

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
 - 4.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม
5. แนวคิดการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
6. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

มีผู้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

ความหมายของความคิดเห็น หรือ ทศนคติ เมื่อพิจารณาความหมาย ตามรากศัพท์จะพบว่า ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546 ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ทศนคติ” เป็นคำสมาสระหว่างคำว่า “ทศนา” ซึ่งแปลว่าความเห็น และคำว่า “คติ” ซึ่งแปลว่า แบบอย่าง หรือ ลักษณะความเห็น ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกส่วนที่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ทศนคติและความคิดเห็นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกันและสอดคล้องไปในทางเดียวกัน ส่วนความหมายของความคิดเห็นในทางวิชาการ มีผู้สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้หลายท่านด้วยกัน คือ

กฤตยา อาชวนิจกุล (2546 อ้างถึงใน จันทรีธิดารัตน์ ชุบขุนทด, 2552 หน้า 6) กล่าวว่าความคิดเห็น คือ ทศนคติที่อยู่ภายใต้จิตสำนึกของคนเมื่อเกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบต่อสิ่งใดแล้วก็จะกระทำพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความรู้สึกหนึ่งของตน

โทมัส (Tomus, n.d. อ้างถึงใน จันทรธิดารัตน์ ชุบขุนทด, 2552 หน้า 6) กล่าวว่า ความคิดเห็นโดยทั่วไปต้องมีสิ่งประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และมีการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง ต่ำ มาก น้อย วิธีวัดความคิดเห็นโดยมากใช้การตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์โดยผู้ที่จะตอบคำถาม เลือกแบบสอบถาม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน จันทรธิดารัตน์ ชุบขุนทด, 2552 หน้า 6) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านทัศนคติอย่างหนึ่งต่อการแสดงความคิดเห็นนั้น มักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่าง ต่อสถานการณ์ภายนอก

จันทรธิดารัตน์ ชุบขุนทด (2552, หน้า 7) สรุปความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกของ บุคคลหรือกลุ่มคนทางด้านความรู้สึก ความเชื่อ ชอบไม่ชอบ ที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นอาจแสดงได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้เช่นกัน หรือในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยก็ตาม

จิรศักดิ์ มนูญธรรม (2552, หน้า 6) ได้สรุปความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมและทัศนคติ โดยที่ต่างก็เป็นเรื่องราวทางจิตชุดหนึ่งที่เริ่มจากค่านิยมอันเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้าง ๆ และทัศนคติเป็นเรื่องราวทางจิตที่แคบลงไป จนกระทั่งถึงความคิดเห็น ซึ่งเป็นเรื่องราวทางจิตที่แคบที่สุด คือ เป็นการแสดงออกถึงเรื่องหนึ่งเรื่องใดเฉพาะเท่านั้น ความคิดเห็นอาจเป็นผลมาจากทัศนคติของบุคคล

พจนานุกรม ฉบับบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 231) ได้บัญญัติคำว่า ความคิด คือสิ่งที่นึกขึ้นในใจ ก่อให้เกิดการแสวงหาความรู้ต่อไป และบัญญัติคำว่า ความเห็น คือข้อวินิจฉัยหรือความเชื่อที่แสดงออกตามความเห็น รู้ หรือ คิด

ระวีวรรณ โภชาคม (2552, หน้า 9) สรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าว่าคนที่ จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ในบางสถานการณ์ ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยก็ตาม

วรรณดี ภูพันธ์ตระกูล (2552, หน้า 8) สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกมาให้ผู้อื่นได้รับรู้ รวมไปถึงการประเมินค่าที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การลงความเห็นอาจจะเป็นในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ เนื่องมาจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อม การติดต่อกับภายนอกการเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ และการพบปะสังสรรค์ประจำวัน

เว็บสเตอร์ (Webster, n.d. อ้างถึงใน จันทรจิรารัตน์ ชุบขุนทด, 2552 หน้า 7) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้อันแท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่ว่าจะรองหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

สมยศ อักษร (2546, หน้า 13) ได้สรุปว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจด้วยการพูดหรือการเขียนโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ในการทำงานการติดต่อระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนสภาพแวดล้อมและมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นได้ ความคิดเห็นจึงไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่ายในบางสถานการณ์ความคิดเห็นอาจอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย

เฮิร์ลล็อก (Hurlock, 1995 อ้างถึงใน ประสาร ฤทธิมนตรี, 2545, หน้า 11) ได้ให้คำนิยามว่า ความคิดเห็นเห็นการแสดงออกด้านความรู้สึกสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุน หรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึงการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคน เป็นความเชื่อที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอน เป็นการแสดงออกเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น มักมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นผลมาจากทัศนคติของบุคคล เป็นความรู้สึกที่แสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ ไม่ว่าจะเป็นคำพูด การเขียน หรือท่าทางก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ หรือในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย ความคิดเห็นจึงไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่ายอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ทฤษฎีความสม่ำเสมอ (Consistency ทฤษฎี) เบส (Best, 1977 อ้างถึงใน ประสาร ฤทธิมนตรี, 2545, หน้า 13) ทฤษฎีกล่าวว่า การที่บุคคลมีทัศนคติอย่างใดอันเกิดจากความสอดคล้องขององค์ประกอบของทัศนคติทั้งด้านความคิดความเข้าใจ ความรู้สึก พฤติกรรมและองค์ประกอบใด เกิดความไม่สอดคล้องขึ้นจะทำให้องค์ประกอบอื่นเปลี่ยนไปด้วย และทัศนคติก็จะเปลี่ยนไปความสอดคล้องเกิดขึ้นในลักษณะที่ความคิดกับความรู้สึกของบุคคลสอดคล้องกัน

ทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ จะคงที่ แต่เมื่อใดที่ความคิดกับความรู้สึกเกิดขึ้นขัดแย้งกัน จนถึงระดับบุคคลไม่สามารถจะทนต่อไปได้ บุคคลก็จะลดการขัดแย้งโดยการ

1. คงทัศนคติของตนไว้

1.1 ไม่รับรู้ข้อมูลใด ๆ ที่จะทำให้เกิดการขัดแย้งขึ้น

1.2 แยกแยะ และเลือกรับเฉพาะข้อมูลที่สอดคล้องกับความรู้สึกความคิดของตน

2. เปลี่ยนทัศนคติไปตามข้อมูลที่ได้รับ

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติจะเปลี่ยนไปตามความสอดคล้องระหว่างองค์ประกอบและทัศนคติ ซึ่งหากบุคคลทนต่อความรู้สึกไม่ได้ก็จะลดการขัดแย้งด้วยการคงทัศนคติของตนไว้ หรือไม่ก็เปลี่ยนทัศนคติไปตามข้อมูลที่ได้รับเลย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายการให้บริการ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Deliver of Service) ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” และจะนำมากล่าวในที่นี้เพียงบางส่วนได้แก่

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 173-174) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องเป็นหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง กล่าวคือ

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ กล่าวคือ คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของผู้รับบริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน หากมีข้อบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ แม้จะมีคำขอโทษหรือขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ กล่าวคือ การให้บริการที่รวดเร็ว การจัดส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดเวลาทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบรอบ และ

รอบด้าน การจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย

มิลเล็ท (Millet, 1954 อ้างถึงใน ทิวา ประสุวรรณ, 2546) ได้อธิบายถึงความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

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

เวเบอร์ (Weber, 1966 อ้างถึงใน โสจิรัตน์ สิริรัตนสุวรรณ, 2546, หน้า 43) นักวิชาการที่สำคัญชาวเยอรมันได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Sine Ira Et Studio กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

บุญสรวง จาคุกุลสวัสดิ์ (2548, หน้า 10) ได้ให้ความหมาย “การบริการ” ดังนี้ การบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น การบริการ ได้แก่ กระบวนการ/ กระบวนการ กิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้น นิยามแห่งคำว่า บริการ ในสาขานักปฏิบัติ คือ คุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีไว้ดังนี้ “SERVICE” คือ

“ S ” = Smiling	มีความยิ้มแย้ม
“ E ” = Early Responsibility	ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
“ R ” = Respectful	แสดงออกถึงความนับถือ และให้เกียรติลูกค้า
“ V ” = Voluntaries Manner	ให้บริการลูกค้าด้วยความสมัครใจ และเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้
“ I ” = Image Enhancing	แสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์องค์กร
“ C ” = Courtesy	กิริยาอ่อนน้อม สุภาพและมีมารยาดี
“ E ” = Enthusiasm	มีความกระตือรือร้น กระฉือรือร้น ในการให้บริการ

อนุชา อานามวัฒน์ (2548, หน้า 14) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ โดยหน่วยงานหรือผู้ให้บริการ ดังนั้นหน่วยงานหรือผู้ให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การบริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ การวัดความคิดเห็นของผู้รับบริการจึงเป็นวิธีหนึ่งเพื่อการประเมินผลการทำงานหรือคุณภาพว่ามีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากหรือน้อยเพียงใด

สมคิด โอชภัทร (2550, หน้า 10) สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างสอดคล้อง เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องมีความสะดวก สะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ปัญญา ฮวดเฮง (2551, หน้า 8) การบริการ (Service) หมายถึง สินค้าที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้า (Goods) โดยลักษณะของการขาย การบริการจะเป็นไปในรูปแบบของกระบวนการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการจะไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการนั้น ๆ ได้เหมือนกับการเป็นเจ้าของสินค้า ทำให้การประเมินคุณค่าของการให้บริการทำได้ยากกว่าการประเมินคุณค่าของสินค้าที่มีตัวตน ความเชื่อถือระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก นอกจากนั้นจะพบว่าบริการจะมีความแตกต่างกันและยากที่จะทำเหมือนกันได้ทุกครั้ง เนื่องจากการผลิตและการจำหน่ายจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันและไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้

จันทร์ชิตารัตน์ ชุบขุนทด (2552, หน้า 11) สรุปจากทฤษฎีต่าง ๆ และแนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ “การให้บริการ” หมายถึง กิจกรรม หรือการกระทำให้บุคคลอื่นหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และครอบคลุม การให้บริการที่

มีประสิทธิภาพมากที่สุดและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุดก็คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่ใช้อารมณ์ ไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัย สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการทุกคนของหน่วยงานให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใดและต้องคำนึงถึงความสะดวก คือ จะต้องมีลักษณะเป็น การเสริมสร้างนิสัยการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ผู้มารับบริการจะต้องมีความสะดวกในการปฏิบัติและการให้บริการ โดยยึดหลักว่า ต้องมีความสะดวก สะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด ให้มีความยุติธรรม ทันต่อเวลา เพียงพอต่อความต้องการ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ จะต้องสะดวกทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

อนุชา อานามวัฒน์ (2548, หน้า 14) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติงานของบุคคลเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

หลักสำคัญด้านคุณภาพการให้บริการหรือเป็นหัวใจของ TQM มี 3 ประการ คือ

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Orientation) โดยนัยนี้ความหมายของคุณภาพคือความสามารถในการตอบสนองต่อข้อกำหนดของลูกค้า ซึ่งหมายความว่ารวมถึงลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นเป้าหมายหลักและเป็นเป้าหมายร่วมของผู้ปฏิบัติงานทุกคน และสมาชิกทุกคนในทุกระดับขององค์กร ข้อกำหนดอันเป็นความต้องการของลูกค้านั้นจะถูกแปลความหมายไปสู่การออกแบบสินค้าและการระบุข้อกำหนดในการผลิตสินค้าและบริการ ซึ่งต้องทำให้ได้มาตรฐานสูง การป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดเกิดขึ้น เพื่อประกันความพึงพอใจของลูกค้า

2. การให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน (Process Orientation) หมายความว่า กิจกรรมทุกอย่างในองค์กรจะต้องสามารถนำมาตัดตอนให้เป็นงานและกระบวนการผลิตขั้นพื้นฐาน ซึ่งแต่ละงานนั้นจะต้องเชื่อมโยงกันด้วยคุณภาพ ตัวอย่างเช่น กระบวนการผลิตขั้นพื้นฐาน ซึ่งแต่ละงานนั้นจะต้องเชื่อมโยงกันด้วยคุณภาพขั้นตอนพื้นฐานที่ง่าย ๆ นอกจากนั้นการจัดการคุณภาพจะต้องมุ่งมั่นไม่เพียงแต่ลูกค้าภายนอกเท่านั้น หากแต่ต้องคำนึงถึงสำคัญของลูกค้า

ภายในด้วย เช่นเดียวกันกล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องตระหนักรู้เสมอว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานในลำดับขั้นตอนต่อไปจากเขาก็คือ ลูกค้าของเขาซึ่งต้องให้ความสำคัญและต้องผลิตผลงานคุณภาพที่ดีเสมอก่อนที่จะส่งไปยังขั้นตอนต่อไป

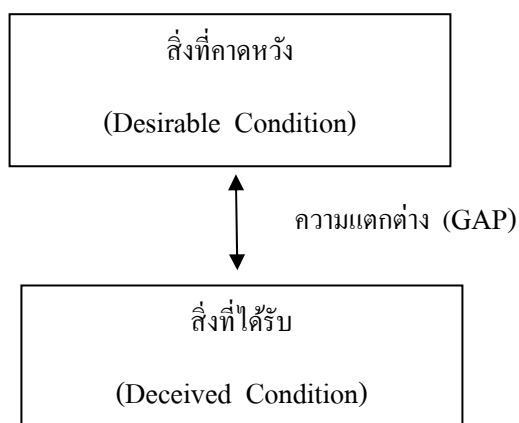
3. การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) การที่จะให้ลูกค้ามีความพึงพอใจนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่สินค้าหรือบริการต้องมีการปรับปรุงคุณภาพอยู่เสมอ กล่าวคือผลิตภัณฑ์และขั้นตอนในการผลิตต้องพัฒนาไปเรื่อย ๆ อย่างไม่หยุดยั้ง เป็นการเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นทีละเล็กละน้อยจากของเดิม ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงทางนวัตกรรม การบำรุงรักษา หรือการปรับปรุงขั้นตอนย่อยในกระบวนการทำงานของพนักงานระดับล่างก็ได้ ดังนั้น พนักงานทุกคนจึงมีบทบาทในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการทำอย่างไรให้การทำงานเสียเวลาน้อยลง มีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น โดยอาจนำเอาวิธีทางสถิติมาใช้ในการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพและลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว

คุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมาก เป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ
2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมี

แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพบริการ

แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพในการให้บริการ การบริโภคสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคแต่ละคนมีความคาดหวังในตัวสินค้าหรือบริการอยู่ที่ระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งในความจำเป็นจริงผู้ให้บริการอาจผลิตสินค้าหรือให้บริการที่แตกต่างกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นได้ทั้งกรณีที่พอดีหรือสูงกว่าความคาดหวัง ทำให้ลูกค้าประเมินว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง และกรณีที่บริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ทำให้ลูกค้าประเมินว่าสินค้าหรือบริการนั้น ๆ มีคุณภาพที่ต่ำไปด้วย ภาพที่ 1 แสดงความคิดที่กล่าวมาข้างต้น คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการรวมเรียกว่าสิ่งที่คาดหวัง (Desirable Condition) ในขณะที่สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากผู้ให้บริการรวมเรียกว่าสิ่งที่ได้รับ (Perceived Condition) โดยคุณภาพของสินค้าหรือบริการสามารถประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับนั่นเอง



ภาพที่ 2 แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพ (Joseph & Blanton, 2000, p. 32 อ้างถึงใน คณิตา สํารายพงษ์, 2551)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัย สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง กระบวนการทำงานที่ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและได้รับความสะดวก โดยหัวใจสำคัญของคุณภาพการให้บริการ คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นเป้าหมายหลักและเป็นเป้าหมายร่วมของพนักงานทุกคนในหน่วยงาน ให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน ตลอดจนมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คุณภาพการบริการอาจแบ่งได้เป็น 2 มิติ คือ คุณภาพที่ต้องมี คือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และคุณภาพที่ประทับใจ คือสิ่งที่นอกเหนือความคาดหวังไม่มีก็ไม่เป็นไร และจะ ได้รับความชื่นชมถ้ามี แต่ถ้าต่อไปคุณภาพนี้จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง

การวัดระดับคุณภาพการบริการ

ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2548, หน้า 8) ได้อธิบายระดับคุณภาพการบริการ ดังนี้

ในการซื้อสินค้าบริการแต่ละครั้ง ลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าบริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้น ลูกค้ามักใช้เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อบริการดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา

1.1 ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้

1.2 แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ

1.3 ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า

1.4 ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า

1.5 ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการ

2. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยงอันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้
- 2.2 ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ
- 2.3 มีความสุภาพอ่อนน้อม
- 2.4 มีความรู้ในงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการเพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ดังนี้

- 3.1 การให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3.2 มีความยินดีที่ให้บริการเสมอ
- 3.3 มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการขาย ระหว่างขาย และหลังการขาย มีดังนี้

- 4.1 ให้ความสนใจลูกค้าเป็นส่วนตัว
- 4.2 ให้บริการอย่างเอาใจใส่
- 4.3 ถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ
- 4.4 เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

5. รูปลักษณ์ (Tangibles) ความมีรูปลักษณ์ขององค์กรและผู้ให้บริการ มีดังนี้

- 5.1 อุปกรณ์ทันสมัย
- 5.2 เทคโนโลยีสูง
- 5.3 ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ
- 5.4 มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ
- 5.5 ความสะอาดที่ให้บริการทั้งองค์กร และผู้ให้บริการ

ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2550, หน้า 11-13) ได้อธิบายความเป็นเลิศในงานบริการขององค์กรไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสิทธิภาพ เทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก มีดังต่อไปนี้

1. ต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ Service Mind มีความหมาย ดังนี้

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

2. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ประวัติองค์กรระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาด เสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

3. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

4. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

5. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาจะเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

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

7. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional Control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้นมีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นการบริการจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พูดยกย่ำว่าบริการไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

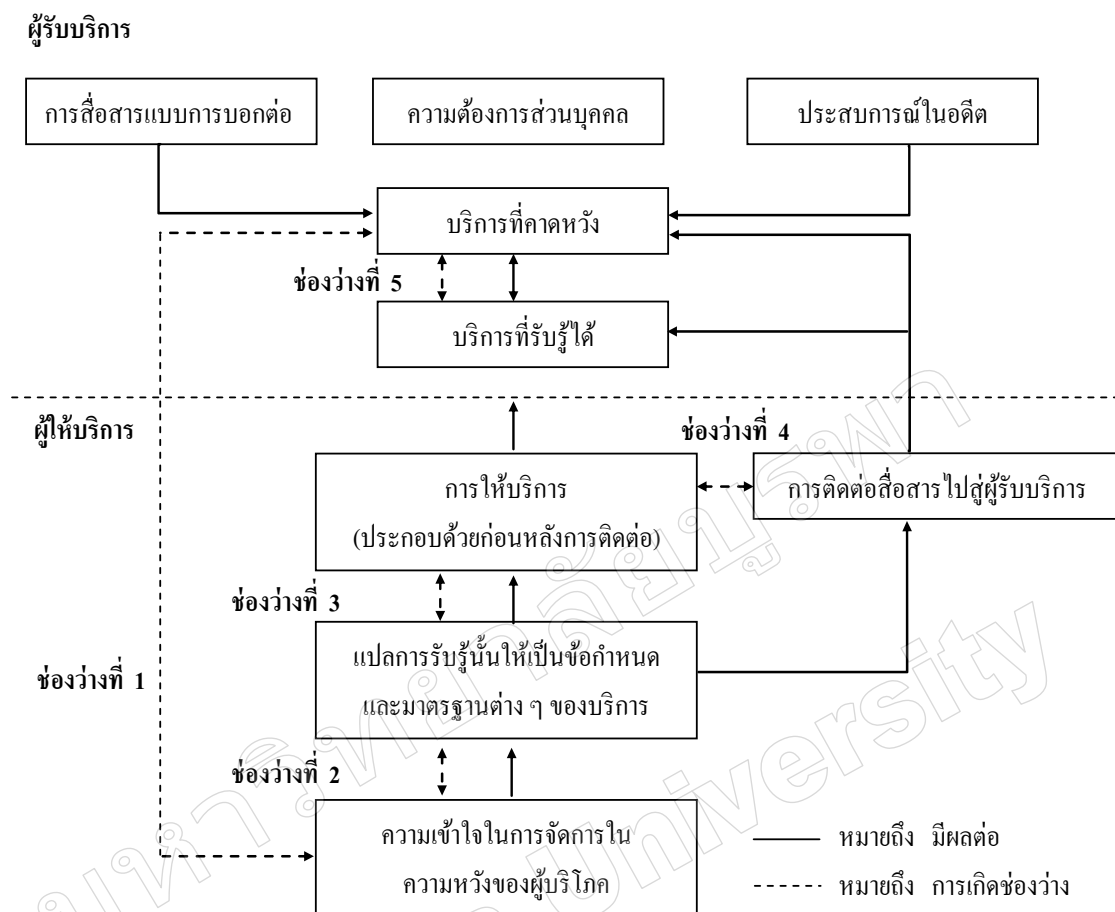
8. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

9. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

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

พาราสูรามาน, เซียแทมล์ และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985 อ้างถึงใน ธีรวิวัฒน์ โกชาคม, 2552, หน้า 16) ได้เสนอเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องคุณภาพบริการ ซึ่งตามรูปแบบของเขานั้นถูกตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งที่รับมาจากการสัมภาษณ์จำนวนมาก และกลุ่มเป้าหมายของลูกค้าใน 4 กลุ่มงาน เช่น ธุรกิจธนาคาร บริษัทบัตรเครดิต บริษัทประกันภัย และธุรกิจซ่อมบำรุงรักษา

สรุปได้ว่า การรับรู้คุณภาพบริการนั้นเกิดขึ้นจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการ การจัดการบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ต้องไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ และการจัดการบริการให้มีคุณภาพนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน และมีขั้นตอนต่าง ๆ ที่ทำให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ช่องว่าง ดังแผนภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 3 รูปแบบแนวความคิดของคุณภาพการบริการ

รูปแบบแนวความคิดของคุณภาพการบริการของพาราสุรามาน, เซียเทมล์ และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985 อ้างถึงใน ธีวรัตน์ โกษาคม, 2552, หน้า 16) ที่นำมาอธิบาย 5 ช่องว่างที่เป็นสาเหตุทำให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จ คือ

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

โดยทั่วไปผู้บริหารอาจไม่ทราบ หรือไม่สามารถรับรู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ทั้งหมด หรืออาจจะยึดถือเอาความเข้าใจของตนเองเป็นสำคัญ จึงทำให้บริการคลาดเคลื่อนไปจากความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ ดังเช่น ผู้บริหารอาจเข้าใจไม่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงใช้เงินจำนวนมากจัดอาคาร สถานที่ให้สวยงาม หรูหรา แต่ผู้รับบริการอาจต้องการเพียงความสะอาด ความสุขสบายและการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เนื่องจากผู้บริหารไม่เข้าใจว่าผู้รับบริการคาดหวังอะไร และไม่ทราบข้อมูลที่แท้จริงจาก

ผู้รับบริการซึ่งในช่องว่างที่ 1 นี้ผลถึงช่องว่างที่ 2, 3, 4 โดยจะทำให้การจัดบริการที่ให้นั้น
ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการจัดการการรับรู้ของผู้บริหารตามความคาดหวังของ
ผู้รับบริการและการกำหนดลักษณะของคุณภาพบริการ (Service Quality Specification)

แม้ว่าผู้บริหาร รับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการและทราบถึงความสำคัญ แต่ไม่ได้
นำมากำหนดเป็นเป้าหมายหรือมาตรฐานของการให้บริการ ผู้บริหารอาจจะไม่ได้เอาใจใส่อย่าง
จริงจังถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ แล้วนำมากำหนดลักษณะของบริการให้ได้คุณภาพ หรือ
กำหนดไว้ตามความเห็นของตนเท่านั้นด้วยข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น ผู้บริหารเห็นความสำคัญของ
การบริการให้มีคุณภาพสูง แต่ไม่ได้มีการฝึกอบรมบุคลากร และไม่มีปรับปรุงบริการตาม
ความต้องการของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพของการบริการที่ได้กำหนดไว้กับ
การบริการที่ให้ (Service Delivery)

ผู้บริหารได้มีการกำหนดลักษณะของคุณภาพบริการไว้อย่างชัดเจนแล้ว แต่ยังมีปัจจัย
อื่น ๆ อีกที่มีผลทำให้การบริการที่จัดให้ไม่เป็นไปตามที่ได้วางข้อกำหนดไว้จึงทำให้บริการไม่มี
คุณภาพ เช่น บุคลากรขาดความรู้ บุคลากรได้รับการจูงใจในการทำงานไม่เพียงพอการมี
งบประมาณจำกัดหรือน้อยเกินไป อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ล้าสมัย ขาดความพร้อมและความ
ร่วมมือภายในองค์กร ซึ่งมีผลต่อการจัดบริการให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพตามที่ผู้รับ
บริการคาดหวังไว้

ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่าง การบริการที่ให้จริงกับการติดต่อสื่อสารให้ผู้มารับ
บริการทราบ (External Communication)

การสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการได้รับรู้หรือรับทราบถึงการบริการที่
ให้นั้นมีผลต่อการบริการที่รับรู้เมื่อได้รับบริการ ซึ่งบริการที่ผู้ให้บริการตั้งใจให้ อาจต่างจากบริการที่
ผู้รับบริการคิดว่าตนควรจะได้รับ เนื่องจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ถ้าผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ให้
ข้อมูลเกี่ยวกับบริการตามที่ได้กำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้าหรือประชาสัมพันธ์ เกินความเป็นจริง
อาจมีผลทำให้ความคาดหวังของผู้มารับบริการในเรื่องบริการ คลาดเคลื่อนไปจากบริการที่ได้รับ
จริง ผู้รับบริการก็จะรู้สึกผิดหวังและประเมินว่าบริการที่รับนั้นด้อยคุณภาพ

การเกิดปัญหาจากช่องว่างทั้ง 4 ช่องนั้น เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพ
บริการที่ผู้รับบริการรับรู้ ซึ่งสาเหตุนั้นอาจจะมาจากลักษณะของการขาดการติดต่อสื่อสารจาก
ผู้ให้บริการถึงผู้บริหารระดับสูง การมีระดับชั้นของสายการบังคับบัญชามากเกินไป การกำหนด
เป้าหมายคุณภาพบริการ การจัดทีมงาน การจัดคนให้เหมาะกับงาน การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความไม่ชัดเจนในบทบาท การติดต่อสื่อสารในแนวราบ และการให้สัญญาที่เกินความเป็นจริง

ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้มารับบริการรับรู้ (Perceived Service) และบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Service) หรือเป็นผลต่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับ

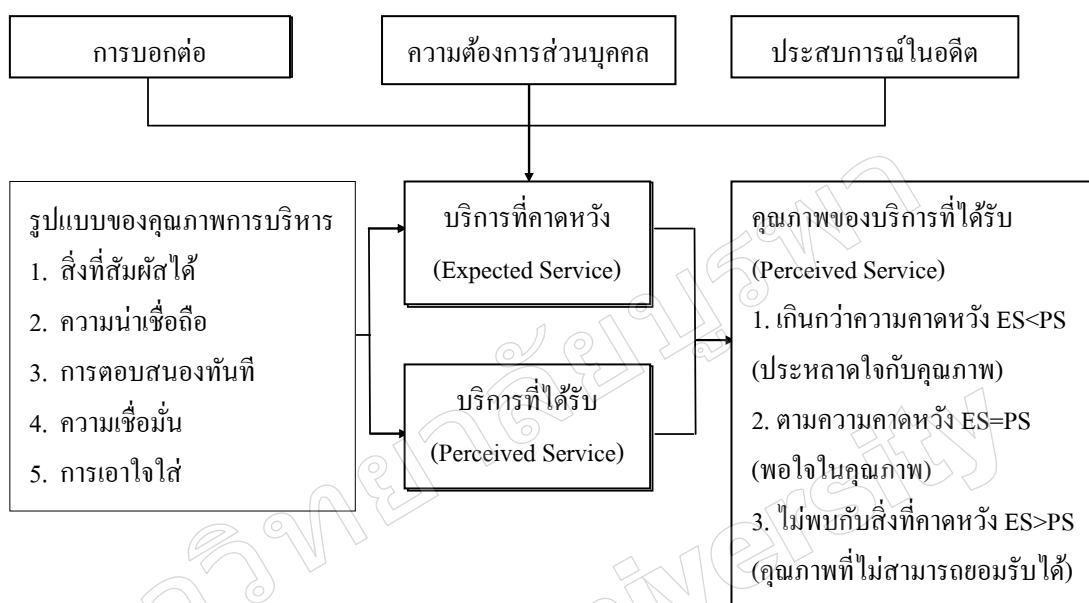
คุณภาพของบริการ จะแปรโดยตรงกับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่เกิดจากบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งเป็นผลมาจากคำบอกเล่าของบุคคลอื่น จากความต้องการของตนเองและจากประสบการณ์ในอดีตกับบริการที่ผู้รับบริการได้รับรู้ ซึ่งเป็นผลมาจากการให้บริการและการสื่อสารของผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หากบริการที่ผู้รับบริการได้รับดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ บริการนั้นจะถูกจัดว่ามีคุณภาพ แต่หากบริการที่รับรู้ด้อยกว่าที่คาดหวังไว้ผู้รับบริการจะกล่าวว่าไม่ดี หรือไร้คุณภาพ

จากรูปแบบแนวคิดของคุณภาพการบริการ ดังกล่าวสามารถใช้เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของการบริการ การวิเคราะห์ความแตกต่าง และสามารถใช้เป็นแนวทางการจัดการสู่การตัดสินใจหาเหตุผลสำหรับปัญหาคุณภาพการบริการ และหาวิธีที่เหมาะสมในการจัดการความแตกต่าง หรือช่องว่างนั้น ๆ

จากการพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการที่ได้รับ (ช่องว่างที่ 5) ตามแนวคิด เซิร์ฟควอล (Servqual) นั้น พบว่า มีรูปแบบของการบริการที่มีคุณภาพอยู่ 5 รูปแบบ ที่เป็นตัวแปรสำคัญ คือ

1. ลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นต้องสามารถรับรู้ได้
2. ความเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการจัดหาบริการที่เป็นไปได้ อย่างสามารถเชื่อถือได้ และถูกต้อง การดำเนินการบริการที่น่าเชื่อถือเป็นความคาดหวังของลูกค้าและหมายถึงการบริการที่บรรลุผลสำเร็จ ตรงเวลาทุกครั้ง ในวิธีการเดิม และปราศจากข้อผิดพลาด
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการในทันที การทำให้ผู้รับบริการต้องรอนาน โดยไม่มีเหตุผลที่ชัดเจน เป็นผลลบต่อคุณภาพบริการ
4. ความเชื่อมั่น (Assurance) คือ ความรู้ ความสามารถของพนักงานที่จะก่อให้เกิดความไว้วางใจ และความมั่นใจ รูปแบบของความเชื่อมั่นประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการความสุภาพ และความเอาใจใส่ลูกค้าและการติดต่อที่มีประสิทธิภาพกับลูกค้า

5. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ การเตรียมการดูแล และองค์ประกอบที่เกี่ยวกับการเอาใจใส่เฉพาะบุคคลให้กับลูกค้า ประกอบด้วยความสามารถในการเข้าถึงความรู้สึก และความพยายามที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้มารับบริการ



ภาพที่ 4 คุณภาพของบริการที่ได้รับ

พาราซูราแมน, เซียแทมส์ และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985 อ้างถึงใน ธีววรรณ โกษาคม, 2552, หน้า 20) อธิบายว่าแนวความคิดเรื่องความแตกต่าง หรือช่องว่างของคุณภาพการบริการนั้น ได้รับความสนใจสูงสุดคือบริการที่คาดหวัง-บริการที่ได้รับ โดยความคาดหวังนั้น น่าจะมีอิทธิพลจากความต้องการส่วนบุคคล การสื่อสารแบบบอกต่อ และประสบการณ์ในอดีต ซึ่งคุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับก็คือ ความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

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

ความคาดหวังในคุณภาพของบริการ (Service Quality Expectation)

เนื่องจากบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ กล่าวคือ ไม่มีตัวตน คุณภาพไม่แน่นอน ไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถประเมินคุณภาพของบริการได้ก่อนตัดสินใจ ผู้รับบริการจึงเกิดความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในบริการมี 3 ปัจจัย คือ

1. ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก เช่น การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจากเพื่อนหรือคนรู้จักซึ่งเคยได้ไปใช้บริการในสถานบริการแห่งนั้นมาแล้ว จะทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังว่าจะได้รับในสิ่งดี ๆ ดังที่ทราบมา

2. ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับภูมิหลังของบุคคลผู้นั้น

3. ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต จากประสบการณ์การได้รับบริการจะมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวังในบริการ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีต่ออิทธิพลต่อความคาดหวังในบริการ มีด้วยกัน 3 ปัจจัย คือ การสื่อสารแบบการบอกต่อ, ความต้องการส่วนบุคคล, ประสบการณ์ในอดีต

พาราซูราแมน, เซียแทมส์ และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985 อ้างถึงใน คณิศา สราญพงษ์, 2551) ได้ทำการวิจัยใหม่ และปรับปรุงรูปแบบการประเมินคุณภาพบริการจาก 10 ด้าน โดยการจัดกลุ่มปัจจัยกำหนดคุณภาพออกเป็น 5 ด้าน เนื่องจากมีความซับซ้อนในบางด้าน และมีรายละเอียดมากเกินไปทำให้ยุ่งยากในการประเมิน เครื่องมือประเมินคุณภาพที่ปรับปรุงใหม่ มีชื่อเรียกว่า “Servqual” ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเดิม 10 ประการกับองค์ประกอบใหม่ 5 ประการ

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเดิม 10 ประการกับองค์ประกอบใหม่ 5 ประการ

องค์ประกอบเดิม 10 ประการ	1. ลักษณะ ทาง กายภาพ (Tangibles)	2. ความ เชื่อถือได้ (Reliability)	3. การ ตอบสนอง (Responsiveness)	4. ความ มั่นใจ (Assurance)	5. การ เข้าใจถึง จิตใจ (Empathy)
1. สิ่งที่มีตัวตน (Tangibles)	↕				
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability)		↕			
3. การตอบสนอง (Responsiveness)			↕		
4. ความรู้ความชำนาญ (Competence)				↕	
5. อธิษาศัย (Courtesy)					
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)					
7. ความมั่นคง (Security)					
8. การเข้าถึงบริการ (Access)					
9. การสื่อสาร (Communication)					
10. การเอาใจใส่ (Understanding)					↕

การวัดคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด หรือการประเมินคุณภาพมีหลายวิธี ซึ่งพาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1990, อ้างถึงใน อรุณ วิชกิจ, 2547, หน้า 15) ได้ศึกษาวิจัยและพัฒนารูปแบบ กรอบแนวคิดของคุณภาพบริการและระเบียบสำหรับวิธีการวัดการรับรู้ของผู้รับบริการ พบว่า มีเกณฑ์ประเมินคุณภาพ 5 ด้านหลักเท่านั้น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (Tangibility)

หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากรที่มีความรู้ การใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability)

ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงกับความต้องการของ

ผู้รับบริการ บริการด้วยความถูกต้องโปร่งใส เสมอภาค

3. ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี รวมทั้งกระจ่ายการให้บริการได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ผู้รับบริการไม่ต้องรอนาน

4. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่บริการนั้นเป็นอย่างดีและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความมั่นใจ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีและถูกต้องที่สุด

5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการดูแลผู้รับบริการ มีความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองความต้องการนั้น

ในการใช้ SERVQUAL วัดคุณภาพการบริการผู้วิจัยได้ลูกค้าตอบแบบสอบถาม 2 ครั้ง เพื่อจะวัดความคาดหวัง ครั้งที่ 2 เพื่อวัดความคิดเห็นต่อการบริการที่ได้รับ การตอบคำถามแต่ละครั้งจะให้คะแนนระบบ Seven-Point Likert Scale คะแนนที่แตกต่างจะถูกคำนวณโดยนำคะแนนชุดที่ 1 ลบชุดที่ 2 คะแนนมีค่าเป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการดีกว่าที่หวังไว้ ความแตกต่างของคะแนนจะเป็นสิ่งบ่งบอกถึงระดับคุณภาพการบริการว่าอย่างไร นอกจากนั้น Parasuraman et al. (1990, อ้างถึงใน คณิตา สารานุกรม, 2551) ยังพบว่าความคาดหวังในบริการของลูกค้าแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desired Service Level) เป็นการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ ซึ่งลูกค้าเชื่อว่าผู้ให้บริการสามารถทำได้ ปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้ระดับบริการนี้สูงขึ้น คือ ประสิทธิภาพของลูกค้า ถ้าลูกค้ามีประสิทธิภาพมาก่อน ความคาดหวังต่อการบริการสูงขึ้นกว่าเดิม

2. ระดับบริการที่พอเพียง (Adequate Service Level) เป็นบริการที่เสนอลูกค้าและลูกค้ายอมรับได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเพณีของลูกค้า ว่าบริการเป็นอย่างไร ปัจจัยที่ทำให้บริการระดับนี้สูงขึ้นคือการที่ลูกค้ามีทางเลือกในการบริการหลาย ๆ ทาง

เมื่อแบ่งแยกบริการที่พึงประสงค์ออกจากระดับบริการ จะได้เขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ในกรณีลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลาย ๆ ทาง ขอบเขตที่ยอมรับได้จะแคบลง ในขณะที่หากลูกค้ารู้สึกว่ามีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ ขอบเขตที่ยอมรับได้ก็จะแคบลง ดังนั้น ปัจจัยประสิทธิภาพของลูกค้า การมีส่วนร่วมในความคาดหวัง จำนวนทางเลือกในการรับบริการ และสถานการณ์ฉุกเฉินผู้ให้บริการไม่สามารถ

ให้บริการได้ ขอบเขตที่ยอมรับได้ก็จะแคบลง ดังนั้น ปัจจัยประสบการณ์ของลูกค้า การมีส่วนร่วมในความคาดหวัง จำนวนทางเลือกในการรับบริการ และสถานการณ์หรือสถานการณ์ใหม่ ๆ จะส่งผลกระทบต่อขอบเขตที่จะแบ่งแยกระดับของบริการที่พอเพียงของลูกค้า



ภาพที่ 5 ระดับความคาดหวังในบริการ (Parasuraman et al., 1990 อ้างถึงใน คณิตา สำราญพงษ์, 2551)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัย สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ ได้มีเกณฑ์สำหรับใช้ประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้านหลักเท่านั้น ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (Tangibility), ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability), ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness), ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Assurance), ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) และได้แบ่งระดับความคาดหวังในบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับบริการที่พึงประสงค์ (ต้องการ) และระดับบริการที่พอเพียง ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในบริการมีดังนี้ คือ การบอกต่อ, ความต้องการส่วนบุคคล, ประสบการณ์ในอดีต สิ่งดังกล่าวข้างต้นจะมีผลต่อระดับของความคาดหวังในบริการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow) เป็นนักทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อความคิดของนักรัฐประศาสนศาสตร์มาก โดยเสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการในปี ค.ศ. 1954 (พิทยา บวรวัฒนา, 2543, หน้า 81) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) โดยมีสมมติฐานว่าบุคคลมีความต้องการอย่างไม่สิ้นสุด และความต้องการจะก่อให้เกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนอง เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วก็จะลดความสำคัญลง โดยบุคคลจะให้เกิดความต้องการใหม่ขึ้น และเรียงลำดับขึ้นจากต่ำไปสู่ 5 ลำดับ ดังนี้



ภาพที่ 6 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow: Hierarchy of Needs)

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงอยู่ของบุคคล เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ซึ่งจะเป็นความต้องการในขั้นแรกของการมีชีวิตและดำรงความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะได้รับการตอบสนองจากปัจจัยพื้นฐานทางกายภาพ เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมในกาทำงาน หรือโรงอาหารของบริษัท เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต และครอบครัว โดยบุคคลจะต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ทั้งทางกายภาพและจิตใจ และมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ ซึ่งได้รับการตอบสนองจากการขึ้นเงินเดือน ผลประโยชน์และสวัสดิการ ประกันสุขภาพ และประกันสังคม

3. ความต้องการการมีส่วนร่วมในสังคม (Social Belonging Needs) บุคคลต้องการการยอมรับจากสังคม โดยต้องการมีส่วนร่วม มิตรภาพ และความรักจากบุคคลอื่น ซึ่งบุคคลจะได้รับจากกลุ่มทำงาน เพื่อนร่วมวิชาชีพ หรือกลุ่มสังคมต่าง ๆ

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) บุคคลต้องการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นว่า เขามีความรู้ความสามารถและเป็นที่ชื่นชมจากบุคคลอื่น ซึ่งจะสร้างความภาคภูมิใจให้กับตนเอง โดยเขาจะได้รับการตอบสนองจากตำแหน่งงาน สำนักงาน และเครื่องใช้ประจำตำแหน่ง คำชมเชย และรางวัลพิเศษ

5. ความต้องการความสำเร็จสูงสุด (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จขั้นสูงของบุคคล โดยใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนอย่างเต็มที่ ซึ่งจะ

ได้รับการตอบสนองจากความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายและโอกาสในการพัฒนาตนเอง

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัย สรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แสดงให้เห็นว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของตน แล้วค่อย ๆ พัฒนาขึ้นเป็นลำดับขั้น โดยที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะลดลง ขณะที่ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองอาจจะก่อให้เกิดความไม่พอใจ ความคับข้องใจ ความเครียด หรือความขัดแย้งขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบในทางลบต่อการบริหารงาน ดังนั้น ผู้บริหารสมควรต้องพิจารณาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะใช้เครื่องมือและวิธีการที่เหมาะสมในการตอบสนองความต้องการของเขา แต่แนวความคิดของมาสโลว์ก็ได้รับการยกย่องว่าเป็นแนวความคิดสำคัญในการศึกษาด้านการจูงใจ และได้รับการนำไปประยุกต์ในการบริหารจนถึงปัจจุบัน

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม

อริยา คูหา (2546, หน้า 73-74) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้ เมื่อเติบโตขึ้นในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการ ความรู้สึกเป็นของตัวเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด ทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จ และในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น เพื่อให้มีความคาดหวังนั้น อาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวเองต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้

ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้คือ Edward Tolman แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎีคือ Victor Vroom โดยที่ Vroom ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับสมมุติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ

1. การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำได้หรือไม่ มีความรู้ความสามารถและมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใดและมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด
2. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด
3. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่
4. การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่าเขาก็ไม่สนใจ จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้น เพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพ

แล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่ Vroom เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัดและความสามารถของตน

บาร์ทรีล และมาร์ติน (Bartal & Martin, 1991 อ้างถึงใน พิไลวรรณ จันทรสุกรี, 2540) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

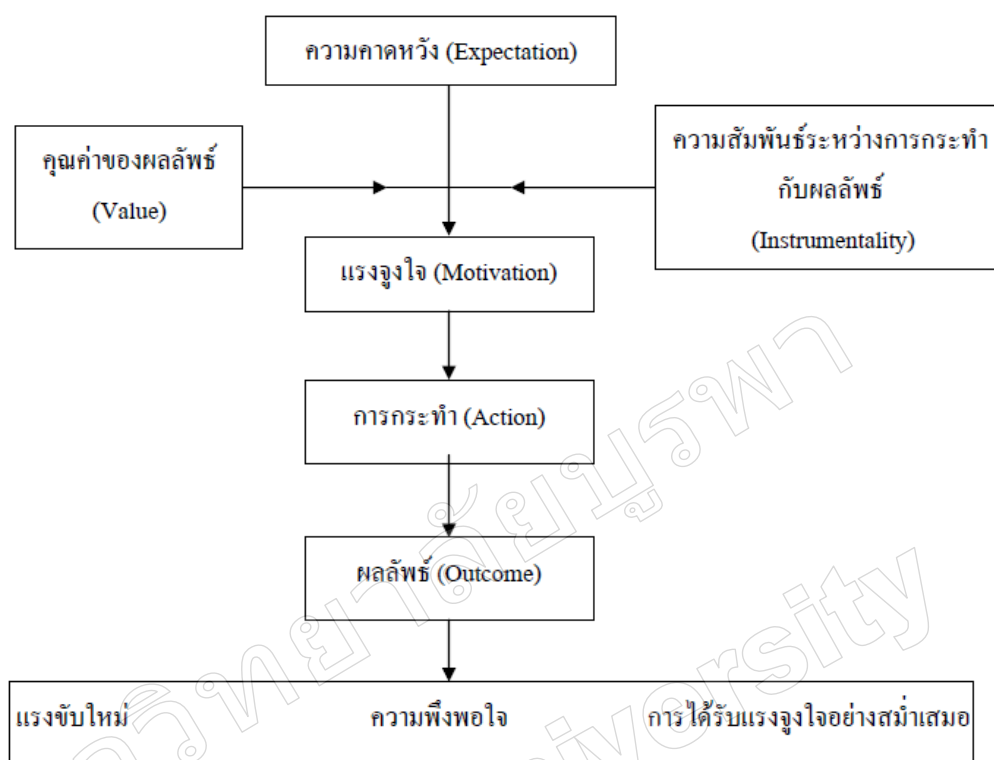
1. ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อการกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นกรคิดก่อนจะทำการสิ่งต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่
2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่
3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น

ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory บางที่เรียกว่า VIE Theory และได้กำหนดเป็นสูตรไว้ดังนี้

$$\text{การจูงใจ (หรือแรงจูงใจ)} = \text{คุณค่าของผลลัพธ์} \times \text{ความคาดหวัง} \times \text{ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์}$$

1. คุณค่าของผลลัพธ์ แต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการ ถ้าต้องการมากจะมีค่าเป็นบวก แต่เฉย ๆ ไม่รู้สึกยินดีในร้าย จะมีค่าเป็นศูนย์ และถ้าไม่ชอบหรือไม่ต้องการจะมีค่าติดลบ
2. ความคาดหวัง คือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด ถ้าคนเชื่อมั่นว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูงอย่างแน่นอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามทำงานหนักสักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลย ความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์
3. ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ อธิบายได้ว่า แรงจูงใจของแต่ละคนจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับ หรือที่คิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำการนั้นสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่บุคคลจะมีหรือไม่ หรือมีมากน้อยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

จากที่กล่าวมาแล้ว สามารถอธิบายได้ในลักษณะของรูปแบบทฤษฎีแห่งความคาดหวัง



ภาพที่ 7 รูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Model)

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัย สรุปได้ว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 3 ภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความคาดหวังเสมอ ความคาดหวังจึงเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่ละบุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสถานะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง

แนวคิดการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

ความหมายเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ชนานุช อภิภัทรธำรง (2540, หน้า 9) ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีชีวิตอยู่ช่วงวัยสุดท้ายของชีวิต เป็นวัยแห่งความเสื่อมถอยทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ หน้าที่การงานและบทบาททางสังคมลดลง เป็นผู้ที่ควรได้รับการช่วยเหลือดูแลอุปการะเพื่อให้มีความสุข

อัญชลีย์ ชูตระกูล (2544, หน้า 12) ให้ความหมายของผู้สูงอายุ ว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีการเปลี่ยนแปลงถดถอยทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม รวมทั้งบทบาททางสังคมลง บั้นปลายชีวิตจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือดูแลเพื่อให้มีความสุขตามอัตภาพ องค์การอนามัยโลก ได้ยึดเอาความยืดยาวของชีวิตตามปีปฏิทินเห็นเกณฑ์ โดยที่ประชุมขององค์การอนามัยโลกที่เมือง Kiev ประเทศรัสเซีย ปี 1963 ได้กำหนดวัยผู้สูงอายุคือผู้ที่มีอายุ 60-74 ปี และวัยชราคือผู้ที่มีอายุ 75 ปีขึ้นไป

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ (2546) ให้ความหมาย “ผู้สูงอายุ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย

แววดาว อินทร์จันทร์ (2550, หน้า 17) สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งอายุเกิน 60 ปีขึ้นไป มีการเปลี่ยนแปลงถดถอยทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และบทบาททางสังคมลงสมควรได้รับการช่วยเหลือดูแลเพื่อให้มีความสุขในบั้นปลายชีวิต

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุ คือ บุคคลที่มีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีความเสื่อมถอยทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม หน้าที่การงาน ควรได้รับการช่วยเหลือดูแลอุปการะ เพื่อให้ช่วงวัยสุดท้ายของชีวิตมีความสุข

แนวคิดพื้นฐานในการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ (The Basic Concept of the Social Welfare Services for the Aging)

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุก็มีหลายแนวคิด (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2548, หน้า 30-32) ได้แก่

1. แนวคิดพื้นฐานในการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่

1.1 แนวคิดด้านมนุษยธรรม ผู้สูงอายุควรได้รับความช่วยเหลือ ตามหลักมนุษยธรรม และตามความต้องการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ สุขภาพอนามัยและโภชนาการ ที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม ครอบครัว สวัสดิการสังคม การศึกษา ความมั่นคงทางรายได้และการจ้างงาน

1.2 แนวคิดด้านพัฒนา คือ บทบาทของผู้สูงอายุในกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประเทศไทยได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาผู้สูงอายุคือให้ผู้สูงอายุได้อยู่กับครอบครัวอย่างอบอุ่นได้รับความเคารพนับถือและการดูแลเอาใจใส่จากลูกหลานและลดความสำคัญในบทบาทของผู้หารายได้มาเลี้ยงครอบครัว

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไข การบรรเทาและฟื้นฟูสภาพผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุมีสภาพร่างกายเสื่อมโทรม มีโรคประจำตัวและมีความผิดปกติด้านจิตและอารมณ์ ทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถปรับตัวได้ ดังนั้นจึงต้องมีการฟื้นฟูสภาพจิตใจ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีชีวิตอย่างมีความสุข

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความมั่นคงในชีวิต เป้าหมายของงานสวัสดิการสังคม เพื่อยกระดับความอยู่ดีกินดีของประชาชน งานสวัสดิการสังคมมีหน้าที่แก้ไขปัญหา ป้องกัน ช่วยบรรเทาและฟื้นฟูผู้สูงอายุให้สามารถมีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติ

2. แนวคิดการใช้ชุมชนและครอบครัวเป็นพื้นฐาน

2.1 แนวคิดการใช้ชุมชนและครอบครัวเป็นพื้นฐาน หมายถึง การนำชุมชนมาเป็นหลักในการปฏิบัติงาน โดยสร้างให้ประชากรกลุ่มเป้าหมายเกิดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ และร่วมประเมินผลจนเกิดอุดมการณ์ร่วมกันว่าชุมชนเป็นของตน ทำงานเพื่อชุมชนโดยชุมชนอยู่บนพื้นฐานของหลักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม

2.2 แนวคิดครอบครัวเป็นพื้นฐานเป็นแนวคิดที่ใช้ความแข็งแกร่งของครอบครัว การให้อำนาจครอบครัวมีส่วนต่อการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่เป็นเพียงผู้สนับสนุนบริการ

3. แนวคิดการพึ่งตนเอง

เป็นการก้าวไปข้างหน้าโดยอาศัยศักยภาพ ภูมิปัญญา ที่เท่าทันสภาวะการณ์ของโลก

4. แนวคิดสวัสดิการเชิงรุก

เน้นด้านการป้องกันและพัฒนาให้เข้าถึงพื้นที่ กลุ่มเป้าหมาย เข้าถึงต้นตอของปัญหา และมีบริการครบวงจร

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุก็เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับความช่วยเหลือตามความต้องการ ให้ผู้สูงอายุอยู่กับครอบครัวอย่างมีความสุข และอบอุ่นได้รับการเอาใจใส่จากลูกหลาน ร่วมฟื้นฟูสภาพจิตใจให้กับผู้สูงอายุเพื่อให้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุข

ปณิญาผู้สูงอายุไทย

โดยปีพุทธศักราช 2552 เป็นวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญ

พระชนมายุครบ 72 พรรษา ประกอบกับองค์การสหประชาชาติได้ประกาศให้เป็นปีสากลว่าด้วยสูงอายุ รัฐบาล องค์การเอกชน ประชาชน และสถาบัน ต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงศักดิ์ศรีและคุณค่าของผู้สูงอายุซึ่งได้ทำประโยชน์ในฐานะ “ผู้ให้” แก่สังคมมาโดยตลอด ดังนั้นจึงควรได้รับผลในฐานะเป็น “ผู้รับ” จากสังคมด้วย ปณิญา ผู้สูงอายุไทย เป็นพันธกรณีเพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ จึงได้กำหนด สาระสำคัญไว้ดังนี้

ข้อ 1 ผู้สูงอายุต้องได้รับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าและศักดิ์ศรี ได้รับการพิทักษ์และคุ้มครองให้พ้นจากการถูกทอดทิ้ง และละเมิดสิทธิโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งตนเองได้ และผู้พิการที่สูงอายุ

ข้อ 2 ผู้สูงอายุควรอยู่กับครอบครัวโดยได้รับความเคารพรัก ความเข้าใจ ความเอื้ออาทร การดูแลเอาใจใส่ การยอมรับ บทบาทของกันและกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว เพื่อให้เกิด ความสัมพันธ์อันดีในการอยู่ร่วมกัน อย่างมีความสุข

ข้อ 3 ผู้สูงอายุควรได้รับโอกาสในการศึกษาเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่องเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและ บริการทางสังคมอันเป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของสังคมรอบด้าน เพื่อสามารถปรับบทบาทของตนให้สมวัย

ข้อ 4 ผู้สูงอายุควรได้ถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ให้สังคม มีโอกาสได้ทำงานที่เหมาะสมกับวัยและตามความสมัครใจ โดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเห็นชีวิตมีคุณค่า

ข้อ 5 ผู้สูงอายุควรได้เรียนรู้ในการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ต้องมีหลักประกันและสามารถเข้าถึงบริการด้าน สุขภาพอนามัยอย่างครบวงจร โดยเท่าเทียมกัน รวมทั้งได้รับการดูแล จนถึงวาระสุดท้ายของชีวิตอย่างสงบ ตามคตินิยม

ข้อ 6 ผู้สูงอายุส่วนใหญ่พึ่งพาตนเองได้ สามารถช่วยเหลือครอบครัวและชุมชนมีส่วนร่วมในสังคมเป็นแหล่งภูมิปัญญาของคนรุ่นหลัง มีการเข้าสังคม มีนันทนาการที่ดี และมีเครือข่ายช่วยเหลือซึ่งกันและกันในชุมชน

ข้อ 7 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคม ต้องกำหนดนโยบายและแผนหลักด้านผู้สูงอายุ ส่งเสริมและประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้บรรลุ ผลตามเป้าหมาย

ข้อ 8 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคม ต้องตรากฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุ เพื่อเป็นหลักประกันและการบังคับใช้ในการพิทักษ์สิทธิ คุ้มครองสวัสดิภาพ และจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ

ข้อ 9 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคม ต้องรณรงค์ปลูกฝังค่านิยมให้สังคมตระหนักถึงคุณค่าของผู้สูงอายุตามวัฒนธรรมไทย ที่เน้นความกตัญญู กตเวทีและเอื้ออาทรต่อกัน

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

ลักษณะที่ตั้ง/ อาณาเขต และเขตการปกครอง

ตำบลเกวียนหักตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดจันทบุรี มีพื้นที่ทั้งหมดจำนวน 41.518 ตารางกิโลเมตร คิดเป็น 25,949 ไร่ ห่างจากอำเภอขลุง 4 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดจันทบุรี 23 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อดำบลซึ่ง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี
ทิศใต้	ติดต่อดำบลหนองขี้เหล็ก อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกองพลเมืองขลุ่ย อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อดำบลตะปอน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี

สภาพภูมิประเทศ

สภาพทั่วไปของตำบลเกวียนหักมีลักษณะพื้นที่ที่ทิศเหนือติดกับภูเขา และทิศใต้ติดกับทะเลมีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์โดยพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าไม้ และมีทรัพยากรป่าชายเลนที่อุดมสมบูรณ์มีสัตว์น้ำมากมาย มีลำคลองไหลผ่านทั้งหมด 4 สาย คือ คลองตะปอนใหญ่ คลองคานรูด คลองเกวียนหัก และคลองขลุ่ย

จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนทั้งหมด ณ เดือน เมษายน 2555

หมู่ที่ 1 บ้านตะปอนใหญ่	จำนวน 842 คน	จำนวน 254 ครัวเรือน
หมู่ที่ 2 บ้านคานรูด	จำนวน 282 คน	จำนวน 132 ครัวเรือน
หมู่ที่ 3 บ้านคานรูด	จำนวน 285 คน	จำนวน 86 ครัวเรือน
หมู่ที่ 4 บ้านคานรูด	จำนวน 435 คน	จำนวน 144 ครัวเรือน
หมู่ที่ 5 บ้านเกวียนหัก	จำนวน 301 คน	จำนวน 102 ครัวเรือน
หมู่ที่ 6 บ้านเกวียนหัก	จำนวน 231 คน	จำนวน 81 ครัวเรือน
หมู่ที่ 7 บ้านเกวียนหัก	จำนวน 277 คน	จำนวน 88 ครัวเรือน
หมู่ที่ 8 บ้านน้ำจืด	จำนวน 428 คน	จำนวน 147 ครัวเรือน
หมู่ที่ 9 บ้านแถวคลอง	จำนวน 527 คน	จำนวน 309 ครัวเรือน
หมู่ที่ 10 บ้านหัวอ่าง	จำนวน 942 คน	จำนวน 532 ครัวเรือน
รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น	จำนวน 4,550 คน	จำนวน 1,875 ครัวเรือน

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. การคมนาคม มีถนนสายสำคัญ 2 สาย
 - 1.1 ถนนสายสุขุมวิท จากตะปอน-อำเภอลำลูกเกด ระยะทาง 5 กิโลเมตร
 - 1.2 ถนนสายขลุ่ย-พลี ระยะทาง 5 กิโลเมตร
2. การไฟฟ้า มีไฟฟ้าใช้ครบทั้ง 10 หมู่บ้าน
3. แหล่งน้ำธรรมชาติ มีคลองไหลผ่านดังนี้
 - 3.1 คลองตะปอนไหลผ่าน หมู่ 1 ตำบลเกวียนหัก
 - 3.2 คลองคานรูดไหลผ่าน หมู่ 3, 4 ตำบลเกวียนหัก
 - 3.3 คลองเกวียนหักไหลผ่าน หมู่ 5, 6, 7 ตำบลเกวียนหัก

3.4 คลองขลุงไหลผ่าน หมู่ 9 ตำบลเกวียนหัก

4. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

4.1 อ่างเก็บน้ำ	1	แห่ง
4.2 บ่อน้ำตื้น/ สระน้ำ	300	แห่ง
4.3 บ่อบาดาล	4	แห่ง
4.4 ประปาหมู่บ้าน	1	แห่ง

ด้านเศรษฐกิจ

ผลิตผลหรือสินค้า/ บริการ ที่สำคัญของตำบล ได้แก่ เงาะ ทุเรียน มังคุด และสินค้าแปรรูปผลไม้ เช่น ทุเรียนทอด ทุเรียนกวน ทุเรียนพื้ง สลัดลอยแก้ว

ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลเกวียนหัก

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต และเสริมสร้างสังคมให้เข้มแข็ง
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านแหล่งน้ำ
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจพอเพียงและยั่งยืน
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการปกครอง และการบริหารจัดการที่ดี
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ จัดระบบการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
2. สร้างเสริมความสะดวกในการสัญจรของประชาชน โดยการบูรณะพัฒนาดถนน ท่อระบายน้ำ และทางเท้าให้มีสภาพดีและได้มาตรฐาน
3. ปรับปรุงขยายบริการการไฟฟ้าสาธารณะ เพื่อเพิ่มแสงสว่างให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลให้มีโอกาสทำเทียมกัน
4. ส่งเสริมการบริการด้านน้ำประปา เพื่อให้ประชาชนในชุมชนมีน้ำดื่ม น้ำใช้อย่างทั่วถึงตามศักยภาพของแต่ละชุมชนหรือหมู่บ้าน
5. ปรับปรุงพัฒนาระบบป้องกันน้ำท่วม เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน

แนวทางการพัฒนาด้านสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม

1. พัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดเก็บและการกำจัดขยะมูลฝอยและน้ำเสีย ทั้งในระดับครัวเรือน ชุมชน และระดับเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน

2. ศึกษาและจัดทำระบบผังเมือง เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาเทศบาลในอนาคตและมีทิศทางในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ

3. ส่งเสริมให้มีการจัดการสิ่งแวดล้อมชุมชนและเพิ่มพื้นที่สีเขียว ตลอดจนปรับปรุงภูมิทัศน์ รักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน และสถานที่ต่าง ๆ ในเขตเทศบาลให้เป็นเมืองน่าอยู่

4. ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนและชุมชน ในการควบคุมและกำจัดการมลภาวะ ตลอดจนให้การสนับสนุนกลุ่ม องค์กรต่าง ๆ ที่มีหน้าที่และบทบาทในการดำเนินการ

5. ส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชนร่วมกันทำนุบำรุงและรักษาสภาพแวดล้อมโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยตามความเหมาะสม

6. สนับสนุนการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขและหน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกำลังสำคัญให้ชุมชนในการดูแลผู้ป่วย ผู้สูงอายุ เด็ก ผู้พิการในชุมชน

7. ให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนโดยทั่วถึง เพื่อเสริมสร้างโอกาสให้ประชาชนมีสุขภาพพลานามัยที่ดี มีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลสุขภาพพลานามัยของตนเองและครอบครัว

แนวทางการพัฒนาด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต

1. ส่งเสริมการประกอบอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ของประชาชนให้สามารถช่วยเหลือตนเองและครอบครัวได้ โดยจัดอบรมส่งเสริมอาชีพระยะสั้นให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเกษตรกร กลุ่มสตรีแม่บ้าน กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส

2. ส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้มีกระบวนการสร้างรายได้ให้กับประชาชนทุกระดับตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงตามศักยภาพของชุมชนเพื่อสร้างรายได้ในระดับครัวเรือน และส่งเสริมการรวมกลุ่มเพื่อนำไปสู่เศรษฐกิจระดับชุมชนและให้มีการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชน

3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตและมีสถานที่จำหน่ายสินค้าชุมชน และส่งเสริมระบบตลาดให้กับชุมชน

4. ส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน โดยการจัดการฝึกอบรมวิชาชีพ หาดตลาดรองรับ สร้างมาตรการเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย สนับสนุน และผลักดันให้มีกระบวนการสร้างรายได้ให้กับประชาชนทุกระดับ

5. ส่งเสริมและสนับสนุนเกษตรกรในการทำปุ๋ยอินทรีย์และชีวภาพ

6. ให้การสงเคราะห์ สนับสนุนกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้ด้อยโอกาส ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีสามารถพึ่งตนเองได้

7. ส่งเสริมและสนับสนุนการกีฬาทุกประเภททุกระดับเพื่อปลูกฝังค่านิยมที่ดีต่อการกีฬา

8. ส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสดอกกำลังกาย เล่นกีฬา เพื่อเสริมสร้างสุขภาพ

พละนาถัยสนับสนุนให้มีอุปกรณ์ออกกำลังกาย อุปกรณ์กีฬา อุปกรณ์สนามเด็กเล่น ให้เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน

9. ส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อเยาวชนและประชาชน

10. ป้องกันและปราบปรามปัญหาเสพติดในเขตเทศบาลอย่างยั่งยืน ตลอดจน

สนับสนุนกิจกรรมเพื่อป้องกันสิ่งเสพติดทุกประเภท

แนวทางการพัฒนาการศึกษาและวัฒนธรรม

1. ส่งเสริมและพัฒนาาระบบการศึกษาให้มีคุณภาพทั้งในและนอกสถานศึกษา โดยให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการศึกษาให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้

3. ส่งเสริมให้มีสถานที่อ่านหนังสือประจำชุมชน เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าของประชาชน

4. การยกระดับการศึกษา ขยาย ปรับปรุง หรือถ่ายโอนสถานศึกษา เพื่อให้เพียงพอแก่ความต้องการของชุมชน ตั้งแต่การเตรียมความพร้อมระดับปฐมวัยต่อเนื่องไปถึงการเรียนรู้ได้อย่างตลอดชีวิตเพื่อให้ทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคม

5. สนับสนุนส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น กิจกรรมด้านศาสนาและวัฒนธรรมพื้นบ้าน ตลอดจนสนับสนุนงานวันสำคัญ และประเพณีต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ รักษา สืบทอดวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น

แนวทางการพัฒนาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ของกระทรวงมหาดไทย และของจังหวัด เพื่อสร้างเสถียรภาพความมั่นคงในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

2. พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สามารถบริการประชาชนอย่างสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม โดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

3. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้นรวมทั้งทบทวนระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการมีความยืดหยุ่น โปร่งใส และตรวจสอบได้

4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มสตรีแม่บ้าน กลุ่มเยาวชน หรือตัวแทนของกลุ่มต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ร่วมเสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว และเน้นการจัดทำประชาคมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามครรลองของระบอบประชาธิปไตย รวมทั้งส่งเสริมให้มีระบบการตรวจสอบความโปร่งใส และประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อสนองความต้องการของประชาชน

5. ส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาธิปไตย การเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน ชุมชน และเยาวชน

6. พัฒนาและปรับปรุงการประชาสัมพันธ์งานของเทศบาลให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่องโดยใช้สื่อทุกรูปแบบ เช่น วารสาร หนังสือพิมพ์ เสียงตามสาย โทรทัศน์ อินเตอร์เน็ต

7. ปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมให้มีความถูกต้องชัดเจนและเป็นธรรม ปรับปรุงระบบแผนที่ภาษี และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ผู้เสียภาษี

8. จัดระบบการป้องกันสาธารณภัยอย่างมีประสิทธิภาพ ทัวถึงและทันทั่วถึง สนับสนุนการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและอาสาสมัครให้มีความพร้อมอยู่เสมอ ตลอดจนจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน

9. สนับสนุนองค์กรภาคเอกชนและภาครัฐ กลุ่มมวลชนต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

นโยบายของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี

1. ด้านการศึกษา

1.1 พัฒนาการศึกษาในชุมชนให้ทัดเทียมกับการศึกษาในเมือง เช่น ภาษาอังกฤษและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

1.2 สนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่เรียนดีแต่ยากจนส่งเสริมและสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอนแก่สถานศึกษา เช่น คอมพิวเตอร์

2. ด้านการกีฬา

2.1 ส่งเสริมและพัฒนาการกีฬาระดับท้องถิ่น เช่น จัดแข่งขันกีฬาภายในเทศบาลตำบล ส่งนักกีฬาเข้าแข่งขันระดับอำเภอ ระดับจังหวัด และระดับประเทศ

2.2 สนับสนุนเยาวชนให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศด้านกีฬาทุกประเภทโดยจัดจ้างผู้ฝึกสอนมาสอนพิเศษทักษะต่าง ๆ ด้านกีฬา

3. ด้านการฟื้นฟูธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.1 สร้างเครือข่ายปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ พัฒนาปรับปรุงป่าชายเลน จัดตั้งกลุ่มอนุรักษ์และให้มีส่วนร่วมในการปลูกป่าชายเลน

3.2 สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการกำจัดขยะมูลฝอย รณรงค์ให้ชุมชนช่วยกันเก็บและคัดแยกขยะเพื่อนำไปทำปุ๋ยหรือแยกขาย

4. ด้านสาธารณสุข

4.1 เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านสุขอนามัยและการเฝ้าระวังโรคติดต่อต่าง ๆ โดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสุขอนามัยที่ดีและแนวทางป้องกัน

4.2 จัดหาอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาล เช่น อุปกรณ์ทางการแพทย์ อุปกรณ์ปฐมพยาบาล

4.3 ปรับปรุงสถานที่สถานีนามัยให้เพียงพอแก่ความต้องการ โดยการเพิ่มเตียงคนไข้และเครื่องอำนวยความสะดวกแก่คนไข้

5. ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต

5.1 สนับสนุนเบี้ยยังชีพคนชรา คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส

5.2 ส่งเสริมเยาวชนให้มีจิตสำนึกรักษ์ชุมชน โดยให้มีส่วนร่วมในขนบธรรมเนียมประเพณี เช่น วันสงกรานต์ วันลอยกระทง ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา

5.3 สนับสนุนองค์กรอาสาสมัครต่าง ๆ ที่ทำคุณประโยชน์ให้สังคม

6. ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ

6.1 พัฒนาปรับปรุงแหล่งน้ำสาธารณะและแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น ซ่อมแซมฝายกักเก็บน้ำเพื่อให้มีน้ำใช้ตลอดปี

6.2 สร้างเครือข่ายระบบท่อในการแก้ปัญหาภัยแล้ง โดยการต่อเติมท่อน้ำดิบจากเขื่อนมาสู่สวนและไร่นาของประชาชน

6.3 แก้ปัญหาน้ำท่วมอย่างเป็นระบบ โดยการขุดลอกคลองทางระบายน้ำต่างๆ ให้กว้างขวางและสะดวกยิ่งขึ้น

7. ด้านเศรษฐกิจพอเพียง

7.1 ส่งเสริมลดต้นทุนในการผลิตโดยการผสมปุ๋ยใช้เอง สนับสนุนกลุ่มเกษตรกร

7.2 ส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ เพื่อเป็นรายได้เสริมในครัวเรือน เช่น ตั้งกลุ่มอาชีพแปรรูปผลผลิตตามฤดูกาล

7.3 สร้างเครือข่ายในการกระจายผลผลิตไปสู่ตลาดภายในและตลาดต่างประเทศ โดยการสนับสนุนกลุ่มเกษตรกรเป็นผู้ทำการตลาด

8. ด้านสังคม

8.1 การศึกษา

8.1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง

8.1.2 โรงเรียนระดับอนุบาลและประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง

8.1.3 ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง

8.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา มีวัดอยู่ 2 แห่ง คือ วัดคานรูด และวัดเกวียนหัก มีที่พักสงฆ์ จำนวน 1 แห่ง

8.3 การสาธารณสุข มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านคานรูด จำนวน 1 แห่ง

8.4 ผู้ด้อยโอกาส มีผู้สูงอายุ จำนวน 740 คน ผู้พิการ จำนวน 146 คน และผู้ป่วยโรคเอดส์ จำนวน 25 คน

9. ด้านความมั่นคงปลอดภัย

9.1 มีสถานีตำรวจชุมชนตำบลเกวียนหัก จำนวน 1 แห่ง

10. ด้านการเมืองและการบริหาร

10.1 ฝ่ายการเมือง

สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเกวียนหัก จำนวน 12 คน และคณะผู้บริหาร จำนวน 5 คน ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี, รองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน, เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน และที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน

10.2 ฝ่ายข้าราชการประจำ

พนักงานเทศบาล จำนวน 18 คน

พนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 18 คน

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
สำนักปลัดเทศบาล

รับผิดชอบควบคุมดูแลปฏิบัติงานควบคุมตรวจสอบการจัดการงานต่าง ๆ หลายด้าน เช่น งานธุรการ งานบุคคล งานประชาสัมพันธ์ งานทะเบียน งานนโยบายและแผน งานควบคุมและส่งเสริมการท่องเที่ยว งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานจัดระบบงาน งานจัดพิมพ์และแจกจ่ายเอกสาร งานระเบียบแบบแผน งานรวบรวมข้อมูลสถิติ ควบคุมดูแลงานทะเบียนพาณิชย์ โดยจัดแบ่งส่วนงานภายในดังนี้

1. งานธุรการ
2. งานการเจ้าหน้าที่
3. งานแผนและงบประมาณ

4. งานนิติการ
5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. งานสวัสดิการสังคม
7. งานทะเบียนราษฎร
8. งานสุขาภิบาล อนามัยและสิ่งแวดล้อม

กองช่าง

รับผิดชอบควบคุมและปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกแบบและก่อสร้างงานโยธา การวางโครงการสำรวจวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการออกแบบ วางผังหลัก ออกแบบสถาปัตยกรรม ครุภัณฑ์ และออกแบบงานด้านวิศวกรรมต่าง ๆ ตลอดจนควบคุมการก่อสร้างและซ่อมแซม บำรุงรักษาและติดตามผลวิจยงานทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม ควบคุมการเขียนแบบรูป รายการก่อสร้าง การประมาณราคา จัดพิมพ์แบบรูปรายการต่าง ๆ ดำเนินการควบคุมการก่อสร้าง และตรวจรับงวดงานเพื่อเบิกจ่ายเงิน พิจารณาข้อขัดแย้งต่าง ๆ ในด้านงานออกแบบและก่อสร้าง ให้บริการตรวจสอบแบบ รูปและรายการ เป็นที่ปรึกษาในงานออกแบบและก่อสร้างของเทศบาล เพื่อให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน สอดคล้องเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ตรวจแบบ ก่อสร้างต่าง ๆ ของเอกชนที่ขอรับอนุญาตปลูกสร้าง ตรวจทานแบบก่อสร้างด้านช่างโยธาและอาคาร ควบคุมตรวจสอบงานโยธา เช่น สะพาน ถนน ท่อระบายน้ำ ทางเท้า คลอง อาคาร และ สิ่งก่อสร้างอื่น ๆ สำรวจและทดลองวัสดุ ควบคุมตรวจสอบซ่อมแซมไฟฟ้าสวนสาธารณะ ควบคุมการใช้บำรุงรักษาเครื่องจักร ยานพาหนะ เครื่องมือเครื่องใช้ของหน่วยงานให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ งานรวบรวมข้อมูลและสถิติ งานสัญญา งานจัดตกแต่งสถานที่ในงานพิธีท้องถิ่น งานราชพิธี งานรัฐพิธี โดยจัดแบ่งส่วนงานภายในดังนี้

1. งานสาธารณูปโภค
2. งานวิศวกรรม

กองคลัง

รับผิดชอบควบคุมและปฏิบัติงาน งานการคลัง งานการเงินและบัญชี งานการจัดเก็บรายได้ งานรวบรวมข้อมูลสถิติและวิเคราะห์งบประมาณ งานพัสดุ งานธุรการ งานจัดการเงินกู้ งานจัดระบบงาน งานบุคคล งานตรวจสอบรับรองความถูกต้องเกี่ยวกับการเบิกจ่าย งานรับรองสิทธิการเบิกเงินงบประมาณ การควบคุมการปฏิบัติเกี่ยวกับการเบิกจ่าย การเก็บรักษาทรัพย์สินที่มีค่า และ หลักฐานแทนตัวเงิน พิจารณาตรวจสอบรายงานการเงินต่าง ๆ ตรวจสอบและประเมินผลทำรายงาน ประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ พิจารณาปรับปรุงแก้ไข ศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับรายได้รายจ่าย

จริง เพื่อประกอบการพิจารณาวิเคราะห์การประมาณรายรับรายจ่าย กำหนดรายจ่ายของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการประหยัดและคล่องตัวในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปของเทศบาล
สืบหาแหล่งที่มาของรายได้ ดำเนินการให้มีการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง
ตรวจสอบการหลีกเลี่ยงภาษี ควบคุมตรวจสอบการรายงานการเงินและบัญชีต่าง ๆ ตรวจสอบการ
เบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์ การจัดซื้อ การจ้าง โดยจัดแบ่งส่วนงานภายในดังนี้

1. งานการเงินและบัญชี
2. งานจัดเก็บและพัฒนารายได้
3. งานพัสดุและทรัพย์สิน

กองการศึกษา

รับผิดชอบควบคุมและปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา และพัฒนาการศึกษา ทั้ง
การศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยให้มี
งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริการวิชาการ งานโรงเรียน งานศึกษานิเทศก์ งานกิจการศาสนา
ส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชนและการศึกษา
นอกโรงเรียน โดยจัดแบ่งส่วนงานภายในดังนี้

1. งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน
2. งานพัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน
3. งานกีฬาและนันทนาการ
4. งานส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม
5. งานธุรการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิริกันยา ปานพวงศรี (2543) ศึกษาการจัดสวัสดิการของภาครัฐแก่ผู้สูงอายุในเขต
กรุงเทพมหานคร พบว่าการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐในเขต
กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป โดยอาศัย
อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 1 ปี สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับ
ความต้องการของผู้สูงอายุในการได้รับบริการจากภาครัฐ ส่วนเพศ รายได้ อายุ ระดับการศึกษา
จำนวนบุตร สุขภาพ และการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับ
ความต้องการของผู้สูงอายุในการได้รับบริการจากรัฐ

ชาญณรงค์ วิริยะลัพพะ (2546) ศึกษาการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง
จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง

จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีทัศนคติต่อการให้บริการและพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก และเห็นว่าพนักงานเทศบาลด่าบลทำข้าง ควรได้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญ 5 อันดับแรก คือ 1. การปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค 2. มารยาท 3. จิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี 4. ศีลธรรม และ 5. การพูดจาของพนักงาน ด้านเปรียบเทียบพบว่า ในภาพรวมกิจกรรมการให้บริการ อายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อกิจกรรมการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน พบว่า ด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านอายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติด้านการให้บริการที่แตกต่าง ด้านพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา อาชีพและรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติด้านพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลที่แตกต่าง และด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาล ปัจจัยด้านอาชีพ และรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีการบริการภายในสถานที่ และภายนอกสถานที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางโดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการตอบสนองความพึงพอใจ เป็นด้านที่ค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศิริรัฐ ชัชวาลปรีชา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาสูงสุดมัธยมปลาย/ ปวช. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ หน่วยงานที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียน

ส่วนใหญ่ใช้บริการงานทะเบียนรถ ส่วนฝ่ายใบอนุญาตส่วนใหญ่มาใช้บริการถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการงานใบอนุญาต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. ความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการในภาพรวมด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ เห็นด้วยปานกลาง ส่วนด้านการตอบสนองทันที ด้านการทำให้เกิดความเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ ผู้ที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถต่างกัน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มาใช้บริการฝ่ายใบอนุญาตต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ยกเว้นฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีกับด้านความเอาใจใส่

สิริมา เกตุแก้ว (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการได้รับการบริการจากแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทแอ็ดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูงทุก ๆ ด้าน จากการประเด็นการพิจารณา 5 ประเด็น ได้แก่ การได้รับการบริการในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และการเข้าถึงจิตใจของอายุที่แตกต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ในด้านลักษณะทางกายภาพ และความมั่นใจของอายุที่แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน การได้รับการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็วของกลุ่มที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ในด้านความมั่นใจและการเข้าถึงจิตใจของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน

บุญสรวง จาคกุลสวัสดิ์ (2549) ศึกษาความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่สุทธการด้านพิธีการสุทธการ สำนักงานสุทธการท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของผลการศึกษา พบว่า ตัวแทนออกจะมีความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สุทธการในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความรู้ความสามารถที่นำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่สภาพการบริการจริงที่ตัวแทนออกของได้รับจากเจ้าหน้าที่สุทธการ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าตัวแทนออกของที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับสภาพการบริการจริงแตกต่างกัน โดยผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องควรมีการปรับปรุงระบบการบริการ

ให้ได้มาตรฐาน มีคุณภาพเหมาะสมสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ตาม ที่ผู้รับบริการมีความคาดหวัง นำงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ เช่น การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ระดับ EDI ให้มีความทันสมัย ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ และผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นต้น

สมคิด โอษฐ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บางแสน ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อวิเคราะห์ตามคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า เพศที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน ช่วงอายุที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน

กิตติภพ พันธุ์อำ (2550) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการดำเนินนโยบายสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาตำบลศิระจรจะเข้ใหญ่ อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้สูงอายุที่เพศ ระดับอายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และลักษณะการพักอาศัยต่างกันมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการดำเนินนโยบายสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุไม่แตกต่างกัน แต่ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนได้รับสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ และมีระดับความรู้เกี่ยวกับการดำเนินนโยบายสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุต่างกันมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการดำเนินนโยบายสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กณิศา ตำราญพงษ์ (2551) ศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า อยู่ในระดับดีที่สุด ทั้ง 5 ด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ

อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีที่ไม่แตกต่างกัน

สิทธิศักดิ์ อัจฉรงค์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด อยู่ในระดับดี เช่น 1) ด้านความมั่นคงปลอดภัย 2) ด้านการเข้าถึงบริการ 3) ด้านความซื่อสัตย์ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราดจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองตราดที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราดไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ระวีวรรณ โกชาคม (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเรียงด้านโดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ และพบผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นว่า ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 การอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
เพศ	1	สิริกันยา ปานพ่วงศรี (2543) ศึกษาการจัดสวัสดิการของภาครัฐแก่ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป โดยอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 1 ปี ส่วนเพศที่ต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้สูงอายุในการได้รับการบริการจากรัฐ
	2	นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เพศต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน
	3	ศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน
	4	บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2549) ศึกษาความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกผลการศึกษาพบว่าตัวแทนออกของที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับสภาพการบริการจริงแตกต่างกัน
	5	สมคิด โอชภัทร (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บางแสน ผลการศึกษา พบว่า เพศที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน
	6	กิตติภพ พันธุ์อำ (2550) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการดำเนินนโยบายสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาตำบลศิระชะจะใหญ่ อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้สูงอายุที่เพศต่างกันมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการดำเนินนโยบายสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุไม่แตกต่างกัน
	7	ลณิดา สำราญพงษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
เพศ	8	สิทธิศักดิ์ อาจนรงค์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด อยู่ในระดับ ดี เช่น 1. ด้านความมั่นคงปลอดภัย 2. ด้านการเข้าถึงบริการ 3. ด้านความซื่อสัตย์ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราดจำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราดไม่แตกต่างกัน
	9	ระวีวรรณ โกชาคม (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
	1	ศิริกันยา ปานพ่วงศรี (2543) ศึกษาการจัดสวัสดิการของภาครัฐแก่ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป โดยอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 1 ปี ส่วนที่มีอายุ ต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้สูงอายุในการได้รับการบริการจากรัฐ
	2	ชาญณรงค์ วิริยะลัพพะ (2546) ศึกษาการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านอายุของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนะด้านการให้บริการที่แตกต่างกัน
อายุ	3	นิรันดร์ ปรัญญกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน
	4	ศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
อายุ	5	บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2549) ศึกษาความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของผลการศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับสภาพการบริการจริงแตกต่างกัน
	6	สมคิด โอชภัทร (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บางแสน ผลการศึกษา พบว่า ช่วงอายุที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน
	7	กิตติภพ พันธุ์อำ (2550) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการดำเนินนโยบายสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาดำบลศิริมะจรจะเข้ใหญ่ อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้สูงอายุที่ระดับอายุ ต่างกันมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการดำเนินนโยบายสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน
	8	คณิดา สำราญพงษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
	9	สิทธิศักดิ์ อัจฉรงค์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด อยู่ในระดับ ดี เช่น 1. ด้านความมั่นคงปลอดภัย 2. ด้านการเข้าถึงบริการ 3. ด้านความซื่อสัตย์ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราดจำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
อายุ	10	ระวีวรรณ โกชาคม (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มี อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	1	สิริกัญญา ปานพวงศรี (2543) ศึกษาการจัดสวัสดิการของภาครัฐแก่ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป โดยอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 1 ปี ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้สูงอายุในการได้รับการบริการจากรัฐ
	2	ชาญณรงค์ วิริยะลัภยะ (2546) ศึกษาการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านพฤติกรรมของพนักงาน บัณฑิตด้านวุฒิการศึกษาของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนะด้านพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างกัน
	3	นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่การศึกษา ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่องด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกัน
	4	ศรียรัฐ ชัชวาลปรีชา (2547) ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ระดับการศึกษา	5	สิริมา เกตุแก้ว (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการได้รับการบริการจากแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทแอ็ดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูงทุก ๆ ด้าน ดูจากประเด็นการพิจารณา 5 ประเด็น ได้แก่ การได้รับการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็วของกลุ่มที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ในด้านความมั่นใจและการเข้าถึงจิตใจของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน
	6	บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2549) ศึกษาความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของผลการศึกษา พบว่า ตัวแทนออกของที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับสภาพการบริการจริงแตกต่างกัน
	7	สมคิด โอชภัทร (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บางแสน ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน
	8	กิตติภพ พันธุ์อ่ำ (2550) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการดำเนินนโยบายสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาคำบลศิระจะระเข้ใหญ่ อำเภอ บางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการดำเนินนโยบายสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
	9	กณิศา สำราญพงษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ระดับการศึกษา	10	สิทธิศักดิ์ อัจฉรงค์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด อยู่ในระดับ ดี เช่น 1. ด้านความมั่นคงปลอดภัย 2. ด้านการเข้าถึงบริการ 3. ด้านความซื่อสัตย์ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราดจำที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
	11	ระวีวรรณ โกชาคม (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
	อาชีพ	
	1	ชาญณรงค์ วิริยะลพพะ (2546) ศึกษาการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยด้านอาชีพของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนะด้านพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างกัน
	2	นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อาชีพ ต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน
	3	ศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
อาชีพ	4	กิตติภพ พันธุ์อ่ำ (2550) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการดำเนินนโยบายสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาคำบลศิระจะระเข้ใหญ่ อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้สูงอายุที่อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการดำเนินนโยบายสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุไม่แตกต่างกัน
	5	คณิดา สำราญพงษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
	6	สิทธิศักดิ์ อัจฉรงค์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด อยู่ในระดับดี เช่น 1. ด้านความมั่นคงปลอดภัย 2. ด้านการเข้าถึงบริการ 3. ด้านความซื่อสัตย์ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราดจำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราดไม่แตกต่างกัน
	7	ระวีวรรณ โกชาคม (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน