

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (ผู้สูงอายุ)
3. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการ ทั้งในภาคราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา

ความหมายของการบริการ

อมรา ผูกบุญเชิด (2543, หน้า 18) กล่าวว่า งานบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรม และนามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและด้านอรรถาัยเป็นพื้นฐาน

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน ธนาคาร ฯลฯ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539, หน้า 287)

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544, หน้า 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกับขายบริการ

สุจิตร์ ขำนิวิทย์กรณ (2544, หน้า 6) ว่าการบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

กุลธร ธนาพงศธร (2545, หน้า 6) ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่ต้องการจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสะอาดสบายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความพอใจในอาชีพและมีความพอใจในงานที่ทำ

สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริกร (2546, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำที่ตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

รัชนี พิทักษ์ญาติ (2546, หน้า 10) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยแนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือกระบวนการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตและบริการ ที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

บังอร ชลสกุลถาวร (2549, หน้า 7) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างยอดเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องมีความสะอาด สะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ชัชฌา หิรัญสุนทร (2550, หน้า 9) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น อาจกล่าวสรุปได้ว่า การบริการมีความหมายโดยรวม คือ 1) การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก 2) กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

พวงเพ็ญ คำรงกุลชัย (2548, หน้า 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ การสร้างบรรยากาศที่ทำให้ลูกค้าที่มาขอรับบริการ ซึ่งการบริการจะต้องคำนึงถึง

1. ลูกค้าต้องการอะไร
2. ฟังอย่างตั้งใจ
3. ทำให้ลูกค้าประทับใจ
4. ทำด้วยใจรัก ไม่ทำตามหน้าที่
5. เต็มใจ และตั้งใจ
6. มีศิลป์ในการให้ เพื่อลูกค้าจะได้บริการที่ดี
7. อย่าเกรงกฎเกณฑ์มากนัก
8. ยิ้มแย้มแจ่มใส
9. ให้ความสะดวก
10. มารยาทดี

เว็บเบอ (Weber, 1966 อ้างถึงใน วรพจน์ แสงกุล, 2550, หน้า 13) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ตามหลักคำว่า S - E - R - V - I - C - E - S ดังนี้

S = Smart & Smile บุคลิกดีมีความมั่นใจในการทำงานและยิ้มแย้มแจ่มใส

E = Emotion มีอารมณ์ดี

R = Relation สร้างความสัมพันธ์ ยกย่อง ให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

V = Voice ใช้เสียงและคำพูดที่สุภาพและให้เกียรติ

I = Image สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ตนเองและสถาบัน

C = Courteous สุภาพอ่อนน้อม มีมารยาทดีในการให้บริการ

E = Enthusiastic มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

S = Skill มีความชำนาญในการทำงาน

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับสัมผัสแต่ต้องได้ยากและเป็นเรื่องที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่นำมาซื้อขายกันได้

ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2534, หน้า 143) กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้านำมาชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดม การบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้น ปัญหาการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด บริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันก็แยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการ คือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริหารกิจการ ต้องมุ่งสนใจในขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือ กิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคาและการส่งเสริมการบริการ

หลักการบริการ

สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริกร (2546, หน้า 18) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจาก

กลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

อำนาจ ตั้งเจริญชัย (2547, หน้า 35) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

1. ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่และขั้นตอนทางการบริการ
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต

เป็นต้น

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการประกอบด้วย

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พุดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ขุนเขี้ยว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาขอรับบริการ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้รับอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้

11. หลีกเลียงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

เทคนิคในการต้อนรับ

1. ต้องรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เกิดอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความพากเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการอยู่เสมอ

รัชณี พิทักษ์ญาติ (2546, หน้า 22) กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการ จะต้องมิดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการเสาะสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
6. สถานที่ทำการต้อนรับดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
7. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อกันจนติดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลดีที่สุด
9. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2543, หน้า 19) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ของธนาคารต้องมีหน้าที่ และคุณลักษณะ ประกอบด้วยศิลปะในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพ อ่อนโยนและให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ

4. ด้อยรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น และยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ด้อยรับลูกค้าด้วยความพยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่เข้าใจ
6. ด้อยรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
7. ด้อยรับลูกค้าด้วยความจริงใจ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
8. ด้อยรับลูกค้าด้วยความอดทน แทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
9. ด้อยรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย
10. ด้อยรับลูกค้าด้วยความเพียรที่ค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน
11. ด้อยรับลูกค้าด้วยบริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
12. ด้อยรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ ให้แทนที่จะชักช้า
13. ด้อยรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดงอาการเฉยชา
14. ด้อยรับลูกค้าโดยให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540, หน้า 15 - 19) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร

หรือการให้บริการเชิงรุกของ ชวงส์ ฉายะบุตร จะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า

การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ให้บริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อ และมาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการ เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิ ที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ งานมีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประชาชนหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประชาชนให้ใหม่ทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ ดังนี้ คุณสมบัติ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมี ก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหรือสิทธิ การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใดหมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไรอาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งที่ดีให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มืออยู่ใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกลึกซึ้ง เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีขอย่นามซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี เพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน โดยมีคุณสมบัตินี้ดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใกรักงานบริการให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงาน พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีความลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องทำ

1.4 มีการวางตัวที่เหมาะสม เพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ จำนวนมาก การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจาเนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานใด ๆ สำเร็จได้ ดังนั้น ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและให้บริการสอดคล้องกับความต้องการลูกค้า

1.7 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก หากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.8 มีจิตใม่ั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมุ่งมั่นในจิตใจ หากมีเหตุการณ์หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบ จะส่งผลถึงคุณภาพบริการ

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิม มีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์ เพื่อนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต โดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่ามีความรู้สึกเช่นไร เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในบริการให้เกิดขึ้น

1.11 มีวิจารณญาณ มีความไตร่ตรองและรอบคอบ เนื่องจากความต้องการของลูกค้ามีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการและเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีแก้ไขที่ดีที่สุดส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการน้อยที่สุด

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไป จะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมีกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง การกระทำเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี พฤติกรรมของผู้ที่ทำงานบริการได้ดีต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 อหยาศัยยดี ผู้ให้บริการส่วนใหญ่คาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศัยยที่ดีด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยท่าทางที่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความประทับใจ หากใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยนก็จะเป็นพฤติกรรมที่ดีของผู้ทำงานบริการ

2.2 มิมิตรไมตรี เป็นการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่าได้รับบริการที่มีมิตรไมตรี มีน้ำใจและช่วยเหลือเป็นการให้บริการที่มั่นคงและยืนยาว

2.3 เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่ งานเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานขาดความเอาใจใส่แล้วก็จะละเลยในการปฏิบัติงานไม่คิดปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

2.4 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ให้บริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสม ทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้มาติดต่อใช้บริการในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพจะแสดงถึงความไม่เอาใจใส่ในความถูกต้องเหมาะสม

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีกิริยาสุภาพ การที่องค์กรมีผู้ทำงานบริการที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และยังแสดงออกถึงความมีมารยาท จึงนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้ทำงานบริการ จะต้องตระหนักรู้ และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง

2.6 วาจาสุภาพ การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือก ผู้ทำงานบริการจึงควรสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละบุคคล จะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง แม้จะไม่ไพเราะหรือเสียงดี แต่จะต้องมีความชัดเจนชวนฟัง จึงมีความเหมาะสมในการทำงานบริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ ที่ต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน ผู้มาใช้บริการบางคนมีกิริยาดีสุภาพแต่บางคนอาจมีความก้าวร้าวหรือใจร้อนต้องการ ได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบคายวิวาท ผู้ให้บริการไม่อาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ดังนั้น จะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

2.9 มีความกระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเชื้อช้าแล้วยอมทำให้ผู้ใช้บริการหมดความศรัทธาไม่คาดหวังที่จะ ได้รับบริการอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายเป็นผลมาจากบริการล่าช้าและผิดนัด

2.10 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าที่ไม่สนใจรับรู้ปัญหาไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ความกระตือรือร้นในการดำเนินการแก้ปัญหา

2.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบยึดมั่นในสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างไร ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางอย่างเคร่งครัด ดังนั้น ในการพิจารณาคัดเลือกคุณสมบัติผู้ทำงานบริการจึงควรทดสอบวินัยเป็นสำคัญ

2.12 ข้อสัถย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ผู้ใช้บริการทุกคนย่อมต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ข้อสัถย์รักษาคำพูด ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความข้อสัถย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

เวปเบอร์ (Weber, 1966, p. 340) นักวิชาการชาวเยอรมัน มีความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการบริการโดยปราศจากอารมณ์โกรธ ความเครียด และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ โดยสิ่งที่สำคัญ คือ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา อย่างเท่าเทียมกัน หากอยู่ในสภาพการณ์เหมือนกัน

สรุป การบริการมีลักษณะการบริการ เป็นการบริการที่จับต้องไม่ได้ การบริการมีข้อจำกัดทางด้านเวลา ลักษณะของการบริการมีลักษณะที่ไม่แน่นอน และในขณะเดียวกันลักษณะของการบริการก็ไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ การบริการจะต้องมีหลักการบริการ ซึ่งต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสนองตอบต่อคนส่วนใหญ่ มีความสม่ำเสมอ การบริการจะต้องมีความเสมอภาคไม่เลือกบริการเท่าเทียม การบริการต้องยึดหลักประหยัด สะดวก การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ทั้งนี้ทั้งนั้นผู้ให้บริการมีความสำคัญจะต้องมีลักษณะที่ดี นิสัย คำพูด กิริยา มารยาท เต็มใจให้บริการ อดทน มองดูอบอุ่น รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพ การแต่งตัวที่เหมาะสมสุภาพเรียบร้อย คุณลักษณะที่ดีย้อมนำมาซึ่งผลดีของการให้บริการ เช่นเดียวกัน ธนาคารซึ่งเป็นสถานที่ที่ให้บริการโดยตรงจะต้องนำหลักต่าง ๆ ทุกสิ่งกล่าวมาพัฒนานำมาใช้เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

ความหมายคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในธุรกิจการให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ (Where) และรูปแบบที่ต้องการ (How) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539, หน้า 288 - 289)

ชเมนเนอร์ (Schmenner, 1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพ

การให้บริการนั้นดีเลิศ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ เลิฟล็อก (Lovelock, 1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้า หรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเขาจะเลือก บริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

ชวาลย์ ทัดศิวัช (2550, หน้า 68) กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของ บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอ คุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะ พอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และ ในรูปแบบที่ต้องการ

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะ สร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

แนวคิดทางการตลาดนั้น ให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพ การบริการจึงต้องถูกประเมินโดยผู้รับบริการ ซึ่งสามารถแยก องค์ประกอบของความต้องการ บริการเป็น 2 ประเภท

1. บริการหลักที่ต้องการจริง ๆ (Core Service) หมายถึง บริการที่ลูกค้าต้องการมาก จนทำให้เกิดการตัดสินใจมารับบริการนั้น ๆ ความต้องการเหล่านั้นมักคงที่
2. บริการที่เกี่ยวข้อง (Peripheral Service) หมายถึง บริการที่ไม่ใช่บริการหลัก แต่เป็น บริการอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการสามารถใช้ร่วมกับบริการหลักที่ต้องการจริง อันมีส่วนช่วยส่งเสริม คุณภาพของบริการได้ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 บริการที่คาดหวังจะได้รับ (Expected Service) หมายถึง บริการข้างเคียงที่ เกี่ยวเนื่องกับบริการหลักที่ต้องการจริง ที่ผู้รับบริการคาดหวังล่วงหน้าว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ เช่น ผู้รับบริการมาธนาคารเพื่อซื้อเช็คของขวัญ นอกจากได้รับเช็คของขวัญตามต้องการแล้ว ยังได้รับซองบรรจุที่สวยงามติดริบบิ้นพร้อมการ์ดอวยพรด้วย ความต้องการบริการในกลุ่มนี้จะ แปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ บุคคล เวลา และสถานที่

2.2 บริการที่อยู่เหนือความคาดหมาย (Augmented Service) หมายถึง บริการที่ผู้รับบริการอยากได้รับ แต่ไม่คาดหวังว่าจะได้ เช่น ผู้รับบริการอยากได้รับบริการจากพนักงานธนาคารอย่างรวดเร็ว ไม่ต้องเข้าคิวรอ นอกจากผู้รับบริการจะได้รับแล้ว พนักงานธนาคารยังสามารถจำชื่อผู้มารับบริการได้ด้วย และทักทายถูกต้องทุกครั้งที่มาธนาคาร

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า คุณภาพบริการมีองค์ประกอบหลัก 2 ประการ คือ คุณภาพปฏิบัติ (Quality in Practice) และคุณภาพตามการรับรู้ (Quality in Perception) โดยคุณภาพการปฏิบัตินี้เป็นคุณภาพตามมาตรฐานการทำงาน ในแต่ละหน้าที่ ส่วนคุณภาพตามการรับรู้ เป็นคุณภาพที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งคุณภาพทั้ง 2 ส่วนนี้ต้องมีการผสมผสานกันอย่างเหมาะสม จึงจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539, หน้า 288 - 289)

พาราสุรามาน, แซทแฮล์ม และแบร์รี (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990, p. 21) เป็นผู้ที่สนใจศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราสุรามานเริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ยังไม่พบว่ามีการศึกษาในเรื่องคุณภาพบริการมากนัก พบแต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาไว้มาก ทำให้เข้าถึงความหมายและคุณลักษณะสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจในคุณภาพบริการ เนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล

พาราสุรามาน, แซทแฮล์ม และแบร์รี (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) ได้เริ่มต้นทำการวิจัยด้วยการค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ประการข้างต้น โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เกี่ยวกับคุณภาพบริการการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยทางการตลาด MSI (Marketing Science Institute) และใช้เวลาในการศึกษาวิจัยนานถึง 7 ปี (1983 - 1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพบริการต่อมาเป็นวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะใช้รูปแบบคุณภาพที่ได้จากระยะที่ 1 มาทำการปรับปรุงด้วยวิธีการวิจัย ได้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ในระยะที่สามได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่สองแต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์การต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่งของ 5 บริษัทชั้นนำในการให้บริการ แล้วนำงานวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหาร ท้ายสุดได้ทำการสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจ 6 ประเภท

ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย ระยะสุดท้ายเป็นการมุ่งศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยเฉพาะ

พาราสุรามาน, แซทแฮมล์ และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, pp. 21 - 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร
2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนอง การให้บริการที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้การได้เป็นอย่างดี
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ลูกค้าของธนาคารสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
5. ความสุภาพ/ อหยาวัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า มีความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธนาคาร
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ ความน่าไว้วางใจ
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใด ๆ ในการรับบริการ
9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding/ Knowing the Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า
10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/ บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอก ที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม สวยงามและทันสมัย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538, หน้า 145) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service - Quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการ ตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จาก ประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขา ได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) นักการตลาดต้องการทำการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจ ซื้อบริการของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพ การให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้า เข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ เป็นรูปแบบ ซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีใช้ได้
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงาน โดยไม่มีข้อผิดพลาด
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่ น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของ ลูกค้าและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แกลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้สึก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing Customer) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบ เพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

พัชรินทร์ พรพิณเนส (2544, หน้า 10 - 11) ได้อธิบายแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพการบริการ (Total Quality Service: TQC) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนี้ได้รับพัฒนามาจากแนวคิดการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (Total Quality Service: TQC) ของ Dr. W. E. Deming ผู้เชี่ยวชาญด้านการควบคุมคุณภาพ ชาวสหรัฐอเมริกา โดยสรุปได้ว่า การบริหารคุณภาพการบริการเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลิตภัณฑ์ การบริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าจากคู่แข่งขั้นได้ดีที่สุด รวมถึงเป็นเครื่องมือที่สร้างความเติบโตและผลกำไรให้แก่กิจการ โดยที่ระดับคุณภาพบริการยิ่งสูงเท่าใดจะยิ่งทำให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มมากขึ้นเท่านั้นซึ่งคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จะประกอบด้วย

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่มีคุณภาพต้องอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่และเวลาที่ไม่ให้ลูกค้าไม่ให้อุปกรณ์ต้องรอนาน และอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ต้องมีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) องค์กรและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดในให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) บุคลากรจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Customer Understanding) บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สุกชัย คามวัลย์ (2544, หน้า 12 - 15) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือ การพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า หลักการ พัฒนาการให้บริการการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) ยึดการตอบสนองความต้องการ จำเป็นของประชาชน เป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นให้บริการตามระเบียบ แบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อ มีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่จะต้องจัดการบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควร ได้รับ
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวน อำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุม มากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและ ต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น
3. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อย มีทัศนคติในลักษณะ เจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจ จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจ เมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ประชาชน ผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมี ลักษณะดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการ เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของ ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและ รวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะ รับรู้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่
4. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของ ระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของ

การบริการข้าราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการ เป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางาน หรือนำเทคโนโลยีเหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

- 4.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
- 4.2 การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
- 4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น
5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง
6. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด
7. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นสำคัญ
8. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับ

ทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น

9. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

9.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

9.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาค ในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสาร ไม่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างสรรค์คิดและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

มิลเลท (Millet, 1954, p. 97) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของงานบริการคือ การสร้างความพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะต้องว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จึงสรุปได้ว่าหลักการที่ดีของงานให้บริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอรรถาธิบาย เสมอภาคและเป็นธรรมให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ ต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (ผู้สูงอายุ)

ความหมายของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุโดยทั่วไป หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป แต่มีผู้ให้ความหมายไว้หลายประการทั้งที่มีลักษณะใกล้เคียง และแตกต่างกัน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินความเป็นผู้สูงอายุของบุคคล การที่จะตัดสินว่าบุคคลใดเป็นผู้สูงอายุนั้น จะพิจารณาอายุเพียงอย่างเดียวคงไม่เหมาะสมนักทั้งในแง่ของความช้าหรือความเร็ว สำหรับข้อพิจารณาการเป็นผู้สูงอายุแบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 กำหนดโดยกาลเวลาหรือการตัดสินใจโดยอายุ เช่น ประเทศไทยถือว่าผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นผู้สูงอายุ

ประการที่ 2 เกิดขึ้นตามความเป็นจริง หรือตามสภาพที่พบเห็นโดยพิจารณาจากความเสื่อมโทรมของสังขารและสภาพอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละคนเนื่องจากผู้ที่มีอายุเท่ากันอาจมีสภาพ ร่างกายและจิตใจที่แตกต่างกันผู้ที่มีอายุต่างกันอาจมีสภาพร่างกายและจิตใจใกล้เคียงกันได้ ส่วนการพิจารณาความมีอายุอาจมองได้หลายแง่คือ

การกำหนดให้บุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นผู้เข้าสู่วัยสูงอายุ นั้น เบียร์เรน (Birren, 1981, p. 68 อ้างถึงใน วิไลรัตน์ จิตตโคตร, 2542, หน้า 14) ได้กล่าวว่า การกำหนดว่าใครเป็นผู้สูงอายุควรพิจารณาองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านชีวภาพ ด้านจิตใจ และด้านสังคม ด้านชีวภาพควรคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงทางสภาพร่างกาย และความสามารถในการใช้ศักยภาพของร่างกายเป็นเกณฑ์ ด้านจิตใจพิจารณาความสามารถในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม การรับรู้ การจดจำ การใช้เหตุผล การมองภาพพจน์ตนเอง และการมีแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการที่จะมีบทบาทในส่วนของการรับผิดชอบต่อสังคม

ดังนั้น ถ้าจะใช้หลักของเบียร์เรนที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจว่าผู้ใดคือผู้สูงอายุก็ต้องเน้นที่สภาพร่างกายการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคลอย่างกระชับกระเฉงทำหน้าที่ได้ดี ก็ถือว่ายังไม่แก่

1. ความสูงอายุในเชิงชีวภาพ (Biological Age) เป็นการคาดคะเนถึงประสิทธิภาพการทำงานของร่างกาย ซึ่งเป็นไปตามอายุขัย โดยพิจารณาจากความสามารถในการทำงานของอวัยวะที่สำคัญต่าง ๆ ของร่างกาย
2. ความสูงอายุในเชิงจิตวิทยา (Psychological Age) เป็นความสามารถของการปรับตัวของแต่ละบุคคลว่า จะมีการปรับตัวอย่างไรดี จึงจะสามารถเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเปรียบเทียบกับบุคคลที่มีอายุเท่า ๆ กัน โดยพิจารณาความสามารถเหล่านี้ได้จากความจำ การเรียนรู้ สถิติปัญญา ความชำนาญ ความรู้สึก แรงจูงใจ และอารมณ์
3. ความสูงอายุในเชิงสังคม (Social Age) หมายถึง บทบาทและนิสัยทางสังคมของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ในสังคมเดียวกัน โดยการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคมที่มีอายุเท่า ๆ กัน

สันสนีย์ มโนสุจริต (2550, หน้า 21 - 22) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาความเป็นผู้สูงอายุว่า จะต้องพิจารณาในด้านต่าง ๆ 3 ด้าน ได้แก่

1. ความเสื่อมถอยของร่างกาย คือ เมื่อคนเรามีอายุนานจนสังขารเริ่มเสื่อมถอยลงก็จะถือว่าเริ่มชราหรือเข้าสู่ความเป็นผู้สูงอายุ
2. การแบ่งช่วงอายุแต่ละวัย โดยยึดตามแนวคำสอนในพุทธศาสนาช่วงแรกจะเป็นเด็กหรือปฐมวัย คือ บุคคลที่มีอายุระหว่าง 1 - 25 ปี ซึ่งถือเป็นวันแห่งการศึกษาเล่าเรียน ช่วงที่ 2 คือ วัยผู้ใหญ่หรือมัชฌิมวัย อายุประมาณ 25 - 50 ปี จะเป็นวัยแห่งการประกอบอาชีพ และการสะสมทรัพย์ และช่วงที่ 3 คือ ปังฉิมวัย หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งจะเป็นวัยสุดท้ายของชีวิตที่สังขารเริ่มเสื่อมถอยทรุดโทรม และเป็นวัยที่ควรหาความสุขของชีวิตโดยการเห็นพระธรรม การสงบสติอารมณ์ ดังนั้น คนชรา หรือผู้สูงอายุ จึงเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงวัยสุดท้ายของ

ชีวิตมนุษย์นั่นเอง

3. หน้าทีและกิจกรรมทางสังคม ในขณะที่สังคมได้กำหนดกฎเกณฑ์ของสภาพคนชราไว้ว่าเป็นอย่างไร อายุเท่าไร เมื่อบุคคลผ่านกระบวนการไปจนถึงจุดที่สังคมกำหนดไว้ เขาเหล่านั้นก็จะเริ่มรู้สึกเปลี่ยนแปลงไปตามเกณฑ์ดังกล่าวเช่นกัน โดยความรู้สึกนึกคิด การเปลี่ยนแปลงทางจิตใจและอารมณ์ของผู้สูงอายุอันเนื่องมาจากสภาพของสังขารและสังคม ทำให้บุคคลเหล่านี้มีพฤติกรรมที่ผิดแผกไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ และได้กลายเป็นเครื่องชี้ถึงความชราภาพทางด้านจิตใจ

พัชชานันท์ ผลทิม (2552, หน้า 33) ได้รวบรวมความหมายของผู้สูงอายุไว้เป็นหมวดหมู่ ดังนี้

1. การพิจารณาความมีอายุในแง่การเปลี่ยนแปลงของร่างกาย เป็นความมีอายุขั้นต้นที่บ่งชี้ว่า ผู้นั้นกำลังจะเป็นผู้สูงอายุ การเปลี่ยนแปลงแรกสุด คือ สายตาจะยาวขึ้นต้องใช้แว่นตาช่วยมองเห็น หูตึง จี๋ลิ้ม เหนื่อยง่าย ถ้าเจ็บป่วยก็ต้องใช้เวลารักษานานกว่าเดิม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ มิได้เกิดขึ้นพร้อมกันหรือเป็นเหมือนกันทุกคน ดังนั้น การใช้การเปลี่ยนแปลงของร่างกายตัดสินความอายุเราก็น่าจะเรียกผู้มีอายุเหล่านี้ว่า เป็นผู้มีอายุขั้นปฐมคือ เป็นผู้เริ่มมีอายุยังมีผู้สูงอายุจริง ๆ

2. การพิจารณาความมีอายุในแง่สังคม ความมีอายุทำให้ผู้สูงอายุมีสถานะทางสังคมกว้างขึ้นและมีความสำคัญในฐานะผู้มีประสบการณ์แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับว่ามีปฏิสัมพันธ์กับสังคมของคน ๆ นั้นด้วย

3. การพิจารณาความมีอายุในแง่จิตใจ ผู้ที่ได้ชื่อว่าเป็นคนมีอายุจะมีลักษณะใจน้อย ไม่ยอมรับรู้ ยึดมั่นความคิดความรู้ตนเองเป็นหลัก ไม่ยอมรับความรู้ใหม่ ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงใด ๆ มักจะอ้างว่าที่เคยทำมาดีแล้ว อารมณ์ไม่มั่นคง จู้จี้ จี๋ป่นและถือตัว

4. การพิจารณาความมีอายุตามกฎหมาย กฎหมายได้กำหนดการมีอายุตามปีปฏิทินซึ่งแตกต่างกันไปตามสภาพของสังคมและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ ไม่มีหลักเกณฑ์แน่นอนแล้วแต่จะพิจารณาความมีอายุในลักษณะใด โดยทั่วไปจะอยู่ระหว่างอายุ 55 - 65 ปี การกำหนดความมีอายุตามกฎหมายนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ปลดเกษียณจากงานที่ปฏิบัติกับการพิจารณาให้บำเหน็จบำนาญ สำหรับประเทศไทยกำหนดให้อายุ 60 ปี ปลดเกษียณ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ทั้งความหมายและแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ มีหลายประการพอจะสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุ คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายจิตใจที่เสื่อมถอยลงตามอายุที่มากขึ้น เป็นเหตุให้เกิดโรคร้ายได้ง่าย จึงควรได้รับการดูแล เอาใจใส่ ช่วยให้สามารถดูแลสุขภาพตนเองได้

มฤตติ ศรีสุข (2545, หน้า 16 - 17) กล่าวถึง การกำหนดความหมายของคำว่า “ผู้สูงอายุ” ไว้ว่า ความหมายของคำดังกล่าว จะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสภาพร่างกาย จิตใจ และสถานภาพทางสังคมของแต่ละบุคคล แต่ละประเทศ แต่ก็มีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน คือ การกำหนดอายุที่พ้นจากวัยทำงานเป็นเกณฑ์ตัดสิน

สมพงษ์ จูศิริ (2546, หน้า 24) กล่าวว่า คนชรา คือ ธรรมชาติของมนุษย์ซึ่งเป็นสิ่งมีชีวิตชนิดหนึ่ง เป็นขบวนการที่มีความต่อเนื่องมาตั้งแต่วัยหนุ่มสาว เมื่อใดก็ตามที่มนุษย์มีอายุยืนยาวขึ้นนั้นหมายความว่า มนุษย์ผู้นั้นต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความเปลี่ยนแปลงที่พบได้ในวัยชรา นั้น มีหลายด้าน อาทิ เช่น

1. การเปลี่ยนแปลงทางด้านสุขภาพอนามัย ด้วยอวัยวะที่เสื่อมสลายประสิทธิภาพการทำงานย่อมลดลง ผู้สูงอายุอาจมีโรคต่าง ๆ ได้ง่ายกว่าคนทั่วไป โรคเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความเสื่อมเป็นส่วนใหญ่ ทั้งป้องกันได้ และป้องกันไม่ได้ เช่น โรคสมองเสื่อม ข้อเสื่อม ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ เบาหวาน มะเร็ง แม้ไม่เป็นโรคประสิทธิภาพในการทำงานด้านอื่น ๆ อาจลดลง เช่น จี๋หลงจี๋ลืม คิดช้า ความต้านทานโรคลดลง การย่อยอาหารลดลง ทำให้เกิดอาการท้องอืด ท้องเฟ้อ
2. การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ ผู้สูงอายุจะพบกับความสูญเสียในสิ่งต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งล้วนแต่เป็นขบวนการทางธรรมชาติเกือบทั้งสิ้น เช่น การสูญเสียสมรรถภาพความแข็งแรงของร่างกาย สูญเสียคู่ครอง เพื่อนสนิท ญาติ ผู้ใกล้ชิด ความเชื่อถือของผู้อื่นจากการเกษียณอายุบางรายพึ่งตนเองไม่ได้ ภาวะต่าง ๆ เหล่านี้ต้องการการปรับตัวอย่างมาก รายที่ไม่สามารถปรับตัวได้ดี จะเกิดโรคภัยต่าง ๆ เช่น วิตกกังวล หวาดระแวง ซึมเศร้า เป็นต้น รายที่ปรับตัวได้พอสมควร อาจแสดงออกด้วยการจู้จี้ จี้บ่น อารมณ์แปรปรวนง่าย
3. การเปลี่ยนแปลงด้านสังคม การเกษียณอายุจากงานที่ทำเป็นประจำ ความแข็งแรงของร่างกายลดลง ความเจ็บป่วยจากโรคทางกายและทางใจ ล้วนทำให้ผู้สูงอายุพึ่งตนเองได้น้อยลง การสูญเสียคู่ครองเพื่อนฝูงในวัยเดียวกันทำให้ผู้สูงอายุต้องพึ่งพาอาศัยลูกหลานมากยิ่งขึ้น ในภาวะสังคมปัจจุบันซึ่งครอบครัวไทยต่างแยกเป็นครอบครัวเดี่ยวที่มีขนาดเล็กลงมากขึ้นทำให้ผู้สูงอายุมีโอกาสถูกทอดทิ้งได้ง่าย
4. การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ความสามารถในการหารายได้ลดลงทำให้ผู้สูงอายุต้องอาศัยเงินทองหรือทรัพย์สินที่สะสมมาตั้งแต่วัยหนุ่มสาวเพื่อช่วยในการดำรงชีวิตผู้ที่สะสมทรัพย์สินไว้น้อย หรือไม่ได้สะสมจึงจำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่น เช่น บุตร หลาน ญาติมิตร โอกาสจะประสบปัญหาจึงมีมาก

คำว่า “ผู้สูงอายุ” หรือ “คนชรา” หรือ “คนแก่” ล้วนเป็นคำที่มีความหมายไม่แตกต่างกัน นรเศรษฐ์ ศรีตะพัสโส (2550, หน้า 10) ได้กล่าวถึงคำเหล่านี้ว่า “คนชรา” หรือ “คนแก่” จะฟังไม่ค่อยจะเพราะสำหรับบุคคลที่ถูกจัดเข้าเป็นพลเมืองประเภทนี้ ดังนั้น จึงมีคำว่าผู้สูงอายุขึ้นมา แทนโดยกำหนดเอาอายุตามปีปฏิทินเป็นเส้นพรมแดนตราไว้ให้บุคคลที่ทำงานมาจนอายุครบ 60 ปี เกษียณตนเองออกจากตำแหน่งหน้าที่

แฮนแลน และพิกเคท (Hanlon & Pickette, 1984, pp. 433 - 434) ซึ่งแบ่งผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ผู้สูงอายุวัยเริ่มต้น อายุ 60 - 69 ปี ในวัยนี้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีสุขภาพอนามัยที่อยู่ในสภาพช่วยตนเองได้และเปี่ยมไปด้วยประสบการณ์ชีวิตสามารถจะมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมโดยเฉพาะการช่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นแนวคิด หรือนโยบายสามารถทำงานในทางสร้างสรรค์ทางวิชาการ และดูแลผู้สูงอายุวัยอื่น ๆ โดยผ่านโครงการกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ หรือโครงการทางสังคมและมีข้อสังเกตในแนวโน้มว่าก่อนเข้าสู่วัยนี้ ควรจัดกิจกรรมเตรียมตัวสำหรับการเข้าสู่ผู้สูงอายุ และมีการส่งเสริมสุขภาพเพื่อป้องกันการเสื่อมของอวัยวะต่าง ๆ ก่อนวัยอันควร

กลุ่มที่ 2 ผู้สูงอายุวัยกลาง อายุ 70 - 79 ปี ผู้สูงอายุวัยนี้กว่าครึ่งหนึ่งมีสุขภาพอนามัยที่อยู่ในสภาพที่ช่วยตนเองได้ กิจกรรมที่ควรส่งเสริม ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพเกี่ยวกับด้านอาหาร การออกกำลังกายและการพักผ่อน ด้วยการดูแลตนเองหรือมีผู้สูงอายุวัยเริ่มต้น และบุตรหลานดูแล

กลุ่มที่ 3 ผู้สูงอายุวัยยุดอายุมากกว่า 80 ปีขึ้นไป ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่จะต้องได้รับการดูแลจากผู้สูงอายุวัยอื่น ๆ และบุตรหลาน ทั้งทายาทและจิตใจ

(กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2547, พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546, พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546, พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546, หน้า 45) ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย

สรุป ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย

คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ในปัจจุบันมีนักวิชาการสาขาต่าง ๆ ให้คำนิยามหรือความหมายของคุณภาพชีวิต อย่างกว้างขวาง คุณภาพชีวิตเป็นการเมืองภาพรวมของสภาพร่างกายที่แข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีจิตใจอารมณ์สดชื่นแจ่มใสสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขลักษณะเป็นภาพรวมของปัจเจกชนในเรื่องกาย จิต สังคม คำว่า คุณภาพชีวิตมีการให้ความหมายต่าง ๆ ดังนี้

ดีน (Dean, 1985) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า เป็นความพึงพอใจในชีวิต ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ภาวะสุขภาพที่ดี การปรับตัวมีประสิทธิภาพ ความสุขสบายทางกายและใจ ชีวิตที่มีความหมายและมีคุณค่า และภาระหน้าที่ของบุคคล

ไชยะ เปรมอิสระกุล (2549, หน้า 13) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ หมายถึง ระดับการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุปัจจุบันตามการรับรู้ต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิต 5 ด้าน คือ สภาพเศรษฐกิจ สุขภาพกาย สภาพแวดล้อม การพึ่งพาตนเองและการทำกิจกรรม

วาทีณี บุญชะลิกย์ (2547, หน้า 22) กล่าวว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ความพึงพอใจที่มีสุขภาพมีรายได้เพียงพอไม่มีภาวะกดดันทางจิตใจ และได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวและเพื่อนบ้าน

ฉลุเพชร วรศิริ (2544, หน้า 27) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ หมายถึง ภาพรวมของความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ ในระดับ 6 ด้าน คือ ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมประจำวัน สุขภาพกาย สุขภาพจิต สภาพสังคม สภาพเศรษฐกิจและสภาพแวดล้อม

สรุป คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมประจำวัน สุขภาพกาย สุขภาพจิต สภาพสังคม สภาพเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม และความพึงพอใจในชีวิต

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ตั้งอยู่เลขที่ 6 หมู่ที่ 1 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร. 9 ตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ตั้งอยู่ห่างจากอำเภอสอยดาว ไปทางทิศใต้ตามทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 317 ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร. 9 (จันทบุรี - สระแก้ว) เป็นระยะทาง 8 กิโลเมตร มีเนื้อที่ 180.8 ตารางกิโลเมตร

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ได้รับการยกฐานะจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 โดยมี นายสุรพงษ์ จันทบุรณันท์ กำนันตำบลทรายขาว เป็นประธานกรรมการบริหาร (โดยตำแหน่ง) คนแรกและมีนายเจษฎา จันทบุรณันท์ เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาวคนปัจจุบัน

เขตการปกครองมีเขตพื้นที่ติดต่อกับ

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลทรายขาว และตำบลปะตง
- ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอโป่งน้ำร้อน
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลสะตอน และอำเภอโป่งน้ำร้อน
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอเขาคิชฌกูฏ

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี (ข้อมูล ณ เดือน
กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552)

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม
บ้านตามูล	1	177	195	372
บ้านลำโรง	2	865	833	1,698
บ้านตามูลล่าง	3	277	257	534
บ้านวังยาว	4	412	390	802
บ้านปะดงล่าง	5	113	94	207
บ้านลำโรงล่าง	6	476	483	959
บ้านมหาเจริย	7	232	233	465
บ้านมหาเจริยล่าง	8	130	123	253
บ้านไทรแก้ว	9	27	23	50
บ้านซำตาพุด	10	291	260	551
บ้านดอยสมบูรณ์	11	181	167	348
บ้านนากระชาย	12	84	77	161
บ้านวังศิลา	13	280	254	534
รวม		3,545	3,389	6,934

การคมนาคมติดต่อระหว่างอำเภอ และจังหวัด รวมทั้งการคมนาคมภายในตำบลและหมู่บ้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 317 (จันทบุรี - สระแก้ว) ระยะทาง 67 กม.
2. ทางหลวงชนบทเป็นทางลาดยาง (สายปะดงล่าง - หนองมะค่า) ระยะทาง 13 กม.
3. ทางหลวงชนบทเป็นทางลาดยาง (สายน้ำตกเขาสอยดาว) ระยะทาง 7 กม.
4. ทางหลวงชนบทเป็นทางลาดยาง (สายบ้านใหม่ - สะดอน) ระยะทาง 4 กม.
5. ทางหลวงชนบทเป็นทางลาดยาง (สายตามูล - คลองใหญ่) ระยะทาง 16 กม.
6. ทางหลวงชนบทเป็นถนนลูกรัง 80 สาย 400 กม.

การไฟฟ้า

1. มีไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน ประชากรร้อยละ 95 มีไฟฟ้าใช้

แหล่งน้ำธรรมชาติ

1. คลอง

จำนวน 2 สาย

2. บึง หนอง จำนวน - แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

1. ฝาย จำนวน 19 แห่ง

2. บ่อน้ำตื้น จำนวน 235 แห่ง

3. บ่อโยก จำนวน 10 แห่ง

4. สระขนาดใหญ่ จำนวน - แห่ง

สภาพทางเศรษฐกิจ

1. อาชีพประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำสวนผลไม้ (ลำไย เงาะ ทุเรียน มังคุด)

สวนยางพารา มันสำปะหลัง

2. หน่วยธุรกิจในการจัดการบริหารส่วนตำบลทรายขาว

2.1 ปั๊มน้ำมันขนาดเล็ก จำนวน 1 แห่ง

2.2 โรงน้ำแข็ง จำนวน 1 แห่ง

2.3 โรงผลิตแป้งมัน จำนวน 1 แห่ง

2.4 โรงอบลำไย จำนวน 3 แห่ง

สภาพสังคม

1. การศึกษา

1.1 โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 3 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2, 4, 7

1.2 โรงเรียนอาชีวศึกษา จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 4

1.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 4, 6, 7

2. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

2.1 วัด/ สำนักสงฆ์ จำนวน 7 แห่ง

3. สาธารณสุข

3.1 สถานพยาบาลเอกชน จำนวน 2 แห่ง

โครงสร้างการและกระบวนการบริหารงานบุคคล งบประมาณ และเครื่องมืออุปกรณ์

ต่าง ๆ

1. โครงสร้างการบรรหารงานบุคคล งบประมาณและเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ

1.1 จำนวนบุคลากร

1.1.1 พนักงานส่วนตำบล 13 คน

1.2 ลูกจ้างประจำ - คน

1.3 พนักงานจ้างตามภารกิจ 8 คน

1.4 พนักงานจ้างทั่วไป 7 คน

2. รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว

ตารางที่ 2 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว

จำนวนรายได้ (บาท)	ปี 2549	ปี 2550	ปี 2551
เงินรายได้	476,807.76	687,807.63	5,372,422.48
เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	7,225,157.00	12,487,151	8,919,094.85
รวม	7,701,964.76	13,174,958.63	14,291,517.33

3. เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ ประชาชนในพื้นที่ ดังนี้

3.1 รถบรรทุกน้ำ 2 คัน

3.2 รถกระบะบรรทุก ขนาด 1 คัน 2 คัน

3.3 รถจักรยานยนต์ 1 คัน

3.4 อุปกรณ์สำนักงาน

3.5 อุปกรณ์ด้านโยธา

ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอทรายขาว จังหวัดจันทบุรี มีพื้นที่ประมาณ 180.8 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 113,000 ไร่ อยู่ห่างจากตัวจังหวัดจันทบุรีประมาณ 70 กิโลเมตร และห่างจากที่ว่าการอำเภอทรายขาวประมาณ 5 กิโลเมตร

ประชากร

มีประชากรรวม 6,934 คน เป็นชาย 3,545 คน หญิง 3,389 คน มีความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 78.62 คน/ ตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ กุมภาพันธ์ 2552)

ภูมิประเทศ

สภาพโดยทั่วไปเป็นที่ราบเชิงเขาและที่ราบลุ่มบางส่วน มีลำคลองที่เกิดจากธรรมชาติหลายสาย เช่น คลองปะตง คลองตาพลอย คลองทรายขาว เป็นต้น เพื่อความสะดวกมีสภาพเป็นป่าดิบชื้นซึ่งคงความสมบูรณ์ของธรรมชาติไว้อย่างสมบูรณ์ เป็นที่ตั้งของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาสอยดาวมีน้ำตกสอยดาวเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของอำเภอทรายขาว บอกนาม ซึ่งเป็นกบที่พบและอาศัยอยู่เฉพาะพื้นที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาสอยดาวบนเทือกเขาสอยดาว และยังเป็นที่ตั้งของสถานีวิจัยและพัฒนาและส่งเสริมการอนุรักษ์สัตว์ป่าทรายขาว มีการจัดนิทรรศการธรรมชาติตลอดทั้งปีและ

ยังมีทางเดินศึกษาธรรมชาติ

ด้านศาสนา

นับถือศาสนาพุทธ 95% ศาสนาอื่น 5%

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อารีวรรณ คุณเจตน์ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเชิงวัดวิถีชีวิต เจริญจิตวิสัย และเปรียบเทียบความแตกต่าง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุในจังหวัดจันทบุรี ที่มีอายุระหว่าง 60 - 74 ปี จำนวน 276 คน ซึ่งสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ร้อยละ การทดสอบค่าที่ (Independent t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมประจำวันได้เองทุกกิจกรรม ปัญหาด้านสุขภาพกายพบว่า อาการผิดปกติที่เกิดขึ้นบ่อย ได้แก่ อาการปวดข้อ ปวดหลัง ปวดเอว อาการเกี่ยวกับเหงือกและฟัน และอาการท้องผูก โรคที่พบบ่อย ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง รองลงมาได้แก่ โรคเกี่ยวกับตา และโรคระบบกระดูก กล้ามเนื้อ ข้อต่อต่าง ๆ ผู้สูงอายุมีกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นน้อย มีรายได้อยู่ในระดับต่ำ คือน้อยกว่า 3,000 บาทต่อเดือน สภาพแวดล้อมส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี แต่ยังใช้บริการสวัสดิการ

ในชุมชนในระดับต่ำ มีสภาพจิตใจปกติ ทุกด้านร้อยละ 35 ร้อยละ 49 มีเรื่องกลุ้มใจบางครั้ง ไม่มี ความซึมเศร้าร้อยละ 40 มีความพึงพอใจในชีวิตในระดับสูงทุกด้านร้อยละ 6 รู้สึกพึงพอใจน้อย และไม่พึงพอใจในฐานะทางเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ร้อยละ 23 และ 8 ตามลำดับ ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ การเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุและลักษณะการอยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

เพียงใจ ระฆังทอง (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยคัดสรรกับ วิถีชีวิตผู้สูงอายุในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.3 มีอายุเฉลี่ย 60 - 70 ปี ส่วนใหญ่มีระดับรายได้เฉลี่ยร้อยละ 58.10 และร้อยละ 80.00 ด้านภาวะสุขภาพนั้น พบว่า ร้อยละ 89.3 มีสุขภาพด้านร่างกายอยู่ในระดับดี แข็งแรง จิตใจอยู่ใน ระดับปานกลาง ร้อยละ 69.30 ด้านสังคมอยู่ในระดับสูงร้อยละ 57.50 ในฐานะทางเศรษฐกิจด้าน ความพึงพอใจของรายได้อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 54.70 ด้านสภาพที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่อยู่ใน

ระดับสูงร้อยละ 70.30 ความสัมพันธ์ของปัจจัยคัดสรรกับวิถีชีวิตผู้สูงอายุมากที่สุด คือปัจจัยคัดสรร ภาวะสุขภาพด้านสังคมมากที่สุด

ภรณ์ เกตทินทะ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในบ้านพักคนชราใน เขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ความต้องการด้านร่างกายของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ โดย ภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด คือ ต้องการอาหารอย่างเพียงพอและสะอาดให้ครบวันละ 3 มื้อ ส่วนความต้องการด้านจิตใจ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความต้องการความปลอดภัยในชีวิต ส่วนระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุซึ่งวัดจากสุขภาพกายและสุขภาพจิตนั้น พบว่า โดยเฉลี่ย ผู้สูงอายุที่อาศัยในบ้านพักคนชราของรัฐบาลมีระดับคะแนนคุณภาพชีวิตสูงกว่าผู้สูงอายุที่อาศัยใน บ้านพักคนชราของเอกชนและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

มรรยาท ณ นคร และคณะ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตผู้ป่วยกระดูกของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ระหว่างเดือน มกราคม ถึงเดือนกรกฎาคม ผู้ป่วยจำนวน 100 คน ผลการศึกษา พบว่า

1. คุณภาพชีวิตโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิต เป็นรายได้ ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ด้านอัตมโนทัศน์ และด้านสังคมเศรษฐกิจ อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพและการทำงานของร่างกาย อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
2. คุณภาพชีวิตโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับระยะเวลาการเจ็บป่วยที่ต้องเข้ารับ การรักษาพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และคุณภาพชีวิตรายด้าน ด้านอัตมโนทัศน์ และด้านสังคมเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์ทางลบกับระยะเวลาการเจ็บป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษาใน โรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นงเยาว์ ชัยทอง (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการได้รับการดูแลและความพึงพอใจในชีวิต ของผู้สูงอายุ อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โยพิจารณารายละเอียดดังนี้การดูแลด้านร่างกายผู้สูงอายุ ร้อยละ 38.60 ได้รับการดูแล มาก โดยได้รับการดูแลเรื่องอาหาร เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และเมื่อยามเจ็บป่วย ด้าน จิตสังคม ผู้สูงอายुर้อยละ 41.70 ได้รับการดูแลปานกลาง โดยได้รับการยอมรับจากบุคคลใน ครอบครัวพูดคุยด้วยความสุภาพสนทนสนม ปฏิบัติตามคำแนะนำสั่งสอนและคำปรึกษา ด้านเศรษฐกิจ ผู้สูงอายुर้อยละ 34.20 ได้รับการดูแลน้อย โดยได้รับความช่วยเหลือทางการเงินจาก บุตร และความช่วยเหลือเมื่อมีรายได้ไม่เพียงพอ

วรรณภา กุมารจันทร์ (2543, หน้า 68) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตภาคใต้ ตอนบน พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตภาคใต้ตอนบนทั้งเขตเมืองและเขตชนบทส่วนใหญ่

อยู่ในระดับปานกลาง และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านเพศ อายุ และ รายได้ของครอบครัว มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพชีวิตในระดับต่ำ โดยเพศชายมีคุณภาพชีวิตสูงกว่าเพศหญิง และผู้สูงอายุที่มีอายุมากจะมีคุณภาพชีวิตต่ำกว่าผู้สูงอายุที่มีอายุน้อย ส่วนปัจจัยด้านศาสนา และลักษณะการอยู่อาศัยในครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต

ศุภลักษณ์ เขียวขำ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุ อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร พบว่า ผู้สูงอายุที่มีปัญหาสุขภาพจิต บอกว่าลูกหลานไม่เคยมาดูแล คิดว่าผู้สูงอายุเป็นภาระกับเขามาก บุตรหลานไม่พุดด้วย เป็นผลทำให้ผู้สูงอายุมีสภาพจิตใจที่ไม่ดี ที่บุตรหลานเป็นเช่นนี้ เพราะการเลี้ยงดู

กัลยาณี ทองสว่าง (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเคหะชุมชนออเงิน วัดอุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ลักษณะการอยู่อาศัย และการเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ ศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมประจำวัน สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางสังคม สภาพแวดล้อม สุขภาพกาย และสุขภาพจิต ผลการศึกษาพบว่า

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้สูงอายุเป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.70 อายุระหว่าง 60 - 64 ปี ร้อยละ 53.00 สถานภาพสมรสเดี่ยว ร้อยละ 75.70 การศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 45.30 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 33.90 มีรายได้ ร้อยละ 65.20 อยู่กับญาติร่วมสายโลหิต ร้อยละ 45.20 และเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ ร้อยละ 53.90

2. คุณภาพชีวิตโดยรวมของผู้สูงอายุอยู่ใน ระดับปานกลาง

3. เพศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

นันทิญา อังกินันท์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร วัดอุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ในด้านสังคม เศรษฐกิจ ศาสนา สาธารณสุข และสันติภาพ การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ระหว่างเพศชายกับเพศหญิงในชมรมผู้สูงอายุในเขตบางกอก ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ด้านสังคม พบว่า คุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.72$) หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่ได้รับอยู่ในสภาพสมบูรณ์

2. ด้านเศรษฐกิจ พบว่า คุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.30$) หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่ได้รับอยู่ในสภาพพอเพียง

3. ด้านศาสนา พบว่า คุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.54$) หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่ได้รับอยู่ในสภาพสมบูรณ์
4. ด้านสาธารณสุข พบว่า คุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.49$) หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่ได้รับอยู่ในสภาพสมบูรณ์
5. ด้านสันตินาการ พบว่า คุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.58$) หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่ได้รับอยู่ในสภาพสมบูรณ์

บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังกับสภาพ การบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนออกของมีความคาดหวังต่อ การบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่น และเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ในขณะที่สภาพการบริการจริงที่ ตัวแทนออกของได้รับจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับดีมากที่สุด และจากการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า ตัวแทนออกของที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการกับสภาพการบริการจริงไม่แตกต่างกัน โดยผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่อง ควรมีการปรับปรุงระบบการบริการให้ได้มาตรฐาน มีคุณภาพเหมาะสมสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศ ตามที่ผู้รับบริการมีความคาดหวัง นำงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ บริการ เช่น การฝึกอบรมพัฒนานุคลากร การปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ระดับ EDI ให้มีความทันสมัย ปรับปรุง สถานที่ให้บริการ และผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นต้น

รงค์ จันทเลิศ (2552, บทคัดย่อ) เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการ ของโรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาล เขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ป่วยนอกที่เข้ามารับ บริการของโรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 382 คน โดยวิธีการเปิดตาราง Kraljic and Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย,

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ใช้สถิติ t - test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One - way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของจาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ซึ่งมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี โดยส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6 มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ส่วนใหญ่มีถิ่นที่อยู่อาศัยในเขตตำบลตะเคียนทอง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 8 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจดีมากที่สุด พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสมรรถภาพในการให้บริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีด้านการเข้าถึงบริการด้านความน่าเชื่อถือ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด และด้านการสื่อสาร ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

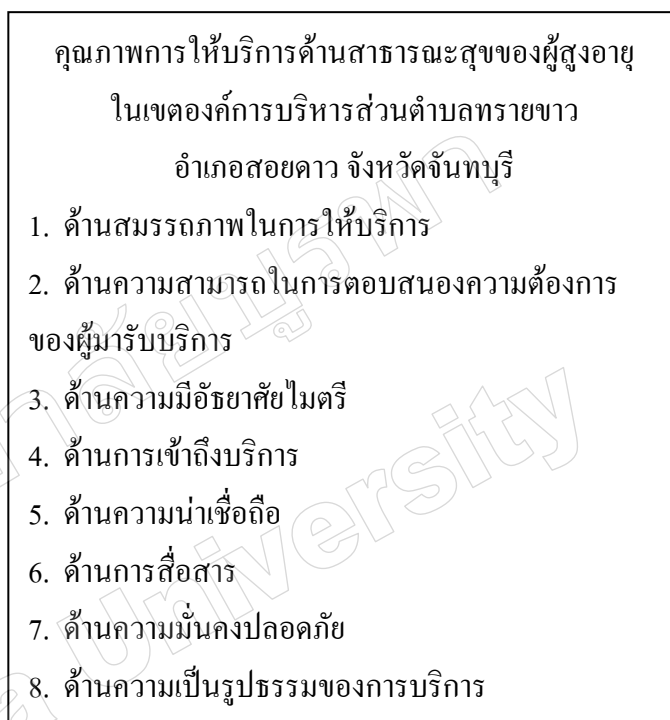
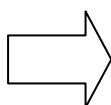
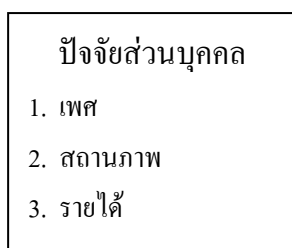
ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และถิ่นที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่าการให้บริการที่เป็นเลิศนั้น เป็นสิ่งที่มีความจำเป็น สำหรับการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของทุก ๆ หน่วยงาน โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะได้นำข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นตัวแปรอิสระส่วนตัวแปรตามจะใช้ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมในส่วนของการวัดคุณภาพการบริการที่พัฒนาโดย จากแนวความคิดของ พาราสุรามาน, แซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) และแนวคิด/ งานวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ได้ทำการศึกษาโดยการประยุกต์เครื่องมือกำหนดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ
(Independent Variables)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variables)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย