

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาค้นคว้ามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น

พจนานุกรมทางการศึกษา (สุชาติ วรรสวัสดิ์, 2549) ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึก ประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักว่าถูกหรือไม่ สุโท เจริญสุข (2525, หน้า 58) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล อันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉย ๆ

โทมัส (Thomas, 1959, p. 233) ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า “คือการยอมรับในคำพูด หรือความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปรผลในทางพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

กู๊ด (Good, 1973, p. 399 อ้างถึงใน สุจิตา เผือกพิพัฒน์, 2546, หน้า 9) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า หมายถึง ความนึกคิด ความรู้สึกประทับใจ ความเชื่อ การตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

โคลาซา (Kolasa, 1969, p. 386 อ้างถึงใน สมศักดิ์ เจริญผล, 2542, หน้า 24) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใด อย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

วอฮล์แมน (Wahlman, 1973) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นภาวะของจิตใจที่ผ่านประสบการณ์แล้วเกิดการรู้และผลักดันให้เกิดความคิด ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

ไอส์เชก (Issak, 1981) ให้ความหมายความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่ว ๆ ไป โดยปกติแล้วคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ขณะที่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป มีความหมายที่กว้างกว่า

ศรีสมบุรณ์ เข้มกลม (2538, หน้า 47 อ้างถึงใน พงษ์ศักดิ์ พิศระอาด, 2549, หน้า 10) สรุปความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ในขณะนั้นเป็นพื้นฐานของการแสดงออกซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542, หน้า 8) สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้

จากคำจำกัดความต่าง ๆ พอสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกในด้านต่าง ๆ ถึงความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้การรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมาโดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาทางใดทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา สภาพแวดล้อม

#### **ความสำคัญของความคิดเห็น**

โทมัส (Thomas, 1959 อ้างถึงใน กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม, 2516, หน้า 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นโดยทั่ว ๆ ไปจะต้องมีสิ่งประกอบ 3 อย่างคือ บุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้าและมีการตอบสนองซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง ต่ำ มาก น้อย วิธีวัดความคิดเห็นโดยมาใช้ตอบแบบสอบถาม

วิไลดา ศรีประเสริฐ (2542, หน้า 36) การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้ของบุคคล กลุ่มคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความรู้สึกและความรู้สึกละเอียด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ

การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วยเพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

วิชญ์ นิมิตรฤๅ (2543, หน้า 9) การนำความคิดเรื่องความคิดเห็นมาใช้ประโยชน์นั้นจะมองในแง่ที่ว่า ความคิดเห็นเป็นตัวบ่งชี้หรือทำนายพฤติกรรม ดังนั้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งการฝึกหัดในการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน รวมทั้งความคิดเห็นที่วัดออกมาได้นั้น จะทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรหรือไม่ในอันที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป

### ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

รีเดอร์ (Reeder, 1971 อ้างถึงใน จุฑาทิพย์ อภิรมย์, 2538, หน้า 12) อธิบายถึงเหตุผลในการให้ความคิดเห็นของบุคคลว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการซึ่งเรียกว่า ความเชื่อและความไม่เชื่อ มิได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง เกิดจากปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยแรงดึงดูด ได้แก่ เป้าประสงค์ ความเชื่อ ค่านิยม นิสัยและขนบธรรมเนียม
2. ปัจจัยผลักดัน ได้แก่ ความคาดหวัง ข้อผูกพัน และการบังคับ
3. ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ โอกาส ความสามารถ และการสนับสนุน

ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้ เป็นปัจจัยที่ รีเดอร์ เชื่อว่า เป็นกลุ่มของเหตุผลในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์ กล่าวคือ การที่มนุษย์จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น ย่อมมีเหตุผลในการกระทำแฝงอยู่ทั้งสิ้น และเหตุผลดังกล่าวมิได้จำกัดอยู่เพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่จะประกอบด้วยกลุ่มของเหตุผลหลายประการ ซึ่งอาจเหมือนหรือแตกต่างกัน

ฟอสเตอร์ (Foster, 1952, p. 119 อ้างถึงใน สุดา ปานบ้านแพ้ว, 2542, หน้า 41) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นว่า มีมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นคุ้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรือจากหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน

กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542, หน้า 12-13) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล มีองค์ประกอบดังนี้

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น คนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดจากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

## 2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม มีองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 สื่อมวลชนได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อกลุ่มบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใดก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละบุคคลได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่บุคคล ได้รับแตกต่างกันก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้นได้

บุญธรรม คำพ้อ (2541, หน้า 72) ความคิดเห็นของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคลอีกด้วย ซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานและการติดต่อกันระหว่างบุคคลนับเป็นกระบวนการสังเกตการณ์ที่ได้รับจากการศึกษามาเป็นเวลาหลายสิบปี จะเป็นรากฐานก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

ออสแคมป์ (Oskamp, 1997 อ้างถึงใน สุนันทา อ่อนรัมย์, 2548, หน้า 14) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็น ดังนี้คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คืออวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้ได้รับความรู้ ความคิดปกติของอวัยวะความบกพร่องของอวัยวะสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นไม่ดีต่อบุคคลภายนอก ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบการณ์ด้วยตัวเอง การกระทำด้วยตนเอง หรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความพึงใจและเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตนเอง การกระทำด้วยตนเองหรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความพึงใจและเกิดความคิดต่อประสบการณ์

เหล่านี้นต่างกันอิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็กเมื่อเป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย

3. ทักษะคิด และความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

4. สื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา ดังนั้นสื่อเหล่านี้ ซึ่งได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร จึงเป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

สรุป ปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงความคิดเห็นของบุคคล เช่น ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ มีผลต่อความคิดเห็นของกลุ่ม ประสบการณ์ของบุคคลนั้น ๆ รวมถึงสื่อมวลชนต่าง ๆ ต่างก็ส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคคลทั้งสิ้น และการให้ความคิดเห็นของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการซึ่งเรียกว่า ความเชื่อและความไม่เชื่อ โดยมีได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ จะแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ปัจจัยสนับสนุน ปัจจัยดึงดูด และปัจจัยผลัก

### การวัดความคิดเห็น

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531, หน้า 3) ได้เขียนในเอกสารบรรยายของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องการวัดทัศนคติ กล่าวถึง การสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นมีอยู่ด้วยกันหลายวิธี แต่วิธีที่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีเทอร์สตัน (Thurston's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบกับตำแหน่งความคิดเห็นทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน (Equalappearmg Intervals)

2. วิธีกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติสูงต่ำแบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ S-D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

4. วิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางขึ้นชอบ

หรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชื่นชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับการให้คะแนน Positive หรือทาง Negative

นาถม ชีรสุวรรณจกร (2541, หน้า 19) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็น โดยทั่วไปจะต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้า และการตอบสนอง ซึ่งผลที่ได้รับจะออกมาเป็นระดับสูงต่ำ หรือมากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นส่วนใหญ่จะใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยผู้ตอบจะเลือกคำตอบตามแบบสอบถาม

วันดดา ศรีประเสริฐ (2542, หน้า 37) การวัดความคิดเห็น ทักษะคิด แรงจูงใจ และค่านิยม ได้มีการสร้างแบบทดสอบสำหรับวัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว แต่ก็ยังไม่สามารถแยกจากกันได้อย่างเด็ดขาด เพราะมีบางส่วนที่ซ้ำซ้อนกันอยู่ การวัดความคิดเห็นส่วนใหญ่แล้ว ยังไม่มีการแบ่งแยกออกจากทัศนคติอย่างชัดเจน และมีบ่อยครั้งที่คำสองคำใช้สลับกัน แต่อย่างไรก็ตามการสำรวจความคิดเห็นมักจะเป็นการถามสิ่งที่เฉพาะเจาะจง

การวัดความคิดเห็นสามารถวัดได้หลายแบบ (สุทธนู ศรีไสย์ และสุพจน์ บุญวิเศษ, 2547, หน้า 9-10) ดังนี้

#### 1. Scaling Technique มี 2 แบบ คือ

1.1 วิธีของลิเคิร์ต (Likert Technique) ออกแบบและสร้างโดย ลิเคิร์ต (Likert, 1932) เป็นมาตรวัดแบบรวมคะแนนประกอบด้วยประโยคต่าง ๆ ที่แต่ละประโยคของผู้ถูกทดสอบแสดงความรู้สึกออกมา แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉย ๆ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง การใช้มาตรวัดแบบนี้สามารถใช้กับจำนวนข้อได้มาก สามารถครอบคลุมเนื้อหาที่น่าสนใจได้อย่างกว้างขวาง

1.2 วิธีของเทอร์สโตน (Thurstone Techinque) วิธีนี้จะประกอบไปด้วยประโยคต่าง ๆ ประมาณ 10-20 ประโยคหรือมากกว่านั้น ผู้ถูกทดสอบจะต้องแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ที่กำหนดเอาไว้ คือ กำหนดเป็น Scale Value ซึ่งเริ่มต้นจาก 0.0 ถึง 11.0 คือ ประโยคที่ไม่พึงพอใจเรื่อยไปจนถึงความรู้สึกที่เป็นกลาง ๆ ซึ่งอยู่ในระดับ 5.5 จนถึงระดับ 11.0 ซึ่งเป็นค่าสูงสุดที่เป็นประโยคที่พึงพอใจมากที่สุด

2. Polling Technique เป็นการหยั่งเสียงประชาชนว่า ประชาชนมีความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ อย่างไรบ้าง ส่วนมากนำมาใช้กับการเลือกตั้งของพรรคการเมืองหรือที่ทำอะไรเกี่ยวกับประชาชน ผลของการหยั่งเสียงจะขึ้นอยู่กับวิธีการสุ่มตัวอย่าง จำนวนกลุ่มตัวอย่างนั้น ๆว่าจะออกมาในลักษณะใด

3. Questionnaire เป็นการใช้แบบสอบถามประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างว่า เห็นด้วยหรือไม่ เห็นด้วยดี หรือไม่ดี แบ่งการสอบถามออกเป็น 2 แบบ คือ

3.1 Fixed-Alternative Questions เป็นคำถามที่ถามเฉพาะเจาะจงไปแล้วให้ตอบตามเรื่องที่ถามเท่านั้น

3.2 Open-Ended Questions เป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมแล้วนำความคิดเห็นหรือความรู้สึกของคนส่วนมากมาจัดกลุ่มดูว่า เขาเหล่านั้นมีความรู้สึกอย่างไร

มอร์แกน และคิง (Morgan & King, 1971) เสนอว่า การที่จะให้ใครก็ตามออกความคิดเห็นควรถามกันต่อหน้า ถ้าจะใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่า “เห็นด้วย” หรือ “ไม่เห็นด้วย” กับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวความคิดของลิเคิร์ต ซึ่งจะแบ่งความคิดเห็นเป็นระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เบสท์ (Best, 1977) เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการบอกความคิดเห็น คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่า ความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไรและสามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (นันทวรรณ มณีนาวา, 2546, หน้า 19) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง ปฏิบัติ รับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

คอตเลอร์ (Kotler, 1944, p. 477) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ สแตนตัน (Stanton, 1981, p. 441 อ้างถึงใน ร.อ.หญิง นกุลยา ส่งสวัสดิ์, 2544, หน้า 10) ได้ขยายความให้ชัดเจนขึ้น การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่ จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

วีระพงศ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 6-8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น หรือบริการคือสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้ทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย (2536, หน้า 13 อ้างถึงใน ร.อ.หญิง นกุลยา ส่งสวัสดิ์, 2544, หน้า 11) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจ ไม่ตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาคซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการ เมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

ฟิตเซอร์ราร์ด และดูแรนต์ (Fitzgerald & Durant, 1980 อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา, 2535, หน้า 20) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

เวเบอร์ (Weber, 1966, p. 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Sine ira et Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

วัง (Wang 1967 cited in Punyarabandhu-Bhakdi, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่จะให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามีปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวบริการ (Services)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวจึงทำให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น

การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

อมร รักษาสัตย์ (2525, หน้า 27) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้ประสิทธิภาพของการบริการงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ (2541, หน้า 1) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือกิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินการนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์สิ่งของใด ๆ

ปฐม มณีโรจน์ (2534, หน้า 5 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ สุภาโษษฐ์, 2538, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น โดยยึดหลักว่าต้องมีความสะดวก สะอาด รวดเร็ว และความถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายคุณภาพการบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายคุณภาพการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้  
 สุระศักดิ์ นานานุกุล (2538, หน้า 111) กล่าวว่า แนวความคิดในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภันท์ถือว่า คุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญสูงสุดทุกองค์การที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ถ้ามีคุณภาพแล้วก็จะสามารถเอาชนะคู่แข่งกันได้โดยเด็ดขาดจะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งของตลาดด้วยคุณภาพที่เหนือกว่าและบรรลุเป้าหมายได้ด้วยคุณภาพ ซึ่งในแนวความคิดใหม่มักบ่งบอกว่าจะต้องเน้นความพอใจของลูกค้าก่อน จะต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้าหลักจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ให้ลูกค้าพอใจ

บุญกร พงษ์สวัสดิ์ (2541, หน้า 11) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย แพทย์ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัยโรค

และการรักษาโรค ตลอดจนพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถในการให้การพยาบาลการมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการตรวจรักษา การสื่อสารที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ หน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

มิลเลต (Millett, 1954, p. 4) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่พิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รดดับเพลิงมาถึงหลังจากไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการอย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

อนุวัฒน์ ศุภชุตกุล (2542, หน้า 2) ได้ให้ความหมายตามมุมมองของผู้เกี่ยวข้อง และตามวิวัฒนาการของแนวคิดเรื่องคุณภาพโดยศัพท์ “คุณภาพ” คือ ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้นามุมมองของผู้ประกอบวิชาชีพ คุณภาพคือ การปฏิบัติตามมาตรฐาน ที่กำหนดไว้และความสม่ำเสมอ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ส่วนในมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพคือความตอบสนองความต้องการ (Need) และความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับผลงาน หรือการทำให้เกิดความคาดหวังของผู้รับผลงาน

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพ คือ ระดับของการกระทำหรือปฏิบัติตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด และต้องมีความเป็นเลิศ ซึ่งคุณภาพจะต้องถูกกำหนดโดยความพึงพอใจของผู้ที่มารับการบริการนั้น ๆ จึงจะถือว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจและเห็นความสำคัญอย่างจริงจัง จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของลูกค้า หลังจากการใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ ผลงานวิจัยดังกล่าวพบว่า คุณภาพการบริการ เป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคหรือลูกค้า “Service Quality is what Customers Perceived” กล่าวคืออะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่าเป็นดีเป็นที่ถูกต้องพอใจ จะหมายถึง คุณภาพไม่ว่าจะเห็นสินค้าหรือบริการใด ๆ ด้วยเหตุนี้ การทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นซึ่ง บรัสเชล และเกล (Buzzel & Gale, 1985 อ้างถึงใน อนุวัฒน์ ศุภชุตกุล, 2542, หน้า 2-3) กล่าวว่าเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ แบ่งเป็น 7 ลักษณะคือ

1. คุณภาพการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือบริการลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจว่าอะไรที่ เรียกว่า คุณภาพ จากสิ่งที่ลูกค้าคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น คุณภาพการบริการจะมีลักษณะเป็นอย่างไร และตรงจุดใดจึงเรียกว่าคุณภาพนั้น อยู่ที่ลูกค้ากำหนดขึ้น ซึ่งลูกค้าแต่ละคนอาจจะมองคุณภาพของการบริการในแต่ละฉากเหตุการณ์ของการให้บริการที่แตกต่างกันได้

2. คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดจบ เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพของการบริการ ให้เฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรตายตัวลงไปได้ การให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีจะต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่ที่กิจการดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี

3. คุณภาพของการบริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวกับงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าหรือผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง และการควบคุมคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้นผู้ปฏิบัติงานบริการ ทุกคนจะต้องสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อผู้ร่วมงานด้วยกันและลูกค้าที่มารับบริการ

4. คุณภาพของการบริการ การบริหารการบริการและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกจากกันได้ในการนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องได้รับความรู้ คำติชมผลงาน ในการนี้ผู้บริหารการบริการจะต้องเอาใจใส่บริการจัดการหรือสั่งการ และปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์เพื่อมุ่งหวังให้งานบริการที่ออกมาที่คุณภาพที่ดี

5. คุณภาพการบริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม การบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการ (Corporate Culture) ภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรม และคุณค่าความเป็นคน องค์กรบริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรอย่างเท่าเทียมกัน จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริงได้

6. คุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการ (Corporate Culture) ภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าความเป็นคน องค์กรบริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรอย่างเท่าเทียมกัน จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริงได้

7. คุณภาพของการบริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า ในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่าต้องการหรือความคาดหวังอะไรบ้างย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้

8. คุณภาพของการบริการ หมายถึง การรักษาความมั่นใจสัญญาขององค์กรบริการลูกค้ามักจะคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานบริการจะให้บริการในสิ่งที่ต้องการได้แสดงเจตจำนงหรือความมั่นใจสัญญาไว้

สรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการ คือ ลักษณะที่แสดงถึงผลดีเลิศของการให้บริการที่สมบูรณ์แบบ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่มิอาจละเลยได้ด้วยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของ

การส่งเสริมคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หัวใจของการบริการที่แท้จริง อยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

### เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ

ในการประเมินคุณภาพของการบริการทั่ว ๆ ไป ลูกค้ามักใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการที่ได้รับ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการซึ่ง ซีเทมล์ และคณะ (Zeithami, Parasuraman & Berry, 1988) ได้กล่าวไว้ ดังนี้

1. ลักษณะของการบริการ (Apperanece) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการโดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Cerdiability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้าและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

นอกเหนือจากที่กล่าวไปแล้ว สตีฟ และคูก (Steve & Cook, 1995, p. 53 อ้างถึงใน กิตติวัฒน์ บัญชาเกียรติ, 2542, หน้า 12) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่าการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดย

ส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด คุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหากองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการประทับใจในการบริการที่ได้รับและตั้งใจใช้บริการ ก็จำเป็นต้องวางแผนนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว และทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย พร้อมทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการตามนโยบายที่วางไว้อย่างจริงจัง

#### การวัดคุณภาพการบริการ

พาราสุรามาน, ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1995) กล่าวว่า คุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของผู้บริโภค (Consumer Perception) นั่นคือ คุณภาพของการบริการในสายตาของผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบตามคาดหวังในบริการ และสิ่งที่ผู้รับบริการคิดว่าได้รับจากบริการนั้น บริการจะมีคุณภาพเมื่อผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้

การดำเนินงานทางด้านการบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพเป็นงานทางด้านบริการประเภทหนึ่งที่มีฝ่ายเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน คือ ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าของ พนักงานหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการบริการทางด้านการออกกำลังกาย อีกฝ่ายหนึ่งคือ ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเพื่อการออกกำลังกาย

การศึกษาคุณภาพบริการในระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีการวิจัยทางการตลาดหลายครั้งโดยได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service Quality Model) และเกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ

(Dimensions of Service Quality) โดยการวัดจากการรับรู้จากบริการของผู้ใช้บริการว่าเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด จะมีการนำไปเป็นรูปแบบของการบริการให้แก่ผู้ให้บริการ โดยมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการดังต่อไปนี้ พาราสุรามาน, ซีเทมล์ และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากรและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
  2. ความเชื่อมั่นวางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้
  3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที
  4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
  5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้ให้บริการ
  6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจเชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ และอาจเกิดจากชื่อเสียงของผู้ให้บริการ
  7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
  8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ
  9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลทางด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ในการสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้มารับบริการ
  10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง
- จนกระทั่งในระยะเวลาต่อมาได้มีการสร้างเครื่องมือเพื่อไปศึกษาวิจัยกับธุรกิจบริการต่าง ๆ และได้เกณฑ์ประเมินที่เรียกว่า “SERVQUAL” โดยสรุปรวมมิติสำคัญของตัวบ่งชี้คุณภาพได้ 5 ข้อ โดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า “RATERW” (Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy & Responsiveness) สำหรับผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้บริการ บริการที่ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและรับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็วไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

#### **ระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน P.S.O1107 (Thailand**

#### **International Public Sector Standard Management System and Outcomes)**

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2545, หน้า 9-19) กล่าวถึง ระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน P.S. O1107 คือ งานที่หน่วยงานของรัฐจัดตั้งขึ้นตามอำนาจหน้าที่กฎหมายบัญญัติไว้เพื่อบริการให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน คำว่า “บริการ” มีความหมายมากกว่าคำว่าบริการที่ใช้ในภาคเอกชน ซึ่งมักหมายถึง การที่บริษัทต่าง ๆ ให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อแลกกับค่าบริการที่บริษัทเรียกเก็บ

ระบบ P.S. O1107 จะครอบคลุมตั้งแต่ประชาชน ภาคเอกชน หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานท้องถิ่น ซึ่งรวมเรียกว่าลูกค้าของหน่วยงานมีเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ คือ

1. ประสิทธิภาพ โดยทั่วไปวัดจากสัดส่วนระหว่างปัจจัยผลผลิตและปัจจัยนำเข้าอาจพิจารณาได้จากต้นทุนที่ใช้ในกระบวนการผลิต การจัดการ ในขณะที่ปัจจัยการผลิตพิจารณาได้จาก

บริการที่ส่งมอบ ซึ่งมีได้หลายมิติที่สำคัญคือ เวลาที่ใช้ในการจัดการ ดังนั้น ตัวชี้วัดประสิทธิภาพในกรณีนี้คือ เวลาที่ส่งมอบบริการหรืออาจเรียกว่าความรวดเร็ว

2. คุณภาพการบริการที่รวดเร็ว อาจไม่ใช่บริการที่มีคุณภาพได้เช่นเดียวกับคนที่ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ใช่คนที่สามารถสร้างงานที่มีคุณภาพก็ได้ในการดำเนินการเพื่อขอรับรอง P.S.O. 1107 หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานคุณภาพที่ไม่ด้อยกว่าหน่วยงานที่ให้บริการในลักษณะที่เทียบเคียงได้ทั้งภาครัฐและเอกชน

3. ความทั่วถึงกลุ่มเป้าหมายของงานบริการของรัฐจะแตกต่างจากกลุ่มเป้าหมายของงานบริการภาคเอกชนเนื่องจากรัฐต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ ทุกวัย ดังนั้นในการจัดบริการของรัฐเกณฑ์มาตรฐานคือ ความทั่วถึงในการจัดบริการให้แก่ประชาชน กระจายตามพื้นที่ อาชีพ อายุ การศึกษา

4. ความเสมอภาค งานบริการของรัฐต้องกระจายให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ ไม่จะแตกต่างในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา ควรได้รับการบริการเสมอหน้ากัน การได้รับโอกาสเสมอหน้ากันคือ ความเสมอภาคในการจัดบริการ ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือ ลำดับก่อน-หลัง ของการให้บริการ

5. ความเป็นธรรม รัฐต้องให้บริการแก่กลุ่มหลากหลายโดยเสมอหน้า ยกเว้นกลุ่มที่ด้อยกว่า เนื่องจากสภาพร่างกายซึ่งรวมถึงผู้พิการ ผู้สูงอายุ ไปจนถึงหญิงใกล้คลอด การจัดบริการเฉพาะให้แก่กลุ่มที่ด้อยกว่ากลุ่มอื่นในด้านสภาพร่างกายจะช่วยให้คนเหล่านั้นมีโอกาสได้รับบริการเหมือนกลุ่มอื่น

6. การตอบสนองความต้องการ ลูกค้าอาจมีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันไป ลูกค้าต้องการทราบกฎเกณฑ์ ระเบียบ ประกาศคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ไปติดต่อ หรืออาจต้องการให้มีบริการจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม จัดสถานที่สำหรับนั่งรอ ที่จอดรถประเด็นสำคัญ คือ หน่วยงานต้องรู้ความต้องการของลูกค้า และหาทางตอบสนองให้ได้โดยอาจเทียบเคียงกับงานบริการที่ใกล้เคียงกัน

7. ความพึงพอใจ แม้ว่าหน่วยงานอาจตอบสนองในความต้องการของลูกค้าได้บางเรื่องก็ไม่ได้หมายความว่า ลูกค้าพึงพอใจ บางครั้งเพียงรู้ว่าหน่วยงานพยายามคิดค้นหาวิธีดำเนินการแม้ยังไม่ได้ทำลูกค้าก็พึงพอใจ เพราะเห็นความตั้งใจจริงที่จะบริการ

8. ความต่อเนื่องของการบริการมักเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในบริการของรัฐทุกประเภท หน่วยงานของรัฐที่ต้องสร้างความเป็นเลิศในการบริการควรติดตามสอบถามและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา

9. ความสะดวกสบายในที่นี้คือ ความสะดวกสบายในการไปติดต่อและรับบริการซึ่งรวมไปถึงการรอคอยและอื่น ๆ ความสะดวกสบายอาจหมายถึงสถานที่ที่ติดต่อ ที่นั่งพักคอยห้องสมุด และอาคารสถานที่

10. ความพร้อมในการให้บริการ เมื่อลูกค้าไปติดต่อรับบริการลูกค้ามักคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้หากพบว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากสาเหตุใดก็ตาม อาทิ ติดพักเที่ยง ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ลูกค้ามักสรุปว่าหน่วยงานไม่พร้อมที่จะให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการซึ่งมีทั้งมิติเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลา อาคารสถานที่

### ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

เทศบาลตำบลนาจอมเทียนมีพื้นที่เขตปกครองของหมู่บ้านในตำบลนาจอมเทียน ดังนี้

- |                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| 1. หมู่บ้านอำเภอ        | หมู่ที่ 4 ทั้งหมด |
| 2. หมู่บ้านนาจอมเทียน   | หมู่ที่ 1 บางส่วน |
| 3. หมู่บ้านน้ำเมา       | หมู่ที่ 2 บางส่วน |
| 4. หมู่บ้านหินวง        | หมู่ที่ 3 บางส่วน |
| 5. หมู่บ้านเขาบำเพ็ญบุญ | หมู่ที่ 8 บางส่วน |
| 6. หมู่บ้านคลองน้ำชัย   | หมู่ที่ 9 บางส่วน |

### วิสัยทัศน์

|                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| “เทศบาลตำบลนาจอมเทียน    | เป็นเมืองท่องเที่ยวครบวงจร |
| ส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจ | คุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม  |
| สืบสานประเพณีและวัฒนธรรม | พัฒนาอุตสาหกรรมครัวเรือน”  |

### เป้าประสงค์

1. เป็นเมืองท่องเที่ยวและการบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐานรองรับนักท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งของประเทศ
2. ประชาชนร่วมกันใช้และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล
3. ประชาชนได้รับการสาธารณสุขปลอดภัย สาธารณูปการอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพชีวิตที่ดีถ้วนหน้า
4. ประชาชนได้รับการศึกษา มีองค์ความรู้และหันมาสนใจร่วมกิจกรรมทางด้านกีฬา วัฒนธรรมประเพณีคงอยู่กับท้องถิ่น
5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานกับเทศบาล สัมคมร่มเย็นเป็นสุข

6. การคมนาคมทั้งทางบก ทางน้ำ มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย เอื้อต่อการพัฒนาต่าง ๆ

7. ประชาชนสามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันได้อย่างเอื้ออาทร ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง **พันธกิจ**

1. เพิ่มศักยภาพการจัดการการท่องเที่ยวทั้งในด้านแหล่งท่องเที่ยว และการบริการให้มีคุณภาพ มาตรฐานและปลอดภัย

2. ส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ทางด้านสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับการสร้างคุณภาพการใช้ประโยชน์และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

3. จัดบริการสาธารณะให้เพียงพอ ประชาชนมีสุขภาวะ และคุณภาพชีวิตที่ดี

4. ส่งเสริมให้เป็นสังคม/ชุมชนแห่งการเรียนรู้และการกีฬา สืบสานศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

5. บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล และสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

6. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคม และการจราจร ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน นำไปสู่การเชื่อมโยงการพัฒนาทุกด้าน

7. ส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพและรายได้เสริมด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง **ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพท้องถิ่น**

เทศบาลตำบลนาจอมเทียน เป็น 1 ใน 8 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ตรงชายฝั่งทะเลตะวันออกของอ่าวไทย มีระยะห่างจากกรุงเทพ 155 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดชลบุรี ระยะทาง 68 กิโลเมตร การคมนาคมสะดวกในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การไฟฟ้า ประปา และโทรคมนาคม สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงในด้านเศรษฐกิจมีความได้เปรียบในทำเลที่ตั้งที่ติดทะเล มีการประกอบอาชีพประมงเป็นหลัก มีสถานที่ที่จะส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เพื่รองรับการขยายตัวจากเมืองพัทยา เช่น การบริการด้านการท่องเที่ยว ด้านการบริการสังคม ทั้งทางด้านสาธารณสุขและการศึกษา จึงเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนา ดังนี้

1. เป็นพื้นที่ส่วนหนึ่งในเป้าหมายตามโครงการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก
2. ประชาชนมีส่วนร่วมและผู้นำท้องถิ่นมีบทบาทต่อการพัฒนาท้องถิ่นสูง
3. เป็นพื้นที่ที่จะต้องรองรับการขยายตัวจากเมืองพัทยา
4. มีเส้นทางคมนาคมที่สะดวกห่างจากกรุงเทพและจังหวัดชลบุรีไม่มากนัก
5. มีพื้นที่เหมาะสมต่อการเกษตรกรรม และการเพาะเลี้ยงสัตว์ทะเล

6. มีทรัพยากรและแหล่งท่องเที่ยวพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวจากเมืองพัทยาที่มีพื้นที่ติดต่อกัน

7. มีธุรกิจการพาณิชย์กรรม ทางด้านการบริการให้กับนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาสู่เทศบาลตำบลนาจอมเทียน

#### ความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาล

##### ความต้องการแก้ไขปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน

1. ก่อสร้างถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำให้เพียงพอและได้มาตรฐาน รวมทั้งการปรับปรุงซ่อมแซมสายเคเบิลให้ดีขึ้น

2. ขอให้ขยายและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ให้เพียงพอและทั่วถึง พร้อมทั้งปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะ ซึ่งมีอยู่แล้วให้การได้ดี

3. ขยายเขตจำหน่ายน้ำประปาให้ทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาล

4. ติดตั้งสัญญาณไฟจราจรตามแยกต่าง ๆ ที่สำคัญโดยเฉพาะบริเวณหน้าสถานศึกษา

##### สถานประกอบการและโรงแรม

##### ความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ

1. ส่งเสริมอาชีพโดยการฝึกอบรมให้กับประชาชนในท้องถิ่น

2. จัดหาสถานที่เพื่อจำหน่ายสินค้า/ ผลผลิตของท้องถิ่น (หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์)

3. ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพสินค้า/ ผลผลิต

##### ความต้องการด้านสังคม

1. ต้องการให้มีการจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของตลาด หาบเร่ แผงลอย

2. ต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3. ต้องการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย

4. ต้องการแก้ไขปัญหาเด็ก เยาวชน สตรีและผู้ด้อยโอกาส

##### ความต้องการด้านการเมือง-การบริหาร

1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเลื่อมใสศรัทธาในระบอบการเมืองการปกครอง

2. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการบริหาร

3. จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

4. แก้ไขปัญหาการบุกรุกแนวเขตและที่สาธารณประโยชน์

##### ความต้องการด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

1. ต้องการให้มีการจัดการน้ำเสียและระบบน้ำเสีย

2. ต้องการให้มีการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3. ต้องการให้มีโรงงานกำจัดขยะมูลฝอยรวม
4. จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการกำจัดขยะมูลฝอย

ความต้องการด้านสาธารณสุข

1. ต้องการให้มีการรณรงค์กำจัดสุนัขจรจัด/ ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
2. ส่งเสริมสุขอนามัย การให้บริการสาธารณสุข
3. อบรมความรู้แก่ผู้ประกอบการร้านอาหาร/ โรงแรม

**โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและหน้าที่ดังนี้**

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มีได้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล

2. กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จบำนาญ และเงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทางบทดลองประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3. กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบการจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบการก่อสร้าง การควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติการปฏิบัติการก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงานควบคุมเก็บรักษา การเบิกจ่ายอุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง แผนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสาธารณสุขชุมชน งานส่งเสริมสุขภาพและอนามัย งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานส่งเสริมสุขภาพ งานแผนงานสาธารณสุข งานรักษาความสะอาด และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสาธารณสุข

5. กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา และพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การศึกษาปฐมวัย งานกีฬาและนันทนาการ งานส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สันติ อุดมสุขโกศล (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความพร้อมในการให้บริการ รองลงคือ ด้านความเสมอภาค และด้านการตอบสนองความพึงพอใจ โดยในด้านความพร้อมในการให้บริการประชาชนมีความคิดเห็นว่า สำนักงานเขตหนองแขมมีแบบฟอร์มที่เพียงพอ และมีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในด้านความเสมอภาคประชาชนมีความคิดเห็นว่า สำนักงานเขตหนองแขม มีการแจกบัตรคิว สำหรับผู้มารับบริการ และในด้านการตอบสนองความพึงพอใจประชาชนมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ ประชาชนผู้มาขอรับบริการผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่าเพศ การศึกษา รายได้ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างก็มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแขมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ชนชนก หลีกบึง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นสูงที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคและด้านการตอบสนองความพึงพอใจ โดยในด้านประสิทธิภาพประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีความรวดเร็วของการให้บริการ ในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีการให้บริการลำดับก่อน-หลัง และในด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาอ่อนน้อม มีความสุภาพและจากการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า อายุ รายได้ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลท่าเกษมแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ การศึกษา และช่วงเวลาที่ไปติดต่อราชการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลท่าเกษมไม่แตกต่างกัน

พนัสนิภา พิทักษ์โกศล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอ

แหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมือง การบริหาร พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลในระดับมากที่สุด และจากการเปรียบเทียบความแตกต่างสถานภาพส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศและรายได้ต่อเดือนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

สุทธิกานต์ ชูทอง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความทั่วถึงและด้านความพร้อมในด้านการให้บริการ โดยในด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีความรวดเร็วของการให้บริการ ในด้านความทั่วถึงประชาชนมีความคิดเห็นว่า มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และในด้านความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการและผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันและปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ชุติมา บ้านไร่ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมและรายได้อยู่ในระดับดี ซึ่งทุกด้านมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับดี โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ที่มีความต่างกัน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ภัทรา ธรรมพรศิริ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการแก่ประชาชน ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า การได้รับคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม ในภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้าน ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการเกิดความรวดเร็วและด้านความน่าเชื่อถือ ของธนาคาร อยู่ในระดับดี และด้านการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาและ ช่วงเวลาในการใช้บริการกับการได้รับคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน และพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเนื่องกับการได้รับคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อนุธิดา กวินวรรณกุล (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงาน ทะเบียนของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการใน ปีที่ผ่านมา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอ บ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชน ผู้มารับบริการในปีที่ผ่านมา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบล ธาตุทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้ บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลธาตุทอง พบว่า ประชาชน ผู้มารับบริการในปีที่ผ่านมาที่มีเพศ รายได้ และลักษณะการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลธาตุทองไม่ต่างกัน ส่วนประชาชนผู้มารับ บริการในปีที่ผ่านมาที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลธาตุทอง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05