

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง” ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. ข้อมูลเกี่ยวกับสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 6-7) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น

เลิฟล็อก และไรท์ (Lovelock & Wright, 2003 อ้างถึงใน โสภิต จันทรชลอ, 2553, หน้า 9) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ 2 อย่าง ดังนี้ บริการเป็นปฏิกิริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้และไม่สามารถครอบครองได้ บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการ ที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546, หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนิน โครงการในระยะต่อไปพร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

ฉัตรพร เสมอใจ (2547, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขาย สินค้า จากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็น ผลิภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษา ต่าง ๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ

2. การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้ง เครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการ ใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

วีระรัตน์ กิตติศไพโรจน์ (2548, หน้า 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548, หน้า 18) ได้ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใด อย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับ ผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ ความพึงพอใจได้

Kotler (1997, p. 611) ได้จำกัดความหมายของการบริการไว้ดังต่อไปนี้ การบริการเป็น การแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอื่นเป็นสิ่งที่ไม่มี รูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิต อาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ

ความสำคัญของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ สุดา สุวรรณภิรมย์ ลัทธินกร ศรีวะรัมย์ และชาลิต ประภาวนนท์ (2541, หน้า 335-336) ได้กล่าวว่า บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่มีการซื้อ ผู้ซื้อพยายามหาเหตุผลเกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้มีความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบา ๆ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่จะซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เช่น สถาบันเสริมความงาม สเลนเดอร์

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ซึ่งต้องมีการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว เพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ และในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ซึ่งทำได้ดังนี้

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และอบรมพนักงานที่ให้บริการทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้กับลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้ามีลักษณะความต้องการที่ไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

การบริการเป็นสิ่งสำคัญในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การ จะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน (สมิต สัจฉกร, 2542, หน้า 14-15) ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

2. ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่อารมณ์และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือ ความชอบ ความพึงพอใจดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

หลักการและแนวทางให้บริการ

แนวทางการให้บริการ มีวัตถุประสงค์หลัก คือ ให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย และปรับทัศนคติของประชาชนในเรื่องการให้บริการของส่วนราชการ ซึ่งโครงสร้างและรูปแบบขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเป็นแนวทางการให้บริการในภาพรวม ซึ่งการนำไปประยุกต์ใช้ต้องมีการกำหนดรายละเอียดและระยะเวลาที่ชัดเจนในการให้บริการ ในแต่ละขั้นตอนตามภารกิจแต่ละด้านของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดคุณภาพบริการ (จังหวัดเพชรบูรณ์, 2554, หน้า 8)

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 173-174) ได้กล่าวถึงหลักการและแนวทางในการให้บริการไว้ว่า การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมียึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปแนวทางและหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

เทียนชัย ไชยเศรษฐ (2540 อ้างถึงใน วิลาวัณย์ พรรณจิตร, 2552, หน้า 16) ได้กล่าวว่า หลักการและแนวทางการให้บริการที่สำคัญนั้นจะต้องประกอบไปด้วย หลักการและแนวทาง 5 ประการ คือ

1. หลักการสอดคล้องตรงกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ลักษณะต่าง ๆ จากกลุ่มคนอื่น อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

หลักการและแนวทางในการให้บริการที่ดีนั้น จะต้องประกอบด้วย หลัก 4 S นั่นก็คือ

S1 = Smile (สไมล์) ยิ้มแย้มแจ่มใส

S2 = Sofe (ซอฟ) อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน

S3 = Sincere (ซินเชียร์) จริงใจ ไม่เสแสร้งแกล้งทำ

S4 = Superb (ซูเพิร์บ) ดีเลิศ การให้บริการที่ประทับใจเหนือความคาดหวัง

หลัก 5 ส

ส1 = ต้องสวย (ร่างกายและจิตใจ)

ส2 = สงบ (นิ่ง)

ส3 = ใส่ใจ

ส4 = สอดแทรก (ถูกกาลเทศะ ถูกที่และถูกเวลา)

ส5 = สื่อสาร (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2550)

อาศยา โชติพานิช (2550, หน้า 46) แนวทางการให้บริการมีวิธีการที่ง่าย ๆ ดังนี้

1. สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตร โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียง มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษ (ค่ะ) มีอะไรให้ดิฉัน (ผม) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครู่ค่ะ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจนง่ายต่อความเข้าใจ และไม่เร็วหรือรวนจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

2. เน้นการฟังเป็นหลัก คือผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูด ไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3. ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 14) คุณภาพของการบริการคือความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับของความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังได้รับบริการไปแล้ว ปัจจัยคุณภาพบริการ คืออะไร

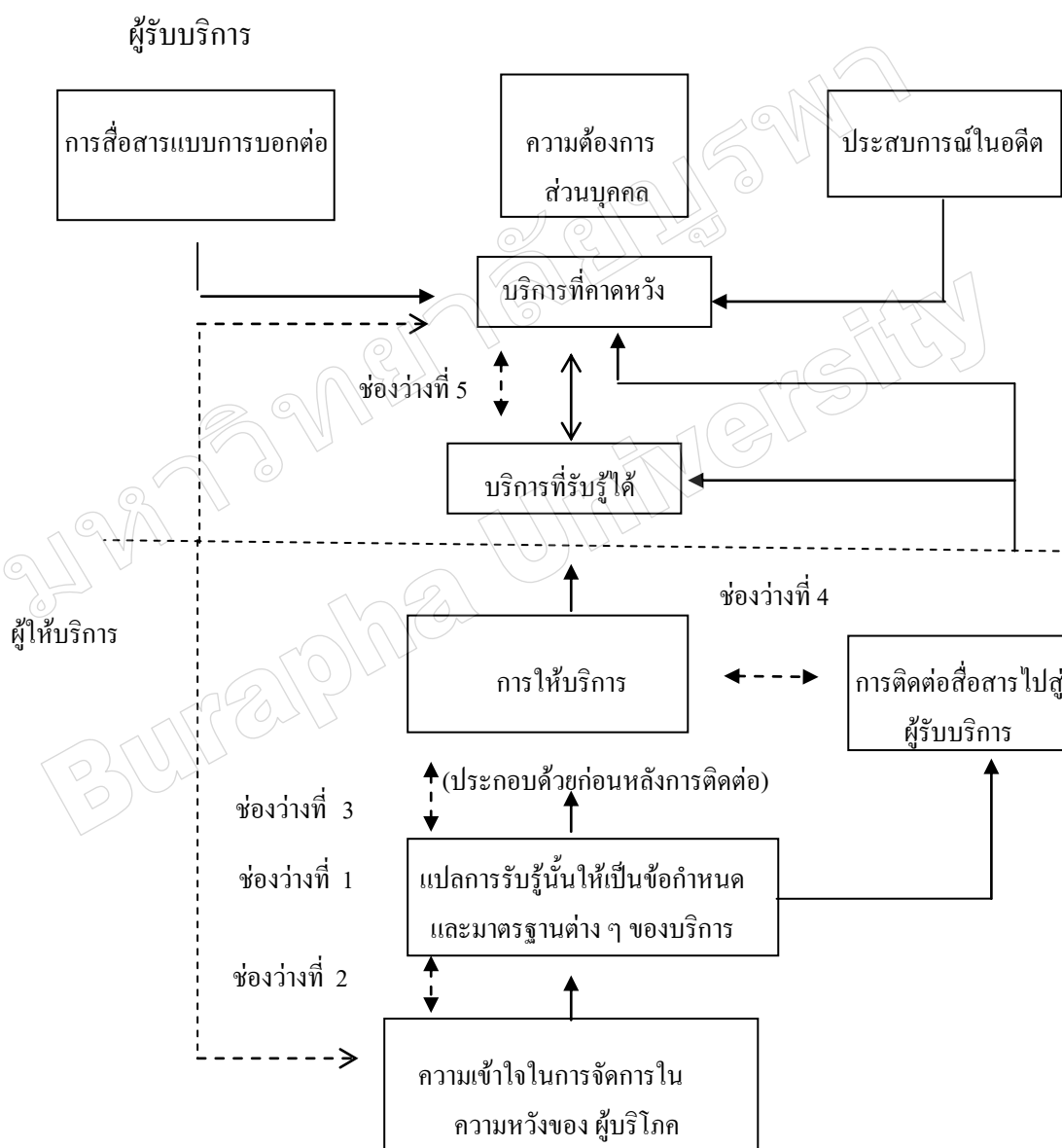
เวบเบอร์ (Weber, 1964 อ้างถึงใน โสจิรัตน์ ศิริรัตนสุวรรณ, 2546, หน้า 43) นักวิชาการที่สำคัญชาวเยอรมันได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Sine ira et Studio กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

มิลเลท (Millett, 1986 อ้างถึงใน สิริมา เกตุแก้ว, 2547, หน้า 6-7) ได้อธิบายถึงคุณภาพในการให้บริการ ว่าหมายถึงสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งพิจารณาได้จากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค และเสมอหน้า (Equitable Services)
2. ความสามารถในการบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Services) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในการบริการนั้น ๆ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้บริการ (Ample Services) มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. ความสามารถในการจัดบริการให้ได้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Services) ตามลักษณะของการบริการนั้น โดยมีการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พาราซูราแมน ไชแฮน และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990 อ้างถึงใน อรุณวิชกิจ, 2548, หน้า 15) ได้เสนอเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องคุณภาพบริการ ซึ่งตามรูปแบบของเขานั้น ถูกตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งที่รับมาจากการสัมภาษณ์จำนวนมากและกลุ่มเป้าหมายของลูกค้าใน 4 กลุ่มงานบริการ เช่น ธุรกิจธนาคาร บริษัทบัตรเครดิต บริษัท

ประกันภัย และธุรกิจซ่อมบำรุงรักษา สรุปได้ว่า การรับรู้คุณภาพบริการนั้นเกิดขึ้นจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการ การจัดบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ต้องไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ และการจัดบริการให้มีคุณภาพนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน และมีขั้นตอนต่าง ๆ ที่ทำให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ช่องว่าง ดังแผนภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 รูปแบบแนวความคิดของคุณภาพการบริการ

พาราสุรามัน ไชแชน และเบอรี่ (Zarasuraman, Ziehaml & Berry, 1990, p. 46 อ้างถึงใน อรุณ วิชกิจ, 2548) ที่นำมาอธิบายช่องว่างการจัดการบริการ ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Consumer Expectation) และการรับรู้ของผู้บริหาร (Management Perception)

โดยทั่วไป ผู้บริหารอาจไม่ทราบ หรือไม่สามารถรับรู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ทั้งหมด หรืออาจจะยึดถือเอาความเข้าใจของตนเองเป็นสำคัญ จึงทำให้บริการคลาดเคลื่อนไปจากความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ ดังเช่น ผู้บริหารอาจเข้าใจไม่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงใช้เงินจำนวนมากจัดอาคาร สถานที่ให้สวยงาม หรูหรา แต่ผู้รับบริการอาจต้องการเพียงความสะดวก ความสุขสบายและการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เนื่องจากผู้บริหารไม่เข้าใจว่าผู้รับบริการคาดหวังอะไร และไม่ทราบข้อมูลที่แท้จริงจากผู้รับบริการ ซึ่งในช่องว่างที่ 1 นี้ มีผลถึงช่องว่างที่ 2, 3, 4 โดยจะทำให้การจัดบริการที่ให้นั้น ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ และตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการจัดการการรับรู้ของผู้บริหารตามความคาดหวังของผู้รับบริการและการกำหนดลักษณะของคุณภาพบริการ (Service Quality Specification)

แม้ว่าผู้บริหาร รับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการและทราบถึงความสำคัญ แต่ไม่ได้นำมากำหนดเป็นเป้าหมายหรือมาตรฐานของการให้บริการ ผู้บริหารอาจจะไม่ได้เอาใจใส่อย่างจริงจังถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ แล้วนำมากำหนดลักษณะของบริการให้ได้คุณภาพ หรือกำหนดไว้ตามความเห็นของตนเท่านั้นด้วยข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการบริการให้มีคุณภาพสูง แต่ไม่ได้มีการฝึกอบรมบุคลากร และ ไม่มีการปรับปรุงบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพของการบริการที่ได้กำหนดไว้กับการบริการที่ให้ (Service Delivery)

ผู้บริหารได้มีการกำหนดลักษณะของคุณภาพบริการไว้อย่างชัดเจนแล้ว แต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่มีผลทำให้การบริการที่จัดให้ไม่เป็นไปตามที่ได้วางข้อกำหนดไว้ จึงทำให้บริการไม่มีคุณภาพ เช่น บุคลากรขาดความรู้ บุคลากรได้รับการจูงใจในการทำงานไม่เพียงพอการมีงบประมาณจำกัดหรือน้อยเกินไป อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ล้าสมัย ขาดความพร้อมและความร่วมมือภายในองค์กร ซึ่งมีผลต่อการจัดบริการให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่าง การบริการที่ให้จริงกับการติดต่อสื่อสารให้ผู้มารับบริการทราบ (External Communication)

การสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการได้รับรู้หรือรับทราบถึงการบริการ ที่ให้นั้นมีผลต่อบริการที่จะรับรู้เมื่อได้รับบริการ ซึ่งบริการที่ผู้ให้บริการตั้งใจให้ อาจต่างจากบริการ ที่ผู้รับบริการคิดว่าตนควรจะได้รับ เนื่องจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ถ้าผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการตามที่ได้กำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้าหรือประชาสัมพันธ์ เกินความเป็นจริง อาจมีผลทำให้ความคาดหวังของผู้มารับบริการในเรื่องการบริการ คลาดเคลื่อนไปจากบริการที่ได้ รับจริง ผู้รับบริการก็จะรู้สึกผิดหวังและประเมินว่าบริการที่ได้รับนั้นด้อยคุณภาพ

การเกิดปัญหาจากช่องว่างทั้ง 4 ช่องนั้น เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพบริการ ที่ผู้รับบริการรับรู้ ซึ่งสาเหตุที่นี้อาจจะมาจากลักษณะของการขาดการติดต่อสื่อสารจากผู้ให้บริการ ถึงผู้บริหารระดับสูง การมีระดับชั้นของสายการบังคับบัญชามากเกินไป การกำหนดเป้าหมาย คุณภาพบริการ การจัดทีมงาน การจัดคนให้เหมาะกับงาน การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ความ ขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความไม่ชัดเจนในบทบาท การติดต่อสื่อสารในแนวราบ และการให้สัญญา ที่เกินความเป็นจริง

ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้มารับบริการรับรู้ (Perceived Service) และ บริการที่ผู้มารับบริการคาดหวัง (Expected Service) หรือเป็นผลต่างระหว่างบริการที่คาดหวังและ บริการที่ได้รับ

คุณภาพของบริการจะแปรโดยตรงกับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่เกิดจากบริการที่ ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งเป็นผลมาจากคำบอกเล่าของบุคคลอื่น จากความต้องการของ ตนเองและจากประสบการณ์ในอดีตกับบริการที่ผู้รับบริการได้รับรู้ ซึ่งเป็นผลมาจากการให้บริการ และการสื่อสารของผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หากบริการที่ผู้รับบริการได้รับดีกว่าหรือเท่ากับที่ คาดหวังไว้ บริการนั้นจะถูกจัดว่ามีคุณภาพ แต่หากบริการที่รับรู้ด้อยกว่าที่คาดหวังไว้ผู้รับบริการ จะกล่าวว่าไม่ดี หรือไร้คุณภาพ

จากรูปแบบแนวคิดของคุณภาพการบริการ ดังกล่าวสามารถใช้เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ใน การปรับปรุงคุณภาพของการบริการ การวิเคราะห์ความแตกต่างและสามารถใช้เป็นแนวทางการ จัดการสู่การตัดสินใจหาเหตุผลสำหรับปัญหาคุณภาพการบริการและหาวิธีที่เหมาะสมในการขจัด ความแตกต่าง หรือช่องว่างนั้น ๆ

จากการพัฒนารูปแบบคุณภาพของการบริการที่ได้รับ (ช่องว่างที่ 5) ตามแนวคิด เซิร์ฟควอล (Servqual) นั้น พบว่ามีรูปแบบของการบริการที่มีคุณภาพอยู่ 5 รูปแบบ ที่เป็นตัวแปร สำคัญ คือ

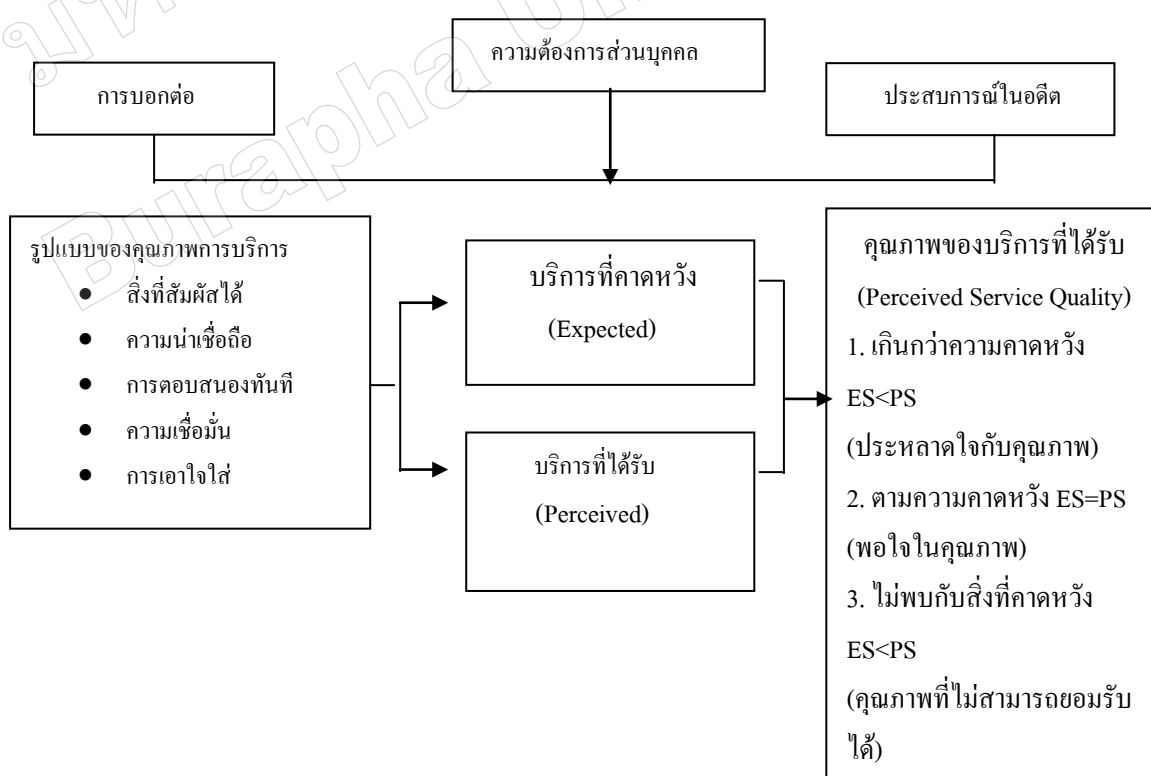
1. ลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นต้องสามารถรับรู้ได้

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการจัดหาบริการที่เป็นไปได้อย่างสามารถเชื่อถือได้ และถูกต้อง การดำเนินการบริการที่น่าเชื่อถือเป็นความคาดหวังของลูกค้าและหมายถึงการบริการที่บรรลุผลสำเร็จ ตรงเวลาทุกครั้ง ในวิธีการเดิม และปราศจากข้อผิดพลาด

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการในทันที การทำให้ผู้รับบริการต้องรอนานโดยไม่มีเหตุผลที่ชัดเจนเป็นผลลบต่อคุณภาพบริการ

4. ความเชื่อมั่น (Assurance) คือ ความรู้ ความสามารถของพนักงานที่จะก่อให้เกิดความไว้วางใจ และความมั่นใจ รูปแบบของความเชื่อมั่นประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ ความสุภาพ และความเอาใจใส่ลูกค้าและการติดต่อที่มีประสิทธิภาพกับลูกค้า

5. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ การเตรียมการดูแล และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการเอาใจใส่เฉพาะบุคคลให้กับลูกค้า ประกอบด้วยความสามารถในการเข้าถึงความรู้สึก และความพยายามที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้มารับบริการ ดังแผนภาพที่ 3 ดังนี้



ภาพที่ 3 คุณภาพของบริการที่ได้รับ

พาราซูราแมน ไชเซน และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithamal & Berry, 1985) อธิบายว่า แนวความคิดเรื่องความแตกต่าง หรือช่องว่างของคุณภาพการบริการนั้น ได้รับความสนใจสูงสุดคือ บริการที่คาดหวังบริการที่ได้รับ โดยความคาดหวังนั้น น่าจะมีอิทธิพลจากความต้องการส่วนบุคคล การสื่อสารแบบบอกต่อ และประสบการณ์ในอดีต ซึ่งคุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับก็คือ ความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. เมื่อความคาดหวังของลูกค้าต่ำกว่าบริการที่ได้รับ ผลคือประหลาดใจในคุณภาพ (ES < PS)
2. เมื่อความคาดหวังของลูกค้าเท่ากับบริการที่ลูกค้าได้รับ ผลคือคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ (ES = PS)
3. เมื่อความคาดหวังของลูกค้ามีมากกว่าบริการที่ลูกค้าได้รับ ผลคือในคุณภาพไม่เป็นที่ยอมรับ (ES > PS)

ความคาดหวังในคุณภาพของบริการ (Service Quality Expectation) เนื่องจากบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ กล่าวคือ ไม่มีตัวตน คุณภาพไม่แน่นอนไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้ ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถประเมินคุณภาพของบริการได้ก่อนตัดสินใจ ผู้รับบริการจึงเกิดความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในบริการมี 3 ปัจจัย คือ

1. ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก เช่น การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจากเพื่อนหรือคนรู้จักซึ่งเคยได้ไปใช้บริการในสถานบริการแห่งนั้นมาแล้ว จะทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังว่าจะได้รับในสิ่งดี ๆ ดังที่ทราบมา
2. ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับภูมิหลังของบุคคลผู้นั้น
3. ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต จากประสบการณ์การได้รับบริการ จะมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวังในบริการ

ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2548, หน้า 11-13) ได้อธิบายความเป็นเลิศในงานบริการขององค์กรไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์ เทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก มีดังต่อไปนี้

1. ต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเท ทั้งร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ

Service Mind มีความหมาย ดังนี้

S = Smile	ต้องมีรอยยิ้ม
E = Enthusiasm	ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า
R = Responsiveness	มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า
V = Value	ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า
I = Impression	ให้บริการอย่างประทับใจ
C = Courtesy	บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน
E = Endurance	ความอดทนการเก็บอารมณ์
M = Make Believe	มีความเชื่อ
I = Insist	การยอมรับ
N = Necessitate	การให้ความสำคัญ
D = Devote	การอุทิศตน

2. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ประสิทธิภาพระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาด เสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

3. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

4. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

5. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาสุภาพเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

6. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี

7. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional Control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจาก

ผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าวกริยา มารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

8. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อกขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

9. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

10. มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility) การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

อย่างไรก็ตาม ลูกค้า องค์กร และพนักงานต่างมีความต้องการ ซึ่งจะต้องประสานความต้องการเหล่านั้นเข้าด้วยกัน ลูกค้าต้องการเอาใจใส่ การให้คำปรึกษา การบริการที่ดี การต้อนรับที่อบอุ่น ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ตามเวลาที่เหมาะสมไม่ต้องรอนาน

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ ทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ลูกค้าพอใจ องค์กรก็อยู่รอด (Win-win Strategy)

Professor Berry และคณะได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไร ที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการ และสรุปได้คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงการต่างประเทศที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่า การยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่า เสรี ปลอดภัย ผิดหวังหุดห่วยยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3. Competence มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสมและเชี่ยวชาญงานรู้งจริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะ โรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนเป็นคณะแพทยศาสตร์

4. Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีนายร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใด ๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน

6. Communication หรือความสามารถและสมรรถนะในการสื่อความและสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษา ตามศาลสถิตย์ยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญคือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

8. Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชน ผู้ได้รับการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย รถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลไกล่เกลี่ย

9. Customer understanding ความเข้าใจอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชน ผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติ มาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องสว่างงาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการ นั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2548)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัสการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ กิริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการ

คุณภาพของงานบริการที่กล่าวมาทั้ง 10 ปัจจัย ทุกหน่วยงานที่ให้บริการของราชการควรอย่างยิ่งต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดีเช่นนั้นอยู่แล้ว ต้องรักษาภาพลักษณ์นั้นไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป

ศิริพร วิชญมหิมาชัย (2548, หน้า 2) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพการบริการไว้ในบทความพายุพสาร ปีที่ 18 ฉบับ กรกฎาคม-ธันวาคม 2548 ว่า คุณภาพ (Quality) หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ (Gronroos, 1990) การบริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่คุณให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากงานบริการมีความไม่แน่นอนในการผลิตงานออกมาให้ได้มาตรฐาน ทั้งนี้ เพราะงานบริการส่วนมากเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยาก ไม่สามารถจัดเก็บไว้ได้ต้องทำการผลิตขณะที่ลูกค้าซื้อบริการ ดังนั้น ในขณะที่ลูกค้าซื้อบริการและมีการส่งมอบบริการนั้น จะทำให้เกิดข้อผิดพลาดและทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจได้เราสามารถแบ่งระดับความสำคัญของการบริการได้อยู่ 2 ระดับ ดังนี้

ระดับแรก ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ คือ จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ การได้รับบริการที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไป

ระดับที่สอง ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการ การทำให้หน่วยงานสามารถรักษาลูกค้าเดิม (Customer Retention) การให้บริการเพื่อจะรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี และยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่หน่วยงานด้วยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม ซึ่งมีหลักการดังนี้

1. ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ คุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2. มีวิสัยทัศน์ ร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ ให้ผู้รับบริการและผู้บริการ มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork and Empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาส เพื่อนำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการปรับปรุง กระบวนการทำงานให้กระชับง่าย ในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด
5. มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน
6. ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership Support) ผู้นำ มีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
7. พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า หัวใจสำคัญของการให้บริการต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความร่วมมือเพื่อผลสำเร็จของงานบริการ และเพื่อความเป็นเลิศในงานบริการนั้นและที่กล่าวข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่า ถ้าคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองดี ประชาชนย่อมจะมีทัศนคติที่ดีต่อการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาโดยรักการออกกำลังกาย ในทำนองเดียวกัน ถ้าคุณภาพการให้บริการด้านการออกกำลังกายในสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองไม่ดี ประชาชนที่มาใช้บริการย่อมจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการออกกำลังกายและการเล่นกีฬา เป็นผลให้ประชาชนไม่มาออกกำลังกาย ซึ่งค้านกับนโยบายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบดูแลสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

สจวร์ต จันท์ธอม (2544, หน้า 44) ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดบ้างน่าจะไม่มีเกิดขึ้น การคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ศักดิ์พิสุทธิ์ อัครสิริธีรกุล (2544, หน้า 32-33) ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการหรือการคาดคะเนของบุคคลที่มีทั้งต่อตนเอง บุคคลอื่นและสถานการณ์รอบตัวให้มีพฤติกรรม หรือเหตุการณ์ในอนาคตให้เป็นไปตามความพอใจของตนเอง ซึ่งความต้องการหรือการคาดคะเนของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับความรู้สึกรู้สึกหรือแรงจูงใจและประสบการณ์ทั้งในอดีตและปัจจุบันของแต่ละบุคคลด้วย

ปริญดา เลิกสายเพ็ง (2545, หน้า 59) ความคาดหวังเป็นความคิด ความรู้สึก ความต้องการหรือความมุ่งหวังของบุคคลที่มีต่อบางอย่าง ซึ่งจะเป็นบุคคล เหตุการณ์ การกระทำ ฯลฯ เป็นการคิดไว้ล่วงหน้า และความคาดหวังจะเป็นไปตามประสบการณ์ของบุคคล

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546, หน้า 50) ความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา ความต้องการความรู้สึกนึกคิด และการคาดการณ์ของผู้ใช้บริการ โดยใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยกำหนดระดับความคาดหวัง เพื่อได้รับผลลัพธ์ตามต้องการ

สรุปความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจารณญาณ เกี่ยวกับความคาดคะเนหรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยกำหนดระดับความคาดหวัง เพื่อได้รับผลลัพธ์ตามต้องการ

องค์ประกอบของความคาดหวัง

ความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคนมีความหมายแตกต่างกันแต่จะประกอบด้วยความคาดหวังในสองระดับ และระยะห่างที่ยอมรับได้ คือ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2546, หน้า 50-51)

1. ความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการจะได้รับ เป็นสิ่งที่ลูกค้ามีความต้องการและเชื่อว่าเป็นไปได้หรือควรจะได้รับบริการ
2. ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับเป็นระดับขั้นต่ำที่ลูกค้ายอมรับได้หากไม่ได้ตามที่ตั้งความคาดหวังเอาไว้ในตอนแรก
3. ระยะห่างความคาดหวัง เป็นระยะห่างของความคาดหวังที่ต้องการระดับขั้นต่ำบริการที่ยอมรับได้ของลูกค้า

ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคคลได้อิทธิพลจาก วรูม (Vroom, 1964) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องอุปกรณ์ ซึ่งเป็นวิธีที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ

ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความต้องการสิ่งหลายอย่าง และทุกบุคคลมีการแสวงหาโดยอย่างน้อยที่สุดก็คือ ความต้องการด้านอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เมื่อปัจจัยดังกล่าวได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นเรื่อย ๆ จากความต้องการในหลายสิ่งหลายอย่าง ทำให้เกิดความพยายามที่จะกระทำด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ด้วยสื่อหรือเครื่องมืออย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุความพอใจ หรือเพื่อให้ได้รับผลของการดำเนินการ ตามที่ได้แสดงความพยายามเรียกว่า ความคาดหวังหรือความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งความคาดหวังอาจจะนำไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้

ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังจึงหมายถึง แรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากบุคคลที่มีความต้องการหลายอย่าง และเชื่อว่าถ้าดำเนินการตามวิธีนี้ จะได้รับผลตอบแทนเช่นกัน เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วจึงตัดสินใจกระทำ ส่วนผลที่อาจจะทำให้เกิดความพอใจหรือไม่ก็ได้ แต่มีแรงจูงใจให้ทำงาน ตามความเชื่อว่าเป็นไปอย่างที่เราคาดหวังไว้ กล่าวคือทฤษฎีของวรูม เห็นว่า ความคาดหวังเป็นความพยายามของบุคคลที่ใช้ไปเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในระดับหนึ่งมานั้น จะถูกกำหนดโดยอิทธิพลของความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น โดยตัวบุคคลเองและสภาพแวดล้อม จะร่วมกันกำหนดพฤติกรรมของบุคคลนั้นประการหนึ่ง และบุคคลจะตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของตนเอง ในองค์การอีกประการหนึ่ง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

แนวคิดในเรื่องการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้

รองศาสตราจารย์นคร ณ ลำปาง อดีตรองอธิการบดีและอดีตคณบดีคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้กล่าวไว้ในการประชุมสัมมนาวิชาการและการบริหารงานวิจัย ประจำปี 2545 ว่ารัฐในฐานะเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์มหาชนเพื่อให้ประชาชนในรัฐนั้นมีความเป็นอยู่ที่

ปลอดภัยและสะดวกสบายขึ้น รัฐจึงมีหน้าที่ที่จะต้องทำภารกิจหรือการบริการสาธารณะ (Public Service) ต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ส่วนที่จะจัดอยู่ในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของแต่ละประเทศ สำหรับประเทศไทยการจัดทำภารกิจหลักของรัฐอาจสรุปได้เป็น 4 รูปแบบคือ

1. ระบบราชการ (Bureaucracy)
2. รัฐวิสาหกิจ (Public Enterprise)
3. องค์การมหาชนอิสระ (Autonomous Organization)
4. ภารกิจที่รัฐมอบหมายให้เอกชนทำ (Establishment Public)

ระบบราชการ

ภารกิจของรัฐหรือบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำเป็นระบบราชการนั้น เป็นภารกิจที่รัฐหรือฝ่ายปกครองจัดทำเอง มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินงาน โดยอยู่ในการอำนวยการและความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองทั้งหมด การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นอำนาจพิเศษในทางการปกครองและใช้เงินงบประมาณของรัฐ

รัฐวิสาหกิจ

เนื่องจากการจัดทำภารกิจหรือการบริการสาธารณะในรูปแบบระบบราชการมีระเบียบแบบแผนที่รัดกุมทำให้ไม่คล่องตัว ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ฉะนั้นการที่จะนำระบบราชการไปใช้ในการดำเนินงานบริการสาธารณะบางด้าน โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจจึงไม่เหมาะสมและไม่เป็นผลดีด้วย เหตุนี้การแก้ปัญหาและสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจจึงไม่เหมาะสมและไม่เป็นผลดีด้วย เหตุนี้การแก้ปัญหาและสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศจึงได้นำระบบการปฏิบัติงานที่ไม่ยึดแบบแผนตามระบบราชการอย่างเต็มที่ และนำวิธีการดำเนินงานในแบบเอกชนใช้เรียกว่า “รัฐวิสาหกิจ”

องค์การมหาชน

เนื่องจากรูปแบบขององค์การของรัฐสองรูปแบบ คือ ระบบราชการและรัฐวิสาหกิจมีข้อจำกัด ที่ไม่เหมาะสมกับการดำเนินภารกิจสมัยใหม่ที่เกิดขึ้น ตามพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนพัฒนาการทางเทคโนโลยี ซึ่งสามารถสรุปปัญหาและอุปสรรค ได้ดังนี้

ข้อจำกัดของการบริการสาธารณะโดยระบบราชการ มีดังนี้

1. ในระบบราชการมีสายการบังคับบัญชาและระดับชั้นของการตัดสินใจที่ยาวไกล ทำให้งานเร่งด่วนไม่สามารถทำได้ในเวลาอันเหมาะสม
2. ระบบราชการ มีองค์กรปฏิบัติงานกระจายอยู่ทั่วประเทศ จึงต้องมีระเบียบข้อบังคับและคำสั่งที่มากมาย เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเพื่อป้องกันมิให้ข้าราชการใช้ดุลยพินิจตามอำเภอใจ หรือแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบได้

3. ระบบราชการ มีมาตรฐานการทำงานเพียงมาตรฐานเดียว เพราะเน้นที่ความเสมอภาค และเท่าเทียม

ข้อจำกัดของการบริการสาธารณะโดยระบบรัฐวิสาหกิจ มีดังนี้

1. มุ่งเฉพาะกิจกรรมที่มีลักษณะในทางอุตสาหกรรมและการค้าและลักษณะในการดำเนินการในเชิงพาณิชย์ ทั้งรูปแบบบริการสาธารณะที่เป็นระบบราชการและรัฐวิสาหกิจ ไม่เหมาะสมกับการบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับ

1.1 การรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา

1.2 การศึกษาอบรมและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐ

1.3 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

1.4 การพัฒนาส่งเสริมการกีฬา

1.5 การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาและการวิจัย

1.6 การถ่ายทอดและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1.7 การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

1.8 การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

1.9 การสังคมสงเคราะห์ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน หรือการดำเนินการอันเป็นสาธารณะประโยชน์อื่นใด ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไรเป็นหลัก

เมื่ออาศัยหลักการเหตุผลของการเป็นส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ที่ไม่เอื้อต่อการบริการสาธารณะบางประเภทจึงทำให้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 ขึ้น เพื่อให้เป็นกฎหมายหลักสำหรับการจัดตั้งหน่วยงานที่มีลักษณะเป็นองค์การมหาชนโดยการตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งทำให้รวดเร็วและไม่ต้องผ่านรัฐสภาเพื่อตราเป็นพระราชบัญญัติ หลังจากออกเป็นพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 แล้ว รัฐบาลได้กำหนดแนวทางให้หน่วยงานราชการหลายแห่ง ทั้งรูปแบบที่เป็นระบบราชการและรัฐวิสาหกิจจัดตั้งเป็นองค์การมหาชน

ภารกิจที่รัฐมอบหมายให้เอกชนจัดทำ

นอกจากจะทำภารกิจ/ บริการสาธารณะด้วยตนเอง โดยอาจเป็นรูปแบบของระบบราชการ รัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชนแล้ว รัฐยังอาจจัดทำได้อีกหนึ่งรูปแบบคือ มอบให้เอกชนจัดทำเป็นการที่รัฐมอบหมายภารกิจอย่างใดอย่างหนึ่งให้เอกชนเป็นผู้จัดทำแทนหรือร่วมกับรัฐ โดยมีวิธีทำได้ 2 วิธีคือ รัฐมอบให้เอกชนทำตามกฎหมายเอกชน และมอบหมายให้ทำตามกฎหมายมหาชน การมอบภารกิจให้เอกชนจัดทำตามวิธีการกฎหมายเอกชน ซึ่งได้แก่การทำสัญญาเกี่ยวกับเอกชน เช่น สัญญาจ้าง เป็นการทำโดยประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ส่วนวิธีมอบให้เอกชนจัดทำตามกฎหมายมหาชนนั้น เป็นการสัมปทานแก่เอกชนซึ่งมี 2 แบบ ได้แก่ การให้สัมปทาน

ผูกขาดและการให้สัมปทานบริการสาธารณะ การให้สัมปทานผูกขาด เช่น การให้สิทธิผลิตและจำหน่ายสุราในเขตท้องถิ่นนั้น และการให้สัมปทานบริการสาธารณะ เป็นการที่รัฐมอบหมายให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะอย่างใดอย่างหนึ่งภายในระยะเวลาที่กำหนด ด้วยทุนและการรับความเสี่ยงของเอกชนเองโดยรัฐไม่จ่ายค่าจ้างให้เอกชน แต่ให้ผลประโยชน์ตอบแทนโดยการให้สิทธิเก็บค่าบริการหรือค่าตอบแทนจากประชาชนผู้ใช้บริการนั้น เช่น ให้สัมปทานเดินรถประจำทาง เป็นต้น

เวอร์มา (Verma, 1985 อ้างถึงใน เขมกุลกรณ์ มณีนัฐกรณ์, 2547, หน้า 5) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและการผลิตบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเป็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่การผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จอง วาง (1995 อ้างถึงใน เขมกุลกรณ์ มณีนัฐกรณ์, 2547, หน้า 5-6) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้น จะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

กิลเบิร์ต และไบรเสด (Gillberg & Billstedt, 2000 อ้างถึงใน เขมกุลกรณ์ มณีนัฐกรณ์, 2547, หน้า 5) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรม

(Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากรผล (Results) หรือ ผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากรความคิดเห็น (Opinions) ต่อ ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมาย ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับ แนวคิดของ เวอร์มา อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญหนึ่งคือ การมองในแง่ ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของ ผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

เดนนิส และเบิร์กเฮด (Dennis & Birkgead, n.d. อ้างถึงใน ยวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์, 2547, หน้า 12) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือ ผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จอห์น ดี มิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2542) ได้ให้ความหมายว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งการมอบบริการอย่างแท้จริงและการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณ และคุณภาพของการบริการ และคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการนั้น จอห์น ดี มิลเลท (Jonh D. Millet) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการสาธารณะว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งความพึงพอใจถือได้ว่าเป็นคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้มีแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการสาธารณะที่จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาอันจะนำมาซึ่งความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง บริการสาธารณะต้องมีหลักจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม (The Right Quantity at the Geographical Location) จอห์น ดี มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการ ไม่เพียงพอและสถานที่ที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไรก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเดิม

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกับการนำความคิดของ Verma อย่างไรก็ดีตาม จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประการหนึ่ง คือการมองในแง่ผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการให้บริการที่สามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการสังคมของรัฐที่จะต้องจัดให้มีและให้บริการอย่างทั่วถึง ข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการจึงเป็นตัวจักรสำคัญ ถ้าเปรียบระบบการบริหารราชการกับการค้าแล้ว รัฐบาลจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการซึ่งผู้ที่มาขอรับบริการก็คือประชาชนนั่นเอง

การบริการเป็นหน้าที่ของราชการ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้คือการมีทรัพยากรมนุษย์ ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้

เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญ เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

การให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการทางภาครัฐนั้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ได้ว่าการให้บริการสาธารณะดังกล่าวนั้น ประสพผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะนั้นเปรียบเสมือนการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกัน ทั้งนี้ ก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้น โดยการประเมินผล ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นได้ 2 ด้าน (ธีระ อินทรลาวัณย์, 2547, หน้า 24) คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
 2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ
- กรมการปกครอง (2543) การบริการประชาชน (Public Service) หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีและเอื้ออำนวยต่อประโยชน์สุขของประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการประชาชนในระดับอำเภอนั้นเป็นการบริการโดยส่วนรวมให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 95-98) ในการจัดบริการสาธารณะนั้น หลักเกณฑ์ที่สำคัญประกอบด้วย หลัก 4 ประการ คือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค

หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อการบริการสาธารณะจะมาจากหลักกฎหมายของแต่ละประเทศ เช่น ปัจจุบันมีกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2540 มาตรา 30 (บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ประชาชนทุกคนจึงมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับประโยชน์หรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันด้วย” อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความเสมอภาคในฐานะผู้ใช้บริการ และความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำอย่างต่อเนื่อง ถ้ามีกรณีที่ต้องทำให้เกิดการหยุดชะงัก จะต้องมีการรับผิดชอบ ถ้าเป็นบริการสาธารณะที่องค์กรท้องถิ่น องค์กรอิสระ รัฐวิสาหกิจของรัฐทำ องค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแล ต้องเข้าดำเนินการแทน ถ้าเป็นกรณีเอกชน เป็นผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการ หน่วยงานที่เป็นคู่สัญญาต้องมีมาตรการลงโทษและเข้าดำเนินการแทน ซึ่งหลักแห่งความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจะส่งผลใน 3 ระดับ คือ ระดับฝ่ายปกครอง ระดับพนักงานฝ่ายปกครอง และในระดับคู่สัญญา ลักษณะของความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ขึ้นอยู่กับประเภทของบริการสาธารณะ ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน เช่น กิจการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ต้องทำ 24 ชั่วโมง กิจการทางการศึกษา การรักษาความสะอาด ฯลฯ อาจหยุดได้บ้าง เช่น เสาร์-อาทิตย์

3. หลักว่าด้วยความเป็นกลางของบริการ

ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้ หรือห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจพิจารณาทางปกครองพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการหรือร่วมประชุมและลงมติในเรื่องใด ๆ ที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสียอยู่

ฝ่ายปกครองที่เป็นคู่สัญญา ย่อมมีเอกสิทธิ์พิเศษเหนือคู่สัญญาที่เป็นเอกชน ซึ่งอาจมีผลมาจากข้อกำหนดในสัญญา หรือจากข้อกำหนดในกฎหมายมหาชนก็ตาม เอกสิทธิ์ของฝ่ายปกครองอาจแบ่งเป็น 2 กรณี คือ

3.1 กรณีที่มีการปฏิบัติตามสัญญา

3.2 กรณีที่มีการผิดสัญญา

4. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

หลักการนี้มีว่า บริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพัฒนาตลอดเวลา เพื่อให้ทันกับความต้องการของประชาชนส่วนรวม และเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์สถานการณ์ที่เปลี่ยนไป อาจมีผลใน 4 ระดับ คือ

4.1 ในระดับฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ต้องพัฒนาบริการสาธารณะของตนเองเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้ประชาชน

4.2 ในระดับพนักงานของฝ่ายปกครอง ต้องยอมรับในผลที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

4.3 ในระดับคู่สัญญาทางปกครอง ต้องพร้อมที่จะพัฒนาบริการสาธารณะที่รัฐมีสิทธิขอเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูลสัญญาได้เพื่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้

4.4 ระดับผู้ให้บริการ ต้องยอมรับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลง ยกเลิกบริการสาธารณะเพื่อความเหมาะสมและยอมรับในการปรับเปลี่ยนราคาค่าบริการซึ่งจะนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น เช่น ขึ้นค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า เพื่อเอาเงินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซื่ออุปกรณ์ ขยายกิจการ ฯลฯ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะจะเป็นภารกิจหลักของรัฐไม่ว่าจะเป็นทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยมีข้าราชการเป็นตัวเชื่อมในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน เหล่าข้าราชการจึงต้องตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ เป็นผู้รับใช้ของประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติและต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วย การบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และสิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการบริการสาธารณะ

ข้อมูลเกี่ยวกับสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

ข้อมูลทั่วไปของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ตั้งอยู่ เลขที่ 90 หมู่ที่ 1 ถนนเพชรเกษม ตำบลบางรีน อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง บนเนื้อที่ 84 ไร่ เป็นที่ดินสงวนของจังหวัด เพื่อสร้างสนามกีฬาและที่พักผ่อนหย่อนใจก่อสร้างขึ้นในปี พ.ศ. 2510 เนื่องจากกรมพลศึกษามีนโยบายที่จะให้จังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศมีสนามกีฬามาตรฐานเป็นของตนเอง เพื่อเป็นการพัฒนาการผลิศึกษาการกีฬาและการออกกำลังกาย จึงแจ้งให้จังหวัดต่าง ๆ จัดทำโครงการก่อสร้างสนามกีฬา โดยสนับสนุนรูปแบบและงบประมาณสิ่งก่อสร้างที่กรมพลศึกษาสนับสนุนจังหวัดระนอง ได้แก่

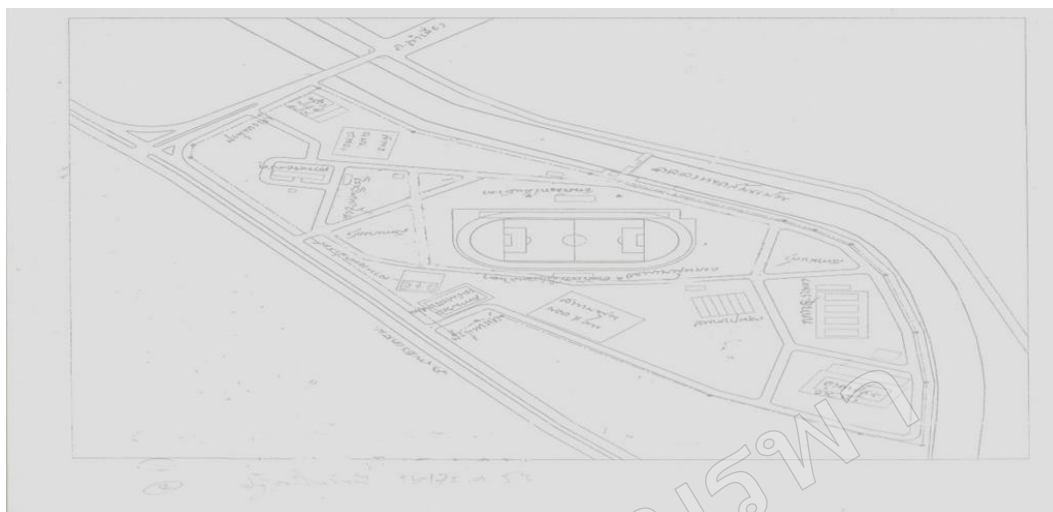
1. สนามฟุตบอลพร้อมลู่วิ่งและรั้วรอบสนาม
2. อัฒจันทร์ ฟังประธาน (มีหลังคา)
3. โรงฝึกกีฬาในร่ม 1 หลัง (โรงยิมเนเซียม)
4. ระบบไฟฟ้าส่องสนามเต็มระบบ (งบประมาณพัฒนาจังหวัดตามข้อเสนอ

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรผ่านกรมพลศึกษา)

เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2548 จังหวัดระนอง โดยศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทย จังหวัดระนอง สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดระนอง มีมติเห็นชอบให้ถ่ายโอนสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ให้มาอยู่ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย

1. สนามฟุตบอลคู่ ได้แก่

- 1.1 ลานกรีฑา
- 1.2 ระบบรดน้ำสนามฟุตบอล
- 1.3 อุปกรณ์ประจำสนาม
- 1.4 ปุ่มสูบน้ำ จำนวน 1 ปุ่ม
- 1.5 มิเตอร์ไฟฟ้า จำนวน 2 หมายเลข
2. อัฒจันทร์ฝั่งประธาน (มีหลังคา)
 - 2.1 เครื่องปรับอากาศ จำนวน 2 เครื่อง
 - 2.2 ไฟฟ้าส่องสนาม จำนวน 48 ดวงโคม
3. อัฒจันทร์คืบเพลิง
 - 3.1 ห้องศูนย์บริหารกล้ำเนื้อ พร้อมอุปกรณ์
4. สระว่ายน้ำ ขนาด 25 x 50 เมตร
 - 4.1 ระบบเครื่องกรองน้ำ
 - 4.2 อาคารบริการสระว่ายน้ำ
 - 4.3 ไฟฟ้าส่องสว่างสระว่ายน้ำ จำนวน 4 ดวงโคม
 - 4.4 ถังน้ำขนาด 1,000 ลิตร จำนวน 3 ถัง
 - 4.5 มอเตอร์สูบน้ำ จำนวน 1 เครื่อง
5. สนามเปตอง ขนาด 16 สนาม
6. โรงยิมเนเซียม จำนวน 1 หลัง และภายหลังสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ได้อนุมัติงบประมาณสำหรับก่อสร้างอีกจำนวน 1 หลัง เมื่อปีงบประมาณ 2552
7. สนามเทนนิสจังหวัดระนอง
8. ลานกีฬาอเนกประสงค์
9. ภูมิทัศน์โดยรอบสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง
10. อื่น ๆ
 - 10.1 เครื่องตัดหญ้าแบบสะพายไหล่ จำนวน 1 เครื่อง
 - 10.2 เครื่องตัดหญ้าเครื่องร่น จำนวน 1 เครื่อง
 - 10.3 คนงานดูแลความสะอาดอาคารสถานที่และสิ่งปลูกสร้างภายในสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำนวน 4 คน จ้างจากงบประมาณเงินอุดหนุนค่าบำรุงรักษา สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง



ภาพที่ 4 แผนที่สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

การให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ภายหลังจากถ่ายโอนภารกิจ ภายหลังจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง รับการถ่ายโอนภารกิจสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง มาอยู่ในความดูแลรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ระนอง ได้ให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ให้บริการสนามกีฬา
2. ให้บริการห้องฟิตเนส
3. ให้บริการสระว่ายน้ำ
4. ให้บริการใช้โรงยิมเนเซียม
5. ให้บริการยืมอุปกรณ์กีฬา

นโยบายการพัฒนาสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

ภายหลังจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง รับการถ่ายโอนภารกิจสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง มาอยู่ในความดูแลรับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ระนอง ได้บริหารจัดการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ภายใต้งานที่มียุทธศาสตร์ จัดทำเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้ได้มากที่สุด

ปัจจุบัน ภายใต้นโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง (นายกฤษฎ นัฏฐมาลรัตน์) ที่ได้แถลงต่อสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555 ซึ่งมีทั้งสิ้น 8 ด้าน และ 1 ใน 8 ด้าน มีนโยบายด้านการกีฬาและนันทนาการ โดยใน รายละเอียดของนโยบายว่าไว้ ดังนี้

1. ส่งเสริมการกีฬาให้แก่เด็ก เยาวชนและประชาชน
2. พัฒนาสนามกีฬาจังหวัดและศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬาให้ได้มาตรฐาน
3. ส่งเสริมสนับสนุนสมาคมและสโมสรชมรมการกีฬาภายในจังหวัดและ
4. สนับสนุนการสร้างสนามกีฬาให้มีระดับมาตรฐาน และสถานที่ออกกำลังกาย

สวนสาธารณะเพื่อให้บริการอย่างทั่วถึง

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ยังใช้แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2555-2557 ซึ่งมาจากนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองคนเดิม (นายณภานทีทอง) สืบเนื่องจากหมวดการดำรงตำแหน่ง และรายละเอียดเกี่ยวกับการพัฒนาสนามกีฬา ได้บรรจุไว้ในแผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2555-2557 ดังนี้ การส่งเสริมการออกกำลังกายแบบแอโรบิก การส่งเสริมการออกกำลังกายของเยาวชนและประชาชนจังหวัดระนอง ก่อสร้าง โรงยิมเนเซียม 1,000 ที่นั่ง ก่อสร้างศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬา การปรับปรุงสนามกีฬากองการบริหารส่วนจังหวัดระนอง การทดสอบสมรรถภาพผู้ออกกำลังกาย ก่อสร้างอาคารด้านสุขภาพภายในสนามกีฬากองการบริหารส่วนจังหวัดระนอง ก่อสร้าง โรงยิมเนเซียมส่งเสริมศิลปมวยไทยและมวยสากล ก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์ภายในสนามกีฬากองการบริหารส่วนจังหวัดระนอง ปรับปรุงศูนย์บริการกล้ามเนื้อ (ฟิตเนส) ภายในบริเวณสนามกีฬาจังหวัด (แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2555-2557 องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง)

จากนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ทั้งคนเก่าและคนปัจจุบัน ประกอบกับแผนพัฒนาสามปีองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองทั้งจากอดีต (ภายหลังจากรับการถ่ายโอนภารกิจสนามกีฬากองการบริหารส่วนจังหวัดระนอง) จนถึงปัจจุบันและในอนาคต เห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง มีความมุ่งมั่น ใส่ใจ และให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสนามกีฬากองการบริหารส่วนจังหวัดระนอง มาโดยตลอด ถึงแม้จะมีปัญหาอุปสรรคด้านงบประมาณหรือการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองก็ตาม

การที่จะพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้า หลักสำคัญประการหนึ่งคือ การพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพ ให้เป็นผู้ที่มีสมรรถภาพดี มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ทั้งทางร่างกายและจิตใจตลอดจนในเรื่องของกำลังสติปัญญา สามารถที่จะประกอบกิจการงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะบุคคลถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุด และการที่ทรัพยากรบุคคลจะมีค่าได้นั้นสามารถทำให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยเรื่องของกีฬาเป็นสื่อกลาง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วีระพงษ์ บางท่าไม้, ภาสินี ค้างฉะ และพรชิต จุฬารักษ์พงศ์ (2543) ได้ศึกษาสถานภาพการกีฬาแห่งประเทศไทย (สำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยภูมิภาค) ว่ามีปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการสำนักงานอย่างไร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยภูมิภาคประสบปัญหาในการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. จำนวนบุคลากรในสำนักงานไม่เพียงพอ (39.5) 2. การขาดแคลนวัสดุ-ครุภัณฑ์สำนักงาน (38.6) 3. การขาดแคลนอุปกรณ์กีฬาบริการชุมชน (31.5) 4. การขาดแคลนทุนทรัพย์สำรองจ่ายเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ล่วงหน้า (78.6) 5. การขาดแคลนเอกสารอ้างอิงเพื่อการบริหารจัดการ (37.2)

สุระ คัชยวาท (2543) ได้ศึกษาปัญหาการดำเนินงานลานกีฬากรุงเทพมหานครและเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานลานกีฬาระหว่างกลุ่มประกอบด้วย กลุ่มรัตนโกสินทร์ กลุ่มบูรพา กลุ่มศรีนครินทร์ กลุ่มเจ้าพระยา กลุ่มกรุงธนใต้ และกลุ่มกรุงธนเหนือ วัดอุปประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อการทำงานลานกีฬากรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. การดำเนินงานลานกีฬากรุงเทพมหานครมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย
2. ปัญหาการดำเนินงานลานกีฬาระหว่างกลุ่ม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05

นอกจากนี้กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านการกีฬาและนันทนาการ ในปีงบประมาณ 2543 ให้กับลานกีฬาทุกประเภทโดยพิจารณาจากเกณฑ์มาตรฐานของลานกีฬา กล่าวคือ

ลานกีฬาประเภท A ได้รับการสนับสนุน จำนวน 20,000 บาท

ลานกีฬาประเภท B ได้รับการสนับสนุน จำนวน 20,000 บาท

ลานกีฬาประเภท C ได้รับการสนับสนุน จำนวน 20,000 บาท

จากงบประมาณดังกล่าว จะเห็นได้ว่า งบประมาณที่สนับสนุนมีจำนวนเงินที่เท่ากัน จึงไม่สามารถดำเนินการพัฒนาลานกีฬาแต่ละประเภทได้ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาคือ ควรสนับสนุนงบประมาณตามประเภทลานกีฬา และตามลำดับความสำคัญและการแก้ไขปัญหาที่เป็นปัญหาเร่งด่วนก่อน

กฤษณ์ สุภนราพรรค์ (2548) ได้ศึกษา สำนวนและรายงานผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชนแหลมฉบัง ๑ ของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะทางสังคมของประชาชนของผู้ใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชนแหลมงอบ ๑ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ชาย

2. ความพึงพอใจในบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านความกว้างขวางของพื้นที่อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสะดวก ด้านความสะอาด ด้านความสมบูรณ์ของอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก และด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง

สุขสนั่น อินทะไชย์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการให้บริการประชาชนด้านการออกกำลังกายในสนามกีฬาจังหวัดขอนแก่น ประชากรเป็นผู้ที่มาใช้บริการการออกกำลังกายในสนามกีฬาจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยทำการสำรวจโดยการนับจำนวน ผู้ใช้บริการทุกสนาม ภายในเวลา 05.00 น.-09.00 น. และช่วงเวลา 15.00 น.-20.00 น. รวมแล้วได้จำนวนประชากร 3,390 คนต่อสัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างเป็น ผู้ใช้บริการในการออกกำลังกายพบว่า ผู้ที่มามากที่สุดต่อจำนวนการนับส่วนใหญ่มักจะเป็นบุคคลกลุ่มเดิมทุกครั้ง ดังนั้น จึงนำประชากร 3,390 คนต่อสัปดาห์ มาเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉลี่ยได้ 484 คน เพื่อทำการเก็บข้อมูล วันที่สุ่มได้คือ วันเสาร์ที่ 2 กรกฎาคม 2548 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์รูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) เพื่อหาค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า

ความคิดเห็น การให้บริการประชาชนด้านการออกกำลังกายในสนามกีฬาจังหวัดขอนแก่น มีดังนี้

1. ด้านสถานที่ มีการให้บริการที่เหมาะสม ได้แก่ สนามมีการปรับปรุงให้พร้อมที่จะใช้งาน (ร้อยละ 66.94) รองลงมา คือ บริเวณที่ออกกำลังกายมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ และตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม (ร้อยละ 58.27, 56.82 และ 54.96) ตามลำดับ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีการให้บริการที่เหมาะสม ได้แก่ มีตู้เก็บอุปกรณ์และชั้นวางของสำหรับออกกำลังกายที่ปลอดภัยคิดเป็น (ร้อยละ 74.59) รองลงมาคือมีบริการให้ยืมอุปกรณ์กีฬาอย่างเป็นระบบ มีห้องน้ำใช้อย่างเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาด (ร้อยละ 73.97, 67.77 และ 57.85) ตามลำดับ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีการให้บริการที่เหมาะสม ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีคิดเป็น (ร้อยละ 90.49) รองลงมา คือ มีประสิทธิภาพ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับประเภทกีฬานั้น ๆ และให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ร้อยละ 86.16, 84.20 และ 84.09) ตามลำดับ ด้านการจัดการ มีการให้บริการที่เหมาะสม ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีคิดเป็น (ร้อยละ 91.33) รองลงมาคือ มีศูนย์ทดสอบสมรรถภาพทางกายที่ทันสมัย มีจุดบริการเครื่องดื่มไว้บริการตลอดเวลา

ที่เปิดบริการ มีการกำหนดเวลา เปิด-ปิดเหมาะสม และมีการดูแลรักษาความสะอาดของบริเวณให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ (ร้อยละ 90.08, 85.91, 85.12 และ 80.37) ตามลำดับ

นภดล เก่งบุรี (2549) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสนามกีฬา: กรณีศึกษาสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้ 1) ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) การให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับพอใช้ (2) การให้บริการด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับพอใช้ และ (3) การให้บริการด้านบริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับพอใช้ 2) ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับการมาใช้บริการที่สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมาก และ 3) ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ให้บริการได้รับการมาใช้บริการที่สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสิ่งที่มีวิเคราะห์เป็นปัญหามากที่สุด คือ สนามกีฬาเก่า ชำรุด ยังล้าสมัย ไม่ได้รับการปรับปรุงพัฒนา อีกทั้งยังขาดแคลนครูผู้สอน และขาดแคลนอุปกรณ์การกีฬาจำนวนมาก

นิภา ประชีพนาย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ย 3.78 มีระดับที่น่าพึงพอใจร้อยละ 72.2 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ด้านสิ่งแวดล้อมอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.18 มีระดับเป็นที่น่าสนใจพึงพอใจร้อยละ 80 และจากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสนามกีฬามีความพึงพอใจในบริการสนามกีฬาค่อนข้างสูงในทุก ๆ ด้าน แต่บางด้าน เช่น ด้านการบริหารจัดการสนามกีฬาในรายข้อ การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสนามกีฬา ยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ควรต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

จินตนา อุปทุม (2551) ได้เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

ประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬา และเพื่อนำปัญหาที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการในสนามกีฬาจังหวัดให้ดีขึ้น ผลการศึกษาพบว่าพนักงานผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดในด้านความพอเพียง ความเหมาะสมของทรัพยากร ความเข้าใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มาใช้บริการในสนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

จักรพันธ์ นาคสุข (2551) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว้ายน้ำสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการขอใช้สถานที่และเจ้าหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องโดยนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการให้บริการออนไลน์สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี พบว่าความพึงพอใจของภาพรวมในระบบมีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในช่วง 3.50-4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูลในระบบ รองลงมาคือความครบถ้วนของข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการใช้งาน และความสะดวกในการเรียกดูข้อมูลที่ต้องการใช้งานตามลำดับ กล่าวรวมแล้วความพึงพอใจที่มีต่อระบบนั้นส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์มาก แสดงให้เห็นว่าระบบจะช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานทั้งในส่วนของผู้มีความประสงค์ใช้บริการและในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ ที่มีความเกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากผลการใช้งานระบบพบว่า ระบบสามารถลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบงานเดิมที่มีความล่าช้า และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล การปรับปรุงข้อมูล ตลอดจนการออกรายงานสรุปต่าง ๆ ส่งผลให้การทำงานโดยรวมนั้นมีคุณภาพที่ดีกว่าเดิม

จิตติมา เหล่าสัมฤทธิ์ (2553) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสนามกีฬายังปีนของการกีฬาแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการเนื่องจากกำหนดการต่าง ๆ จากการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่ามี การให้ความสำคัญเรียงลำดับดังต่อไปนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด คือมีสถานที่จอดรถเพียงพอ 3.47 ระดับค่อนข้างมาก คือมีการอบรมที่เป็นขั้นตอนอย่างมี

ระบบชัดเจนระดับ 3.02 ที่เท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร การจัดเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่สมาชิก 3.00 ระดับค่าเฉลี่ยรวม 2.90

สรุปผลการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาอเนกประสงค์ของเทศบาลเมืองพิจิตร พบว่ากลุ่มประชากรตัวอย่าง ส่วนใหญ่มาใช้บริการของสนามกีฬาอเนกประสงค์ของเทศบาลเมืองพิจิตร แต่ยังมาใช้บริการในระดับที่น้อยมาก ทั้งนี้เนื่องจาก

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีมารยาทน้อย ใช้คำพูดที่ไม่ค่อยสุภาพ
 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากการประสานงานล่าช้า ไม่เป็นไปตามกำหนด
 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากมีวัสดุ-อุปกรณ์ให้ยืมและจำหน่ายไม่เพียงพอ
 4. ด้านการให้บริการ เนื่องจากกำหนดการต่าง ๆ ไม่สามารถสื่อไปยังสมาชิกอย่างทั่วถึง
- ณัฐพร แก้วชื่น (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิจิตร การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิจิตร และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสนามกีฬาพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสนามกีฬาจังหวัดพิจิตร มีปัญหาในระดับปานกลางคือ ความเก่า ชำรุดของสนามกีฬา ระบบสาธารณูปโภค น้ำประปาและไฟฟ้าไม่เพียงพอ ขาดแคลนอุปกรณ์สำหรับบริการประชาชน ตลอดจนยังมีเครื่องเล่นที่เก่าและชำรุดอยู่มาก ซึ่งเป็นสิ่งที่การกีฬาแห่งประเทศไทยควรให้ความสนใจในการเข้ามาให้การสนับสนุนในส่วนเหล่านี้ให้มากขึ้น นอกจากนี้ประเด็นที่น่าสนใจที่ได้รับจากการวิจัยนี้คือ ประชาชนในพื้นที่ที่มาใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิจิตรยังมีความต้องการอย่างมากคือ ให้พวกเขาได้สามารถทำการออกกำลังกายใช้สนามกีฬาแห่งนี้เป็นที่ออกกำลังกาย ได้รับการบริการที่เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นไปตามความต้องการได้ถ้าทางการกีฬาแห่งประเทศไทยและรัฐบาลให้การสนับสนุนช่วยเหลืออย่างจริงจัง