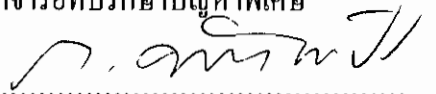


ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น
จังหวัดระนอง

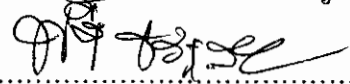
จिरพงษ์ สุทธิมุสิก

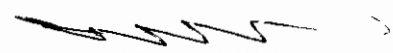
ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

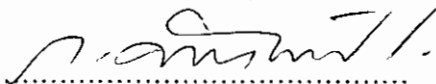
อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ จีรพงษ์ สุทธิมุสิก ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

.....

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธรรมเสนา)

..... กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

..... กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธรรมเสนา)

วันที่ 12 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์ประจำวิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา จึงขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาประสิทธิ์ประสาท ความรู้ ให้คำปรึกษา ทำให้ปัญหาพิเศษมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณนายปราโมทย์ ศรีฟ้า นายกเทศมนตรีตำบลละอุ่น ผู้ให้โอกาสในการศึกษา รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาให้มีคุณภาพ

ขอขอบคุณ พนักงานเทศบาลทุกท่านที่ช่วยเหลืออนุเคราะห์ในด้านการปฏิบัติหน้าที่ ในช่วงระหว่างที่ศึกษาตลอดมา

ขอขอบคุณ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่าน ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบล ละอุ่น จังหวัดระนอง ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ และการเก็บรวบรวม ข้อมูล ทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอเทิดพระคุณ บิดามารดา ผู้ให้กำเนิด ผู้ให้โอกาสและเป็นกำลังใจในการสนับสนุน เกื้อกูลเสมอตลอดเวลาที่ผ่านมา และมีศรัทธาที่ดียิ่งจากพี่น้องร่วมรุ่น ที่ทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จ ได้ด้วยดี

คุณประโยชน์ของปัญหาพิเศษฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแด่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและ ประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

จิรพงษ์ สุทธระมุสิก

54930358: สาขาวิชา: รัฐประศาสนศาสตร์; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การให้บริการ/ ประชาชนผู้รับบริการ

จिरพงษ์ สุทธะมุสิก: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ละอุ่น จังหวัดระนอง (PUBLIC SATISFACTION WITH THE SERVICES PROVIDED BY
LA-UN SUBDISTRICT MUNICIPALITY, RANONG PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุม
ปัญหาพิเศษ: กฤษฎา นันทเพ็ชร, ปร.ค. 89 หน้า, ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น
จังหวัดระนอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและประเภท
ของงานบริการ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลละอุ่น
จังหวัดระนอง จำนวน 350 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage)
ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test)
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการตรวจสอบรายคู่ ด้วยวิธี LSD
ที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น
จังหวัดระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อจำแนกในแต่ละด้าน พบว่า
กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการและด้านกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ สำหรับผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ
กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและประเภทของงานบริการที่ไปขอรับของประชาชนผู้มารับบริการ
ของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แล้วพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส
อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทงานบริการที่มารับบริการ ไม่มีความแตกต่าง

54930358: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.
(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACTION/ SERVICES/ SERVICE USERS

JIRAPONG SUTTHAMUSIK: PUBLIC SATISFACTION WITH THE SERVICES
PROVIDED BY LA-UN SUBDISTRICT MUNICIPALITY, RANONG PROVINCE.

ADVISOR: KRISDA NANTAPECH, M. A. 89 P. 2013.

The purposes of this quantitative study were to examine the level of satisfaction of people towards the services provided by La-un Subdistrict Municipality in Ranong Province and to compare their level of satisfaction as classified by personal factors and types of services received. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The subjects participating in this study were 350 people who used the services offered at La-un Subdistrict Municipality in Ranong Province. The test statistics used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, One-way ANOVA. To test the differences between pairs, LSD was used.

The results of the study revealed that the level of public satisfaction towards the services provided by La-un Subdistrict Municipality in Ranong Province was found at a high level. When considering each aspect, the subjects were satisfied with the aspect of facilities the most, followed by the staff giving services, and the process of service given , respectively. Finally, based on the results of comparison, it was shown that there were no statistically significant differences in the level of satisfaction towards the services provided by La-un Subdistrict Organization among the subjects with different gender, age, educational level, marital status, occupation, monthly income, and types of service received.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ	16
คุณภาพการบริการ	19
แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	32
ลำดับชั้นความต้องการ	34
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลละอุ่น	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
รูปแบบการวิจัย.....	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	54
4 ผลการวิจัย	56
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	56
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง.....	59
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปร	63
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการ	70
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
สรุปผลการวิจัย	73
อภิปรายผลการวิจัย	74
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	84
ประวัติย่อของผู้วิจัย	89

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรของเทศบาลตำบลละอุ่น จำแนกตามเขตการปกครอง	47
2	จำนวนบุคลากรของเทศบาลตำบลละอุ่น จำแนกตามประเภทและส่วนราชการ	47
3	สถานะทางการคลังของเทศบาลตำบลละอุ่น	48
4	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และประเภทของงานบริการที่ได้รับบริการ	56
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	59
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	60
8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	61
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ในภาพรวมด้านต่าง ๆ	62
10	การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง	63
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล. ตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ	64
12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง กับอายุ	64
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล. ตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพสมรส	65
14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง กับสถานภาพสมรส	65
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล. ตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง กับระดับการศึกษา.....	66
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำแนกตามอาชีพ.....	67
18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง กับอาชีพ	67
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำแนกตามรายได้.....	68
20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง กับรายได้	68
21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำแนกตามประเภทของงาน	69
22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง กับประเภทของงานบริการ	69
23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	70

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 เครื่องมือการตอบสนองความพึงพอใจ สนองความต้องการและความจำเป็น	9
3 กระบวนการหมุนเวียนของความพอใจ.....	10

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คณะรัฐมนตรีมีมติในการประชุมเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 ได้เห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551-2555) ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้นำเสนอ โดยเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้มีค่านิยมหลักประการหนึ่งจาก 11 ประการหลัก ที่จะทำให้คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประสบความสำเร็จคือ ค่านิยมในเรื่องความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ซึ่งการดำเนินการของส่วนราชการจะมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้นผู้ที่ตัดสินใจว่าส่วนราชการใดดำเนินการประสบความสำเร็จหรือไม่ ได้แก่ ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการนั่นเอง ซึ่งองค์กรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ควรให้ความสำคัญกับเรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต และการสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ซึ่งการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางปฏิบัติภายใต้กรอบนโยบายหลัก 4 ด้าน ตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านรัฐ สังคมและสิ่งแวดล้อม 2) ด้านผู้ปฏิบัติงาน 3) ด้านองค์กร 4) ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการนั้น การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ส่วนราชการควรดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการซึ่งส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการแล้ว มีผลในเชิงบวกหรือลบ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการต้องการ คาดหวัง ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจ หากผู้รับบริการประสงค์ให้มีการให้บริการในรูปแบบดังกล่าวซ้ำหรือพัฒนาให้มีคุณภาพในการบริการให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจละภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ องค์กรต้องวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อปรับปรุงการทำงานตามต้นเหตุที่วิเคราะห์ได้

ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเกิดขึ้นเมื่อประชาชนได้รับบริการตรงตามความต้องการ องค์กรต้องมีวิธีการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งอาจจะแตกต่างกันในด้านวิธีการ เครื่องมือที่ใช้ และชนิดของข้อมูลในรูปของการรับข้อคิดเห็น และการสำรวจความพึงพอใจเป็นระยะ ๆ ทั้งนี้องค์กรต้องเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ในเรื่องการให้บริการ สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีการสื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน

ให้บุคลากรในองค์กรทราบอย่างทั่วถึงมีการวัดความพึงพอใจและนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (ดิสงศ์ พรชนกนาถ, 2546) อาจกล่าวได้ว่าคุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาวัดที่ความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับบริการที่ดี มีมาตรฐานและเสมอภาคแล้ว ประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ

เทศบาลตำบลละอุ่น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งเทศบาลตำบลละอุ่น เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 มีหน้าที่บริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติเทศบาล และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการบริการสาธารณะนั้น เทศบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารจัดการที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้การบริการสาธารณะของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับผลเป็นที่น่าพึงพอใจมากที่สุด และจากผลการวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลละอุ่น ประจำปีงบประมาณ 2554 ของโรงเรียนพิชัยรัตนาคาร จังหวัดระนอง เป็นสถาบันที่เป็นกลางในการสำรวจและรายงานผลการปฏิบัติงานตามมติและตัวชี้วัดเสนอคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดระนอง ผลการสำรวจพบว่า งานบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุขและงานบริการด้านข้อมูลข่าวสาร เท่ากัน 2 งาน คือ คิดเป็นร้อยละ 85.60 และด้านสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 85.60 ดังนั้นการดำเนินงานของเทศบาลจึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวนติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจ วางแผนพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

ฉะนั้น การได้มาซึ่งความต้องการของผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ประจำปี 2555 เพื่อให้ทราบข้อมูลที่ได้ดำเนินการปรับปรุงผลตามข้อเสนอแนะจากการสำรวจแล้ว และหาแนวทาง เพื่อพัฒนาให้มีศักยภาพในการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและตามประเภทของงานบริการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แตกต่างกัน
7. ประชาชนที่มาขอรับบริการตามประเภทของงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้งานวิจัยของกุลนดา โชติมุกตะ (2538) มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบการวิจัย โดยแบ่งเป็นตัวแปร ดังนี้

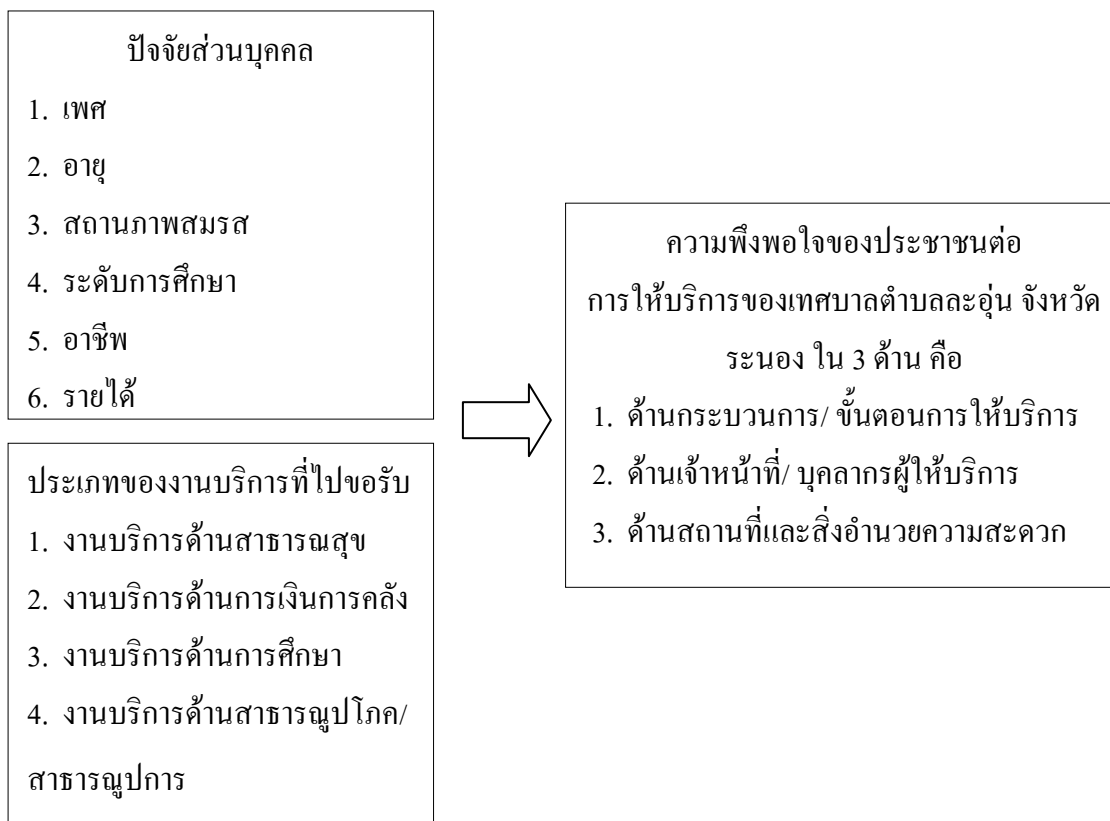
ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตัวแปรอิสระ ออกเป็น

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ประเภทของงานบริการที่ผู้รับบริการมาขอรับ ได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการเงินการคลัง งานบริการด้านการศึกษา และงานบริการด้านสาธารณสุข/ สาธารณูปการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ใน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง
2. ทราบถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ละอุ่น จังหวัดระนอง
3. สามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและข้าราชการท้องถิ่นทำความเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับเปลี่ยนพัฒนาการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานแบบครบวงจรทั้งในด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีมาตรฐานดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนองใน 3 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตประชากร

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนผู้ที่มาขอรับหรือใช้บริการจากเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ระหว่างปีงบประมาณ 2555 ในที่นี้ใช้ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำนวน 2,398 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2555)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ที่ได้มาขอรับหรือใช้บริการ จำนวน 350 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2555- พฤษภาคม พ.ศ. 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวัง ที่เข้าไปรับบริการจากเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ซึ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพการให้บริการ ครอบคลุมความพึงพอใจ จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวังที่เข้าไปรับบริการ ซึ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพการให้บริการ ครอบคลุมถึงลักษณะของการปฏิบัติงาน ได้แก่ ขั้นตอน ความรวดเร็ว ความชัดเจน ความเป็นธรรมชาติ ความสะดวก และระยะเวลาในการให้บริการ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวังที่เข้าไปรับบริการ ซึ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพ การแต่งกาย ความพร้อม ในการให้บริการ รวมถึงความรู้ความสามารถ และความซื่อสัตย์สุจริต

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวังที่เข้าไปรับบริการ ซึ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพการให้บริการครอบคลุม

ถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ ความสะดวก ความสะอาด และความเป็นระเบียบ
ของสถานที่บริการ รวมถึงความเพียงพอ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ
ในการให้บริการ

1.4 ประชาชน หมายถึง ผู้ที่อาศัยอยู่เขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัด
ระนอง และมารับบริการโดยตรงจากเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง

2. การให้บริการ หมายถึง งานให้บริการของเทศบาล 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

2.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ประเภทบริการที่มาขอรับบริการ

3.1 งานบริการด้านสาธารณสุข หมายถึง การบริการด้านงานป้องกันและควบคุม
โรคติดต่อ งานส่งเสริมสุขภาพ งานสุขภาพิบาลและสิ่งแวดล้อม งานรักษาความสะอาดและ
งานสัตวแพทย์

3.2 งานบริการด้านการเงินการคลัง หมายถึง การบริการด้านการเงินและบัญชี
การชำระภาษี งานพัสดุและทรัพย์สิน งานผลประโยชน์ งานพัฒนารายได้ งานแผนที่ภาษีและ
ทะเบียนทรัพย์สิน

3.3 งานบริการด้านการศึกษา หมายถึง งานบริหารการศึกษา งานส่งเสริมศาสนา
ประเพณีศิลปและวัฒนธรรม

3.4 งานด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ หมายถึง งานแบบแผนและก่อสร้าง
งานโยธา งานไฟฟ้า และงานประปา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ผู้วิจัยได้ทบทวน แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งที่เป็นเอกสารและแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางและกำหนดกรอบแนวคิด การวิจัย โดยวรรณกรรมที่ทบทวนมา จะนำเสนอไปตามลำดับดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. คุณภาพการบริการ
4. แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
5. ลำดับชั้นความต้องการ
6. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลละอุ่น
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนอง ต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้ศึกษาได้ศึกษา เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ดังต่อไปนี้

เด่นพงษ์ พลละคร (2551 อ้างถึงใน กิ่งแก้ว แป้นถึง, 2536, หน้า 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมของงานที่ทำ ซึ่งมีปัจจัยหลาย ประการดึงดูดหรือ ชัยยุ (Incentive) ในการทำงาน

สมใจ ลักษณ์ะ (2546, หน้า 63) ความต้องการเป็นปัจจัยพื้นฐานของแรงจูงใจ เพราะธรรมชาติของมนุษย์จะทำพฤติกรรมเพื่อหลบเลี่ยงห่างไกลจากสภาพความทุกข์ทรมาน ไม่สบาย เจ็บปวด ขาดแคลน บกพร่อง ในขณะที่เดียวกันมนุษย์จะทำพฤติกรรมที่นำมาซึ่งความสุข ความพอใจ

ธรรมชาติของมนุษย์ทั่ว ๆ ไปย่อมมีความต้องการ อยากได้อะไรหรืออยากเป็นในบางสิ่ง บางอย่างและอาจมีความต้องการไม่อยากจะไม่ได้ไม่อยากจะไม่เป็นในบางสิ่งบางอย่าง ความต้องการนี้จะรู้มเร็ว กระตุ้น ผลักดันให้คุณคล้อยไม่เป็นสุข จนกว่าจะได้ทำพฤติกรรมหรือ ปฏิบัติการใด ๆ ที่จะสนองความต้องการนั้น ถ้าความต้องการหรือความอยากได้รับการตอบสนอง ครบถ้วนดี บุคคลจะเกิดความสุขความพอใจ ความต้องการของมนุษย์จึงมีความสำคัญ ถ้าผลของการปฏิบัตินำมาซึ่งสภาพความพอใจที่เป็นผลตอบแทนก็จะทำให้บุคคลอยู่ในสภาพ ที่สมดุล เป็นสุข

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา เป็นความรู้สึก ของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการ ในสถานบริการนั้น ๆ

ความพึงพอใจนั้นเป็นสภาพของอารมณ์ในทางบวกหรือทางดี ความรุนแรงของอารมณ์ ไม่ว่าจะ เป็นทางบวกหรือทางลบมักจะขึ้นกับสิ่งต่อไปนี้

1. สถานการณ์ที่เราอารมณ์ ถ้าสถานการณ์นั้นให้ผลดีกับบุคคล ย่อมทำให้บุคคลนั้น เกิดอารมณ์ในทางที่ดี
2. สถานภาพของบุคคล ถ้าบุคคลอยู่ในสภาวะสมดุล มีความพร้อมทางด้านร่างกายและ จิตใจ ย่อมทำให้เกิดอารมณ์ในทางที่ดี
3. ทักษะคติ ถ้าบุคคลมีแนวโน้มไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งอยู่ก่อนแล้ว ย่อมเกิดอารมณ์ ในทางที่ไม่ดี
4. ติดต่อกันได้ แต่ในทางกลับกัน ถ้าบุคคลนั้นมีอารมณ์ในทางบวก เช่น พอใจหรือ ชอบสิ่งใด ๆ จะมีทักษะคติทางบวก หรือทักษะคติที่ดีต่อกันเช่นกัน

วอลแมน (Wolman, 1978, p. 283 อ้างถึงใน สุเทพ บุญคำ, 2541, หน้า 26)

ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในสภาพความรู้สึก (Feeling) ของมนุษย์ที่มีความสุข ความอึดใจเมื่อต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ของตนได้รับการตอบสนองตาม จุดมุ่งหมาย (Goals)

เพาเวล (Powell, 1983, pp. 17-18 อ้างถึงใน พัชรินทร์ กันต์ไพเราะ, 2554, หน้า 8)

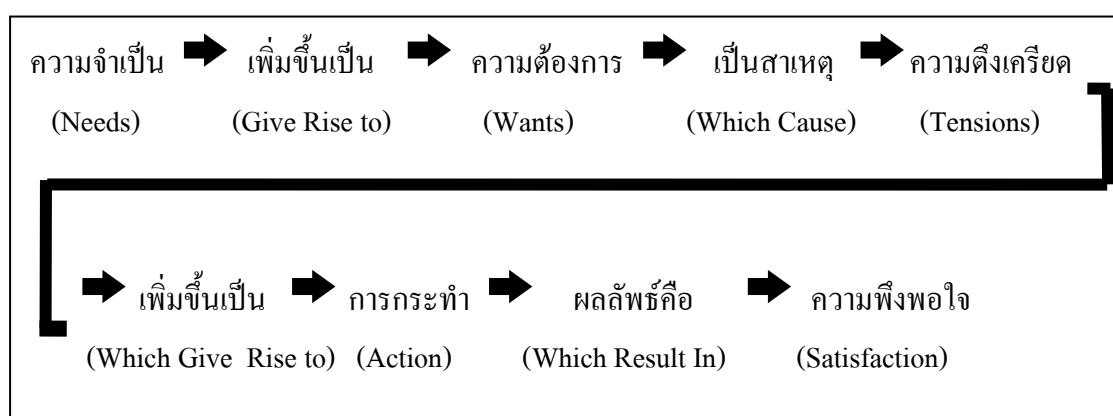
ได้ให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจ ว่าความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนานปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ สิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้นจะหมายถึงความสุขที่เกิด จากการปรับตัวของตนต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลต่อความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนองจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

เดวิส (Davis, 1967, p. 61) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตย่อมมีความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้การดำรงชีวิตอยู่รอด เช่น ต้องการอาหาร ต้องการที่อยู่อาศัย ต้องการมีร่างกายที่สมบูรณ์ ต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง เป็นต้น ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองสภาวะความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นไม่มากก็น้อย ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของมนุษย์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

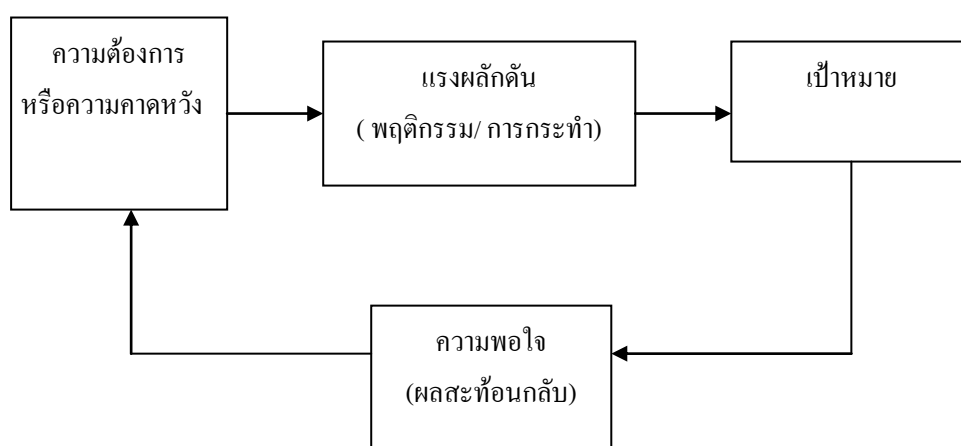
ในการทำงาน ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้งานสำเร็จ การที่บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารและสิ่งจูงใจที่เป็นองค์ประกอบและมีอยู่ในองค์กรนั้น ถ้าองค์กรหรือหน่วยงานนั้นมีผู้บริหารที่มีความเข้าใจในเรื่องของการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างดี ประกอบกับปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก บุคลากรในองค์กร หรือหน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร โดยพิจารณากระบวนการที่มีผลเกี่ยวเนื่องกับการกระทำที่เกิดขึ้น โดยเริ่มต้นจากความจำเป็นซึ่งก่อให้เกิดความต้องการ และความต้องการนี้จะทำให้เกิดแรงกดดันที่จะพยายามหาหนทางตอบสนองความต้องการของตน จึงเกิดการกระทำต่าง ๆ หากผลของการกระทำนั้นสามารถบำบัดความต้องการได้ก็จะก่อให้เกิดความพอใจแก่บุคคลนั้น ๆ ดังภาพ



ภาพที่ 2 เครื่องข่ายการตอบสนองความพึงพอใจ สนองความต้องการและความจำเป็น

มัลลินส์ (Mullins, 1985, p. 230) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายใน ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายนั้นและจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีกแสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 3 กระบวนการหมุนเวียนของความพอใจ

สรุปได้ว่า ในการศึกษาครั้งนี้ ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน ซึ่งบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินในลักษณะเป็นด้านบวกหรือไม่มีปฏิกริยาต่อสิ่งเร้า

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ มีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 15)

วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด (2546, หน้า 13) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้ำมีผล ได้แก่

1. ซื้อสินค้าหรือบริการอีก ซื้อซ้ำ อุดหนุนสินค้าอื่น
2. บอกคนอื่นต่อปากต่อปาก หรือพากันมา
3. คบค้ายาวนาน

ปัจจัยหรือองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ
อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการเผชิญปัญหาในทางสร้างสรรค์และทางบวกเสมอ ดังนี้

1. ทักษะคติ (Attitudes) ทุกคนต้องมองปัญหาและการแก้ไขปัญหาด้วยทัศนคติที่ดีและ
ทางบวก ปัญหาทุกอย่างสามารถแก้ไขได้ และอาจใช้เวลาบ้าง ถ้าทำได้อย่างนี้จิตก็จะมี
ความเข้มแข็ง และการเผชิญปัญหาได้ทุกรูปแบบ
2. ความเชื่อ (Beliefs) ทุกคนต้องมีความเชื่อซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง และ
มีทัศนคติที่ดีและทางบวกด้วย ความเชื่อก็จะเป็นพลังที่สำคัญในการวินิจฉัยปัญหาได้ทุกรูปแบบ
3. ความมั่นใจ (Confidence) ทุกคนจะมีความมั่นใจและมั่นในอารมณ์ได้นั้น บุคคลนั้น
ควรมีทัศนคติและความเชื่อที่ถูกต้องเหมาะสม การแก้ปัญหาด้วยความมั่นใจและถูกต้องจะบังเกิด
ขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หลุยส์ จาปาเทศ (2533, หน้า 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Needs)
ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จาก สายตา คำพูด และ
การแสดงออก และได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการบริการ หรือความสามารถ
ในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรม
ในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติ ที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับ
การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ
ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า
การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี
ประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้อง
มีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at
The Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย
ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้น
แก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และดูแรนต์ (Fitzgerald & Durant, 1980) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าหมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง ซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537, หน้า 149-152) เสนอแนวคิดว่า ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการรับบริการ ประกอบด้วย ตัวแปร 3 ประการคือ

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้งสามมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมา รายละเอียดของตัวแปร 3 ด้าน มีดังนี้

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงสร้างที่สัมพันธ์กับของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไข ที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการ เช่น การทำบัตรประจำตัวผู้ป่วยจะต้องมีเงื่อนไขอะไรบ้างหรือการทำบัตรสงเคราะห์รักษาฟรี มีเงื่อนไขอะไรบ้าง เป็นต้น หากเงื่อนไขมีน้อยและทำได้ง่ายโอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจก็มีสูง

1.2 ความเพียงพอทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาประมาณของบริการที่ให้นั้น มีความครอบคลุมพื้นที่และ หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เช่น การทำบัตรสุขภาพของโรงพยาบาล ทำได้ครบทุกหมู่บ้านหรือไม่ เป็นต้น

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีคุณค่าใช้สอย หรือ ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (Users) มากน้อยเพียงใด เช่น การจัดตั้งสหกรณ์ยาในหมู่บ้าน คุณค่าผลลัพธ์บริการคือ เป็นแหล่งซื้อขายดี ราคาถูกในหมู่บ้าน เป็นต้น หรือการจ่ายยา ในโรงพยาบาล คุณค่าผลลัพธ์คือ ยาสามารถบรรเทาให้ทุเลาหรือหายจากโรคที่ควรหายได้ มิใช่จ่ายยาในสภาพเกือบหมดอายุ

1.4 ความคุ้มค่าคุณธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้ หมายถึง ความรู้สึกเหมาะสม หรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เช่น ค่าห้องของโรงพยาบาล ค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ เป็นต้น

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้น ในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานเวช ระเบียบ สามารถเก็บรักษาทะเบียนผู้ป่วยได้มากขึ้น ถูกต้องขึ้น และมีความรวดเร็วในการให้บริการ มากขึ้น

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งก็คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการ ที่ต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Initial Work Flow) จนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดิน ของงาน (Final Work Flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ ความง่ายในการขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวน ขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นคงวาของบริการ ที่ให้ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลา หรือแบบหยุด ๆ ให้ ๆ เช่น การเปิดคลินิกมะเร็ง ต้องมีวันประจำ ไม่ใช่จะเปิดปิดวันไหนก็ได้

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ เช่น การผ่าตัดของแพทย์ต้องสะอาดปราศจากเชื้อหรือไม่ทำให้เกิดโรคที่เรียกว่าโรคแพथทำ พยาบาลทำ ประเด็นการให้บริการในโรงพยาบาลจะต้องตระหนักอย่างยิ่ง

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงพยาบาลนั่นเอง ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่ บริการ เช่น การสนใจไต่ถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไร หรือความรับผิดชอบต่องาน เช่น แพทย์เวร ต้องอยู่ประจำโรงพยาบาล มิใช่ออกไปทำคลินิกตั้งแต่เที่ยงวันหรือบ่าย

3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง

3.3 การมีบุคคลิก ท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้นับถือเชื่อใจได้ และตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ

จอห์น (John, 1954, p. 400) ได้กล่าวถึงการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการและแนวคิด ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ การบริการที่มีความยุติธรรมต่อทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา คือ การให้บริการที่ตรงเวลา ตรงความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการ แลดูแลจนกว่าจะหาย

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการที่มีการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

สปิตเซอร์ (Spitzer, 1988, pp. 12-13) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการรับบริการทางการแพทย์ว่าสิ่งสำคัญที่สุด คือ คุณภาพของการรักษา โดยมีตัวชี้วัด ได้แก่

1. ความเป็นมิตร เป็นกันเอง และอัธยาศัย
2. การได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากทีมพยาบาล
3. การได้รับการดูแลอย่างเป็นส่วนตัว
4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
5. มีทีมแพทย์ที่มีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับ
6. มีบริการครบทุกแผนก
7. สถานที่สะดวกสบาย

เพนชานสกีร์ และ โทมัส (Penchansky & Thomas, 1981, pp. 127-140) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการทางการแพทย์ โดยสรุปคือ

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ป่วย
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ คือความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งและการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ
4. ความสามารถของผู้ป่วย ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ หรือการประกันสุขภาพ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เวอร์มา (Verma, 1975, p. 55 อ้างถึงใน Suchitra, 1986, p. 27) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นการประเมินผล จะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2535, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการผลิตและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น

การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด

มณีวรรณ ต้นไทย (2533, หน้า 6) ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับความพอใจที่มีต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเป็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้ จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจ จะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ความหมายและลักษณะของการบริการ

การบริการ (Services) หมายถึง สินค้าที่ไม่มีตัวตน มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ แต่มีราคาซื้อขายกันได้ ตัวอย่างธุรกิจบริการ ได้แก่ โรงเรียน โรงแรม โรงพยาบาล โรงมหรสพ ธนาคาร ประกันภัย การขนส่ง การท่องเที่ยว ฯลฯ

การบริการ หมายถึง การเอาใจใส่ การให้ความช่วยเหลือ การตอบสนองความต้องการของผู้อื่นด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี (มนัสวี ธาคาสีห์, 2545, หน้า 4) เป็นการกระทำใด ๆ ก็ตาม ที่บุคคลฝ่ายหนึ่งเสนอให้บุคคลอื่น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ไม่มีตัวตน ไม่ได้เป็นกรรมสิทธิ์ของสิ่งใด ๆ และการบริการนี้จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับสินค้าที่ไม่มีตัวตนหรือไม่ก็ได้

รัตนา แผงเกษร (2540, หน้า 117) กล่าวว่า การบริการถือเป็นกิจกรรมที่สนองความต้องการของผู้ที่เรียกว่า ลูกค้า หรือผู้ซื้อ ให้ได้รับผลประโยชน์และได้รับความพอใจในรูปแบบต่าง ๆ ของธุรกิจ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการเป็นเจ้าของสินค้า เมื่อขายแล้วก็มีบริการภายหลัง หรือเป็นการซื้อบริการ โดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในส่วนของโรงพยาบาล การบริการจึงเป็นกิจกรรมทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลโดยตรง เพื่อแก้ปัญหาสุขภาพของผู้ใช้บริการ หรืออาจเป็นบริการเสริมที่โรงพยาบาลจัดไว้ เพื่อตอบสนองความต้องการ เป็นการสร้างความสะดวกสบาย หรือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาให้ดียิ่งขึ้น

มนัสวี ธาคาสีห์ (2545, หน้า 4) กล่าวถึง ลักษณะของการบริการ ไว้ว่าการบริการมีลักษณะเฉพาะ ไม่เหมือนสินค้าอื่น ดังนั้นในการวางแผนการตลาดของธุรกิจบริการ จะแตกต่างจากการวางแผนการตลาดสินค้าอื่น ๆ และการบริการเองก็ยังมีอิทธิพล ต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดของสินค้าอื่น ๆ ด้วยมาก ลักษณะเฉพาะของการบริการมีดังนี้

1. ไม่มีตัวตน (Intangibility) ผู้ซื้อไม่สามารถสัมผัส หรือมองเห็นการบริการ หรือทราบว่าจะได้รับการบริการในรูปแบบใดก่อนตกลงใจซื้อ การซื้อบริการจึงเป็นการซื้อด้วยความรู้สึกและความคาดหวัง การบริการสามารถสร้างความพอใจ หรือไม่พอใจให้แก่ผู้ซื้อได้ ผู้ขายจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ เช่น สถานที่ที่จะให้บริการสวยงาม อบอุ่น สะอาด บรรยากาศดี ด้านบุคลากรหรือพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าว่าจะสามารถให้บริการที่ดีได้ ด้านอุปกรณ์ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นว่าจะให้การบริการด้วยความรวดเร็ว เป็นต้น ส่วนด้านราคา ธุรกิจบางชนิด ใช้ราคาเป็นตัวกำหนดการบริการเพื่อจําแนกลูกค้าและสร้างความมั่นใจว่าในระดับราคาหนึ่ง ๆ จะได้รับการตามที่กำหนดไว้ และในส่วนเครื่องหมาย หรือตราของบริการที่สวยงาม ชัดเจน และสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย รวมทั้งคำขวัญที่เชิญชวนให้มาใช้บริการด้วย

2. การไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) ระหว่างผู้ให้บริการ (ผู้ขาย) และผู้ให้บริการ (ผู้ซื้อ) เนื่องจาก การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน เป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ให้บริการในขณะนั้นที่ละราย และผู้ให้บริการที่มีลักษณะ

เฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ จึงทำให้การขยายกระทำได้ในปริมาณจำกัดและยังจำกัดในเรื่องของเวลาอีกด้วย จึงทำให้ต้องใช้ตัวแทน (Agent) มาเป็นสื่อกลาง เพื่อเพิ่มปริมาณการขาย

3. มีความหมาย (Heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคนมีรูปแบบเทคนิคและวิธีการเป็นของตนเอง อาจเหมือนหรือแตกต่างจากผู้ให้บริการคนอื่น จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการบริการได้ว่ารูปแบบใดมีมาตรฐานดีที่สุดในคุณภาพของการบริการอาจขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจของผู้ให้บริการ และการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของการบริการก็ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าด้วย ดังนั้น การวางแผนพัฒนาการบริการเพื่อให้ได้คุณภาพดีให้ลูกค้าได้รับความเสมอภาคและเท่าเทียมกันเป็นขั้นต่ำ และหากเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวังก็จะเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศ

4. ไม่สามารถเก็บสะสมได้ (Perishability) เนื่องจากการให้บริการไม่สามารถผลิตและเก็บไว้รอลูกค้าเหมือนสินค้าอื่น ๆ และความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีความไม่แน่นอน ความต้องการขึ้นลงตามฤดูกาลและปัจจัยอื่น ๆ ความต้องการที่ไม่แน่นอนนี้จะทำให้เกิดปัญหาไม่มีลูกค้า หรือให้บริการไม่ทันถ้ามีความต้องการพร้อมกันมากเกินไป จึงทำให้ต้องวางแผนการตลาดเพื่อกระจายและเพิ่มลูกค้าให้มาใช้บริการช่วงเวลาต่าง ๆ กัน เช่น การลดราคาห้องพักในช่วงฤดูฝนในราคาต่ำกว่าปกติ เป็นต้น

วรภัทร์ ภูเจริญ (2543, หน้า 13) ได้กล่าวถึงความพิเศษของงานบริการไว้ว่า

1. งานบริการแต่ละงานจะมีลักษณะแตกต่างกัน
2. งานบริการมีหลากหลายลักษณะ อาจเป็นเรื่องระหว่างบุคคลกับบุคคล เช่น ทัศนคติระหว่างบุคคลกับสินค้า เช่น ทัศนคติการบริการบนเครื่องบิน การบริการในโรงพยาบาล หรือไม่มีการเกี่ยวข้องกับบุคคลเลย เช่น ตู้หยอดเหรียญต่าง ๆ เป็นต้น
3. คุณภาพในการบริการค่อนข้างเป็นนามธรรมไม่สามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้ โดยง่ายเหมือนงานการผลิต ทำให้การวัดคุณภาพในการบริการยากลำบาก และผู้รับบริการมักจะเป็นผู้ประเมิน สำหรับงานในโรงพยาบาลผู้ป่วยคือผู้รับบริการ แต่จะให้ผู้รับบริการมาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพของแพทย์อย่างเดียวไม่ได้ จากการที่ผู้รับบริการขาดคุณสมบัติที่จะทำการประเมินคุณภาพของแพทย์อย่างเดียวไม่ได้ จากการที่ผู้รับบริการขาดคุณสมบัติที่จะทำการประเมิน เพราะไม่มีความรู้ในด้านการแพทย์มากพอที่จะประเมินฝีมือหรือศิลปะในการรักษาของแพทย์ได้ กรณีเช่นนี้ต้องให้บุคคลที่สามหรือแพทย์สภาเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ประเมิน

4. หัวใจของการบริการอยู่ที่การควบคุมกระบวนการ ในงานผลิต ทฤษฎีการควบคุมคุณภาพสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างง่ายและตรง แต่ธรรมชาติของการบริการนั้น ทฤษฎีการควบคุม

คุณภาพประยุกต์ใช้ได้ไม่หมด ใช้ได้แต่ส่วนปลีกย่อย เช่น การตรวจรับอุปกรณ์ต่าง ๆ ฯลฯ ดังนั้นกว่าจะรู้ว่างานบริการนั้นผิดพลาด เวลาที่ผ่านไปแล้ว ไม่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขใหม่ได้ ดังนั้นการควบคุมกระบวนการอย่างใกล้ชิดตั้งแต่ต้นจึงสำคัญที่สุด ต้องมีการดูแลเหล่าพนักงานผู้ให้บริการเพื่อให้กระบวนการบริการหรือการนำเสนอราบรื่น พื้นฐานหลักจึงอยู่ที่การฝึกอบรมพนักงาน และอยู่ที่ควบคุมจิตใจและทัศนคติของพนักงาน เพราะพนักงานมักจะอยู่คนเดียวหรือสองต่อสองกับผู้รับบริการเสมอ การที่พนักงานผู้นั้นจะแสดงอะไรออกมา กลไกแรก ควรมีจิตใจและทัศนคติที่ดีก่อน (Service Mind) ตามมาด้วยกลไกที่สอง คือ ให้การบริการที่ถูกต้องตามที่ได้รับการอบรมมา และหากเกิดปัญหากับผู้รับบริการ กลไกแรกก็จะกลับมาช่วยแก้สถานการณ์ที่ร้ายให้กลับมาเป็นดีได้ โดยส่วนพนักงานมักไม่ตระหนักในประเด็นนี้ แต่จะมีกลไกที่เข้าข้างตนเองจนไม่สามารถแม้กระทั่งจะกล่าวคำขอโทษกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการก่อความเสียหายในระยะยาว

5. ในงานบริการต้องเน้นการทำงานเป็นทีม งานบริการจะต้องมีลักษณะ

ของการประสานงานร่วมระหว่างหน่วยงาน (Cross Functional) เช่น ถ้าผู้รับบริการต่อว่าพนักงานผู้หนึ่งทั้ง ๆ ที่ความจริงเป็นความผิดของหน่วยงานอื่น แต่พนักงานผู้นั้นกลับแก้ตัวแทนการแก้ปัญหาลักษณะนี้ผู้รับบริการจะไม่ให้อภัย เพราะความผิดคือความผิด เมื่อผิดแล้วย่อมถือว่าผิดทั้งองค์กร สรุปได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการงานด้านบริการ คือ

5.1 ผู้บริหารส่วนใหญ่ยังไม่คุ้นเคยกับหลักการบริการคุณภาพ

5.2 ผู้บริหารไม่เข้มงวดต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะเกรงว่าหากพนักงานเกลียดองค์กรแล้ว อาจทำลายองค์กรได้ทันทีโดยวิธีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ งานบริการจึงต้องอาศัยศิลปะในการบริหารอย่างสูง

คุณภาพการบริการ

บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งที่จูงใจให้ผู้รับบริการมาใช้บริการ หรือกลับมาใช้บริการใหม่ ณ สถานที่บริการแห่งนั้นอีก

มนัสวี ธาดาสี และคณะ (2545, หน้า 6) กล่าวว่าคุณภาพ หมายถึง การผลิตสินค้าให้ได้ตามข้อกำหนด (Specification) ที่ผู้ผลิตกำหนดขึ้น คุณภาพตามความหมายนี้ใช้ได้ดีในภาวะที่มีการผลิตน้อยกว่าความต้องการในตลาด ต่อมาเมื่อภาวะการแข่งขันรุนแรงขึ้น ผู้ผลิตมีมาก ในขณะที่ผู้บริโภคมีจำกัด ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแห่งการกระจายข่าวสารข้อมูล ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้นและมีความต้องการหลากหลาย คำว่า คุณภาพ จึงมีความหมายรวมไปถึงสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ จึงมี

การวิจัยตลาดหรือความต้องการของลูกค้าก่อนออกแบบผลิตภัณฑ์และเสนอบริการ ดังนั้น คุณภาพคือ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าเลือกซื้อหรือใช้บริการ สินค้าหรือบริการมีคุณลักษณะที่ดีแต่ไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ถือว่าไม่ได้คุณภาพ

คุณภาพที่เกิดจากความต้องการของลูกค้า แบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1. ด้านเทคนิค เช่น ลักษณะทางกายภาพ และความสามารถในการทำงาน
2. ด้านจิตวิทยา เช่น ความสวยงาม การออกแบบ ราคายี่ห้อ
3. คุณภาพที่มีความสัมพันธ์กับเวลา เช่น การบำรุงรักษา อายุการใช้งาน
4. ความผูกพันหลังการขาย เช่น การรับประกัน การบริการหลังการขาย
5. ด้านจิตใจ เช่น ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพอ่อนน้อม

กัลยา ดำรงค์ศักดิ์ (2544, หน้า 12) กล่าวว่า คุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนต่างระหว่างความหวังหรือปรารถนาในคุณภาพการบริการกับคุณภาพการบริการที่ได้รับรู้

ผลการวิจัยได้อธิบายรูปแบบของการบริการที่เกี่ยวกับการกำหนดคุณภาพและอุปสรรคที่ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และสนทนากลุ่ม ได้เกณฑ์ 10 ประการในการกำหนดคุณภาพการบริการ และได้พัฒนาปรับปรุงใหม่ในปี ค.ศ. 1988 โดยสรุปเป็น 5 หมวด มีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง บริการที่ให้เห็นต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน ให้ความสะดวกสบายในรูปแบบที่สัมผัสได้ เช่น ลักษณะอาคารสถานที่ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ มีที่จอดรถ อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพียงพอ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการได้ตามสัญญา และถูกต้อง แม่นยำ สม่ำเสมอ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการโดยทันที
4. ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ (Competence) แสดงออกถึงความใส่ใจ (Positive Regard) ได้แก่ การให้ความสำคัญ ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเปิดเผยเป็นกันเอง ความมีอัธยาศัยเอื้อเฟื้ออาทรและมนุษยสัมพันธ์อันดีในการให้บริการ (Courtesy) ความสามารถทำให้ผู้รับบริการเชื่อถือ และความรู้ที่ปลอดภัยในการมาใช้บริการ (Credibility and Security)

5. การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการ และต้องสนใจดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ การตัดสินผู้รับบริการว่าดี ไม่ดี ใจหรือฉลาด ไม่ใช่หน้าที่ของผู้ให้บริการ การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการประกอบไปด้วย การติดต่อสื่อสาร (Communication) ที่เหมาะสม การอำนวยความสะดวก (Access) ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understand and Knowing Customer)

รัชชา กุลวานิช ไชยพันธ์ (2535, หน้า 14-15) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ได้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะของงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.4 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ กุลธน ธนาพงศธร (2528, อ้างถึงใน ศศิวรรณ ศิลป์ประกอบ, 2544, หน้า 8) กล่าวว่า การบริการโดยทั่วไปมีหลักการในการบริการที่ควรคำนึงถึงดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดขึ้นให้ นั้น จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มนัสวี ธาดาสิทธิ์ (2545, หน้า 8) กล่าวว่าไว้ว่า มาตรฐานคุณภาพการบริการ ได้แก่

1. ตรงตามเวลา หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามช่วงจังหวะเวลาที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องการ และจะต้องบริการให้ตรงเวลาพอดีไม่ควรให้ลูกค้าต้องรอคอย

2. ตรงตามความต้องการ หมายถึง การพยายามทำความเข้าใจความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้า หรือผู้รับบริการ แล้วตอบสนองในทันที

3. แสดงความเอาใจใส่ หมายถึง ทุกจุดที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้สัมผัส ไม่ว่าจะเป็ น วัตถุหรือบริการ เขาจะรู้สึกได้ถึง การเอาใจใส่ที่ได้รับ

4. ความคงที่ของการบริการ หมายถึง การบริการทุกแผนกควรมีระดับคุณภาพที่ดี เหมือนกัน ตั้งแต่จุดแรกกระทั่งจุดสุดท้ายที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้สัมผัส เพราะพนักงาน ไม่ใช่ เครื่องจักรที่สามารถปฏิบัติงานคงที่ตลอดเวลา แต่ละแผนกจึงจำเป็นต้องมีหัวหน้าพนักงาน เพื่อควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด เพื่อควบคุมกระบวนการปฏิบัติงาน ให้ได้จังหวะที่เหมาะสม

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัด ขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าก่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการ สาธารณะมีวัตถุประสงค์ เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน มิใช่เพียงบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การเน้นหลักการ ให้บริการสาธารณะ อันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

การประเมินคุณภาพการบริการ

กัลยา ดำรงค์ศักดิ์ (2544, หน้า 12) กล่าวว่า การประเมินคุณภาพการบริการกระทำ ได้ ยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้าทางการผลิตที่สามารถตัดสินคุณภาพได้ทันทีที่ได้เห็นหรือได้ใช้ ผลិតภัณฑ์ ผู้รับบริการแต่ละคนจะมีความคาดหวัง (Expectations) มีลำดับความสำคัญของด้าน ต่าง ๆ ในบริการ (Priority) รวมถึงมีประสบการณ์ (Experience) เกี่ยวกับการเคยได้รับบริการที่ ต่างกัน จึงทำให้ผู้รับบริการ 2 คน ตัดสินการบริการอย่างเดียวกันว่ามีคุณภาพดีมาก คีน้อย หรือไม่ดี ต่างกันไปด้วย ด้วยเหตุนี้จึงมีการตั้งเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ใช้ประเมินคุณภาพการบริการ เพื่อพยายามปรับให้เป็นมาตรฐานเดียวกันมากที่สุด ดังเช่น มาตรฐานการบริการ ที่กำหนดเกณฑ์ ไว้ 2 ประการคือ

1. มาตรฐานเชิงเทคนิคหรือวิชาชีพ (Technical/ Professional Standard) เป็นมาตรฐาน ที่เกิดจากข้อตกลงหรือพันธะร่วมอันเป็นที่ยอมรับระหว่างหน่วยงาน องค์กร ถูกกำหนดไว้ เป็นเกณฑ์ในการระบุว่าบริการนั้นมีคุณสมบัติ มีประสิทธิภาพตรงตามหลักการที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย

1.1 มาตรฐานเชิงโครงสร้าง (Structure Standard) หมายถึง รูปแบบของระบบ การจัดบริการ สถานที่ แนวทางการปฏิบัติงาน ฯลฯ

1.2 มาตรฐานเชิงกระบวนการ (Process Standard) หมายถึง ลำดับขั้นตอนในการให้บริการเป็นไปตามกำหนด

1.3 มาตรฐานเชิงผลลัพธ์ (Outcome Standard) หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน ผลการรักษาพยาบาล เช่น อาการเจ็บป่วยที่เปลี่ยนแปลงไปภายหลังได้รับการรักษาพยาบาล

2. มาตรฐานเชิงการแสดงผล (Expressive Standard) เป็นมาตรฐานที่ไม่สมควรจัดเป็นมาตรฐาน เนื่องจากได้มาจากการวัดการรับรู้ในการบริการของผู้รับบริการ (Perception) ดังนั้นมาตรฐานจะต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

ในการบริการทางการแพทย์ ตัวผู้รับบริการไม่สามารถประเมินคุณภาพเชิงเทคนิคหรือวิชาชีพได้ เนื่องจากไม่มีความรู้ในหลักวิชาและกระบวนการรักษา แต่จะประเมินจากประสบการณ์และความรู้สึกในการบริการที่ได้รับว่าหากเป็นไปตามที่ต้องการหรือคาดหวัง หรือเป็นที่น่าพอใจ การบริการครั้งนั้นก็ถือได้ว่ามีคุณภาพ นั่นคือ คุณภาพการบริการใด ๆ คือ คุณสมบัติของบริการนั้นที่สามารถสนองความพอใจหรือความจำเป็นของผู้รับบริการ แสดงว่าความพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวบอกถึงคุณภาพการบริการ ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้สำหรับติดตามและวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1. ระบบการร้องเรียนและให้คำแนะนำ
2. การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะๆ
3. การใช้ผู้รับบริการปลอมตรวจสอบพฤติกรรมการทำงานของคนในบริษัทเอง
4. การติดต่อกับผู้รับบริการที่เลิกใช้บริการเพื่อสอบถามเหตุผลที่ไม่พอใจ

ความพึงพอใจการให้บริการ

มิลเล็ต (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่า บริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ให้พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พิชาย รัตนดิถก ณ ฎเก็ด (2537, หน้า 149-152) ได้เสนอปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อการรับบริการ ประกอบด้วย ตัวแปร 3 ประการ คือ

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยที่ความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้งสามที่ปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อความรู้สึกสะท้อนออกมา รายละเอียดของตัวแปร 3 ด้าน มีดังนี้

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไข ที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการ เช่น การทำบัตรประจำตัวผู้ป่วย จะต้องมีเงื่อนไขอะไรบ้าง หรือการทำบัตรสงเคราะห์รักษาฟรี มีเงื่อนไขอะไรบ้าง เป็นต้น หากเงื่อนไขมีน้อยและทำง่าย โอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจก็มีสูง

1.2 ความทั่วถึงของบริการที่ให้ จะพิจารณาปริมาณของบริการที่ให้นั้นมีความครอบคลุมพื้นที่และ/ หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เช่น การทำบัตรสุขภาพของโรงพยาบาลทำให้ครบทุกหมู่บ้านหรือไม่ เป็นต้น

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีคุณค่าใช้สอย หรือ ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (Users) มากน้อยเพียงใด เช่น การจัดตั้งสหกรณ์ยาในหมู่บ้าน คุณค่าผลลัพธ์บริการคือ เป็นแหล่งซื้อขายดี ราคาถูกในหมู่บ้าน เป็นต้นหรือการจ่ายยาในโรงพยาบาล คุณค่าผลลัพธ์คือยาสามารถบรรเทาให้ทุเลาหรือหายจากโรคที่ควรหายได้ มิใช่จ่ายยา ในสภาพเกือบหมดอายุ

1.4 ความคุ้มค่าคุณธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้ หมายถึงความรู้สึกเหมาะสม หรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เช่น ค่าห้องของโรงพยาบาล ค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ เป็นต้น

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ ที่ให้เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้น ในเชิงปริมาณ และคุณภาพมากน้อยขนาดไหน เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานเวช ระเบียน สามารถเก็บรักษาทะเบียนผู้รับบริการได้มากขึ้น ถูกต้องมากขึ้นและมีความรวดเร็ว ในการให้บริการมากขึ้น

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งก็คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการที่ดีต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Initial Work Flow) จนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินของงาน (Final Flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการขอรับบริการ ได้แก่ความยากง่ายในการขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวน ขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นคงวา ของบริการ ที่ให้ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลา

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ตัวชี้วัดประกอบไปด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึงความสนใจ และตั้งใจในงานบริการ

3.2 ความเสมอภาคของบริการที่ให้ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงเลือกที่รักมักที่ชัง

3.3 การมีบุคลิกท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึงการแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง และคำพูดต่อผู้รับบริการ

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริต ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้นับถือ เชื่อใจได้และตรงต่อหน้าที่ของการให้บริการ ไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันพึงมิได้จากผู้รับบริการ

กฤษฎา โชติมุกตะ (2538) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุ ให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และ สอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อดเคย์ แอนเดอร์สัน ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กัน ของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และ ความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิด ความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการ นั้น ว่ามีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่า มีการใช้สอย หรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุทธวิธีในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่ กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้น ในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการ ให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรม การบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงาน
ในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการ
ในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาบคาย
เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้นับถือเชื่อใจได้และ
ตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใด ๆ จากผู้ให้บริการ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญ
ต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกทางบวกของบุคคล
ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม การตอบสนองความต้องการ
ส่วนบุคคลด้วยการได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมี
ประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็
เช่นเดียวกับบุคคล รับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ
หรือคุณภาพของบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปได้
ตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิด
ความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ
จริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมี
มาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติ
ที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล
การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐาน
ที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลา
ของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวัง
ในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือ
การพบปะ ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการจะประเมิน
เปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้
หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation)
กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่
คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation)

จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ใช้เป็นถึงระดับของความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งของบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง อย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออก ในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมิน สิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

ในการให้บริการ องค์การที่ให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใด นำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำ ๆ อีกต่อไป คุณภาพของบริการที่จะทำให้อลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ของการบริการด้วยความเชื่อมั่นเข้าใจต่อผู้อื่น

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำ ๆ อีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้อลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ของการบริการด้วยความเชื่อมั่นเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพ และความสำเร็จ ของงานบริการ การให้ความสำคัญของงานบริการให้ความสำคัญกับความต้องการ และ ความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นเรื่องที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การแสดงความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพ

ของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด

การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

สาโรจน์ ไสยสมบัติ (2534, หน้า 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่จำเป็นต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับความรูสึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ คือ

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำถามอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของพนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจ โดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวิธีสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น มาตรการวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้น การวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัด จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรูสึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรูสึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยสิ่งแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้ มีปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่ลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงตามความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการ

ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ใน ชีวิตประจำวัน วิธีการใช้สถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพ ของงานนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการ ยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของ ผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการ ของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิด ความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้รับรู้ ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวกับการ ออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สี สัน การจัดพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้ อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านผลิตภัณฑ์บริการ เป็นการแสดงออกถึงความเอาใจใส่ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ แสดงออกถึง

คุณภาพบริการ สามารถสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้ ปัจจัยด้านราคาค่าบริการ สถานที่บริการ การแนะนำการบริการ การบริหารงาน และสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ล้วนแต่มีความสำคัญต่องานบริการ ถ้ากำหนดราคาค่าบริการไว้สูงมากเกินไป ผู้รับบริการอาจมาใช้บริการครั้งเดียว รวมถึงสถานที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ ต้องมีการเดินทางที่สะดวก มีการออกแบบ ตกแต่งสถานที่ สภาพแวดล้อม บรรยากาศในสถานที่ให้บริการต้องมีความสะอาด สะดวกสบาย ติดเครื่องระบายอากาศ มีการตกแต่งภายในด้วยสีส้มมีการแบ่งเป็นสัดส่วน สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการได้เสมอ

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า การบริการจะพิจารณา

3 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวาซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง มักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ถ้าองค์กรกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย วูม (Vroom, 1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดย Vroom มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงานพนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อน

ตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและการให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงานผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน

Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมนอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

$V = \text{Valance}$ หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัล คือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

$I = \text{Instrumentality}$ หมายถึง ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

$E = \text{Expectancy}$ ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่า ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน, คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือ และคุณค่าจากผลลัพธ์สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์การด้วยโดย

1. สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถ ให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน
2. ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
3. ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับ

จากความพยายามของเขา

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Theory) ที่มุ่งอธิบายแนวทางและวิธีการในการศึกษาความต้องการและแรงจูงใจ กลุ่มทฤษฎีนี้ยังประกอบด้วยทฤษฎีที่สำคัญต่าง ๆ ได้แก่ ทฤษฎีความเป็นเสมอภาค (Equity Theory) ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) และทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีสำคัญที่ช่วยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจและความต้องการ รวมถึงผลงานได้อย่างชัดเจนมากขึ้น (วันชัย มีชาติ, 2548, หน้า 89) โดยทฤษฎีความคาดหวังมุ่งอธิบายพฤติกรรมของบุคคลว่าเป็นเรื่องของเป้าหมายของบุคคลและความคาดหวังในการบรรลุเป้าหมายและความคาดหวังในการที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งบุคคลจะต้องสามารถกำหนดและเข้าใจผลที่ต้องการจะบรรลุ และโอกาสที่จะบรรลุผลดังกล่าว

ลำดับขั้นความต้องการ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (Wanting Animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

Maslow กล่าวว่า ความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need-Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love Needs)
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem nNeeds)

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs)

ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ มีการเรียงลำดับชั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุด จะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้น ตามลำดับดังจะอธิบายโดยละเอียดดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วย การดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการ ทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกระงับอวัยวะรับสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์ ความพึงพอใจที่ได้รับ ในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใด ประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็ จะไม่ได้รับการกระตุ้น ให้เกิด ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นอย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่น ๆ ไม่ปรากฏหรือ กลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานานจะไม่สามารถ สร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่าง เพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน Maslow อธิบายต่อไปว่าบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุข อย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขาและจะไม่ต้องหาสิ่งอื่นใดอีก ชีวิตของเขาถือว่าได้ ว่าเป็นเรื่องของการรับประทาน สิ่งอื่น ๆ นอกจากนี้จะไม่มีความสำคัญไม่ว่าจะเป็นเสรีภาพ ความรัก ความรู้สึกต่อชุมชน การได้รับการยอมรับ และปรัชญาชีวิต บุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะ รับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ตัวอย่าง การขาดแคลนอาหารมีผลต่อพฤติกรรม ได้มีการทดลอง และการศึกษาชีวประวัติเพื่อแสดงว่า ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจ พฤติกรรมมนุษย์ และได้พบผลว่าเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรมซึ่งมีสาเหตุจาก การขาดอาหารหรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานาน ตัวอย่างคือ เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ในค่าย Nazi ซึ่งเป็นที่กักขังเชลย เชลยเหล่านั้นจะละทิ้งมาตรฐานทางศีลธรรมและค่านิยมต่าง ๆ ที่เขาเคยยึดถือ ภายใต้อาณัติปกติ เช่น ขโมยอาหารของคนอื่น หรือใช้วิธีการต่าง ๆ ที่จะได้รับอาหารเพิ่มขึ้น อีกตัวอย่างหนึ่งในปี ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน Peruvian ตกลงที่ฝั่งอ่าวอเมริกาใต้ ผู้ที่รอดตายรวมทั้งพระภิกษุ Catholic อาศัยการมีชีวิตอยู่รอดโดยการกินซากศพของผู้ที่ตาย จากเครื่องบินตก จากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิวขึ้น จะมีอิทธิพลเหนือระดับ ศีลธรรมจรรยา จึงไม่ต้องสงสัยเลยว่ามนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการ อื่น ๆ และแรงผลักดันของความต้อการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่น ๆ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety or Security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็ก ๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็ก ๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาทารกคนอื่น ตัวอย่าง ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดัง ๆ หรือเห็นแสงสว่างมาก ๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ดังคำพูดที่ว่า “ฉันไม่กลัวเสียงฟ้าร้องและฟ้าแลบอีกต่อไปแล้ว เพราะฉันรู้ธรรมชาติในการเกิดของมัน” พลังความต้องการความปลอดภัยจะเห็นได้ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วย ตัวอย่างเด็กที่ประสบอุบัติเหตุขาหักก็จะรู้สึกกลัวและอาจแสดงออกด้วยอาการผื่นร้ายและความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครองและการให้กำลังใจ

Maslow กล่าวว่าเพิ่มเติมว่าพ่อแม่ที่เลี้ยงดูลูกอย่างไม่กวัดจันและตามใจมากเกินไปจะไม่ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าได้รับความพึงพอใจจากความต้องการความปลอดภัยการให้อนอนหรือให้กินไม่เป็นเวลาไม่เพียง แต่ทำให้เด็กสับสนเท่านั้นแต่ยังทำให้เด็กรู้สึกไม่มั่นคงในสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเขา สัมพันธภาพของพ่อแม่ที่ไม่ดีต่อกัน เช่น ทะเลาะกันทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน พ่อแม่แยกกันอยู่ หย่า ตายจากไป สภาพการณ์เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของเด็ก ทำให้เด็กรู้ว่าสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ไม่มั่นคง ไม่สามารถคาดการณ์ได้และนำไปสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัย ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว แม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชี หรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่าง ๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล แม้กระทั่งคนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะไฝหาความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล แม้กระทั่งคนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะไฝหาความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น ศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง เพราะทำให้บุคคลได้จัดระบบของตัวเองให้มีเหตุผลและวิถีทางที่ทำให้บุคคลรู้สึก “ปลอดภัย” ความต้องการความปลอดภัยในเรื่องอื่น ๆ จะเกี่ยวข้องกับ การเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ สงคราม อาชญากรรม น้ำท่วม แผ่นดินไหว การจลาจล ความสับสนไม่เป็นระเบียบของสังคม และเหตุการณ์อื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกับสภาพเหล่านี้

Maslow ได้ให้ความคิดต่อไปว่าอาการ โรคประสาทในผู้ใหญ่ โดยเฉพาะ โรคประสาทชนิดย้ำคิด-ย้ำทำ (Obsessive-compulsive Neurotic) เป็นลักษณะเด่นชัดของการค้นหาความรู้สึกปลอดภัย ผู้ป่วยโรคประสาทจะแสดงพฤติกรรมว่าเขากำลังประสบเหตุการณ์ที่ร้ายกาจและกำลังมีอันตรายต่าง ๆ เขาจึงต้องการมีใครสักคนที่ปกป้องคุ้มครองเขาและเป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็งซึ่งเขาสามารถจะพึ่งพาอาศัยได้

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้ง ไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อน ๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูก ๆ ได้ลดน้อยลงไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน

Maslow คัดค้านกลุ่ม Freud ที่ว่าความรักเป็นผลมาจากการทดแทนสัญชาตญาณทางเพศ (Sublimation) สำหรับ Maslow ความรักไม่ใช่สัญลักษณ์ของเรื่องเพศ (Sex) เขาอธิบายว่า ความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดี ความสัมพันธ์ของความรักระหว่างคน 2 คน จะรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องและความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่า ความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะที่การรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่น และรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่น การได้รับความรักและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่ามีความรู้สึกอ้างว้างและเฉียดแค่น กล่าวโดยสรุป Maslow มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและความรู้สึกเป็นเจ้าของ และการขาดสิ่งนี้มีมักจะจะเป็นสาเหตุให้เกิดความข้องคับใจและทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ได้ และความยินดีในพฤติกรรมหรือความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจในลักษณะต่าง ๆ สิ่งที่ควรสังเกตประการหนึ่ง ก็คือมีบุคคลจำนวนมากที่มีความลำบากใจที่จะเปิดเผยตัวเอง เมื่อมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับเพศตรงข้ามเนื่องจากกลัวว่าจะถูกปฏิเสธความรู้สึกเช่นนี้ Maslow กล่าวว่าสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก การได้รับความรักหรือการขาดความรักในวัยเด็ก ย่อมมีผลกับการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะและการมีทัศนคติในเรื่องของความรัก Maslow เปรียบเทียบว่าความต้องการความรักก็เป็นเช่นเดียวกับรถยนต์ที่สร้างขึ้นมาโดยต้องการก๊าซหรือน้ำมันนั่นเอง (Maslow, 1970, p. 170)

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-esteem Needs) เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจแล้วพลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem From

Others)

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่ามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่าง ๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem From Others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับการยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับการความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับชมยินดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชย ในสิ่งที่เขากระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับขั้นในเรื่อง ความต้องการด้านแรงจูงใจตามทัศนะของ Maslow ในเรื่องอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือ บุคคล จะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจาก ความต้องการความรักและ ความเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขาแล้ว และ Maslow กล่าวว่ามันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีกถ้าความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกระทบกระเทือนหรือสูญสลายไปทันทีทันใด ดังตัวอย่างที่ Maslow นำมาอ้างคือหญิงสาวคนหนึ่งซึ่งเธอคิดว่าการตอบสนอง ความต้องการความรักของเธอได้ดำเนินไปด้วยดี แล้วเธอจึงทุ่มเทและเอาใจใส่ในธุรกิจของเธอ และได้ประสบความสำเร็จเป็นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงและอย่างไม่คาดฝันสามีได้ผลจากเธอไป ในเหตุการณ์เช่นนี้ปรากฏว่าเธอวางมือจากธุรกิจต่าง ๆ ในการที่จะส่งเสริมให้เธอได้รับความยกย่อง นับถือ และหันมาใช้ความพยายามที่จะเรียกร้องสามีให้กลับคืนมา ซึ่งการกระทำเช่นนี้ของเธอ เป็นตัวอย่างของความต้องการความรักซึ่งครั้งหนึ่งเธอได้รับแล้ว และถ้าเธอได้รับความพึงพอใจ ในความรักโดยสามีหวนกลับคืนมาเธอก็จะกลับไปเกี่ยวข้องกับโลกธุรกิจอีกครั้งหนึ่ง ความพึงพอใจของความต้องการได้รับการยกย่องโดยทั่ว ๆ ไป เป็นความรู้สึกและทัศนคติ ของความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่า การมีพลังกำลัง การมีความสามารถ และ ความรู้สึกว่ามีชีวิตอยู่อย่างมีประโยชน์และเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นต่อโลก ในทางตรงกันข้าม การขาดความรู้สึกต่าง ๆ ดังกล่าวนี้ย่อมนำไปสู่ความรู้สึกและทัศนคติของปมด้อยและความรู้สึก ไม่พอเพียง เกิดความรู้สึกอ่อนแอและช่วยเหลือตนเองไม่ได้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นารับรู้ตนเอง ในทางนิเสธ (Negative) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกขาดแคลนและรู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์และ สิ้นหวังในสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของชีวิต และประเมินตนเองต่ำกว่าชีวิต

ความเป็นอยู่กับการได้รับการยกย่อง และยอมรับจากผู้อื่นอย่างจริงใจมากกว่าการมีชื่อเสียงจากสถานภาพหรือการได้รับการประจบประแจง การได้รับความนับถือยกย่องเป็นผลมาจากความเพียรพยายามของบุคคล และความต้อการนี้อาจเกิดอันตรายขึ้นได้ถ้าบุคคลนั้นต้องการคำชมเชยจากผู้อื่นมากกว่าการยอมรับความจริงและเป็นที่ยอมรับกันว่าการได้รับความนับถือยกย่องมีพื้นฐานจากการกระทำของบุคคลมากกว่าการควบคุมจากภายนอก

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs) ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อน ๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น “นักดนตรีก็ต้องใช้ความสามารถทางด้านดนตรี ศิลปินก็ต้องวาดรูป กวีก็ต้องเขียน โคลงกลอน ถ้าบุคคลเหล่านี้ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่าเขาเหล่านั้นเป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง”

ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะดำเนินไปอย่างง่ายหรือเป็นไปได้โดยอัตโนมัติ โดยความเป็นจริงแล้ว Maslow เชื่อว่าคนเรามักจะกลัวตัวเองในสิ่งเหล่านี้ “ด้านที่ดีที่สุดของเรา ความสามารถพิเศษของเรา สิ่งที่ดีงามที่สุดของเรา พลังความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์”

ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงมิได้มีแต่เฉพาะในศิลปินเท่านั้น คนทั่ว ๆ ไป เช่น นักกีฬา นักเรียน หรือแม้แต่กรรมกรก็สามารถจะมีความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงได้ถ้าทุกคนสามารถทำในสิ่งที่ตนต้องการให้ดีที่สุด รูปแบบเฉพาะของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะมีความแตกต่างอย่างกว้างขวางจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง กล่าวได้ว่ามันคือระดับความต้องการที่แสดงความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างยิ่งใหญ่ที่สุด

Maslow ได้ยกตัวอย่างของความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ในกรณีของนักศึกษาชื่อ Mark ซึ่งเขาได้ศึกษาวิชาบุคลิกภาพเป็นระยะเวลายาวนานเพื่อเตรียมตัวเป็นนักจิตวิทยาคลินิก นักทฤษฎีคนอื่น ๆ อาจจะอธิบายว่าทำไมเขาจึงเลือกอาชีพนี้ ตัวอย่าง เช่น Freud อาจกล่าวว่า มันสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งกับสิ่งที่เขาเก็บกด ความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องเพศไว้ตั้งแต่วัยเด็ก ขณะที่ Adler อาจมองว่ามันเป็นความพยายามเพื่อชดเชยความรู้สึกด้อยบางอย่างในวัยเด็ก Skinner อาจมองว่าเป็นผลจากการถูกวางเงื่อนไขของชีวิตในอดีต ขณะที่ Bandura สัมพันธ์เรื่องนี้กับตัวแปรต่าง ๆ ทางการเรียนรู้ทางสังคม และ Kelly อาจพิจารณาว่า Mark กำลังจะพุ่งตรงไปเพื่อที่จะเป็น

บุคคลที่เขาต้องการจะเป็นตัวอย่างที่แสดงถึง การมุ่งตรงไปสู่เป้าหมายในอาชีพ โดยความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงและถ้าจะพิจารณากรณีของ Mark ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ถ้า Mark ได้ผ่านกาเรียนวิชาจิตวิทยาจนครบหลักสูตรและได้เขียนวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกและในที่สุดก็ได้รับปริญญาเอกทางจิตวิทยาคลินิก สิ่งที่จะต้องวิเคราะห์ Mark ต่อไปก็คือ เมื่อเขาสำเร็จการศึกษาดังกล่าวแล้วถ้ามีบุคคลหนึ่งได้เสนองานให้เขาในตำแหน่งตำรวจสืบสวน ซึ่งงานในหน้าที่ที่จะได้รับค่าตอบแทนอย่างสูงและได้รับผลประโยชน์พิเศษหลาย ๆ อย่างตลอดจนรับประกันการว่าจ้างและความมั่นคงสำหรับชีวิต เมื่อประสบเหตุการณ์เช่นนี้ Mark จะทำอย่างไร ถ้าคำตอบของเขาคือ “ตกลง” เขาก็จะย้อนกลับมาสู่ความต้องการระดับที่ 2 คือ ความต้องการความปลอดภัย สำหรับการวิเคราะห์ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง Maslow กล่าวว่า “อะไรที่มนุษย์สามารถจะเป็นได้เขาจะต้องเป็นในสิ่งนั้น” เรื่องของ Mark เป็นตัวอย่างง่าย ๆ ว่า ถ้าเขาตกลงเป็นตำรวจสืบสวน เขาก็จะไม่มีโอกาสที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ทำไมทุก ๆ คนจึงไม่สัมฤทธิ์ผลในการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Why Can't All People Achieve Self-actualization) ตามความคิดของ Maslow ส่วนมากมนุษย์แม้จะไม่ใช้ทั้งหมดที่ต้องการแสวงหาเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ภายในตน จากงานวิจัยของเขาทำให้ Maslow สรุปว่าการรู้ถึงศักยภาพของตนนั้นมาจากพลังตามธรรมชาติและจากความจำเป็นบังคับ ส่วนบุคคลที่มีพรสวรรค์มีจำนวนน้อยมากเพียง 1% ของประชากรที่ Maslow ประมาณ Maslow เชื่อว่าการนำศักยภาพของตนออกมาใช้เป็นสิ่งที่ยากมาก บุคคลมักไม่รู้ว่า ตนเองมีความสามารถและไม่ทราบว่าคุณภาพนั้นจะได้รับการส่งเสริมได้อย่างไร มนุษย์ส่วนใหญ่ยังคงไม่มั่นใจในตัวเองหรือไม่มั่นใจในความสามารถของตนจึงทำให้หมดโอกาสเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง และยังมีสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มาบดบังพัฒนาการทางด้านความต้องการของบุคคลดังนี้

อิทธิพลของวัฒนธรรม ตัวอย่างหนึ่ง ที่แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของสังคมมีต่อการเข้าใจตนเอง คือแบบพิมพ์ของวัฒนธรรม (Cultural Stereotype) ซึ่งกำหนดว่าลักษณะเช่นไรที่แสดงความเป็นชาย (Masculine) และลักษณะใดที่ไม่ใช่ความเป็นชาย เช่น จิตพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความเมตตากรุณา ความสุภาพและความอ่อนโยน สิ่งเหล่านี้วัฒนธรรมมีแนวโน้มที่จะพิจารณาว่า “ไม่ใช่ลักษณะของความเป็นชาย” (Unmasculine) หรือความเชื่อถือของวัฒนธรรมด้านอื่น ๆ ซึ่งเป็นความเชื่อที่ไม่มีคุณค่า เช่น ยึดถือว่าบทบาทของผู้หญิงขึ้นอยู่กับจิตวิทยาพัฒนาการของผู้หญิง เป็นต้น การพิจารณาจากเกณฑ์ต่าง ๆ ดังกล่าวนี้ ป็นเพียงการเข้าใจ “สภาพการณ์ที่ดี” มากกว่าเป็นเกณฑ์ของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ประการสุดท้าย Maslow ได้สรุปว่าการไม่เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเกิดจากความพยายามที่ไม่ถูกต้องของการแสวงหาความมั่นคงปลอดภัย เช่น การที่บุคคลสร้างความรู้สึกให้ผู้อื่นเกิด

ความพึงพอใจตน โดยพยายามหลีกเลี่ยงหรือจัดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ของตน บุคคลเช่นนี้จึงมีแนวโน้มที่จะพิทักษ์ความมั่นคงปลอดภัยของตน โดยแสดงพฤติกรรมในอึดที่เคยประสบความสำเร็จ แสวงหาความอบอุ่น และสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งลักษณะเช่นนี้ย่อมขัดขวางวิถีทางที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีหน้าที่บริการสาธารณะภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติเทศบาล และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อ จัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผล การปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

- (4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (9) เทศพาณิชย์

2. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (5) การสาธารณสุขการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ ผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

แนวคิดบทบาทของเทศบาล

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทของเทศบาลนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ การศึกษาบทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎีและการศึกษาบทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎี กับการบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนช่องว่างระหว่างทฤษฎี และการบัญญัติไว้ตามกฎหมาย

1. บทบาทของเทศบาลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี

เกี่ยวกับประเด็นนี้มีนักคิดและนักวิชาการในสายรัฐศาสตร์และสายกฎหมายหลายท่านที่กล่าวถึงไว้อย่างน่าสนใจ อาทิเช่น ปธาน สุวรรณมงคล (2540), ประหยัด หงส์ทองคำ (2526), อรทัย ก๊กผล (2547), อาญหาญ ศิริพูล (2539), ชเนศวร์ เจริญเมือง (2541)

ปธาน สุวรรณมงคล (2540, หน้า 7) ได้กล่าวถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปในการบริหารท้องถิ่นของประเทศต่าง ๆ โดยได้กล่าวว่าบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1. บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2. บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพ การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

3. บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอก เช่น การสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก การพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอก หรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

4. บทบาทในการประสาน ท้องถิ่นนั้นมิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้เห็นนโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาความยากจน คณะผู้บริหารท้องถิ่นก็จะต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5. บทบาทในการคุ้มครอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครองปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การดูแลเด็กเล็ก ผู้สงวนวัย ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

ปธาน สุวรรณมงคล (2540, หน้า 7) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม

แต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องดังกล่าวนี้เป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้าง ๆ

2. บทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย

กฎหมายหรือหรือพระราชบัญญัติที่สำคัญในการบ่งบอกถึงบทบาทสำคัญของเทศบาลคือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2550) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2543) ดังต่อไปนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึงบาท อำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 272 ที่กล่าวว่า

“ภายใต้การกำกับบังคับในมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่”

นอกจากนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี2550 ยังได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมไว้อีกในมาตรา 274 วรรค1 โดยกล่าวว่า

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การจัดบริการสาธารณะที่มีความหลากหลาย การบริหารงานบุคคล การเงินการคลังและมีอำนาจหน้าที่ที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะ โดยจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนร่วมด้วย”

นอกนอกจากนั้น 280 และ 281 ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านสังคม และวัฒนธรรมว่า

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรม และการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ

การจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการบำรุงศิลป จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย” ส่วนในมาตรา 281 ได้ระบุบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า

“เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

กฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(1) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่

(2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

(3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรืออนามัยของประชาชนในพื้นที่”

กล่าวโดยสรุปบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้น รัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะ กำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจากการแทรกแซง รวมไปถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งการจัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพ (ม.272, ม.274)

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลละอุ่น

เทศบาลตำบลละอุ่น ได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 และเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 กระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศให้มีการยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบลละอุ่นใต้ และองค์การบริหารส่วนตำบลบางพระใต้ ร่วมกับเทศบาลตำบลละอุ่น ทำให้มีพื้นที่เพิ่มขึ้นเป็น 142.863 ตารางกิโลเมตร สำนักงานตั้งอยู่ในหมู่ที่ 5 ตำบลละอุ่นใต้ อำเภอละอุ่น จังหวัดระนอง ครอบคลุมพื้นที่ 2 ตำบล 9 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1 บ้านล่าง หมู่ที่ 2 บ้านบางแก่นจันทร์ หมู่ที่ 3 บ้านวัดควน หมู่ที่ 4 บ้านบางเกาะ หมู่ที่ 5 บ้านพรุข่า หมู่ที่ 6 บ้านด่าน โดยอยู่ในเขตการปกครองตำบลละอุ่นใต้ และหมู่ที่ 1 บ้านกลาง หมู่ที่ 2 บ้านเทิก หมู่ที่ 3 บ้านบางนา อยู่ในเขตการปกครองตำบลบางพระใต้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรของเทศบาลตำบลละอุ่น จำแนกตามเขตการปกครอง

ชุมชนที่	ชื่อชุมชน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร (คน)		
			ชาย	หญิง	รวม
1	ชุมชนบ้านล่าง	52	80	85	165
2	ชุมชนบ้านบางแก่นจันทร์	94	126	116	242
3	ชุมชนบ้านวัดควน	31	53	45	98
4	ชุมชนบ้านบางเกาะ	136	167	157	324
5	ชุมชนบ้านพรุข่า	267	232	246	478
6	ชุมชนบ้านด่าน	55	51	59	110
7	ชุมชนบ้านกลาง	37	114	90	204
8	ชุมชนบ้านเทิก	99	134	151	285
9	ชุมชนบ้านบางนา	186	259	233	492
	รวม	957	1,216	1,182	2,398

ตารางที่ 2 จำนวนบุคลากรของเทศบาลตำบลละอุ่น จำแนกตามประเภทและส่วนราชการ

ที่	ส่วนราชการ	พนักงานเทศบาล		ลูกจ้างประจำ		พนักงานจ้าง		รวม
		ที่มี	ที่ว่าง	ที่มี	ที่ว่าง	ที่มี	ที่ว่าง	
	ปลัดเทศบาล	1	-	-	-	-	-	1
1	สำนักปลัดเทศบาล	5	3	1	-	7	-	16
2	กองคลัง	7	1	-	-	-	-	8
3	กองช่าง	3	3	-	-	2	1	9
4	กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	1	2	-	-	6	-	9
5	กองการศึกษา	3	3	-	-	4	-	10
6	กองการประปา	2	1	-	-	4	-	7
7	หน่วยตรวจสอบภายใน	-	1	-	-	-	-	1
	รวม	22	14	1	-	23	1	61

ตารางที่ 3 สถานะทางการเงินคลังของเทศบาลตำบลละอุ่น

ปีงบประมาณ	รายได้ที่จัดเก็บเอง (บาท)	รายได้ที่ส่วนราชการ ต่าง ๆ จัดเก็บให้ (บาท)	เงินอุดหนุน จากรัฐบาล (บาท)	รวม (บาท)
2553	1, 312, 908.62	14, 778, 398.92	12, 596, 629.31	28, 687, 936.85
2554	781, 854.11	18, 489, 131.31	10, 827, 908.00	30,098, 893.42

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อ ผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี แก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใจ พุดจาไพเราะและมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่ เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสม เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จังหวัดลำปาง การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ และเพื่อศึกษา ถึงปัญหาอุปสรรคและความต้องการของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลหางดง และเพื่อศึกษา

หาแนวทางการแก้ไขเพื่อให้การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลหางดงมีคุณภาพ ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการ ของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับ การใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อย ของสำนักงาน และแนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนา บุคลิกภาพ และอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุข และกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านอาคารวัสดุ งานพัฒนา ชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุข และกองช่างในรายละเอียดของทุกงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการ ติดต่อสื่อสาร และสถานที่ในระดับ ความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหา มากในด้านสถานที่ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

เพียรผจง รวงผึ้ง (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพล เจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการบำรุง ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัด

มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ ด้านการให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ด้านการให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรมด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ด้านการรักษา

ความสงบเรียบร้อยของประชาชนและด้านการส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการตามลำดับ

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการจัดเก็บภาษีของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจในแต่ละด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บภาษี พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษาและรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษี

สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการนั้น มีสาเหตุเนื่องมาจากปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาล ปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคล และปัญหาการวางแผนพัฒนา ตลอดจนการสร้างคามยอมรับให้เกิดขึ้นกับประชาชนอีกหลายด้าน คือ การดำเนินการทางการเมืองในท้องถิ่นควบคู่กัน ไปด้วยกับการปฏิบัติงานในหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดการยอมรับ จะต้องผ่อนคลายบทบาทในการควบคุมการบริหารงานการบริการ และได้รับความเห็นชอบจากประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ นอกจากนี้ ด้านตัวเจ้าหน้าที่เองควรมีอัธยาศัยเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้สะดวกรวดเร็ว สร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ คือ มีการบริการที่เท่าเทียมกัน

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง และจะนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับ วิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

รูปแบบการวิจัย

1. ศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ รายงานการวิจัยและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลละอุ่น ระหว่างปีงบประมาณ 2555 ในพื้นที่ใช้ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จำนวน 2,398 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลละอุ่น จำนวน 400 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยตามสูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ใช้ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05) โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- โดยที่
- N = ขนาดของประชากรทั้งหมด
 - n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 - e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05

$$\begin{aligned} \text{เมื่อแทนค่าจะได้ } n &= \frac{2,398}{1 + (2,398 * (0.05)^2)} \\ &= 342.82 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 350 ราย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ อย่างเป็นสัดส่วนของประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Proportional Stratified Random Sampling) ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ชุมชน	ชื่อชุมชน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตำบลตะอุบใต้			
1	ชุมชนบ้านล่าง	165	24
2	ชุมชนบ้านบางแก่นจันทร์	242	35
3	ชุมชนบ้านวัดควน	98	14
4	ชุมชนบ้านบางเกาะ	324	47
5	ชุมชนบ้านพรุข่า	478	70
6	ชุมชนบ้านด่าน	110	16
ตำบลบางพระใต้			
7	ชุมชนบ้านกลาง	204	30
8	ชุมชนบ้านเทิก	285	42
9	ชุมชนบ้านบางนา	492	72
รวม		2,398	350

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดวิธีสุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บข้อมูล จำนวน 350 คน ด้วยเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจ
 ของประชาชนผู้มารับบริการจาก เทศบาลตำบลละอุ่น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส
 ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทงานบริการที่มารับบริการครั้งล่าสุด จำนวน
 7 ข้อ เป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาล จำนวน 3 ด้าน รวม 18 ข้อ
 แยกเป็น ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ
 จำนวน 5 ข้อ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ
 ประเมินค่า (Rating Scale) และมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ

พอใจมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนน	= 5
พอใจมาก	ให้น้ำหนักคะแนน	= 4
พอใจ	ให้น้ำหนักคะแนน	= 3
พอใจน้อย	ให้น้ำหนักคะแนน	= 2
พอใจน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนน	= 1

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับงาน
 บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น โดยใช้รูปแบบของคำถามปลายเปิด (Open Ended Questions)

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความพึงพอใจของประชาชน
 ผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลละอุ่น จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย
 กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาล
 ตำบลละอุ่น และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้น
 นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน
 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ
 ของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

3.1 อาจารย์พรเทพ นามกร ตำแหน่ง อาจารย์ วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย
 บูรพา

3.2 อาจารย์ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร ตำแหน่ง อาจารย์ วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 ว่าที่ร้อยตรีจิรวัดน์ จันทนา ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลละอุ่น

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9207 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มี ค่าความเชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ผู้ศึกษาคำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ เตรียมแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบแก้ไขปรับปรุง เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ขั้นดำเนินการ ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามยังกลุ่มเป้าหมายจำนวน 400 ชุด

3. ขั้นตรวจสอบข้อมูล ผู้ศึกษาเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล หากพบข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการคัดออกและเก็บเพิ่มเติมจนกระทั่งครบ จำนวน 350 ชุด

4. การลงรหัสและจัดเตรียมข้อมูล ลงรหัสข้อมูลในแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำรหัสจากแบบสอบถามใส่ลงในแบบบันทึกรหัสข้อมูลที่จัดเตรียมไว้เสร็จแล้วตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งก่อนที่จะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์โดยการนำเอาแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมดมาบันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ทางสถิติ (Statistical Software) แล้วนำผลจากการประมวลผลวิเคราะห์และนำเสนอผลการศึกษา โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่ม ตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทงาน บริการมารับบริการครั้งล่าสุด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของเทศบาลตำบลละอุ่น

โดยการแปลผลของค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์การตัดสินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การบริการของเทศบาลตำบลละอุ่น โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

โดยสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00 หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20 หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40 หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60 หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80 หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การทดสอบสมมติฐาน

ใช้ค่า t-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่มและ One-way ANOVA ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปร 3 กลุ่ม และมากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง โดยจำแนกตามงานบริการ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 350 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปร

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำนวน 350 คน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทของงานบริการที่มารับบริการครั้งล่าสุด

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และประเภทของงานบริการที่มารับบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	125	35.71
หญิง	225	64.29
รวม	350	100.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	23	6.57
21-30 ปี	58	16.57
31-40 ปี	84	24.00
41-50 ปี	88	25.14
51 ปีขึ้นไป	97	27.71
รวม	188	100.00
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	9	2.57
ประถมศึกษา	144	41.14
มัธยมศึกษาตอนต้น	67	19.14
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	70	20.00
อนุปริญญา/ ปวส.	28	8.00
ปริญญาตรีขึ้นไป	32	9.14
รวม	350	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	61	17.02
สมรส	253	72.87
หม้าย	5	6.38
หย่า	23	2.13
แยกกันอยู่	8	1.60
รวม	350	100.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
เกษตรกรรวม	199	56.86
รับจ้างทั่วไป	48	13.71
ค้าขาย	26	7.43
ธุรกิจส่วนตัว	30	8.57
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	18	5.14
พนักงานบริษัทเอกชน	3	0.86
นักเรียน/ นักศึกษา	26	7.43
รวม	350	100.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	95	27.14
5,000-10,000 บาท	176	50.29
10,001-15,000 บาท	48	13.71
15,001-20,000 บาท	16	4.57
มากกว่า 20,000 บาท	15	4.29
รวม	350	100.00
ประเภทงานบริการ		
ด้านสาธารณสุข	175	50.00
ด้านการเงินการคลัง	97	27.71
ด้านการศึกษา	45	12.86
ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	33	9.43
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.29 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.71

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.71 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.14 และอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.57 เป็นอันดับสุดท้าย ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41.14 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 20.00 และไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 2.57 เป็นอันดับสุดท้าย

สถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 72.29 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 17.43 และหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 1.43 เป็นอันดับสุดท้าย

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 56.86 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 13.71 และพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 0.86 เป็นอันดับสุดท้าย

รายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.29 รองลงมา คือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.14 และมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.29 เป็นอันดับสุดท้าย

ประเภทงานบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มารับบริการครั้งล่าสุดที่งานบริการด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ด้านการเงินการคลัง คิดเป็นร้อยละ 27.71 และ ด้านสาธารณสุขโรคและสาธาณูปการ คิดเป็นร้อยละ 9.43 เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวนและร้อยละ					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	28 (8.00)	154 (44.00)	166 (47.43)	2 (0.57)	0	3.59	0.64	มาก	5
2. การให้บริการมีความรวดเร็ว	40 (11.43)	136 (38.86)	169 (48.29)	5 (1.43)	0	3.60	0.71	มาก	4
3. การให้บริการมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน	41 (11.71)	151 (43.14)	148 (42.29)	10 (2.86)	0	3.63	0.72	มาก	2
4. การให้บริการมีความเป็นธรรมชาติของขั้นตอนวิธีการให้บริการ	35 (10.00)	154 (44.00)	138 (39.43)	19 (5.43)	4 (1.14)	3.56	0.79	มาก	6

5. การให้บริการ แต่ละขั้นตอน มีความสะดวก	36 (10.29)	183 (52.29)	121 (34.57)	9 (2.57)	1 (0.29)	3.69	0.70	มาก	1
---	---------------	----------------	----------------	-------------	-------------	------	------	-----	---

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	จำนวนและร้อยละ					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6. ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	32 (9.14)	164 (46.86)	140 (40.00)	13 (3.71)	1 (0.29)	3.61	0.72	มาก	3
ภาพรวม						3.61	0.55	มาก	

ตารางที่ 6 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า

การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.70$) โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1

การให้บริการมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, $SD = 0.72$) โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ให้ความสำคัญเป็นอันดับรองลงมา

การให้บริการมีมีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.79$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวนและร้อยละ					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	47 (13.43)	187 (53.43)	107 (30.57)	8 (2.29)	1 (0.29)	3.77	0.71	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	52 (14.86)	200 (57.14)	92 (26.29)	5 (1.43)	1 (0.29)	3.85	0.69	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น	40	154	135	18	3	3.60	0.79	มาก	4

และมีความพร้อมในการให้บริการ (11.43) (44.00) (38.57) (5.14) (0.86)

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวนและร้อยละ					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	42 (12.00)	174 (49.71)	123 (35.14)	10 (2.86)	14 (0.29)	3.70	0.72	มาก	3
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	39 (11.14)	156 (44.57)	121 (34.57)	30 (8.57)	4 (1.14)	3.56	0.84	มาก	5
ภาพรวม						3.71	0.61	มาก	

ตารางที่ 7 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวม พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$, $SD=0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของความพึงพอใจต่อการให้บริการพบว่า

เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$, $SD=0.69$) โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1

เจ้าหน้าที่สุภาพให้บริการด้วยความสุภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.77$, $SD=0.71$) โดย ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ให้ความสำคัญเป็นอันดับรองลงมา

เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$, $SD=0.72$) โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวนและร้อยละ					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	93 (26.57)	168 (48.00)	84 (24.00)	5 (1.43)	0	3.40	0.75	มาก	7
2. สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ	78 (22.29)	158 (45.14)	105 (30.00)	7 (2.00)	2 (0.57)	3.86	0.80	มาก	3
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	65 (18.57)	195 (55.71)	86 (24.57)	4 (1.14)	0	3.92	0.69	มาก	1
4. อุปกรณ์/ เครื่องมือมีความเพียงพอ	34	157	149	9	1	3.61	0.71	มาก	6

ต่อการให้บริการ (9.71) (44.86) (42.57) (2.57) (0.29)

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวนและร้อยละ					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. มีการนำอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัยมาใช้ ในการให้บริการ	33 (9.43)	178 (50.86)	129 (36.86)	9 (2.57)	1 (0.29)	3.67	0.69	มาก	5
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	35 (10.00)	188 (53.71)	116 (33.14)	11 (3.14)	0	3.71	0.69	มาก	4
7. ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	72 (20.57)	187 (53.43)	76 (21.71)	7 (2.00)	8 (2.29)	3.88	0.83	มาก	2
ภาพรวม						3.80	0.53	มาก	

ตารางที่ 8 ผลการศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัด
ระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$, $SD=0.53$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า

สถานที่ให้บริการมีความสะอาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$, $SD=0.69$)

โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1

ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$, $SD=0.83$)

โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ให้ความสำคัญเป็นอันดับรองลงมา

สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$, $SD=0.80$)

โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ในภาพรวมด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	3.61	0.55	มาก	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	3.71	0.61	มาก	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.80	0.53	มาก	1
ภาพรวม	3.71	0.48	มาก	

ตารางที่ 9 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ทั้ง 3 ด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$, $SD = 0.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.53$) โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1

ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.61$) โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2

ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.55$) โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปร

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	125	3.72	0.48	0.139	.889
หญิง	225	3.71	0.48		

* $p < .05$

จากตารางที่ 10 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .889 แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	SD
ไม่เกิน 20 ปี	3.73	0.44
21-30 ปี	3.73	0.50
31-40 ปี	3.63	0.46
41-50 ปี	3.73	0.50
51 ปีขึ้นไป	3.75	0.47

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อ
การให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนองกับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.818	.205	.892	.469
ภายในกลุ่ม	345	79.108	.229		
รวม	349	79.926			

*p<.05

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ในกลุ่มอายุต่าง ๆ
พบว่าประชาชนที่มาขอรับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน
สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	SD
โสด	3.66	0.52
สมรส	3.72	0.46
หย่าร้าง	4.09	0.62
หม้าย	3.63	0.54
แยกกันอยู่	3.86	0.31

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง กับสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.229	.307	1.347	.252
ภายในกลุ่ม	345	78.697	0.228		
รวม	349	79.926			

*p<.05

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง กับสถานภาพสมรส พบว่า
ประชาชนที่มาขอรับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน
สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	SD
ไม่ได้เรียนหนังสือ	3.90	0.45
ประถมศึกษา	3.73	0.47
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.66	0.49
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	3.65	0.40
อนุปริญญา/ ปวส.	3.79	0.57
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.75	0.55

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง กับระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	.978	.196	.853	.513
ภายในกลุ่ม	344	78.947	.229		
รวม	349	79.926			

*p<.05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนองกับระดับการศึกษา
พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	SD
เกษตรกร	3.71	.45323
รับจ้างทั่วไป	3.66	.47620
ค้าขาย	3.59	.56154
ธุรกิจส่วนตัว	3.71	.45742
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.96	.57332
พนักงานบริษัทเอกชน	3.05	.37096
นักเรียน/ นักศึกษา	3.79	.47602

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง กับอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7	3.011	.430	1.913	0.067
ภายในกลุ่ม	342	76.914	.225		
รวม	349	79.962			

*p<.05

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนองกับอาชีพ พบว่า
ประชาชนที่มาขอรับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{X}	SD
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.68	.52
5,000-10,000 บาท	3.72	.45
10,001-15,000 บาท	3.71	.48
15,001-20,000 บาท	3.77	.50
มากกว่า 20,000 บาท	3.74	.54

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง กับรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.187	.047	.202	.937
ภายในกลุ่ม	345	79.739	.231		
รวม	349	79.926			

*p<.05

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนองกับรายได้ พบว่า
ประชาชนที่มาขอรับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ละอุ่น จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ประชาชนที่มาขอรับบริการตามประเภทของงานต่างกัน มีความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำแนกตามประเภทของงาน

ประเภทของงาน	\bar{X}	SD
ด้านสาธารณสุข	3.70	.46
ด้านการเงินการคลัง	3.76	.50
ด้านการศึกษา	3.71	.54
ด้านสาธาณูปโภค/ สาธารณูปการ	3.63	.41

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง กับประเภทของงานบริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.484	.161	.702	.551
ภายในกลุ่ม	346	79.442	.230		
รวม	349	79.926			

*p<.05

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนองกับประเภท
ของงานบริการ พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการตามประเภทของงานบริการต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น
จังหวัดระนอง แยกตามด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ
รายได้ และประเภทของงานที่มารับบริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐานทุกด้าน
ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แยกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แยกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แยกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แยกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แยกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แยกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
7. ประชาชนที่มาขอรับบริการตามประเภทของงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แยกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการ

ด้านงานบริการทั่วไป จำนวน 38 ราย

1. ในภาพรวมผลงานของการบริการทำได้ดี จำนวน 12 ราย
2. เจ้าหน้าที่ พนักงานให้มีรอยยิ้ม การพูดคุยที่ดี มีการต้อนรับ แนะนำผู้มารับบริการ

จำนวน 7 ราย

3. การบริการที่มีประสิทธิภาพและบริการตามกฎหมายขั้นตอนที่ถูกต้อง จำนวน 3 ราย
4. ให้มีสื่อในการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานต่าง ๆ ที่ดี จำนวน 2 ราย
5. ควรจัดระเบียบการจอดรถบริเวณด้านหน้าเทศบาล จำนวน 2 ราย
6. บางแผนกต้องปรับปรุงและไม่เลือกปฏิบัติ จำนวน 2
7. ให้สร้างผลงานให้เป็นรูปธรรมกว่านี้ จำนวน 1 ราย

8. การจัดให้บริการของสนามกีฬา (อุปกรณ์กีฬา) จำนวน 1 ราย
 9. รายการให้ความช่วยเหลือกรณีอุบัติเหตุที่ฉับไว จำนวน 1 ราย
 10. การให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ จำนวน 1 ราย
 11. รถดับเพลิง ควรพร้อมให้บริการประชาชนตลอดเวลา จำนวน 1 ราย
 12. ให้นักเรียน/ นักศึกษา ใช้บริการอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ได้ จำนวน 1 ราย
 13. เมื่อมีการประชุมสภา ควรเปิดเสียงตามสายให้ประชาชนรับรู้ด้วย จำนวน 1 ราย
 14. รายการดูแลความสงบเรียบร้อย เมื่อมีการจัดงาน กิจกรรมประเพณี จำนวน 1 ราย
 15. ให้ทำดีเสมอต้นเสมอปลาย จำนวน 1 ราย
 16. ควรจัดให้มีการช่วยเหลือด้านบรรเทาสาธารณภัยที่ดี รวดเร็ว จำนวน 1 ราย
- ด้านงานไฟฟ้า จำนวน 17 ราย
1. ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางมืด หลอดไฟขาด จำนวน 8 ราย
 2. ไฟฟ้าในซอยไม่เพียงพอ หลอดไฟขาด จำนวน 3 ราย
 3. ไฟฟ้าบริเวณตลาดนัด (ศาลาเอนกประสงค์) ดับหมด จำนวน 2 ราย
 4. ช่วยทำระบบไฟฟ้าทางเข้าบ้าน จำนวน 2 ราย
 5. ไฟฟ้าบริเวณบ้านพักตำรวจดับ จำนวน 1 ราย
 6. ดูแลไฟฟ้าในแหล่งชุมชน จำนวน 1 ราย
- ด้านสาธารณสุข จำนวน 15 ราย
1. การจัดเก็บขยะในชุมชน ควรออกเก็บให้เร็วขึ้น (ควรเก็บทุก 2 วัน) จำนวน 5 ราย
 2. ห้องน้ำตลาดนัดไม่สะอาด จำนวน 3 ราย
 3. ให้มีการฉีดล้างถนน ตลาดและถังขยะด้วย จำนวน 2 ราย
 4. ถังขยะบริเวณตลาดนัดไม่เพียงพอ จำนวน 1 ราย
 5. บริเวณตลาดสด มีกลิ่นเหม็นจากกองขยะ (กะลามะพร้าว) จำนวน 1 ราย
 6. ให้มีการแนะนำเรื่องการคัดแยกขยะเปียก ขยะแห้ง จำนวน 1 ราย
 7. โครงการขยะแลกทอง ให้บริการซ้ำ จำนวน 1 ราย
 8. ให้มีการจัดเก็บขยะบริเวณข้างถังขยะด้วย จำนวน 1 ราย
- ด้านงานประปา จำนวน 14 ราย
1. น้ำประปา มีกลิ่นเหม็นคลอรีน มีตะกอนสีแดง น้ำขุ่น จำนวน 5 ราย
 2. ขาดน้ำในการทำการเกษตร จำนวน 5 ราย
 3. ปรับปรุงน้ำประปา จำนวน 1 ราย
 4. ค่าหน่วยน้ำประปาสูง แพงเกินไป จำนวน 1 ราย

5. อยากรู้ระบบน้ำที่ไม่ต้องจ่ายเงิน (น้ำภูเขา) จำนวน 1 ราย
6. ถ้าปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปา ควรแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมสำรองน้ำ

จำนวน 1 ราย

ด้านงานช่าง จำนวน 7 ราย

1. ป้ายจราจรไม่มีลูกศรชี้ จำนวน 2 ราย
2. ควรให้มีการดูแลถนนหนทางให้มากกว่านี้ จำนวน 2 ราย
3. เครื่องจักรกลในการทำงานมีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน 1 ราย
4. ให้มีที่จอดรถจักรยานยนต์, รถยนต์ให้มากขึ้นและมีหลังคาคลุม จำนวน 1 ราย
5. รถคัทหน้าชุดหลัง (JCB) ไม่พร้อมในการให้บริการ จำนวน 1 ราย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง โดยจำแนกตามงานบริการ

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำนวน 350 คน ระหว่างปีงบประมาณ 2555 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของงานบริการที่มารับบริการครั้งล่าสุด โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจกับตัวแปรต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA และใช้ระดับความเชื่อมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา สถานภาพสมรสแล้ว ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000-10,000 บาท และประเภทของงานบริการที่มารับบริการครั้งล่าสุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อจำแนกในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการและด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ โดยเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายได้ พบว่า

ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก การให้บริการมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายและสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ

3. การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การเปรียบเทียบเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และประเภทของงานที่มารับบริการ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และประเภทของงานที่มารับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ในด้านภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ในครั้งนี้ มีข้อค้นพบที่นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของธิตี ธนกุลกิจ (2550) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขานครสวรรค์ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษารั้ครั้งนี้แสดงว่า การที่ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้ศึกษาพิจารณาเห็นว่า เพราะพนักงานผู้ให้บริการต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นมิตรและให้บริการอย่างเป็นกันเอง อีกทั้งพนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความรู้สึก

พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา
 ด้านต่าง ๆ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการ
 มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้าน
 กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลละอุ่น
 มีสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้ให้บริการประชาชนที่เพียงพอและอย่างทั่วถึง
 ในทุกกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

ด้านเพศ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีเพศต่างกัน
 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้อง
 กับผลการศึกษาของเฉลิม พิริยะไวยทย์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
 ของงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี พบว่า ประชาชนที่มารับ
 บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสันติ จิตศิริภักย์ (2549)
 ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจากสำนักงาน
 ที่ดินนครปฐม ซึ่งพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน
 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการ
 โดยจากผลการศึกษาส่วนใหญ่ กล่าวได้ว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการ
 ไม่แตกต่างกัน

ด้านอายุ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุต่างกัน
 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้อง
 กับผลการศึกษาของสันติ จิตศิริภักย์ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึง
 พอใจของประชาชนต่อการให้บริการจากสำนักงานที่ดินนครปฐม ธิติ ธนกุลกิจ (2550) ได้ศึกษา
 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าที่โอที สาขานครสวรรค์ บริษัท ทีโอ
 ที จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านสถานภาพสมรส จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มารับบริการ
 ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัด
 ระนอง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของสันติ จิตศิริภักย์ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มี
 ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจากสำนักงานที่ดินนครปฐม
 ธิติ ธนกุลกิจ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าที่โอที
 สาขานครสวรรค์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน
 มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านระดับการศึกษา จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาศักดิ์ จิตศิริภักย์ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจากสำนักงานที่ดินนครปฐม ซึ่งพบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านอาชีพ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาศักดิ์ จิตศิริภักย์ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจากสำนักงานที่ดินนครปฐม ซึ่งพบว่าอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านรายได้ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาศักดิ์ จิตศิริภักย์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนพาณิชย์ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี ซึ่งพบว่ารายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านงานบริการที่ผู้มารับบริการมาขอรับ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการตามประเภทของงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน เพราะแต่ละงานบริการย่อมมีทั้งจุดเด่นและจุดด้อยด้วยกันทั้งสิ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แม้ว่าจากผลการศึกษาจะพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากก็ตาม แต่ก็ไม่ได้อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสภาพเศรษฐกิจสังคมก็มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นควรมีนโยบายในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยอยู่ในลำดับสุดท้าย จากทั้ง 3 ด้าน ดังนั้นเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ควรมีนโยบายในการพัฒนาการให้บริการในด้านกระบวนการอย่างเร่งด่วน ดังนี้
 - 1.1 ควรมีนโยบายด้านกระบวนการตลอดจนขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างชัดเจน การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว จำเป็นต้องให้บริการที่รวดเร็ว กระชับ (One Stop Service) ในจุดบริการจุดเดียว
 - 1.2 ควรมีนโยบายในการพัฒนากระบวนการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ ตรวจสอบได้ ในเรื่องการให้บริการมีความรวดเร็ว ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละภารกิจงานบริการให้มีความเหมาะสม โดยให้แต่ละงานบริการกำหนดเวลาให้ชัดเจน เช่น ภายใน 15 นาที หรือ 30 นาที
 - 1.3 ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การบริการสู่ความเป็นเลิศ และพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ พนักงานเทศบาลทุกคน และควรมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติเป็นระยะ ๆ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงระบบต่อไป
2. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร/ ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยอยู่ในลำดับที่ 2 จากทั้ง 3 ด้าน ดังนั้นเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ควรมีนโยบายในการพัฒนาการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้
 - 2.1 ควรมีนโยบายพัฒนาประสิทธิภาพความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นลำดับที่ 2 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มาเป็นลำดับที่ 3 ซึ่งจะทำให้สามารถยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดียิ่งขึ้น
 - 2.2 ควรมีนโยบายพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ โดยสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการเป็นลำดับรองสุดท้าย และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นลำดับสุดท้าย
 - 2.3 ควรจัดให้มีการสัมมนาค่านานาบริการที่ และมีการประเมินผลเป็นระยะ ๆ หากมี Feedback ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ต้องนำมาปรับปรุง หาแนวทางแก้ไขในการบริการทันที
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แม้จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 แต่ยังคงพัฒนาเพื่อยกระดับความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการให้ดีขึ้น ดังนี้

3.1 นโยบายการพัฒนาให้สำนักงานมีอุปกรณ์/ เครื่องมือที่มีคุณภาพ เพียงพอ และทันสมัยต่อการบริการให้มากขึ้น ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 5 และ 6

3.2 ในเรื่องการพัฒนาพื้นที่และภูมิทัศน์บริเวณสำนักงานอยู่เสมอ ซึ่งจากการนำข้อเสนอแนะมารวบรวม พบว่า มีข้อเสนอให้ปรับพื้นที่บริเวณหน้าสำนักงาน มาใช้เป็นที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ผู้มารับบริการหรือติดต่อราชการ

3.3 นโยบายในการพัฒนาการให้บริการในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะการพัฒนาให้สำนักงานมีอุปกรณ์/ เครื่องมือที่มีคุณภาพ เพียงพอ และทันสมัยต่อการบริการให้มากขึ้น ดังนั้นสำนักงานเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ควรจะให้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบลที่มีสถานที่ที่เหมาะสม มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัย (ระบบ Free Wifi) ที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ไว้รองรับผู้รับบริการและนักเรียน นักศึกษาเพื่อการค้นคว้าข้อมูลในการเรียน นอกจากนี้ควรมีการจัดหาอุปกรณ์สำนักงานให้ได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ ไว้บริการระหว่างรอรับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จากข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่กล่าวว่าควรมีนโยบายในเรื่อง การพัฒนาพื้นที่บริเวณสำนักงาน พื้นสนาม ลานจอดรถ ซึ่งจะเห็นได้จากในเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นอันดับแรก ดังนั้นควรมีการจัดการรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนปรับปรุงภูมิทัศน์ให้ดูสดชื่น มีสีสนับ ปลูกไม้ดอก ให้มีกลิ่นหอม เพื่อคงรักษา ระดับความพึงพอใจที่ดีไว้ตลอดไป

2. จากการให้มีนโยบายในการปรับลดขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคล่องตัว ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 5 จึงต้องมีการพัฒนากระบวนการให้บริการ ให้มีขั้นตอนที่กระชับ รวดเร็ว ลดระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน ตลอดจนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการให้สามารถใช้งานและเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก ให้มีกระบวนการให้บริการเป็น Flow Chart แสดงให้ผู้รับบริการเห็นอย่างชัดเจน และที่สำคัญการไม่เลือกปฏิบัติ การจัดลำดับการให้บริการที่เป็นธรรม เสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ไม่ลัดคิว

3. จากการที่มีนโยบายพัฒนาปลูกจิตสำนึก เสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ดีขึ้น และการปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต ไม่เบียดบังหรือทุจริตในตำแหน่งหน้าที่ เจ้าหน้าที่บริการด้วยหน้าที่ที่ยิ้มแย้ม

แจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน แต่งกายเหมาะสม

เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากที่สุด และหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถและมีจิตบริการที่ดี เข้าถึงจิตใจของผู้มารับบริการ ก็จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ดีขึ้น ดังนั้นจำเป็นจะต้องมีการให้ความรู้และมีการอบรม การปฏิบัติงาน หลักสูตรเพิ่มเติม อบรมเชิงปฏิบัติการ เพิ่มทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้มีความรู้ ความเข้าใจ ในงานบริการ ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ถูกต้อง จะทำให้ได้มีการบริการ ที่ประทับใจ ทั้งผู้ให้และผู้รับ

ข้อปฏิบัติเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง และรักษาระดับคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก เพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมในประเด็นที่การศึกษาเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้
3. ควรส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนาระบบสารสนเทศที่สำคัญ ให้มีความเป็นปัจจุบัน พร้อมใช้และเข้าถึงง่าย ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ ให้เหมาะสมกับบริบทรวมทั้งเป็นสารสนเทศในการตัดสินใจของผู้บริหาร
4. ควรมีการศึกษาให้ครอบคลุมถึง 2 มิติสำคัญ คือ มิติการพัฒนาโดยใช้ชุมชน ควรศึกษาถึงการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาระบบการให้บริการของเทศบาล และ มิติการพัฒนาโดยใช้เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ควรศึกษาถึงความจำเป็นในการพัฒนางานของพนักงานเทศบาล

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดิถก. (2532). *การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- กึ่งแก้ว แป้นถึง. (2536). *ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคุมประพฤติ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคุมประพฤติในส่วนกลาง กระทรวงยุติธรรม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- กฤษณ ฌนาพงศธร. (2528). *การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กุลนดา โชติมุกตะ. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กัลยา คำรงค์ศักดิ์. (2544). *การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อประเมินระดับความพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา: โรงพยาบาลวิภาวดี*. รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองแพทยศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาประสาทวิทยา, คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2539). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 107) ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจระอนันต์. (2543). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดิสงศ์ พรชนกนาถ. (2546). *องค์ประกอบหลัก 8 ประการ: สร้าง CRM*. วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต 8, 43(มีนาคม-เมษายน), 30-34.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. (2535). *ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ดุสิตบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ปธาน สุวรรณมงคล. (2543). *การกระจายอำนาจ สู่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 18 ปี รัฐศาสตร์ มสช.* กรุงเทพฯ: สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พงษ์ไพบูลย์ ศิวาราวาเวทย์ และทิมมพร คุ่มวงศ์. (2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าล้อ.* กาญจนบุรี: โปรแกรมวิชาการพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- พิชาย รัตนดิถก ณ ภูเก็ต. (2537). *แนวคิดและการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในงานบริการ สาธารณสุข. วารสารหอมอนามย์, 23(3), 149-454.*
- พัชรินทร์ กันต์ไพเราะ. (2554). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบาย สาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- เพียรผอง รวงผึ้ง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- มณี โปธิเสน. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- มนัสวีร์ ชาติาสีห์. (2545). *บริการอย่างมีคุณภาพ.* กรุงเทพฯ: แม็กโปคอนซัลแทนต์.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลกรุงเทพ. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.*
- รัตนา แพงเกษร. (2540). *การสัมมนาเพื่อการปฏิบัติทางการตลาด. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.*
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2543). *องค์กรแห่งการเรียนรู้และการบริหาร.* กรุงเทพฯ: อริยชน.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด. (2546). *ISO 9000: 2000 คู่มือพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ QMS (พิมพ์ครั้งที่ 3).* กรุงเทพฯ: เคล็ดไทย.

- วไลรัตน์ สวัสดิ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันชัย มีชาติ. (2548). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แหวะมะ จินาแหวและอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอขี้เือง. วารสารวิทยบริการ, 21(1), 46-66.
- สมใจ ลักษณะ. (2546). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สโรชา แพร์ภาษา. (2549). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สาโรจน์ ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุเทพ บุญค้ำ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจร ศึกษากรณี: สถานีตำรวจอำเภอเมืองจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสวิตา โอจรัสพร. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และประชาชนผู้ใช้นร่วมกันต่อการให้บริการของรถโดยสารไม่ประจำทางในอำเภอเมือง เชียงใหม่ กรณีศึกษา: รถสี่ล้อแดง. ปัญหาพิเศษเศรษฐศาสตรบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศศิวรรณ ศิลป์ประกอบ. (2544). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก: ศึกษากรณีโรงพยาบาลตำรวจ. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาสน์.
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Davis, B. M. (1967). The impact of leadership on employee motivation. *Master Abstracts International*, 42(6), 2001.

- Fitzgerald, M. R., & Durant, R. F. (1980). Citizen evaluation and urban management: service delivery in an era of protest. *Public Administration Review*, 40(1), 585-594.
- John, L. K. (1954). *Culture and Conflict: A Comparative Study of Organizations. Organizational Culture, Management Strategies*. New York: Praeger Publishers.
- Mangeldroff, A. C. (1978). *Patient Satisfaction Questionnaire in Medical Care Unit*. New Jersey: Prentice Hall.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row Publishers.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Mullins, Laurie J. (1985). *Management and Organization Behavior*. London: Pitman Company.
- Peuchansky, R., & Thomas, W. J. (1981). The concept of access definition and relationship to consumer satisfaction. *Medical Care*, 19(2), 127-140.
- Powell, D. H. (1983). *Understanding Human Adjustment: Normal Adaptation Through the Life Cycle*. Boston, MA: Little Brown.
- Suchitra, P. (1986). *Delivery of Public Service in Asian Countries: Cases in Development Administration*. Bangkok: Thammasart University Press.
- Spitzer, R. B. (1988). Meeting consumer expectations. *Nursing Administration Quarterly*. Aspen Publishers, 12(3), 66.
- Wolman, B. B. (1978). *Dictionary of Behavioral Science*. Boston, MA.: PWS-Kent.
- Vroom, H. V. (1964). *Work and Motivation*. Now York: Wiley and Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Hanper & Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น
จังหวัดระนอง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบปัญหาพิเศษของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการศึกษาวิจัยทางวิชาการเท่านั้น ผู้ทำการศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับ คำตอบของท่านเป็นคำตอบที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่องานทางวิชาการเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นขอให้ท่านได้โปรดกรอกข้อความตามความเป็นจริงมากที่สุด

2. แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายจรัสพงษ์ สุทธิธรรม

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ไม่เกิน 20 ปี () 21-30 ปี
() 31-40 ปี () 41-50 ปี () 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส () แยกกันอยู่
() หย่าร้าง () หม้าย

4. ระดับการศึกษา

() ไม่ได้เรียนหนังสือ () ประถมศึกษา
() มัธยมศึกษาตอนต้น () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.
() อนุปริญญา/ ปวส. () ปริญญาตรีขึ้นไป

5. อาชีพ

() เกษตรกรรม () รับจ้างทั่วไป
() ค้าขาย () ธุรกิจส่วนตัว
() รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัทเอกชน
() นักเรียน/ นักศึกษา () อื่น ๆ ระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

() ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,000-10,000 บาท
() 10,001-15,000 บาท () 15,001-20,000 บาท
() มากกว่า 20,000 บาท

7. ประเภทงานบริการที่ขอรับบริการครั้งล่าสุด

- () งานบริการด้านสาธารณสุข เช่น งานดูแลรักษาความสะอาด งานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ งานพ่นหมอกควัน งานควบคุมและป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ตลาดสด
- () งานบริการด้านการเงินการคลัง เช่น การชำระภาษี งานจัดเก็บรายได้
- () งานบริการด้านการศึกษา เช่น การจัดการด้านการศึกษาและงานประเพณีต่าง ๆ
- () งานบริการด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ เช่น งานช่าง งานไฟฟ้า

งานประปา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านตามความเป็นจริง

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. การให้บริการมีความรวดเร็ว					
3. การให้บริการมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน					
4. การให้บริการมีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม					
3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีเพียงพอ					
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดโดยรวม					
4. อุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น แบบคำร้องต่าง ๆ ปากกา น้ำยาลบคำผิด มีความเพียงพอต่อการให้บริการ					
5. มีการนำอุปกรณ์/เครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการ

โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม