึก และความต้องการของบุคคลนั้น ๆ การได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับที่ต้องการ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการ หรือตามความรู้สึกของบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

วรูม (Vroom, 1989 อ้างถึงใน เบญจนา แสงเขษณา, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ และทัศนคติ ทั้งสองคำนี้มีความหมายอย่างเดียวกันและสามารถใช้แทนกันได้ จะหมายถึงผลที่ได้มาจากบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ๆ ซึ่งทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่ง ๆ นั้น แต่ทัศนคติในด้านลบจะบ่งบอกถึงความไม่พอใจในสิ่ง ๆ นั้น นั่นเอง การพิจารณาความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ จึงต้องพิจารณาควบคู่ไปกับคำว่า ทัศนคติ 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) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือความพร้อมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการซึ่งเป็นที่มาของทัศนคติ

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2550) กล่าวว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

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

ณัฐกฤตา ชิดนอก (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

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

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใดจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่า วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการ ต่อผู้รับบริการความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติวีตของการบริการที่แท้จริง

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความต้องการของมนุษย์ที่ได้จากการรับบริการ โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ดังนี้

กษกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ

พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

กาญจนา ทับทิมทอง (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ว่า เป็นการแสดงออกถึงความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานของบุคคล เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ตัวเองประสบความสำเร็จในการทำงานและเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

วรูม (Vroom, 1989 อ้างถึงใน เบญชภา แจ่มเวชฉาย, 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 และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

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

จากความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการบริการ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจจากการบริการในด้านต่างๆที่ได้รับบริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการไว้ดังนี้

เบญจภา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการเป็นความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายของผู้ให้บริการทั้งหลายที่ต่างก็คิดหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการกลับมาใช้บริการอีกและไม่เกิดเรื่องร้องเรียน ซึ่งความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญกับบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการโดยจะต้องยึดถือในสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการ 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 ความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้บริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดี เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการต่าง ๆ

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้บริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้มีการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้าย คือ ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้นมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่ธุรกิจมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ 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

1) ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้น ดังนั้นคุณภาพการให้บริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

2) ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ เนื่องจากการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย โดยเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้ซื้อตลอดเวลาการให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอันจะนำมาซึ่งการบอกต่อ ถือเป็น การประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธุรกิจให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

3) ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ เพราะเมื่อลูกค้าให้ความไว้วางใจต่อสินค้าและบริการว่าดีกว่าสินค้าหรือบริการจากแหล่งอื่น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าก็จะมีการซื้อซ้ำรวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่เพิ่มอีกด้วย

4) ช่วยพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจต่อไป เนื่องจากการให้บริการที่ดีย่อมจะส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูง และสามารถจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานในอัตราที่สูงตามไปด้วย ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจซึ่งจะเป็นการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้อีกวิธีหนึ่ง

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการให้บริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นหลายสาขาอาชีพ ซึ่งอาชีพบริการก็ถือเป็นอาชีพที่สำคัญและทำรายได้ดีอีกอาชีพหนึ่งในตลาดแรงงาน แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับประเพณีของงานบริการและความสามารถในการปฏิบัติงานบริการของแต่ละคนที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.3 ลดต้นทุนการแสวงหาธุรกิจที่จะให้บริการรายใหม่ ถ้าลูกค้าได้รับการให้บริการที่ดีจากธุรกิจใด มักจะไม่ค่อยเปลี่ยนไปใช้บริการกับธุรกิจอื่น

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

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้และเรียนรู้สิ่งที่ได้รับ และตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเพณีของการบริการ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า โดยสามารถทำให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันการบริการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ลูกค้าใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการ ตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็จะสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงข้ามกันก็ตาม

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการมีความสำคัญต่อองค์กรทุก ๆ องค์กร ความพึงพอใจในการให้บริการต้องเกิดจากการได้รับบริการที่ดีมีความประทับใจ การให้บริการที่ดีจึง

เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร ทำให้เกิดลูกค้ารายใหม่และรักษาลูกค้าที่เคยใช้บริการในองค์กรตลอดไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักวิชาการได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ดังนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland)

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland, 1940 อ้างถึงใน ฌักทร์ บรรลักษ์, 2553) ในช่วงปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test : TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคเคลล์แลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

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

2. ความต้องการความผูกพัน (need for affiliation) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่นบุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

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

ทฤษฎีลำดับความต้องการมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

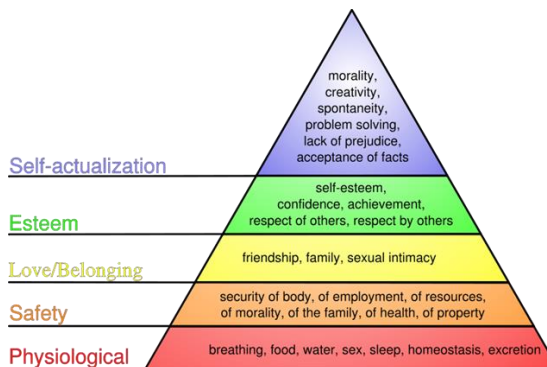
ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รัชนิกรณ์ ปิกแก้ว, 2557) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดยอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดีส์เป็นทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุดครอบคลุมความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ มี 3 ประการคือ

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรมความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่ใช่เหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้วบุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมี 5 กลุ่มจัดแบ่งได้เป็น 5 ระดับจากระดับต่ำไปสูง เพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพดังนี้



ภาพ 1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์
ที่มา : มาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รัชนิกรณ ปิกแก้ว, 2557)

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 หมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงานในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ ภาวะเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

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

ลำดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (esteem needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้วคนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่นมีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเองขึ้นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ ยศตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย การยกย่องจากผู้อื่น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานโอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต (self-actualization needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือ ต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเองต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเองความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพ และการทำงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency Needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้า และพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคมเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่าความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง ตามทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขาก็คือเป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจ ซึ่งมีการพัฒนาในระยะ หลัง ๆ

ทฤษฎี ERG (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1989 อ้างถึงใน เกื้อจวลี ศรีจันทร์, 2557) ได้พัฒนาทฤษฎี ERG โดยยึดถือพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีของ Maslow โดยตรงแต่มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ คือ แอลเดอร์เฟอร์เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ทั้ง 3 ประการ ได้แก่

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

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

3. ความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า (growth needs: G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจทั้ง 3 ทฤษฎีผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ (McClelland) มีแรงจูงใจที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน และความต้องการอำนาจ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ เมื่อความต้องการระดับต้นๆได้รับการสนองตอบ ก็เกิดความต้องการในระดับสูง 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 และความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของมูลข่าวสาร ช่องทางการรับฟังปัญหา และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและทันสมัย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับคุณลักษณะและพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ

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

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

ความหมายของการกระจายอำนาจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ ไว้ดังนี้

ชไมพร วดีศิริศักดิ์ (2552) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (decentralization) เป็นหลักการที่กำหนดให้รัฐบาลกลาง ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจในการบริหารประเทศ มอบอำนาจปกครองในระดับหนึ่งให้ “องค์กรปกครองท้องถิ่น” ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้้องค์การปกครองท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการของท้องถิ่น ได้แก่ การจัดบริการ สาธารณะต่าง ๆ ในท้องถิ่น การพัฒนาท้องถิ่น และการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นได้อย่างเป็นอิสระตลอดจนสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

ยุทธนา บุญทวน (2550) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ เป็นการเปลี่ยนแปลงของอำนาจและการควบคุมจากศูนย์กลางไปยังส่วนปลาย เป็นการปรับเปลี่ยนอำนาจและความรับผิดชอบจากส่วนกลางไปยังกลุ่มวิชาชีพในชุมชน

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

จากความหมายของการกระจายอำนาจดังกล่าว สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การใช้อำนาจบริหารต่าง ๆ เป็นการแบ่งเบาภาระจากส่วนกลาง เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการบริหารและจัดทำกิจกรรมของตนเอง โดยมีการเลือกตั้งผู้บริหารองค์กร เป็นผู้ดำเนินการกิจการสาธารณะให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตของกฎหมายที่ส่วนกลางกำหนด

หลักการกระจายอำนาจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการกระจายอำนาจ ไว้ดังนี้

กรมการปกครอง (2551) กล่าวถึง หลักการกระจายอำนาจมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ได้แก่

1. มีความเป็นนิติบุคคล (artificial person) การกระจายอำนาจการปกครองนั้นจะต้องมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์การรัฐบาลกลางเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง องค์กรเหล่านี้จะมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง
2. มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน (autonomy) ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักการสำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจการปกครอง เพราะหากองค์กรนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์กรเช่นนี้จะมีลักษณะไม่ผิดไปจากหน่วยงานการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ องค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเองตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้แต่มีข้อน่าสงสัยว่าอำนาจอิสระขององค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพอสมควร ไม่มากเกินไปจนทำให้กระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอธิปไตย (unity and sovereignty) ของประเทศ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง องค์กรปกครองท้องถิ่นมิใช่เป็นสถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง หากแต่ควรมี

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ และให้มืองค์การที่จำเป็นสำหรับทำหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติ และบริหารกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ของตนเท่านั้น

3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและผู้นำที่นิติบัญญัติ การมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของประชาชนนั้น อาจทำได้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

4. มึงบประมาณเป็นของตนเอง องค์การปกครองท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้เอง รวมไปถึงการมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วย การให้องค์การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บและบริหารรายได้ด้วยตนเองนี้ เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้องค์การปกครองท้องถิ่นทั้งหมด ตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้ การบริหาร และการบริหารประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2551) กล่าวว่า หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ แบ่งได้ 3 ประการ ดังนี้

1. หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงิน การคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

2. หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน การบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น

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

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

ลักษณะของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

มินกวีวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ไว้ดังนี้

วุฒิสาร ตันไชย (2552) กล่าวว่า เป็นการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้ จะเห็นว่ามีคามจำเป็นอย่างยิ่งที่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลง บทบาท และภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการ ถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (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 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 ได้แก่ 1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย 2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด 3) สนับสนุนตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น 5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น 6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 8) จัดทำกิจกรรมใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจกรรมนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และ 9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

จากรูรณ ศรบรรจง (2550) กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์ส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลางลงเหลือภารกิจหลักที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานของชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน ขัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถ และทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาและความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

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

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

วิลเลียม วี ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959 อ้างถึงใน วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์, 2552) ได้ให้นิยามของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

จารุวรรณ ศรบรรจง (2550) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารงานท้องถิ่นตามแนวความคิดที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้วรัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมจะเป็น รัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนเพื่อประชาชน

ยุทธนา บุญทน (2550) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

ความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดพื้นที่
2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิด

ประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง 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 อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

3.3 มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

3.4 ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหา และวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

อิริวัฒน์ ปิยะนันท์ (2553) กล่าวถึง เหตุผลและความจำเป็นที่จะต้องมีการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

1. เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบที่จะต้องดูแลทำนุบำรุงประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนทั้งอาณาเขตประเทศ งบประมาณที่ใช้จ่ายและต้องใช้เจ้าหน้าที่เป็นจำนวนมาก หากท้องถิ่นได้ดำเนินการปกครองบริหารด้วยตนเองแล้วโดยงบประมาณที่ทำได้เองและมีเจ้าหน้าที่ของตนเอง ก็ย่อมเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐ ในการให้บริการแก่ประชาชนลงไปอย่างมากทำให้รัฐสามารถหันไปทำนุบำรุงทุ่มเทในสิ่งใหญ่ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศได้อย่างดียิ่งขึ้น

2. สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ประเทศแต่ละประเทศมีความกว้างใหญ่ไพศาล การที่รัฐจะต้องดูแลประชาชนทั้งประเทศนั้นย่อมเกิดปัญหา คือ

2.1 ดูแลไม่ทั่วถึง สิ้นเปลืองกำลังงบประมาณกำลังคน

2.2 สอนองความต้องการของประชาชน ซึ่งแต่ละท้องถิ่นมีความต้องการเหมือนกัน

3. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครอง อันจะทำให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจในการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะ ว่าการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นนั้น ประชาชนสามารถเข้ามารับผิดชอบในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของตนเองและปกป้องผลประโยชน์ของท้องถิ่นเป็นส่วนรวม จะส่งผลถึงการปกครองแบบประชาธิปไตยในระดับชาติ จึงกล่าวได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นโรงเรียนสอนประชาธิปไตย

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552) กล่าวถึง ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ใน รัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้น จะเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการ ปกครองท้องถิ่นหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครอง ตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จาก การศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งประชาชาติ (FAO) องค์การ ศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม ได้ ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมี ประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการ บริหารรายได้ 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

บริบทของเทศบาลตำบลกำแพง

ประวัติความเป็นมา

กำแพงเป็นหัวเมืองเล็ก ๆ รอบนอกเมืองหนึ่ง มีการประกาศตั้งเป็นหัวเมือง 12 นักษัตริ ในสมัยพระเจ้าจันทรภานุ พ.ศ. 1779 โดยเมื่อก่อนนั้นได้มีชาวอาหรับเปอร์เซีย มาตั้งชุมชนอยู่ที่

บนควนตันท่อม (ปัจจุบัน เรียกว่าภูเขาทอง) และควนซี ปัจจุบันอยู่ในเขตบางกล้วยนอก ตำบลนาคา ได้มีการทำลูกปัด และทำทอง นำไปขายตามหัวเมืองต่าง ๆ เมื่อประมาณ 700 กว่าปีมาแล้ว สภาพพื้นที่ทางธรรมชาติในอดีตในพื้นที่เป็นชุมชนในปัจจุบัน เมื่ออดีตเป็นทะเล ซึ่งเมื่อชุมชนขยายขึ้นไม่มีพื้นที่จะทำมาหากิน ที่อยู่อาศัย และประกอบกับมรสุมทางทะเล เมื่ออดีตลำบากต่อการตั้งถิ่นฐานให้ถาวร จึงมีการละทิ้งชุมชนไปอยู่ที่ใดไม่ปรากฏเป็นที่ชัดเจน มีผู้เฒ่าบางท่านเล่าว่า ภูโรคห่าระบาดหนักทำให้ล้มหายตายจากจนหมดชุมชน

เมื่อประมาณสมัยธนบุรี ได้มีการตั้งเมืองขึ้นมาใหม่โดยมีคนมาจากเมืองจาม (กัมพูชา) ได้หนีภัยสงครามมาตั้งชุมชนอยู่ ที่บ้านทะเลนอก 2 ครอบครัว และปลายที่คลองใหญ่ 2 ครอบครัว (ท่านผู้เฒ่าเล่าว่าต้นตระกูลนี้เป็นลูกหลานของขุนบางกลางหาว) และอยู่มาได้มีลูกหลานสืบทอดจนมีหลายครัวเรือน และได้แยกย้ายไปตั้งชุมชนใหม่ที่บ้านกำพวนและที่บ้านนาคาปัจจุบัน

ชุมชนบ้านกำพวน

ตั้งอยู่ที่บ้านทะเลนอก ได้ชื่อว่าบ้านกำพวน เพราะมีห้วยชนิดหนึ่ง ชื่อว่าห้วยกำพวน ขึ้นอยู่จำนวนมาก จึงตกลงความเห็นกันว่าให้ใช้ชื่อว่า บ้านกำพวน และอยู่มาประมาณ 200 ปีที่ผ่านมา ได้มีการย้ายถิ่นฐานจากทะเลนอกมาอยู่บ้านเหนือ และบ้านใต้ประมาณ 10 ครัวเรือน อยู่ที่ริมฝั่งคลอง ที่ตั้งสะพานคลองกำพวน (ปัจจุบัน) ฝั่งบ้านเหนือปลูกต้นมะม่วง เป็นสัญลักษณ์ การตั้งบ้าน ฝั่งบ้านใต้ปลูกต้นมะค่า เป็นสัญลักษณ์การตั้งบ้านต้นไม้ทั้ง 2 ต้นใหญ่โตมากโตกว่าต้นไม้อื่นทุกชนิดที่มีอยู่ในชุมชน แต่น่าเสียดายที่คนรุ่นหลังขาดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ ถูกโค่นขายเมื่อปี พ.ศ. 2514 มีผู้เฒ่าคนหนึ่งชื่อ นางซ้อง ได้ห้ามไม่ให้โค่นท่านบอกว่า เป็นไม้คู่บ้านคู่เมือง ทำลายแล้วบ้านเมืองจะไม่เป็นสุข ปรากฏการเหมือนอย่างที่ท่านพูดไว้ นี่คือที่มาของบ้านกำพวน อาชีพที่สร้างรายได้เมื่อสมัยก่อน คือ ทำโป๊ะจับปลา ทำปลาแห้งไปขายที่ตลาดตะกั่วป่า

สภาพทั่วไป

ตำบลกำพวนเป็นตำบลหนึ่ง ขึ้นอยู่กับอำเภอเกาะเปอร์ และต่อมาได้แยกมาเป็นกิ่งอำเภอสุขสำราญ เมื่อปี พ.ศ. 2545 และได้ยกฐานะเป็นอำเภอ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2550 กำพวน เป็นชื่อของห้วยชนิดหนึ่งซึ่งมีในเขตพื้นที่แห่งนี้เป็นจำนวนมาก ต่อมาได้เรียกขานพื้นที่แห่งนี้ตามชื่อห้วย ว่า “บ้านกำพวน”

ลักษณะภูมิประเทศ

ตั้งอยู่ตอนใต้ของจังหวัดระนองและเชื่อมโยงระหว่างตำบลนาคา จังหวัดระนอง กับ ตำบลกระบุรี จังหวัดพังงา ที่สำคัญพื้นที่ตลอดแนวฝั่งตะวันตกติดกับชายฝั่งทะเลอันดามัน เป็นตำบลที่มีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ ป่ารก ป่าชายเลน สัตว์น้ำ มีภูมิประเทศสวยงาม ประกอบด้วยภูเขาสลับซับซ้อน ชายทะเลมีแนวยาว โดยมีหมู่เกาะกำเป็นแหล่งท่องเที่ยว ฝนตกชุก มีพืชผลต่างๆ เช่น มะม่วงหิมพานต์ทุเรียน มังคุด ยางพารา กลุ่มอาชีพต่างๆ มีวิถีชีวิตแบบชุมชนดั้งเดิม สังคมโดยทั่วไปเป็นชุมชนมุสลิม มีความตื่นตัวทางด้านการเมืองในระดับปานกลาง อากาศอบอุ่นเย็นสบายไม่ร้อน ไม่หนาวมาก เช่นเดียวกับเมืองชายทะเลทั่วไป มีฝนตกชุก เนื่องจากได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ ในปีหนึ่งจัดได้ว่ามี 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึง

เดือนเมษายน อุณหภูมิเฉลี่ย 35 C ฤดูฝน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม อุณหภูมิเฉลี่ย 30 C ฤดูหนาว ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนมกราคม อุณหภูมิเฉลี่ย 24 C

ที่ตั้ง /อาณาเขต

เทศบาลตำบลกำแพง ตั้งอยู่เลขที่ 48/1 หมู่ที่ 4 ถนนเพชรเกษม เขตพื้นที่ของอำเภอสุขสำราญ อยู่ห่างจากตัวจังหวัดระนองประมาณ 90 กิโลเมตร และห่างจากที่ว่าการอำเภอประมาณ 4 กิโลเมตร มีพื้นที่ความรับผิดชอบประมาณ 110.08 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 68,751 ไร่ โดยมีพื้นที่ติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ จด ตำบลนาคา อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง

ทิศใต้ จด ตำบลกระบือ อำเภอกระบือ จังหวัดพังงา

ทิศตะวันออก จด ตำบลวิภาวดี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ทิศตะวันตก จด ทะเลอันดามัน มีพื้นที่ติดต่อยาวแดนกับประเทศเมียนมา ระยะทาง 15 กม.

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลกำแพงแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านทะเลนอก

หมู่ที่ 2 บ้านเหนือ

หมู่ที่ 3 บ้านกำแพง

หมู่ที่ 4 บ้านภูเขาทอง

หมู่ที่ 5 บ้านสุขสำราญ

หมู่ที่ 6 บ้านโตนกลอย

หมู่ที่ 7 บ้านหาดทรายขาว

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญจชา แจ้งเวชฉาย (2559) ศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคจำนวน 220 คนที่อาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานคร สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

เพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อ คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรีการศึกษครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง 245 คน คือลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการ ให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรีสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และ ใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และประกอบอาชีพ รับจ้าง/ลูกจ้าง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรีพบว่าภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าพึงพอใจอันดับแรก คือด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้าย ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันส่วนลูกค้าที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รัชนิกรณ ปิกแก้ว (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง การศึกษาค้นนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นนี้ คือ ประชากรในพื้นที่ จังหวัดลำปาง จำนวน 756,881 คนใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับข้อมูลกลับคืนมาทั้งหมด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อำเภอ คือ อำเภอเมืองลำปาง อำเภอกะคา อำเภอแม่ทะ อำเภอแม่เมาะ อำเภอห้างฉัตร และอำเภอเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 36-50 ปีมากที่สุด ส่วนใหญ่สมรสแล้ว และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ โดยประกอบอาชีพธุรกิจ

ส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 20,000 บาท ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนในการบริการของสำนักงานขนส่งลำปางอยู่ในระดับมาก ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อยตามลำดับ ได้แก่ สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ควรมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อมากกว่านี้ สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ควรมีสั่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทางในการมาติดต่อด้านเอกสารต่างๆ และสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ควรจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมากเพียงพอ

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

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

สุจิตราพร วานะ (2552) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีสึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม 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

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร / สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ 1) ประชาชนเพศชายและเพศหญิง 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

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

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

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

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

มนูญ ประจิตร (2551) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอาคารและสถานที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ 1) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

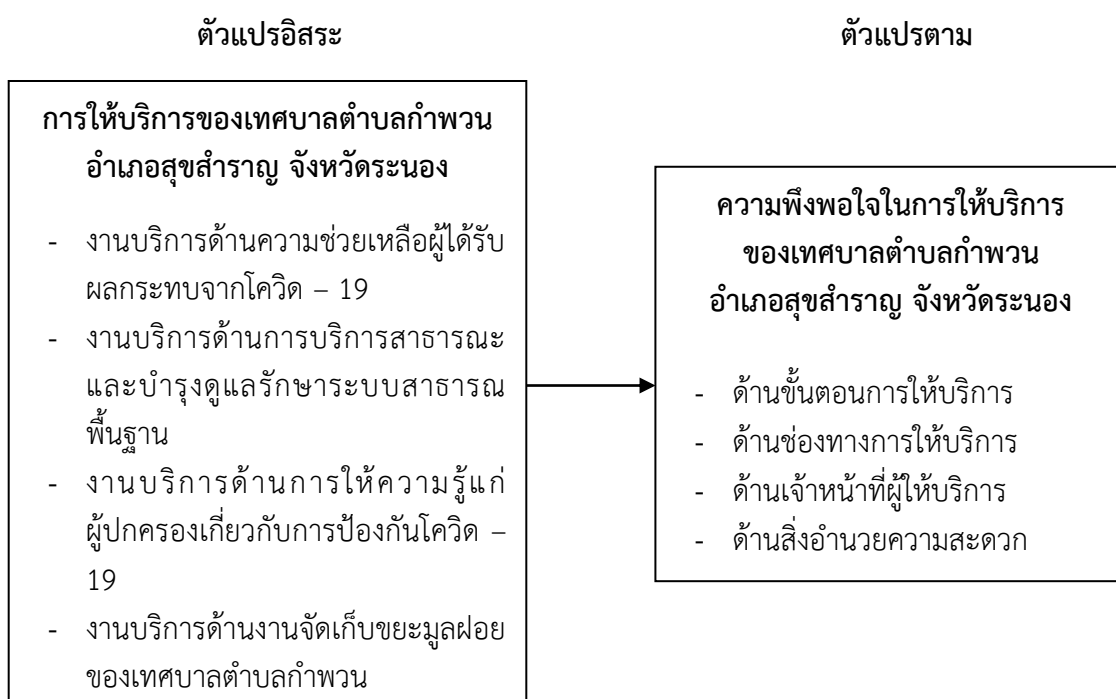
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านอาคารและสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

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

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง จำนวน 6,950 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง จำนวน 379 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1970)

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{6950}{1 + 6950(0.05^2)} = 378.23 = 379$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากรรวมทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดค่าให้เท่ากับ .05

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ จำนวน 380 ชุด เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างแบบใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ จำนวนทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ จำนวนทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง เป็นแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ทที่มี 5 ระดับ คือ ไม่พอใจมาก พอใจ เฉยๆ ไม่พอใจ ไม่พอใจมาก มีจำนวนทั้งหมด 20 ข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านช่องทางการให้บริการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน 5 ข้อ

ในการกำหนดระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง 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 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อนำทฤษฎีและแนวคิดมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการที่จะศึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ที่เชี่ยวชาญ นำเสนอที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้วทดลองใช้ (try-out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรวิทย์ ยอดฉิม ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1.2 รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนิรันดร์ ตำแหน่ง คณบดีวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลภััสสรณ์ สิทธิรงค์ชัย ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ 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) = .989

3. ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง จำนวน 380 ชุด โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับและนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. แสดงการกระจายของกลุ่มตัวอย่างตามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์และการแปลความหมายออกเป็น 4 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารที่ตรงกัน จึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง จำแนกตามประเภทงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงน
อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 380)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	182	47.9
หญิง	198	52.1
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	22	5.8
21 – 30 ปี	69	18.2
31 – 40 ปี	89	23.4
41 – 50 ปี	88	23.2
51 – 60 ปี	61	16.0
ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป	51	13.4
3. สถานภาพ		
โสด	128	33.7
สมรส	195	51.3
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	57	15.0
4. ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	10	2.6
ประถมศึกษา / เทียบเท่า	130	34.2
มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า	73	19.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / เทียบเท่า	72	18.9
อนุปริญญา / ปวส. / เทียบเท่า	49	12.9
ปริญญาตรี	42	11.1
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.1
5. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	33	8.7
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	78	20.5
พนักงานเอกชน	23	6.0
รับจ้างทั่วไป	93	24.5
เกษตรกร	96	25.3
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	35	9.2
รับราชการ / พนักงานของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	5.8
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	158	41.6
10,001 - 15,000 บาท	65	17.1
15,001 - 20,000 บาท	106	27.9
20,001 - 25,000 บาท	28	7.4
25,001 - 30,000 บาท	14	3.7
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	9	2.3

จากตาราง 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง จำนวน 380 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 และเพศชาย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9

อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31 - 40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 รองลงมา 41 - 50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และ 21 - 30 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ตามลำดับ

สถานภาพ ส่วนใหญ่สมรส จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาโสด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 และหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา / เทียบเท่า จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / เทียบเท่า จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ตามลำดับ

อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมา 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง ได้แก่ การขอรับบริการจากเทศบาลตำบลกำแพง บุคคลที่มาใช้บริการ ช่องทางในการขอรับบริการ วันที่มาใช้บริการ เวลาที่มาใช้บริการ และการใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลการใช้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง

การใช้บริการ	จำนวน (n = 380)	ร้อยละ
1. การขอรับบริการจากเทศบาลตำบลกำแพง		
งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด – 19	200	52.6
งานบริการด้านการบริการสาธารณะและบำรุงดูแลรักษาระบบสาธารณพื้นฐาน	81	21.3
งานบริการด้านการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการป้องกันโควิด – 19	23	6.1
งานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกำแพง	76	20.0
2. บุคคลที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง		
ประชาชนทั่วไป	346	91.0
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	12	32.2
หน่วยงานของรัฐ	11	2.9
หน่วยงานของเอกชน	11	2.9
3. ช่องทางในการขอรับบริการจากเทศบาลตำบลกำแพง		
มาติดต่อที่สำนักงาน	258	67.9
โทรศัพท์	96	25.3
หนังสือ/จดหมาย	17	4.5
รูปแบบออนไลน์	9	2.3
4. วันที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลกำแพง		
วันจันทร์	155	40.8
วันอังคาร	80	21.1
วันพุธ	76	20.0
วันพฤหัสบดี	34	8.9
วันศุกร์	35	9.2
5. เวลาที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลกำแพง		
08.30 - 10.00 น.	200	52.6
10.01 - 12.00 น.	128	33.7
12.01 - 14.00 น.	20	5.3
14.01 - 16.00 น.	32	8.4

ตาราง 2 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลการใช้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบล
กำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง (ต่อ)

การใช้บริการ	จำนวน (n = 380)	ร้อยละ
6. การใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลกำแพง		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 นาที	246	64.7
31 นาที - 1 ชั่วโมง	111	29.2
ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง	17	4.5
ระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง	5	1.3
มากกว่าหรือเท่ากับ 3 ชั่วโมงขึ้นไป	1	0.3

จากตาราง 2 ข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง จำนวน 380 คน พบว่า การขอรับบริการ ส่วนใหญ่งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19 จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมา งานบริการด้านการบริการสาธารณะ และบำรุงดูแลรักษาระบบสาธารณพื้นฐาน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และงานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกำแพง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

บุคคลที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง ส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 91.0 รองลงมา เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ช่องทางรับบริการ ส่วนใหญ่ มาติดต่อที่สำนักงาน จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมา โทรศัพท์ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และหนังสือ / จดหมาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

วันที่มารับบริการ ส่วนใหญ่ วันจันทร์ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา วันอังคาร จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และวันพุธ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่มารับบริการ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 08.30 - 10.00 น. จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 และ 14.01 - 16.00 น. จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่มารับบริการ ส่วนใหญ่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 นาที จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมา 31 นาที - 1 ชั่วโมง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และ 1 - 2 ชั่วโมง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงนอ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงนอ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตาราง 3 - 7

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงนอ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการอธิบาย ชี้แจง ตลอดจนแนะนำขั้นตอน/กระบวนการ ให้บริการอย่างละเอียดชัดเจน	3.74	.600	พอใจ
2. มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ อาทิ Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน	3.74	.656	พอใจ
3. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง รวมทั้งเว้นระยะห่างในการให้บริการ	3.88	.528	พอใจ
4. มีการให้บริการแบบเคลื่อนที่ อาทิ การลงพื้นที่เยี่ยม ประชาชน การออกหน่วยให้บริการประชาชน	3.85	.620	พอใจ
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	3.85	.551	พอใจ
ภาพรวม	3.81	.441	พอใจ

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงนอ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .441) และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง รวมทั้งเว้นระยะห่างในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = .528) รองลงมา ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .551) และมีการให้บริการแบบเคลื่อนที่ อาทิ การลงพื้นที่เยี่ยมประชาชน การออกหน่วยให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .620) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ อาทิ Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = .656)

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงน อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ และระบบออนไลน์ต่าง ๆ	3.82	.597	พอใจ
2. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ อาทิ Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน	3.79	.680	พอใจ
3. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างความเหมาะสม	3.83	.587	พอใจ
4. ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Web Site, Web Board Line ของหน่วยงาน รวมทั้งเสียงตามสายภายในชุมชน เป็นข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน	3.80	.646	พอใจ
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Board และ Line ของหน่วยงาน ฯลฯ	3.71	.754	พอใจ
ภาพรวม	3.79	.526	พอใจ

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงน อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = .526) และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .587) รองลงมา ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ และระบบออนไลน์ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = .597) และข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Web Site, Web Board Line ของหน่วยงาน รวมทั้งเสียงตามสายภายในชุมชน เป็นข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = .646) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Board และ Line ของหน่วยงาน ฯลฯ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = .754)

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงน อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. พนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ	3.92	.541	พอใจ
2. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์	3.94	.540	พอใจ
3. พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีขอบ ฯลฯ	3.93	.621	พอใจ
4. พนักงานให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.89	.626	พอใจ
5. มีพนักงานลงพื้นที่ให้บริการประชาชนแบบเคลื่อนที่ อย่างเพียงพอและทั่วถึง	3.89	.634	พอใจ
ภาพรวม	3.91	.474	พอใจ

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงน อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .474) และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .540) รองลงมา พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีขอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .621) และพนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = .541) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย มีพนักงานลงพื้นที่ให้บริการประชาชนแบบเคลื่อนที่อย่างเพียงพอและทั่วถึง ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = .634)

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงน อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีสัญลักษณ์ / ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ตลอดจนมีพนักงานคอยให้บริการตลอดเวลา	3.89	.590	พอใจ
2. มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรค อาทิ น้ำยาแอลกอฮอล์ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ รวมทั้งเครื่องวัดอุณหภูมิ เพียงพอต่อการใช้งาน	3.93	.593	พอใจ
3. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ	3.92	.627	พอใจ
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กระดาษ แก้ว หนังสือนั่ง ที่จอดรถ และน้ำดื่ม	3.95	.526	พอใจ
5. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.95	.579	พอใจ
ภาพรวม	3.93	.453	พอใจ

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงน อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .453) และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กระดาษ แก้ว หนังสือนั่ง ที่จอดรถ และน้ำดื่ม ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = .526) รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = .579) และมีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรค อาทิ น้ำยาแอลกอฮอล์ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ รวมทั้งเครื่องวัดอุณหภูมิ เพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .593) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย มีสัญลักษณ์ / ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ตลอดจนมีพนักงานคอยให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = .590)

3.5 รายนามและภาพรวม

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงน อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง รายนามและภาพรวม

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.81	.441	พอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.79	.526	พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.91	.474	พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	.453	พอใจ
ภาพรวม	3.86	.410	พอใจ

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงน อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = .410) และหากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .453) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .474) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .441) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = .526) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงน อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง จำแนกตามประเภทงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงน อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง จำแนกตามประเภทงาน ในองค์ประกอบ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19 งานบริการด้านการบริการสาธารณะและบำรุงดูแลรักษาระบบสาธารณพื้นฐาน งานบริการด้านการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการป้องกันโควิด - 19 และงานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกำแพงน ดังตาราง 8 - 11

4.1 งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงน อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19

งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.83	.402	พอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.82	.469	พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.92	.444	พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	.431	พอใจ
ภาพรวม	3.88	.368	พอใจ

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงน อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด – 19 พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = .368) และหากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .431) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = .444) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .402) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = .469) ตามลำดับ

4.2 งานบริการด้านการบริการสาธารณะและบำรุงดูแลรักษาระบบสาธารณพื้นฐาน

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงน อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง งานบริการด้านการบริการสาธารณะและบำรุงดูแลรักษาระบบสาธารณพื้นฐาน

งานบริการด้านการบริการสาธารณะและบำรุงดูแลรักษา ระบบสาธารณพื้นฐาน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.87	.431	พอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.82	.549	พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.91	.587	พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	.464	พอใจ
ภาพรวม	3.90	.438	พอใจ

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงน อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระนอง งานบริการด้านการบริการสาธารณะและบำรุงดูแลรักษาระบบสาธารณพื้นฐาน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = .438) และหากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = .464) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .587) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .431) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = .549) ตามลำดับ

4.3 งานบริการด้านการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองเกี่ยวกับการป้องกันโควิด – 19

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำพวน อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง งานบริการด้านการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองเกี่ยวกับการป้องกันโควิด – 19

งานบริการด้านการให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง เกี่ยวกับการป้องกันโควิด – 19	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.96	.283	พอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.02	.351	พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	.247	พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	.386	พอใจ
ภาพรวม	4.04	.248	พอใจ

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำพวน อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง งานบริการด้านการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองเกี่ยวกับการป้องกันโควิด – 19 พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .248) และหากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .386) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = .247) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = .351) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = .283) ตามลำดับ

4.4 งานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกำพวน

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำพวน อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง งานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกำพวน

งานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอย ของเทศบาลตำบลกำพวน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.66	.545	พอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.61	.635	พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.86	.461	พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	.500	พอใจ
ภาพรวม	3.74	.489	พอใจ

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำพวน อำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง งานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกำพวน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = .489) และหากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = .461) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = .500) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = .545) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = .635) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงตามความคิดเห็นของประชาชน โดยสุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 380 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อนำมาหาค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา / เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

2. ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19 รองลงมา งานบริการด้านการบริการสาธารณะและบำรุงดูแลรักษาระบบสาธารณพื้นฐาน งานบริการด้านการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการป้องกันโควิด - 19 และงานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกำแพง ตามลำดับ

3. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

4. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม และรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง รวมทั้งเว้นระยะห่างในการให้บริการ รองลงมา ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีการให้บริการแบบเคลื่อนที่ อาทิ การลงพื้นที่เยี่ยมประชาชน การออกหน่วยให้บริการประชาชน ตามลำดับ

5. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม และรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างเหมาะสม รองลงมา ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ และระบบออนไลน์ต่าง ๆ และ

ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Web Site, Web Board Line ของหน่วยงาน รวมทั้งเสียงตามสายภายในชุมชน เป็นข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ตามลำดับ

6. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม และรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ รองลงมา พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มิชอบ ฯลฯ และพนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ ตามลำดับ

7. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวม และรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กระดาษ แก้วน้ำ ห้องสุขา ที่จอดรถ และน้ำดื่ม รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และมีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรค อาทิ น้ำยาแอลกอฮอล์ เจลล้างมือ แอลกอฮอล์ รวมทั้งเครื่องวัดอุณหภูมิ เพียงพอต่อการใช้งาน ตามลำดับ

8. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด – 19 พบว่า โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

9. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง งานบริการด้านการบริการสาธารณะและบำรุงดูแลรักษาระบบสาธารณูปโภค พบว่า โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

10. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง งานบริการด้านการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการป้องกันโควิด – 19 พบว่า โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

11. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง งานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกำแพง พบว่า โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากข้อค้นพบที่ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพอใจในเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รวมถึงความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรค อาทิ น้ำยาแอลกอฮอล์ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ รวมทั้งเครื่องวัดอุณหภูมิ เพียงพอต่อการใช้งาน พนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ ตลอดจนมีการให้บริการแบบเคลื่อนที่ อาทิ การลงพื้นที่เยี่ยมประชาชน การออกหน่วยให้บริการประชาชน และความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ และระบบออนไลน์ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของพาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman and Other, 1995 อ้างถึงใน ญัฐฐิยา แดงประเสริฐ, 2553) กล่าวว่า การให้บริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ 5 ประการ ที่ผู้รับบริการมักจะใช้ในการพิจารณาคุณภาพของบริการที่ได้รับ ได้แก่ (1) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (reliability) คือ ความสามารถในการดำเนินธุรกิจการให้บริการตามพันธสัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ (2) ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง (responsiveness) คือ การแสดงความเต็มใจหรือความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว (3) การสร้างความเชื่อมั่น (assurance) คือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (4) การดูแลเอาใจใส่ (empathy) คือ การให้ความเอาใจใส่และสนใจดูแลลูกค้า และ (5) สิ่งสัมผัสได้ (tangible) คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ แนวคิดของ รดาณัฐ เด่นศักดิ์ตระกูล (2553 อ้างถึงใน เพ็ญภา จรัสพันธ์, 2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ทำให้เกิดการแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีสาเหตุมาจากความคาดหวังในผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องการจะได้รับ โดยบุคคลจะประเมินจากที่ได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการจริงกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คาดหวังไว้ แนวคิดของ วอลเลอร์สไตน์ (Wallerstein, 1971 อ้างถึงใน ไพโรจน์ ภาคโพธิ์, 2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่าความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนแต่เราสามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มี จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเหล่านั้นการที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัย และองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจนั้น และแนวคิดของ เชลลี (Shelly, 1995 อ้างถึงใน เพ็ญภา จรัสพันธ์, 2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรมของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการได้ดำเนินการให้เกิดสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแบ่งความพึงพอใจไว้ 5 ประการ ดังนี้ การเข้าถึงบริการที่สะดวกสบายและเท่าเทียม การได้รับความสะดวกสบายทางกายภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และค่าบริการที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ทับทิมทอง (2551)

พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร / สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ตามลำดับ รวมทั้งงานวิจัยของ พนิตานรสิงห์ (2552) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ และงานวิจัยของ สุจิราพร วานะ (2552) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงานตามบทบาท ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2554) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงนอ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ดังนั้น จะก่อให้เกิดภาพขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้และเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมยากที่จะเปลี่ยนแปลงเป็นผลมาจากพฤติกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ประกอบด้วย เอกลักษณ์ขององค์กร ชื่อเสียง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การให้บริการ และการติดต่อระหว่างพนักงาน

1.2 ควรให้ความสำคัญและพัฒนางานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกำแพงนอในเชิงรุก เนื่องจากความพึงพอใจในการให้บริการน้อยกว่าทุกงาน โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้วยการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ อาทิ Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน รวมถึงการให้บริการแบบเคลื่อนที่ อาทิ การลงพื้นที่เยี่ยมประชาชน การออกหน่วยให้บริการประชาชน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน หรือภาพลักษณ์องค์กร เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติและความเข้าใจในการให้บริการ และเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานด้านการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเต็มใจให้บริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันก่อให้เกิดการสร้างภาพลักษณ์มากยิ่งขึ้นในสายตาของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรในระยะยาว

บรรณานุกรม

- กชกร 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**. วิทยาลัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- จามจุรี จันทรัตน. (2543). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ เอกธำรง เคจีไอ จำกัด (มหาชน) สาขาสุรินทร์**. วิทยาลัยการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จารุวรรณ ศรีบรรจง. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปูลุ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จิรัฐา ทิศกระโทก. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์**. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- จุฑาไล ธรรมสัจย์. (2553). **คุณภาพการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : รักพิมพ์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอลำปาง จังหวัดลพบุรี**. วิทยาลัยการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชไมพร วดีศิริศักดิ์. (2552). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทตาม นโยบายการพัฒนาของเทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดนครพนม**. วิทยาลัยการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณภัทร บรรลิ่งค์. (2553). **ทฤษฎีความพึงพอใจ**. สืบค้นเมื่อกันยายน 2558, 4 จาก <http://www.learners.in.th>
- ณัฐธิดา แดงประเสริฐ. (2553). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา อำเภอกะสุมย์ จังหวัด สุราษฎร์ธานี**. วิทยาลัยการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

- ณัฐกฤตา ชิดนอก. (2551). ความพึงพอใจการใช้บริการของผู้พักอาศัยอพาร์ทเมนต์ บริษัท ณรงค์แมนชั่น จำกัด. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นพรัตน์ หวลระลึก. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดระนอง. (2558). กำหนดเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานเทศบาลเป็นกรณีพิเศษ. สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดระนอง กรมส่งเสริมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- ไผทพัฒน์ มีบาง. (2550). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พนิตดา นรสิงห์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- พระมหาเตชินท์ สิทธิภาณุ (ผกา).. (2554). ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร. ปรินญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- พัชร อ้อมอาบ. (2553). คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- พึงใจ ศรีเดช. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ไพโรจน์ ภาคโพธิ์. (2554). บริการอย่างประทับใจ. กรุงเทพฯ : สายธาร
- ภาศิริ เขตปิยรัตน์ และสินีนารถ ภิรมประสิทธิ์. (2554). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจ (4 ปี) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ปีการศึกษา 2553. ทนสนับสนุนการวิจัยจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- มนูญ ประจิตร. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมาย เศรษฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ยอดขวัญ เรืองรัตน์. (2547). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพญาไท 1. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริการทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุทธนา บุญทน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- รุ่งเพชร ดอกบัว. (2554). การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. รายงานการวิจัย คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- วรวิมล สิงห์นิล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วิรัช พงศ์นารักษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- 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>
- ศิริรัตน์ ประกอบพานิช. (2549). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี.
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์ 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**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุภัทรา บุญอากาศ. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว**. ปรินญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อิทธิรัตน์ ชันน้อย. (2550). **หลักการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อิริวัฒน์ ปิยะนันท์. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร**. วาสารวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปีที่ 7 ฉบับที่ 30 (พฤษภาคม – มิถุนายน 2553).
- อนันต์ ช่างแกะ. (2552). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสกลนคร จังหวัดสกลนคร**. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). **กิจวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ : อดุลพัฒน์กิจ.
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อรุณทัย อุ๋นไธสง. (2552). **คุณภาพการให้บริการของกองกลางเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- Yamane, Taro. (1970). **Statistics: An Introductory Analysis**. (2d ed.). Tokyo: John Weatherhill, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดระยอง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง

จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวมและไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด 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. ตั้งแต่ 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. รักจ้างทั่วไป | |
| | ☐ 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. ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป | |
| | | | |

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง

- ท่านขอรับบริการจากเทศบาลตำบลกำแพง เกี่ยวกับเรื่องอะไร
 - ☐ 1. งานบริการด้านความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19
 - ☐ 2. งานบริการด้านการบริการสาธารณะและบำรุงดูแลรักษาระบบสาธารณพื้นฐาน
 - ☐ 3. งานบริการด้านการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการป้องกันโควิด - 19
 - ☐ 4. งานบริการด้านงานจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลกำแพง
- จากงานที่ท่านใช้บริการในข้อ 1 ท่านใช้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง ในนามของบุคคลใด
 - ☐ 1. ประชาชนทั่วไป
 - ☐ 2. เจ้าหน้าที่ของรัฐ
 - ☐ 3. หน่วยงานของรัฐ
 - ☐ 4. หน่วยงานเอกชน
- จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากเทศบาลตำบลกำแพง ในช่องทางใด
 - ☐ 1. มาติดต่อที่สำนักงาน
 - ☐ 2. โทรศัพท์
 - ☐ 3. หนังสือ / จดหมาย
 - ☐ 4. เว็บไซต์หน่วยงาน
- ส่วนใหญ่วันที่ท่านมาใช้บริการจากเทศบาลตำบลกำแพง
 - ☐ 1. วันจันทร์
 - ☐ 2. วันอังคาร
 - ☐ 3. วันพุธ
 - ☐ 4. วันพฤหัสบดี
 - ☐ 5. วันศุกร์
- ส่วนใหญ่เวลาที่ท่านมาใช้บริการจากเทศบาลตำบลกำแพง
 - ☐ 1. 08.30 – 10.00 น.
 - ☐ 2. 10.00 – 12.00 น.
 - ☐ 3. 12.01 – 14.00 น.
 - ☐ 4. 14.01 – 16.00 น.
- ส่วนใหญ่ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลกำแพง 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 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง

การให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจมาก
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					

การให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจมาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ และระบบออนไลน์ต่าง ๆ					
7. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ อาทิ Web Site, Web Board และ Line ของหน่วยงาน					
8. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างเหมาะสม					
9. ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Web Site, Web Board Line ของหน่วยงาน รวมทั้งเสียงตามสายภายในชุมชน เป็นข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน					
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Board และ Line ของหน่วยงาน ฯลฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. พนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ					
12. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์					
13. พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีขอบ ฯลฯ					
14. พนักงานให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
15. มีพนักงานลงพื้นที่ให้บริการประชาชนแบบเคลื่อนที่ อย่างเพียงพอและทั่วถึง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. มีสัญลักษณ์ / ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ตลอดจนมีพนักงานคอยให้บริการตลอดเวลา					
17. มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรค อาทิ น้ำยาแอลกอฮอล์ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ รวมทั้งเครื่องวัดอุณหภูมิ เพียงพอต่อการใช้งาน					
18. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กระดาษ แก้วน้ำ ห้องสุขา ที่จอดรถ และน้ำดื่ม					
20. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ครับ / ค่ะ ***