



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ผลงานฉบับนี้ได้รับสนับสนุนจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ผลงานฉบับนี้ได้รับสนับสนุนจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งได้แก่การบริการวิชาการสู่ชุมชน โดยได้จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 อันเป็นผลเนื่องจากความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ กับ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการบริหารราชการเพื่อเป็นประโยชน์สุขของประชาชนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตามการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ และหวังว่าผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

ขอขอบพระคุณ ประชาชนทุกท่านที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะที่ดีเพื่อร่วมกันในการพัฒนาปรับปรุงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบคุณคณะผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือด้านข้อมูลงานสำรวจในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
กันยายน 2561

ชื่องานสำรวจ:	การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
ชื่อผู้สำรวจ:	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ปีที่สำรวจ:	ปีงบประมาณ 2561
คำสำคัญ:	การให้บริการ / ด้านขั้นตอนการให้บริการ / ด้านช่องทางการให้บริการ / ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ / ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทคัดย่อ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย จำนวน 380 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถม / เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

2. ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ส่วนใหญ่เป็นงานด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์ รองลงมา งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี งานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง/ รื้อถอน/ ต่อเติม/ ดัดแปลงอาคาร ตามลำดับ

3. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

4. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการบริการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด รองลงมา มีการให้บริการช่วงพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

5. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ

และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก ความสะดวกและรวดเร็ว ในการเข้าถึง Web Site และ Web Board ของหน่วยงาน รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Board ของหน่วยงาน ฯลฯ และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ

6. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก พนักงานให้เกียรติผู้ให้บริการ โดยกล่าวคำทักทาย การเรียกชื่อ การสบตาผู้รับบริการ รองลงมา พนักงานให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และพนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีชอบ ฯลฯ ตามลำดับ

7. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม รองลงมา ช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา แก้วน้ำ ฯลฯ ตามลำดับ

8. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

9. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์ พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

10. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

11. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง/ รั้วถอน/ ต่อเติม/ ดัดแปลงอาคาร พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ.....	30
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	33
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์.....	37
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	41
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการ	
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง..	46
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการ	
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง...	48
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ	
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง...	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามประเภทงาน.....	55
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
สรุปผลการวิจัย.....	60
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	63
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	68
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	69

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง.....	47
2	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลการใช้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง.....	49
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	51
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	52
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	53
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	54
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง รายด้านและภาพรวม.....	55
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร.....	56
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์.....	57
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี.....	58
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง / รื้อถอน / ต่อเติม / ดัดแปลงอาคาร.....	59

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	27
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	41

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กล่าวว่า การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย 7 ประการ ประการที่หนึ่ง เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ประการที่สอง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ประการที่สาม มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ประการที่สี่ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ประการที่ห้า มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประการที่หก ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และประการสุดท้าย มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุผลดังกล่าว คณะกรรมการพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดระนอง จึงได้กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบลที่ผ่านการประเมินการบริหารจัดการที่ดีของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องดำเนินการตามแบบมิติและการประเมินและตัวชี้วัด จำนวน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่หนึ่ง มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล มิติที่สอง มิติด้านการให้คุณภาพการให้บริการ มิติที่สาม มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติสุดท้าย มิติด้านการพัฒนาองค์กร สำหรับมิติที่สองให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยให้หน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางทำการสำรวจ และรายงานผลการปฏิบัติราชการตามมิติ และตัวชี้วัด เสนอคณะกรรมการพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดระนอง เพื่อให้คณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่คณะกรรมการพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดระนองแต่งตั้งทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการ แล้วรายงานผลการประเมินให้คณะกรรมการพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดระนอง เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมิน หากองค์การบริหารส่วนตำบลใดผ่านการประเมินสามารถจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (ประกาศคณะกรรมการพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดระนอง, 2558)

องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีหน้าที่บริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการบริการสาธารณะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารจัดการที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้

การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในงานบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านการให้บริการรับชำระภาษี และด้านการขออนุญาตก่อสร้าง/ รื้อถอน/ ต่อเติม/ ดัดแปลงอาคาร ดังนั้น การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบ ประเมินผล และนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลสารสนเทศให้ผู้บริหารใช้ในการวางแผน ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองผู้ใช้บริการในปีต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ จึงจำเป็นต้องมีการติดตามผลการดำเนินการการให้บริการในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้จัดทำวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานใช้เป็นสารสนเทศพื้นฐานในการวางแผนการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ รวมทั้งเพื่อใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรต่อไป

คำถามการวิจัย

ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง อยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ในปีงบประมาณ 2561 (เดือนตุลาคม 2560 – เดือนกันยายน 2561) จำนวน 5,780 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ใน 4 งาน คือ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านการให้บริการรับชำระภาษี และด้านการขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ ต่อเติม/ ดัดแปลงอาคาร

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการในช่วงเดือนพฤษภาคม 2561 - สิงหาคม 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะเกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. จะเป็นสารสนเทศพื้นฐานในการวางแผนการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการต่อไป
2. เพื่อใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ให้ตรงกัน ผู้วิจัยได้นิยามความหมายของคำต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวังที่เข้าไปรับบริการ ซึ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับการจัดระบบบริการในเรื่องการติดป้าย การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะของการขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง และความรวดเร็วในการให้บริการ

3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของมูลข่าวสาร ช่องทางการรับฟังปัญหา และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลที่หลายหลายและทันสมัย

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับคุณลักษณะและพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับสิ่งสนับสนุนต่อการดำเนินงานในการให้บริการ อาทิ สถานที่ แผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ การบริการสำเนาเอกสาร การบริการน้ำดื่ม การบริการห้องน้ำ ที่จอดรถ รวมทั้งแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ตูรับความคิดเห็น

6. งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง หมายถึง การให้บริการขององค์กรในองค์ประกอบ 4 งาน ได้แก่ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านบริการ จัดทะเบียนพาณิชย์ ด้านการให้บริการรับชำระภาษี และด้านการขออนุญาตก่อสร้าง/ รั้วถอน/ ต่อเติม/ ดัดแปลงอาคาร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสาร ข้อมูล ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญและนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์
6. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ไว้ดังนี้

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ์ (2555) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

คาร์เตอร์ กอร์ด (Cater Gord, 1975 อ้างถึงใน กมล ขวณวัน, 2552) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ เป็นต้น

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548 อ้างถึงใน ญัฐฐิยา แดงประเสริฐ, 2553) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่ง หรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548 อ้างถึงใน กาญจนา ทับทิม, 2551) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง และได้รับการตอบสนองกลับจากผู้ที่ได้รับบริการ

อมรรัตน์ บุญศิริ (2550) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

คอตเลอร์ (Kotler, 1989 อ้างถึงใน ญัตติญา แดงประเสริฐ, 2553) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งนั้น

จากความหมายของการให้บริการดังกล่าว สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือ การตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน เก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

ลักษณะของการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการให้บริการ ไว้ดังนี้

วิชราภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้น เมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กร ที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ตอนกลาง และตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการ เฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ผู้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งแง่ดี และไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งแง่ดี และไม่ดี

4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมามีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กร และองค์การได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดี ยังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสิบ ๆ ปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝัง นิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกัน

ถ้าได้คนไม่ดีมา เป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมาสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) กล่าวถึง ลักษณะของการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ คือ การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่า จะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ คือ การบริการที่มีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น คือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้า หรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อ เหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป และการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับ ประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ คือ การผลิตและการบริโภคการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง (ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้) ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกัน แต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ คือ การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูงขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ คือ การบริการไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2547) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการ แบ่งได้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน (intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น จับต้อง และสัมผัสไม่ได้ (abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง การบริการไม่สามารถ

แบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะซื้อน้ำหอม ผู้ซื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีด ดม กลิ่นได้ หรือซื้อเป็นขวดได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ส่วนกรณีการปรึกษาปัญหาทางจิต และปัญหากฎหมายทางโทรศัพท์ แม้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะอยู่กันคนละสถานที่ แต่ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการ

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (perish ability) การให้บริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น หากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างเกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ แต่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใด ๆ

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (fluctuating demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้น จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกัน ขึ้นอยู่กับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันใดต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล

5. ความแตกต่างของการให้บริการในแต่ละครั้ง (variability or heterogeneity) ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง หมายถึง ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือหัวเราะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ

หลักการให้บริการ

การให้บริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นซึ่งจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า หลักการให้บริการมีอยู่ด้วยกัน 4 ประการได้แก่

1. การให้บริการจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับว่าตั้งอยู่บนพื้นฐานของอุปกรณ์เครื่องมือ หรือตั้งอยู่บนพื้นฐานของคน ซึ่งการให้บริการที่ตั้งบนพื้นฐานของคนมักแตกต่างกันไป โดยดูว่าพวกเขาเป็นพนักงานระดับมืออาชีพ มีทักษะในงานบริการนั้น ๆ หรือไม่

2. การให้บริการบางประเภทจำเป็นต้องได้รับการเข้าร่วมของลูกค้า เช่น การผ่าตัดสมองจะต้องได้รับการร่วมมือของคนไข้ แต่การซ่อมรถยนต์ไม่จำเป็น

3. การให้บริการแตกต่างกันก็ต่อเมื่อได้เข้าถึงความต้องการส่วนบุคคลหรือความต้องการของธุรกิจ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วผู้ให้บริการจะพัฒนาโปรแกรมการตลาดที่แตกต่างกันไป

4. ผู้ให้บริการจะแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ และสภาพความเป็นเจ้าของก่อให้เกิดองค์กรงานบริการงานที่แตกต่างกันไป

จุฑาโล ธรรมสัจย์ (2553) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการ

ให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การให้บริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการให้บริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติ ที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วในการส่งสินค้าหรือให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายนับบุคคลอื่น การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะมุ่งแต่ประโยชน์ ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

พัชร อัมอาบ (2553) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการให้บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค การให้บริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนหรือทุกองค์กร อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก การให้บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวว่า หลักการให้บริการ มีหลักการดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการ

ให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้บริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องครบถ้วน การให้บริการซึ่งตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษ ขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งเสริมหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งเสริมสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบ ทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดหลักการให้บริการที่ดีดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขั้นตอนตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ คือ

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการ – จัดรับบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว คือ ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือของระบบการบริการ คือ การบริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผน การให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่จ้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

จากหลักการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า หลักการให้บริการจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ความพอใจจากผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความเสมอภาคและความสม่ำเสมอในการให้บริการ ให้ความสะดวกไม่ก่อผลเสียแก่ผู้รับบริการ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ไม่มีสิทธิพิเศษสำหรับคนบางคนหรือคนบางกลุ่มเพื่อเป็นการสร้างการให้บริการที่ดีโดยได้รับความเชื่อมั่น ความไว้วางใจจากผู้รับบริการ

ความสำคัญของการให้บริการ

การให้บริการมีบทบาทและความสำคัญอย่างยิ่ง เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการคำนึงในการที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการต่าง ๆ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของการให้บริการ ไว้ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวถึง ความสำคัญของการให้บริการไว้ดังนี้

1. ความสำคัญในด้านผู้รับบริการ การได้รับการบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ความพึงพอใจ และมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการครั้งต่อไป และหากได้รับความพึงพอใจจะทำให้ผู้รับบริการยอมรับในคุณภาพของบริการ เพราะการให้บริการที่ถูกต้อง ตรงความต้องการของผู้รับบริการ จะมีผลในด้านการสนองตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หากจะให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความประทับใจ จะต้องเป็นบริการที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นสำคัญ

2. ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่จะกำหนดผลการแข่งขันในธุรกิจและการดำเนินงาน ได้แก่ การรักษาลูกค้าเดิม การเพิ่มลูกค้าใหม่

จอห์น (John, 1998 อ้างถึงใน วาริ ทิพย์ประเสริฐ, 2553) กล่าวถึง ความสำคัญของการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ประการสำคัญ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องรวดเร็วทันต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่รวดเร็วทันต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการต่อสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ดังนั้น ความเท่าเทียมกันหรือความรวดเร็วทันต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และการมีสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน โดยกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ยุทธนา บุญทนต์ (2550) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่มีความค่าเป็นพิเศษในงานด้านต่าง ๆ เพราะ บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ ขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำ และซ้ำอีกและชักนำให้ลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่าเราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ บริการที่ดี และบริการที่ไม่ดี ดังนี้

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและไม่พอใจ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการมีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2547) กล่าวว่า การให้บริการเข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญมากขึ้น เพราะในปัจจุบันนี้การให้บริการได้เป็นส่วนที่จะสร้างมูลค่าให้กับการขายสินค้าและการสร้าง

ความจงรักภักดีให้เกิดกับลูกค้าได้ หากธุรกิจนั้น ๆ สามารถทำให้เขาได้รับความพึงพอใจและความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ความสำคัญของการบริการ แบ่งได้ 2 ประการ คือ

1. ความสำคัญของการให้บริการต่อธุรกิจ

1.1 มีรายได้เพิ่มขึ้น จากการที่ลูกค้ายอมจ่ายเงินมากขึ้น เพื่อได้รับการที่ดีขึ้น

1.2 มีรายได้ต่อเนื่องและลดการสูญเสียลูกค้า จากการให้บริการหลังการขายเพื่อสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง

1.3 มีความสามารถในการอยู่รอดและการสร้างกำไรในระยะยาว อันเนื่องจากการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ และลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ก็จะบอกต่อและแนะนำความพึงพอใจที่ได้รับให้แก่คนอื่นทราบ ธุรกิจก็ได้ลูกค้ารายใหม่จากการบอกต่อแบบปากต่อปากของลูกค้ารายเก่านั่นเอง

1.4 การมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี จากการให้บริการที่ดีสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้

1.5 มีความได้เปรียบเชิงการแข่งขันจากคู่แข่งที่ไม่มุ่งเน้นการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก ต้องใช้เวลานานและลงทุนจึงยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบและแย่งลูกค้าได้ในเวลาอันสั้น

2. ความสำคัญของการให้บริการต่อลูกค้า ได้รับความพึงพอใจมากขึ้นจากการได้รับการให้บริการที่ดี ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการที่ไม่สิ้นสุดของผู้บริโภค จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ช่วยรักษาลูกค้าให้มีความจงรักภักดีตลอดไป

คุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไว้ดังนี้

วัชรภรณ์ จันทรสุวรรณ (2555) กล่าวว่า ความสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นโดยการเสนอคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของลูกค้าลูกค้าจะทราบข้อมูลของคุณภาพการบริการจากประสบการณ์ในอดีตการพูดปากต่อปากการโฆษณาของธุรกิจบริการลูกค้าจะพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (what) เมื่อมีความต้องการ (when) ในที่ที่ต้องการ (where) และในลักษณะที่ต้องการ (how) นักการตลาดต้องวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า

วิธีการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการคือการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอให้เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นในการตอบสนองความคาดหวังคุณภาพการบริการแก่ลูกค้าลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวังถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่สนใจถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังลูกค้าจะใช้บริการซ้ำ

คุณภาพการบริการมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยการใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (competence) บุคลากรต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในการทำงาน

4. ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเอง และมีวิจรรย์ญาณที่ดี
5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หน่วยงาน และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการโดยเสนอการบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (security) บริการที่ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding and knowing customer)

สรุปหลักการแนวคิดและสาระที่นำไปใช้ในการศึกษาได้แก่

1. พนักงานบริการหรือผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญในการทำให้กระบวนการให้บริการประสบความสำเร็จ หมายถึง การตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ
2. การสร้างความประทับใจในการให้บริการเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ให้และผู้รับบริการอยู่พร้อมกัน ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้บริการอย่างสมบูรณ์แบบ จะละเลยขั้นตอนใดไม่ได้เลย เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการได้
3. ในกระบวนการให้บริการต้องยึดลูกค้าเป็นสำคัญ หมายถึง ต้องเข้าใจและรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ติดต่อสื่อสารอธิบายให้ลูกค้าอย่างถูกต้องชัดเจนด้วยข้อมูลที่น่าเชื่อถือ แสดงความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อมั่นในความถูกต้องของการให้บริการจนเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ไม่ว่าสถานที่นั้นจะอยู่ไกลก็ตาม
4. งานบริการส่วนหน้าจำเป็นต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพเนื่องจากเป็นการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าเฉพาะเจาะจงที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของสถานที่นั้น ๆ
5. คุณภาพของการให้บริการที่ดีย่อมแสดงถึงวัฒนธรรมการทำงานที่ดีของหน่วยงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยคุณภาพชีวิตที่ดีในยุคปัจจุบัน

แก้วมณี กิ่งเงิน (2549) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลลงความเห็นว่าดี เป็นลักษณะของการกระทำประจำคงอยู่ รับรู้ ได้โดยทั่วกันเป็นงานบริการที่มีลักษณะดังนี้

1. ผู้รับบริการได้รับบริการ เป็นไปตามที่คาดหวัง
2. ผู้รับบริการได้รับบริการ เกินความคาดหวัง
3. สิ่งที่ได้รับบริการคาดหวังได้รับการตอบสนองตามประสงค์

อรุณทัย อุ่นไธสง (2552) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นการกระทำที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของบริการนั้น ๆ จนถึงภายหลังการให้บริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นการตัดสินจากข้อเปรียบเทียบระหว่างลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับว่าเป็นไปในแนวทางเดียวกันหรือไม่ โดยมีมิติที่ผู้รับบริการใช้ประเมินคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

1. สิ่งที่ต้องได้ เป็นลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือบุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อถือได้ เป็นความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนอง เป็นความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ เป็นความสามารถ มีความรู้ ทักษะในการบริการ และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี คือ ความสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อ เป็นความน่าไว้วางใจ และเชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคง ปลอดภัย คือ ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง โดยปราศจากความรู้สึกเสี่ยงต่ออันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

พัชร อัมอาบ (2553) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จึงอาจชี้ชัดลงไปได้ว่าสิ่งไหนคุณภาพไม่ดี ซึ่งเมื่อพูดอย่างวิชาการแล้ว คือ การผลิตและการบริโภคขึ้นพร้อมกัน เพราะฉะนั้นการให้บริการที่ไม่ดีออกไปแล้วก็ออกไปเลยทำให้ลูกค้าไม่พอใจตัดสินใจไม่มาใช้บริการอีก และสูญเสียลูกค้าไปในที่สุด การให้บริการไม่อาจตรวจสอบคุณภาพก่อนเหมือนสินค้า ปัญหาการควบคุมคุณภาพการบริการนั้นเป็นเรื่องลึกซึ้งและสำคัญมากกว่าอุตสาหกรรมการผลิต สรุปได้ว่าคุณภาพการบริการกำหนดด้วยส่วนประกอบ 2 ประการ คือ

1. สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ คือ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการและมีความคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการขนาดใด
2. ผลการประเมิน คือ สิ่งที่ลูกค้าประเมินออกมาเมื่อได้ใช้บริการนั้นแล้ว ได้แก่
 - 2.1 หากผลประเมินสูงกว่าที่คาดหวังไว้ จะเกิดความรู้สึกว่า ดีกว่าที่เขาคาดคิดไว้ และลูกค้าหันกลับมาใช้บริการอีก
 - 2.2 หากผลประเมินต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก่อน ลูกค้าจะรู้สึกว่า อะไรกันนี้ ไม่มาอีกแล้ว จะเสียลูกค้าไป
 - 2.3 หากผลประเมินไม่มีอะไรแตกต่างจากที่คาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าเป็นการให้บริการธรรมดา ๆ ไม่เกิดความประทับใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ทำให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ

ในปัจจุบันองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ผู้ให้บริการต้องทำทุกวิถีทางเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการพอใจ และได้รับการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจถึงองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

กาญจนา ทับทิมทอง (2551) กล่าวว่า องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ จะประกอบด้วยความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์การบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ หากส่วนหนึ่งส่วนใดบกพร่องหรือไม่สามารถแสดงบทบาทตามที่คาดหวัง ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบการบริการประสพความล้มเหลวได้

ศิริรัตน์ ประกอบพานิช (2549) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. การเข้าถึงบริการ ได้แก่ การเข้าถึงด้านภูมิศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านภาษา และการจัดองค์กรที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ป่วย เช่น ระบบนัด เวลาที่จัดให้บริการ เป็นต้น

2. ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง บริการที่ไม่เกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลทางด้านคลินิกแต่จะช่วยให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากขึ้น ยินดีที่จะกลับมาใช้บริการอีก เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ ที่จะได้รับ และเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ

3. มนุษยสัมพันธ์ คือ คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านการแสดงออก ความต้องการของผู้รับบริการ และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์โดยอาศัยการให้ความเคารพในสิทธิของผู้รับบริการ

4. คุณภาพด้านเทคนิค หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับสภาพของผู้รับบริการ การมีส่วนร่วมในการบริการของผู้ให้บริการ

วีรพร ยงหนู (2551) กล่าวว่า องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การเข้าถึงการให้บริการ ลักษณะทางกายภาพหรือสภาพแวดล้อมขององค์กร และคุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและการสื่อสารข้อมูลระหว่างกัน เพื่อแสดงความต้องการคำแนะนำของผู้รับบริการ โดยอาศัยการให้ความเคารพ ความสุภาพ การฟัง และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ชัชวาลย์ ทัดศิริช (2554) กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็น หรือจับต้องได้ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

มิติที่ 2 ความเชื่อถือ ไว้วางใจ คือ ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ โดยที่จะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกครั้ง

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า คือ ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที สามารถเข้าถึงได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เป็นความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ผู้ให้บริการต้องการแสดงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล กริยามารยาทที่ดี การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า คือ ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

ออร์พินท์ ไชยพะยอม (2542 อ้างถึงใน ศิริรัตน์ ประกอบพานิช, 2549) กล่าวว่า องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่เหมาะสม
2. ความเพียงพอของบริการ (availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. ทักษะในการให้บริการ (technical skill) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ
4. ศิลปะการให้ดูแล (art of care) ได้แก่ อธิษาศัย ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การเคารพนับถือ และให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการและผลที่เกิดขึ้นจากการบริการ
5. ความต่อเนื่องของการให้บริการ (continuity of care) ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ
6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (specific outcome of care) ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการ
7. คุณภาพทั่วไป (overall quality) ได้แก่ ความพึงพอใจหรือคุณภาพโดยรวมทั้งหมด
8. ความตั้งใจของผู้รับบริการ (future intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการในอนาคตและการให้คำแนะนำต่อไปยังญาติและเพื่อน

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการเป็นการศึกษาแนวทางในการที่จะทำให้องค์กรมีการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีการศึกษาทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดให้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคเพื่อนำไปสร้างกลยุทธ์การให้บริการขององค์กรให้ตอบสนองตรงความต้องการของผู้บริโภคอย่างสูงสุดซึ่งมีการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 2 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ที่สร้างความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการเพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเจริญเติบโตต่อไป มีผู้กล่าวถึงทฤษฎีการให้บริการ ดังนี้

พาราซุรามาน และคณะ (Parasuraman and Other, 1990 อ้างถึงใน ยอดขวัญ เรืองรัตน์, 2547) โดยที่พาราซุรามาน และคณะ ได้ทำการศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพการให้บริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราซุรามาน เริ่มทำการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ยังไม่พบว่ามี

การศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการมานานัก แต่พบงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาไว้มาก ทำให้เข้าใจถึงความหมายและคุณลักษณะสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจคุณภาพการให้บริการเนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมิน พาราซูรามาน จึงเริ่มทำวิจัยและค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ประการข้างต้น โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยแบ่งเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการ ต่อมาเป็นวิจัยเชิงประจักษ์ โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ โดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้และการคาดหวังของผู้รับบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการให้บริการ เรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้ว โดยพาราซูรามาน มีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ แบ่งเป็น 5 เกณฑ์ ดังนี้

1. ลักษณะที่สัมผัสได้ / สิ่งสัมผัสจับต้องได้ / รูปลักษณ์ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ
2. ความเชื่อถือได้ / ความไว้วางใจ / น่าเชื่อถือ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และไว้วางใจได้
3. การสามารถตอบสนอง / การตอบสนองต่อลูกค้า ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
4. ความแน่นอน / ความมั่นใจ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ มีความสุภาพเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ มีความซื่อสัตย์สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้ และมีความมั่นคงปลอดภัย
5. ความเข้าใจในผู้ใช้บริการ / ความใส่ใจ / การดูแลเอาใจใส่ ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และเข้าใจผู้ใช้บริการ

พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman and Other, 1995 อ้างถึงใน แก้วมณี กิ่งเงิน, 2549) กล่าวว่า การให้บริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ 5 ประการ ที่ผู้รับบริการมักจะใช้ในการพิจารณาคุณภาพของบริการที่ได้รับ ดังนี้

1. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (reliability) คือ ความสามารถในการดำเนินธุรกิจการให้บริการตามพันธะสัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ การดำเนินการให้บริการซื้อตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ เช่น ความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม
2. ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง (responsiveness) คือ การแสดงความเต็มใจหรือความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งมีความถูกต้อง เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้อง

มาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การตอบสนองประกอบด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อและปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. การสร้างความเชื่อมั่น (assurance) คือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทัศนคติที่อบอุ่น ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการทำให้เกิดความมั่นใจในงาน ความประณีต ความสะอาด ความปลอดภัยปราศจากอันตราย ร่างกาย และทรัพย์สิน ความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความรู้ทางการแพทย์ที่จะให้บริการ

4. การดูแลเอาใจใส่ (empathy) คือ การให้ความเอาใจใส่และสนใจดูแลลูกค้า ผู้รับบริการให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ การให้ความสะดวกในการเข้าถึงบริการได้ง่าย การติดต่อสื่อสารได้ง่าย รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ ความเป็นกันเอง

5. สิ่งสัมผัสได้ (tangible) คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การตกแต่งอาคารสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ การแต่งกายของผู้ปฏิบัติงานบริการ สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

จากทฤษฎีคุณภาพการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการเป็นกลยุทธ์ในการบริหารพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ในการประกอบธุรกิจบริการต้องให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่เสมอ โดยนำเสนอการบริการที่ดีและมีคุณภาพตรงตามที่ถูกคาดหวังไว้โดยรักษาระดับการให้บริการให้อยู่เหนือคู่แข่งนั่นเอง

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจุบันมีการแข่งขันระหว่างองค์กรธุรกิจมากขึ้น การศึกษาปัจจัยทางการตลาดจึงเป็นการกำหนดจุดมุ่งหมายทางการตลาดให้ตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้บริโภคเพื่อให้ธุรกิจเจริญเติบโต โดยมีผู้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ส่วนผสมทางการตลาดอันได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ เป็นสิ่งที่จับต้องได้ที่บริษัทนำเสนอให้การตลาดซึ่งรวมถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การออกแบบ รูปลักษณ์ ตราสินค้า และบรรจุภัณฑ์ อาจจะต้องเตรียมการให้การบริการที่หลากหลาย เช่น การให้สินเชื่อค้าให้เป็นเงินเชื่อ การจัดส่ง การซ่อม การอบรม ซึ่งกิจกรรมสนับสนุนเหล่านี้สามารถทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันจากตลาดโดยรวมได้

2. ราคา จะตัดสินใจเกี่ยวกับราคาผู้ขายส่งและราคาขายปลีก ส่วนลดและส่วนที่ยอมให้รวมถึงเงื่อนไขการให้เครดิต ซึ่งราคาจะมีความเหมาะสมกับมูลค่าการรับรู้ที่นำเสนอไป มิฉะนั้นผู้ซื้ออาจจะไปซื้อสินค้าของคู่แข่งแทน ถ้าสินค้าของบริษัทมีราคาแพงมากเกินไป

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นแหล่งรวบรวมกิจกรรมหลายอย่างที่บริษัทจะต้องดำเนินการเพื่อให้สินค้าสามารถเข้าถึงและพร้อมจำหน่ายให้ลูกค้าเป้าหมาย จะต้องทำการประสานงานกับผู้อำนวยความสะดวกทางการตลาดอื่นๆ ในการจัดส่งสินค้าและบริการอย่างมีประสิทธิภาพให้กับตลาด

เป้าหมายและจะต้องเข้าใจรูปแบบที่แตกต่างกันของผู้ค้าปลีก ผู้ค้าส่ง รวมถึงบริษัทจัดส่งตลอดจนวิธีการที่บริษัทเลือกใช้

4. การส่งเสริมทางการตลาด การรวมกิจการทุกอย่างที่บริษัทจะต้องดำเนินการในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์สินค้าของตนไปยังตลาดเป้าหมาย จะต้องจ้างฝึกอบรม และทำการกระตุ้นพนักงานขาย ซึ่งจะต้องจัดตั้งโปรแกรมการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ประกอบด้วย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การขาย และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า รวมถึงการขายให้ตลาดโดยตรงผ่านทางอินเทอร์เน็ต

จากทฤษฎีข้างต้นสรุปได้ว่า ส่วนผสมทางการตลาดเป็นกลยุทธ์การบริหารที่เป็นแนวคิดใช้ในการพิจารณาองค์ประกอบสำคัญในการตอบสนองต่อตลาดอย่างเหมาะสม โดยสิ่งที่นำเสนอลูกค้ามีราคาเหมาะสมด้วยวิธีการเข้าถึงลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการบริหารช่องทางการจัดจำหน่าย และหาวิธีการที่จะส่งข่าวสารและกระตุ้นให้เกิดการซื้อด้วยการส่งเสริมการตลาด ซึ่งกลยุทธ์เหล่านี้ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะตอบสนองความต้องการกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

วรวิมล สิงห์นิล (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นแนวคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่า เมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าอินทรีย์ที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปทางบวกหรือทางลบ

นพรัตน์ หวละสลิก (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี – เลว, พอใจ – ไม่พอใจ, สนใจ – ไม่พอใจ เป็นต้น

ดวงฤทัย สิงห์สาย (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความเบิกบานใจ เมื่อความต้องการของตนเองได้รับการตอบสนองที่ดี ซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับสมาชิกนั้นเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์ (2542 อ้างถึงใน ดวงฤทัย สิงห์สาย, 2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ที่มีความสุข ความยินดีทางจิตใจที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ ความรู้สึกเป็นสุขหรือไม่เกิดทุกข์ เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการและเป็นไปตามที่คาดหวังไว้

สมหมาย เปียถนอม (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการ

ตอบสนองความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสุขสบายใจหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

แมคคอร์แมคและแดนเนียล (McCormick and Daniel, 1980 อ้างถึงใน ญัฎฐิยา แดงประเสริฐ, 2553) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วอลเลอร์สไตน์ (Wallerstein, 1971 อ้างถึงใน ไพโรจน์ ภาควิทยา, 2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่าความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนแต่เราสามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มี จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเหล่านั้นการที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัย และองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจนั้น

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เกี่ยวกับความรู้สึก และความต้องการของบุคคลนั้น ๆ การได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับที่ต้องการ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการ หรือตามความรู้สึกของบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

วรูม (Vroom, 1989 อ้างถึงใน พนิตดา นรสิงห์, 2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ และทัศนคติ ทั้งสองคำนี้มีความหมายอย่างเดียวกันและสามารถใช้แทนกันได้ จะหมายถึงผลที่ได้มาจากบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ๆ ซึ่งทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่ง ๆ นั้น แต่ทัศนคติในด้านลบจะบ่งบอกถึงความไม่พอใจในสิ่ง ๆ นั้น นั่นเอง การพิจารณาความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ จึงต้องพิจารณาควบคู่ไปกับคำว่า ทัศนคติ ด้วย ซึ่งจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ความชอบ ความพอใจ ส่วนความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ความไม่ชอบ ไม่พอใจ รังเกียจ เป็นต้น
2. องค์ประกอบด้านความคิด (cognitive component) คือการที่สมองของคนเราเกิดการรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับออกมาเป็นความรู้สึกในลักษณะที่แตกต่างกันไป ทำให้เกิดความรู้สึกได้ว่าสิ่งนั้นถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี เป็นต้น
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavioral component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือความพร้อมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการซึ่งเป็นที่มาของทัศนคติ

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2550) กล่าวว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ เป็นต้น

2. สภาพทางกายที่ปรารถนา คือสิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม คือ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการอยู่ร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

พิทักษ์ ตรุษทิป (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

กรอนรูส (Gronroos, 1990 อ้างถึงใน ณัฐกฤตา ชิดนอก, 2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใดจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่า วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการ ต่อผู้รับบริการความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติวิจิตของการบริการที่แท้จริง

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความต้องการของมนุษย์ที่ได้จากการรับบริการ โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ดังนี้

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ว่า เป็นสภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

กาญจนา ทับทิมทอง (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ว่า เป็นการแสดงออกถึงความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานของบุคคล เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกกว่าตัวเอง

ประสบความสำเร็จในการทำงานและเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

วรูม (Vroom, 1967 อ้างถึงใน รุ่งเพชร ดอกบัว, 2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ว่า เป็นทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะว่าทั้งสองคำนี้ คือ ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่ง ๆ นั้น ทัศนคติด้านบวก แสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบ แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

จามจุรี จันทรตนา (2543) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

เชลลี (Shelly, 1995) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรมของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการได้ดำเนินการให้เกิดสมดุระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแบ่งความพึงพอใจไว้ 5 ประการ ดังนี้ การเข้าถึงบริการที่สะดวกสบายและเท่าเทียม การได้รับความสะดวกสบายทางกายภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และค่าบริการที่เหมาะสม

จากความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการบริการ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจจากการบริการในด้านต่างๆที่ได้รับบริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการไว้ดังนี้

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายของผู้ให้บริการทั้งหลายที่ต่างก็คิดหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการกลับมาใช้บริการอีกและไม่เกิดเรื่องร้องเรียน ซึ่งความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญกับบุคคลหลายฝ่ายได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการโดยจะต้องยึดถือในสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาหาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อนจากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ

โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการ จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจกรรมการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการ จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่น่าสนใจไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นควมผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้บริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดี เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการต่าง ๆ

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้มีการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้าย คือ ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้นมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลกระทบต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงขึ้นต่อไป

จรินทร์น ครองธานินทร์ (2543 อ้างถึงใน แก้วมณี กิ่งเงิน, 2549) กล่าวว่า การให้บริการ มักจะถูกมองว่าเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจหรือมีความสำคัญต่อลูกค้าเท่านั้น แต่แท้จริงแล้วการให้บริการมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการเช่นกัน ซึ่งความสำคัญของการให้บริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล เนื่องจากธุรกิจบริการในปัจจุบันมีหลากหลายประเภท ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้รับบริการที่ต้องศึกษาเปรียบเทียบถึงมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเพราะการที่ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ก็จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสะดวกสบาย อันจะนำมาซึ่งความประทับใจและความสุขต่อไป

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร การที่ผู้ประกอบการปรับกลยุทธ์โดยการให้ความสนใจเรื่องการให้บริการร่วมกับผลิตภัณฑ์จะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จทั้งในด้านผลกำไรและภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนี้

1) ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้น ดังนั้นคุณภาพการให้บริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

2) ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ เนื่องจากการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย โดยเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอันจะนำมาซึ่งการบอกต่อ ถือเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธุรกิจให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

3) ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ เพราะเมื่อลูกค้าให้ความไว้วางใจต่อสินค้าและบริการว่าดีกว่าสินค้าหรือบริการจากแหล่งอื่น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าก็จะมีการซื้อซ้ำรวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่เพิ่มอีกด้วย

4) ช่วยพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจต่อไป เนื่องจากการให้บริการที่ดีย่อมจะส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูง และสามารถจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานในอัตราที่สูงตามไปด้วย ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจซึ่งจะเป็นการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้อีกวิธีหนึ่ง

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการให้บริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นหลายสาขาอาชีพ ซึ่งอาชีพบริการก็ถือเป็นอาชีพที่สำคัญและทำรายได้ดีอีกอาชีพหนึ่งในตลาดแรงงาน แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถในการปฏิบัติงานบริการของแต่ละคนที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.3 ลดต้นทุนการแสวงหาธุรกิจที่จะให้บริการรายใหม่ ถ้าลูกค้าได้รับการให้บริการที่ดีจากธุรกิจใด มักจะไม่ค่อยเปลี่ยนไปใช้บริการกับธุรกิจอื่น

จิตตินันท์ นันทโพธิ์ (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้และเรียนรู้สิ่งที่ได้รับ และตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า โดยสามารถทำให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันการ

บริการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ลูกค้าใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการ ตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่คุณค่าได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็จะสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงข้ามกันก็ตาม

จากความสำเร็จที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการมีความสำคัญต่อองค์กรทุก องค์กร ความพึงพอใจในการให้บริการต้องเกิดจากการได้รับบริการที่ดีมีความประทับใจ การให้บริการที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร ทำให้เกิดลูกค้ารายใหม่และรักษาลูกค้าที่เคยใช้บริการในองค์กรตลอดไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักวิชาการได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ดังนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland)

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland, 1940 อ้างถึงใน ฌักทร์ บรรลึงค์, 2553) ในช่วงปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test : TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคเคลล์แลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีความแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จจากการวิจัยของ McClelland พบว่าบุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (need for affiliation) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่นบุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (need for power) เป็นความต้องการอำนาจเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่น

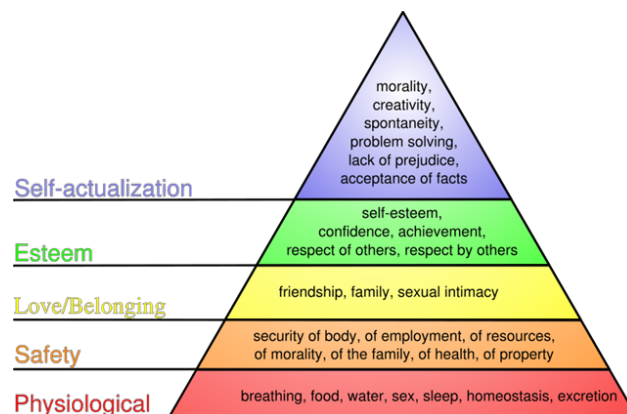
ยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีลำดับความต้องการมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน ภาศิริ เขตปิยรัตน์ และ สนิษนา วิกรมประสิทธิ์, 2554) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดยอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดิส์เป็นทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุดครอบคลุมความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มี 3 ประการคือ

1. บุคคลเป็นสิ่งที่ชีวิตที่มีความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรมความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่ใช่เหตุจูงใจอีกต่อไป
2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน
3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้วบุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมี 5 กลุ่มจัดแบ่งได้เป็น 5 ระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพดังนี้



ภาพ 1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ที่มา : มาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน ภาศิริ เขตปิยรัตน์ และ สนิษนา วิกรมประสิทธิ์, 2554)

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิตเป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ โดยมีอาหารและที่พักอาศัยเขาจะมีกำลังที่จะทำงานต่อไปและการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพเป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

ลำดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงานในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ ภาวะเบี้ยขี้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้วคนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสนำสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ลำดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (esteem needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้วคนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่นมีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเองขึ้นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ ยศตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย การยกย่องจากผู้อื่น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานโอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต (self-actualization needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือ ต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเองต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเองความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency Needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้า และพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคมเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่าความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง ตามทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขของใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขาก็คือเป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจ ซึ่งมีการพัฒนาในระยะ หลัง ๆ

ทฤษฎี ERG (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1989 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2555) ได้พัฒนาทฤษฎี ERG โดยยึดถือพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีของ Maslow โดยตรงแต่มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ คือ แอลเดอร์เฟอร์เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ทั้ง 3 ประการ ได้แก่

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (existence needs: E) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถ

ตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (relatedness needs: R) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงประกอบด้วย ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า (growth needs: G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจทั้ง 3 ทฤษฎีผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลลแลนด์ (McClelland) มีแรงจูงใจที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน และความต้องการอำนาจ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ เมื่อความต้องการระดับต้นๆได้รับการสนองตอบ ก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นไปเรื่อยๆตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด และทฤษฎี ERG ได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ คือ ความต้องการมีชีวิตอยู่ ความต้องการสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น และความต้องการความเจริญก้าวหน้า

จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับ การจัดระบบบริการในเรื่องการติดป้าย การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะของการขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง และความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของมูลข่าวสาร ช่องทางการรับฟังปัญหา และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลที่หลายหลายและทันสมัย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับคุณลักษณะและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับสิ่งสนับสนุนต่อการดำเนินงานในการให้บริการ อาทิ สถานที่ แพนผังอธิบาย

ขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ การบริการสำเนาเอกสาร การบริการน้ำดื่ม การบริการห้องน้ำ ที่จอดรถ รวมทั้งแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ผู้รับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

ความหมายของการกระจายอำนาจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ ไว้ดังนี้

ซไมพร วตศิริศักดิ์ (2552) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (decentralization) เป็นหลักการที่กำหนดให้รัฐบาลกลาง ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจในการบริหารประเทศ มอบอำนาจปกครองในระดับหนึ่งให้ “องค์การปกครองท้องถิ่น” ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้องค์การปกครองท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการของท้องถิ่น ได้แก่ การจัดบริการ สาธารณะต่าง ๆ ในท้องถิ่น การพัฒนาท้องถิ่น และการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นได้อย่างเป็นอิสระตลอดจนสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อชิวัฒน์ ปิยะนันท์ (2553) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การทำให้สิ่งที่มีร่วมกันอยู่กระจายออกไปรอบ ๆ จุด ๆ หนึ่งคำเปรียบเทียบกับที่ใช้ในการอธิบายการกระจายอำนาจในลักษณะนี้ก็คือ พีระมิด (pyramid) องค์การส่วนใหญ่ทั้งภาครัฐบาลและ ภาคเอกชนมักให้ความสำคัญกับผู้นำหรือผู้ที่ถูกกำหนดให้ใช้อำนาจ ในการตัดสินใจแทนสมาชิกขององค์กรส่วนใหญ่ ๆ ในหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและเอกชนมักมีโครงสร้างองค์การในลักษณะ ขั้วบนโต กล่าวคือ มีอำนาจในการตัดสินใจเป็นระดับหลาย ๆ ชั้น การตัดสินใจเกิดขึ้นในระดับสูง จะส่งผลกระทบต่อคนจำนวนมากกว่าการตัดสินใจในระดับล่าง แผนผังโดยรวมขององค์กรจะ แสดงให้เห็นถึงสิ่งเหล่านี้ ตำแหน่งหนึ่งที่อยู่สูงสุดคือรัฐมนตรีจะบริหารงานกับอธิบดี จำนวน 2 คน หรือมากกว่า และระดับอธิบดีก็จะทำงานกับผู้อำนวยการกอง จำนวน 2 คน หรือมากกว่า ซึ่งผู้อำนวยการกองเหล่านี้จะทำหน้าที่บังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ทางการศึกษาประมาณ 2 คน หรือมากกว่า การกระจายอำนาจเป็นการโยกย้ายอำนาจในการตัดสินใจจากจุดสูงสุดของพีระมิดลง มายังฐานของพีระมิด

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ เป็นกระบวนการของการมอบหมายกิจกรรมของงานและอำนาจหน้าที่จำนวนมากให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือมีแนวโน้มที่จะกระจายอำนาจหน้าที่ของการตัดสินใจในโครงสร้างที่จัดไว้ หรือเป็นการให้ผู้บริหารระดับรอง ๆ ลงมา ได้มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจมากขึ้น

ไพฑูริย์พัฒน์ มีบาง (2550) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การลดทอนอำนาจบางประการจากศูนย์อำนาจเดิมไปสู่บุคคลตำแหน่งหรือหน่วยงานอื่นทั้งที่ไม่ว่าจะมีลักษณะแนวดิ่งหรือแนวนอน และอีกนัยหนึ่งคือ ความพยายามที่จะมอบอำนาจหน้าที่หรือความสามารถดำเนินการให้หน่วยงานระดับล่างหรือหน่วยงานอื่น โดยอำนาจที่กล่าวมานั้นสามารถใช้ดุลยพินิจหรืออำนาจการกระทำ เพื่อให้การกระจายอำนาจในการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สุภัทรา บุญอากาศ (2550) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่รัฐบาลหรือราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจในการบริหารกิจการของท้องถิ่นตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ โดยเฉพาะในการจัดทำกิจการ หรือการบริการสาธารณะบางเรื่องภายในขอบเขตของท้องถิ่นนั้น ๆ โดยเฉพาะในการจัดทำกิจการ ซึ่งเป็นองค์กรของประชาชน

ขึ้น และเป็นนิติบุคคล เพื่อใช้อำนาจแทนประชาชน และการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจอย่างเป็นอิสระ โดยปราศจากการถูกแทรกแซงจากรัฐบาล แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากฝ่ายรัฐบาลเพียงเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

จากความหมายของการกระจายอำนาจดังกล่าว สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง เป็นการอำนาจบริหารต่าง ๆ เป็นการแบ่งเบาภาระจากส่วนกลาง เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการบริหารและจัดทำกิจกรรมของตนเอง โดยมีการเลือกตั้งผู้บริหารองค์กร เป็นผู้ดำเนินการกิจการสาธารณะให้เป็นที่ยังพอใจของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตของกฎหมายที่ส่วนกลางกำหนด

หลักการกระจายอำนาจ

กรมการปกครอง (2551) กล่าวถึง หลักการกระจายอำนาจมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ได้แก่

1. มีความเป็นนิติบุคคล (artificial person) การกระจายอำนาจการปกครองนั้นจะต้อง มีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์การรัฐบาลกลางเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง องค์กรเหล่านี้จะมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2. มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน (autonomy) ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักการสำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจการปกครอง เพราะหากองค์กรนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์กรเช่นนี้จะมีลักษณะไม่ผิดไปจากหน่วยงานการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ องค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเอง ตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้แต่มีข้อน่าสงสัยว่าอำนาจอิสระขององค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพอสมควร ไม่มากเกินไปจนทำให้กระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอธิปไตย (unity and sovereignty) ของประเทศ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง องค์กรปกครองท้องถิ่นมิใช่เป็นสถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง หากแต่ควรมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ และให้เมืองการที่จำเป็นสำหรับทำหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติ และบริหารกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ของตนเท่านั้น

3. ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและผู้ทำหน้าที่นิติบัญญัติ การมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของประชาชนนั้น อาจจะทำให้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

4. มีงบประมาณเป็นของตนเอง องค์กรปกครองท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้เอง รวมไปถึงการมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วย การให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บและบริหารรายได้ด้วยตนเองนี้ เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้องค์กรปกครองท้องถิ่นทั้งหมด ตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้ การบริหาร และการบริหารประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ

ยุทธนา บุญทนต์ (2550) กล่าวว่า หลักการการกระจายอำนาจ เป็นการปกครองบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครอง และบริหารงานของท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการและมีความผูกพันต่อท้องถิ่นของตนเองยิ่งกว่าผู้อื่นโดยมี

เจ้าหน้าที่ซึ่งราษฎรในท้องถิ่นได้เลือกตั้งกันมาทั้งหมด หรือนำมาแต่บางส่วนมาบริหารราชการในท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2551) กล่าวว่า หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ แบ่งได้ 3 ประการ ดังนี้

1. หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงิน การคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

2. หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน การบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น

3. หลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพตามมาตรฐาน บริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ลักษณะของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

วุฒิสาร ตันไชย (2552) กล่าวว่า เป็นการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้ จะเห็นว่ามีคามจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลง บทบาท และภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการ ถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2542 พระราชบัญญัติ (ฉบับที่ 11) พุทธศักราช 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พุทธศักราช 2521 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พุทธศักราช 2528 พบว่า การกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่กว้าง เช่น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2542 กำหนดว่า อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามมาตรา 45 ได้แก่ 1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย 2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด 3) สนับสนุนตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น 5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น 6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติ

วิลเลียม วี ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959 อ้างถึงใน วิชาการรณ ทองชัยวัฒน์, 2552) ได้ให้นิยามของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

วิชาการรณ ทองชัยวัฒน์ (2552) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศซึ่งมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร ทั้งนี้จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตย องค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (legal rights) และมีองค์การที่จำเป็น (necessary organizations) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

ความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่น

อริวัฒน์ ปิยะนันท์ (2553) กล่าวถึง เหตุผลและความจำเป็นที่จะต้องมีการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

1. เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบที่จะต้องดูแลทำนุบำรุงประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนทั้งอาณาเขตประเทศ งบประมาณที่ใช้จ่ายและต้องใช้เจ้าหน้าที่เป็นจำนวนมาก หากท้องถิ่นได้ดำเนินการปกครองบริหารด้วยตนเองแล้วโดยงบประมาณที่หาได้เองและมีเจ้าหน้าที่ของตนเอง ก็ย่อมเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐ ในการให้บริการแก่ประชาชนลงไปอย่างมากทำให้รัฐสามารถหันไปทำนุบำรุงทุ่มเทในสิ่งใหญ่ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศได้อย่างดียิ่งขึ้น

2. สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ประเทศแต่ละประเทศมีความกว้างใหญ่ไพศาล การที่รัฐจะต้องดูแลประชาชนทั้งประเทศนั้นย่อมเกิดปัญหา คือ

2.1 ดูแลไม่ทั่วถึง สิ้นเปลืองกำลังงบประมาณกำลังคน

2.2 สอนองความต้องการของประชาชน ซึ่งแต่ละท้องถิ่นมีความต้องการเหมือนกัน

3. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครอง อันจะทำให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจในการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะว่าการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นนั้น ประชาชนสามารถเข้ามารับผิดชอบในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของตนเองและปกป้องผลประโยชน์ของท้องถิ่นเป็นส่วนรวม จะส่งผลถึงการปกครองแบบประชาธิปไตยในระดับชาติ จึงกล่าวได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นโรงเรียนสอนประชาธิปไตย

ลิขิต ธีรเวคิน (2546 อ้างถึงใน มนูญ ประจิดทร์, 2551) กล่าวถึง ความสำคัญและความจำเป็นในการปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของระบบการเมืองของชาติ โดยเฉพาะการเลือกตั้งเป็นการชักนำให้คนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และเป็นการฝึกหัดการตัดสินใจทางการเมือง

2. การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง จะต้องเริ่มสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นเพราะการพัฒนาท้องถิ่นทางการเมืองในวงกว้างจะนำไปสู่ความเข้าใจทางการเมืองระดับชาติได้โดยง่าย

3. การปกครองท้องถิ่น จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้ทางการเมือง คือ ประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่น การต่อสู้แข่งขันตามวิถีทางการเมือง ทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางการเมืองขึ้นในที่สุด

4. การปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีทางการเมืองของประชาชน ด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่น มีผลกระทบโดยตรงและใกล้ชิด และที่เกี่ยวพันต่อการเมืองระดับชาติ หากมีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอ ก็จะมีผลทำให้การปกครองท้องถิ่นมีความคึกคักและมีชีวิตชีวาต่อการปกครองท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นจะมีความเกี่ยวพันและเข้าสู่อการเมืองตลอดเวลา

โกวิท พวงงาม (2546 อ้างถึงใน วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์, 2552) กล่าวถึง หลักการปกครองท้องถิ่น มีสาระสำคัญดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดพื้นที่

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (legal rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

3.3 มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

3.4 ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหา และวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552) กล่าวถึง ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้น จะเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายการเมืองเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎหมายข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองของการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการของตนเองในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526 อ้างถึงใน สุจิตราพร วานะ, 2552) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น จะต้องไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง

3. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ต้องเป็นองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง โดยประชาชนในท้องถิ่นเพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองของประชาชน

4. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้น จะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ โดยการอนุญาตจากรัฐ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้ มาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้ก้าวหน้า

5. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้น ควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง

6. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ควรมีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับ เพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติไปตามนโยบาย หรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้กฎข้อบังคับทั้งปวงย่อมไม่ขัดต่อข้อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐ

7. หน่วยงานการปกครองท้องถิ่น เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นและยังคงอยู่ในความรับผิดชอบและอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อผลประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐ และประชาชนในส่วนรวม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจแก่ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลและสามารถสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นได้ทั่วถึง มีวัตถุประสงค์คือต้องการที่จะให้มีความมั่นคงในประเทศ ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อความประหยัด เพื่อให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

ข้อมูลพื้นฐาน

การตั้งถิ่นฐานตามที่ทราบจากคำบอกเล่าสืบต่อกันมาประมาณปี พ.ศ.2311 ครอบครัวของนางเปอ หรือ "กะเปอ" ได้มาตั้งถิ่นฐานอยู่รวมกันเป็นครอบครัว ใหญ่ที่อยู่ปลูกเป็นโรงเรือนใหญ่ แบ่งที่พักออกเป็นห้อง ๆ ตามภาษาจีน เรียกว่า "กงซี" ซึ่งเป็นที่อยู่รวมกัน จึงเรียกว่า "บ้านกงซี" ต่อมาได้จัดการปกครองตามระเบียบ การปกครองสมัยนั้นเรียกว่า "หัวเมืองตำบลกะเปอร์" ตั้งให้หลวงกะเปอร์สินธุ์ เป็นหัวหน้าปกครองมีฐานะ เป็นกำนันส่วนตามเกาะ หรือชายฝั่งทะเลที่อุดมสมบูรณ์ ก็จะมีชุมชนไทยมุสลิมและพวกข่าน้ำได้มาอาศัยอยู่ เช่น เกาะบางเบนบ้านสำนัก ซึ่งได้อพยพมาจากตะกั่วป่า และภูเก็ต ส่วนข่าน้ำจะอาศัยอยู่ตามเกาะในบริเวณที่อุดมสมบูรณ์หาเลี้ยงชีพด้วยการจับสัตว์น้ำโดย เฉพาะการดำหอยจากกันทะเล ข่าน้ำมีความสามารถ ในการดำน้ำได้ลึก และในฤดูทำบุญเดือนสิบจะมีข่าน้ำนำเรือมาตามคลองม่วงกลวงเพื่อเก็บขนม ผลไม้ และ อาหารที่ชาวบ้านไปใส่ตายายที่วัดอัมพวันม่วงกลวงเป็นประจำทุกปี แต่ปัจจุบันไม่มีแล้ว

ขนบธรรมเนียมประเพณีของข่าน้ำที่สืบต่อกันมา คือ ประเพณีแต่งงาน เมื่อชายหนุ่ม และหญิงสาวมีความรักใคร่ชอบพอกัน ก็จะจัดพิธีแต่งงานแสดงความยินดี และเป็นที่ยอมรับในกลุ่มด้วยการกินเลี้ยง แล้วให้เจ้าบ่าวและเจ้าสาวนั่งเรือออกไปกลางทะเล 2 คน เพื่อเป็นการแสดง การคารวะต่อเจ้าที่ทางทะเลให้รับทราบ ซึ่งชาวประมงนับถือ เรียกว่า "ขุนทะเล" ซึ่งเป็นอันเสร็จพิธี อำเภอกะเปอร์ มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ทางประวัติศาสตร์กับชุมชนกำพวนรุ่นเก่าแก่เคยเป็นเส้นทางไปมาค้าขายกับชุมชนท่าชนะ หนองหวาย และไชยา โดยผ่านมาทางเขาชาคลี บางหิน วังกุ่ม ต่อไปทางเขี้ยวเหลียงบ้านนา แล้วเดินทางลัดเลาะไปตามหุบเขาไปถึงท่าชนะ ไชยา มาตั้งแต่สมัยโบราณนานมาแล้ว เพราะพบโบราณวัตถุ กำพวนเศษถ้วยชามกระเบื้อง อิฐ ดินเผา ลูกปัด กำไล ต้มหู รุ่นเดียวกัน

กับที่พบที่กำพวน หุ้งตึก และเกาะคอเขา คุระบุรี ส่วนตำบลม่วงกลวง มีซากเรือจมอยู่พบเพียงหัวเรือ ในลำคลอง ชาวบ้านเรียกว่า "วังเรือเหวน" โดยผู้เฒ่าผู้แก่เล่าว่า เมื่อประมาณ 90 - 100 ปีมีนายพล หรือปู่พลเป็นผู้นำชาวบ้านนำเรือออกลาดตระเวนทางฝั่งทะเลอันดามัน เพื่อป้องกันโจรสลัด และ ข้าศึกที่จะเข้ามาปล้น ช่วงชิงทรัพย์สิน และอาหาร จากชาวบ้านนายพลหรือปู่พลมีลูกหลานอยู่ที่ ตำบลม่วงกลวง ตำบลราชกรูด และที่อำเภอพะโต๊ะ ซึ่งนายพลหรือปู่พลเป็นต้นตระกูล "นิยม" ชื่อของ ปู่พล หรือ ที่ชาวบ้านเรียกขานในตำแหน่ง คือ "นายพลเรือเหวน" ซึ่งชื่อของปู่พลยังคงเป็นที่เคารพนับ ถือของชุมชนบางกลุ่มอย่างเคร่งครัด ทุกครั้งที่มีการเซ่นไหว้บรรพบุรุษเครื่องเซ่นไหว้ของปู่พลเป็น อันดับแรก และเป็นสัญลักษณ์ คือ "ขนมโคใส่น้ำตาล" (ขนมต้มขาวใส่น้ำตาล) จนทุกวันนี้ แต่เป็นที่น่า เสียดายที่วังเรือเหวน และซากเรือถูกขุดทำเป็นฟาร์มเลี้ยงกุ้งจนหมดสิ้น

วิสัยทัศน์

“โครงสร้างเศรษฐกิจดี ประชาชนมีคุณภาพชีวิตเป็นเลิศ”

ที่ตั้ง /อาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอกะเปอร์ ระยะห่างจาก อำเภอกะเปอร์ ประมาณ 1.3 กิโลเมตร มีเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ถนนเพชรเกษม เป็น เส้นทางคมนาคมหลัก ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ เลขที่ 99/9 หมู่ที่ 3 ตำบลกะเปอร์ ระยะทางจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ไปจังหวัดระนองมีระยะทางประมาณ 53 กิโลเมตร

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลม่วงกลวง อำเภอกะเปอร์

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลบางหิน อำเภอกะเปอร์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลเขี้ยวเหลียง อำเภอกะเปอร์ และอำเภอพะโต๊ะจังหวัดชุมพร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับชายฝั่งทะเลอันดามัน

เขตการปกครองและจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 10 หมู่บ้าน (ประชากร 2,232 ครั้วเรือน) จำนวนประชากรทั้งหมด 5,505 คน จำนวนหมู่บ้านที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ จำนวน 10 หมู่บ้าน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านด่าน	534	517	1,051	433
2	บ้านห้วยเสียด	327	248	575	271
3	บ้านบางลำพู	373	372	745	302
4	บ้านฝายท่า	166	167	333	111
5	บ้านกงซี	162	144	306	112
6	บ้านบางปรุเหนือ	155	155	307	137
7	บ้านบางปรูล่าง	166	169	335	157
8	บ้านขมิ	433	410	843	311
9	บ้านหินขาว	277	222	499	200

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
10	บ้านคอกช้าง	241	261	502	199
รวม		2,838	2,667	5,505	2,232

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านกระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

กาญจนา ทับทิมทอง (2551) ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร / สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ตามลำดับ

สุจิตราพร วานะ (2552) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงานตามบทบาท ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

อมรรัตน์ บุญศิริ (2550) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านคุณภาพและเวลา และด้านความสะดวกและสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร / สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ 1) ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร / สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ

โดยภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ประชาชนที่มาใช้บริการต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร / สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

มณี จิตรมาศฐาน (2550) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านระบบข้อมูลสารสนเทศวิทยาการสมัยใหม่ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ตามลำดับ

พนิตดา นรสิงห์ (2552) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนามจันทร์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ

มนูญ ประจิตร (2551) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอาคารและสถานที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ 1) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่

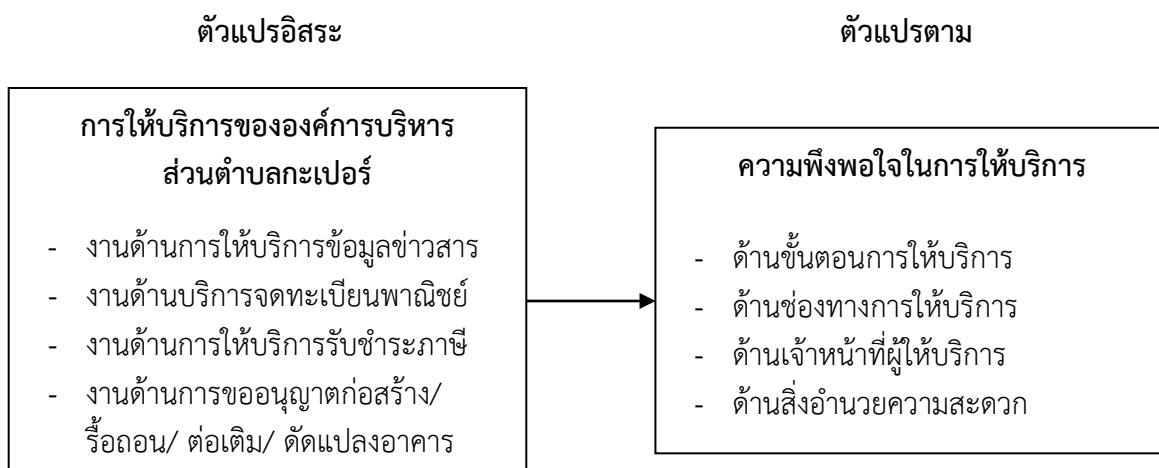
ที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านอาคารและสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรวิทย์ สิงห์นิล (2551) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอกำแพง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับแรก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างทั่วถึง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

นพรัตน์ หวลระลึก (2551) ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านอาคาร / สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำนวน 5,780 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1970)

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{5780}{1 + 5780(0.05^2)} = 374.11$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากรรวมทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดค่าให้เท่ากับ .05

โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย จำนวน 380 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ โดยถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ มีจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ทที่มี 5 ระดับ คือ ไม่พอใจมาก พอใจ เฉยๆ ไม่พอใจ ไม่พอใจมาก มีจำนวนทั้งหมด 22 ข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน 6 ข้อ
ด้านช่องทางการให้บริการ	จำนวน 4 ข้อ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน 6 ข้อ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน 6 ข้อ

ในการกำหนดระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง สำหรับการศึกษาครั้งนี้จะใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolutes Criteria) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับ “พอใจมาก”
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับ “พอใจ”
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับ “เฉยๆ”
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับ “ไม่พอใจ”
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับ “ไม่พอใจมาก”

ตอนที่ 4 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อนำทฤษฎีและแนวคิดมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการที่จะศึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ที่เชี่ยวชาญ นำเสนอที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ได้ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้วทดลองใช้ (try-out) กับนักศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1.1 รองศาสตราจารย์ ดร. วิทยา เมฆขำ ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1.2 อาจารย์ ดร. รัชศักดิ์ สารนอก ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกมล ไพศาล ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

$$\text{โดยใช้สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญโดยที่ ค่า +1 หมายถึง ข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และ -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านซึ่งได้ตรวจสอบแบบสอบถามแล้วเห็นว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา ครบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ไขต่อไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยข้อคำถามในเครื่องมือมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.7 – 1.0

2. การหาความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) = .994

3. ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำนวน 380 ชุด โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับและนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. แสดงการกระจายของกลุ่มตัวอย่างตามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง วิเคราะห์โดยใช้สถิติจำนวน และร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์และการแปลความหมายออกเป็น 4 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารที่ตรงกัน จึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามประเภทงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
กะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 380)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	156	41.1
หญิง	224	58.9
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	7	1.8
21 – 30 ปี	51	13.4
31 – 40 ปี	71	18.7
41 – 50 ปี	122	32.2
51 – 60 ปี	78	20.5
ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป	51	13.4
3. สถานภาพ		
โสด	94	24.7
สมรส	247	65.0
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	39	10.3
4. ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	10	2.6
ประถมศึกษา/เทียบเท่า	120	31.6
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	81	21.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. / เทียบเท่า	86	22.6
อนุปริญญา / ปวส. / เทียบเท่า	40	10.5
ปริญญาตรี	42	11.1
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.3
5. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	14	3.7
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	32	8.4
พนักงานเอกชน	40	10.5
รับจ้างทั่วไป	70	18.5
เกษตรกร	163	42.9
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	59	15.5
รับราชการ / พนักงานของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.5
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	145	38.2
10,001 - 15,000 บาท	132	34.8
15,001 - 20,000 บาท	83	21.8
20,001 - 25,000 บาท	16	4.2
25,001 - 30,000 บาท	2	0.5
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	2	0.5

จากตาราง 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำนวน 380 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 และเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1

อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 41 - 50 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมา 51 - 60 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และ 31 - 40 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ตามลำดับ

สถานภาพ ส่วนใหญ่ สมรส จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมา โสด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบประถม / เทียบเท่า จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / เทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และ มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ตามลำดับ

อาชีพ ส่วนใหญ่ เกษตรกร จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และแม่บ้าน / พ่อบ้าน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ได้แก่ การขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ บุคคลที่มาใช้บริการ ช่องทางในการขอรับบริการ วันที่มาใช้บริการ เวลาที่มาใช้บริการ และการใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลการใช้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

การใช้บริการ	จำนวน (n = 380)	ร้อยละ
1. การขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์		
งานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	84	22.1
งานด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์	126	33.2
งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี	94	24.7
งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง/ รื้อถอน/ ต่อเติม/ ดัดแปลงอาคาร	76	20.0
2. บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์		
ประชาชนทั่วไป	357	93.9
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	7	1.9
หน่วยงานของรัฐ	5	1.3
หน่วยงานเอกชน	11	2.9
3. ช่องทางในการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์		
มาติดต่อที่สำนักงาน	284	74.7
โทรศัพท์	77	20.3
หนังสือ/จดหมาย	19	5.0
4. วันที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์		
วันจันทร์	157	41.3
วันอังคาร	103	27.1
วันพุธ	62	16.3
วันพฤหัสบดี	35	9.2
วันศุกร์	23	6.1
5. เวลาที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์		
08.30 - 10.00 น.	195	51.4
10.01 - 12.00 น.	133	35.0
12.01 - 14.00 น.	34	8.9
14.01 - 16.00 น.	18	4.7
6. การใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 นาที	205	53.9
31 นาที - 1 ชั่วโมง	122	32.2
ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง	26	6.8
ระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง	16	4.2
มากกว่าหรือเท่ากับ 3 ชั่วโมง ขึ้นไป	11	2.9

จากตาราง 2 ข้อมูลการใช้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำนวน 380 คน พบว่า งานที่มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่ งานด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมา

งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และงานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1

บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ส่วนใหญ่ เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 93.9 รองลงมา หน่วยงานของเอกชน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ และเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ช่องทางรับบริการ ส่วนใหญ่ มาติดต่อที่สำนักงาน จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมา โทรศัพท์ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และหนังสือ / จดหมาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

วันที่มารับบริการ ส่วนใหญ่ วันจันทร์ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมา วันอังคาร จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 และวันพุธ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่มารับบริการ ส่วนใหญ่ 8.30 – 10.00 น. จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และ 12.01 – 14.00 น. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่มารับบริการ ส่วนใหญ่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 นาที จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมา 31 นาที - 1 ชั่วโมง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 และระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตาราง 3 - 7

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน / ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.04 (80.8%)	.207	พอใจ
2. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4.14 (82.8%)	.344	พอใจ
3. มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อน ได้รับการบริการก่อน	4.10 (82.0%)	.304	พอใจ
4. มีการให้บริการช่วงพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ	4.17 (83.4%)	.377	พอใจ
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.15 (83.0%)	.355	พอใจ
6. มีการบริการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	4.20 (84.0%)	.399	พอใจ
ภาพรวม	4.13 (82.6%)	.192	พอใจ

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .192) คิดเป็นร้อยละ 82.60 และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการบริการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .399) คิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมา มีการให้บริการช่วงพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = .377) คิดเป็นร้อยละ 83.4 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .355) คิดเป็นร้อยละ 83.0 ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน / ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .207) คิดเป็นร้อยละ 80.8

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์	4.11 (82.2%)	.314	พอใจ
2. ความสะดวกและรวดเร็ว ในการเข้าถึง Web Site และ Web Board ของหน่วยงาน	4.27 (85.4%)	.276	พอใจ
3. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างความเหมาะสม	4.14 (82.8%)	.350	พอใจ
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Board ของหน่วยงาน ฯลฯ	4.19 (83.8%)	.390	พอใจ
ภาพรวม	4.18 (83.6%)	.558	พอใจ

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .558) คิดเป็นร้อยละ 83.6 และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก ความสะดวกและรวดเร็ว ในการเข้าถึง Web Site และ Web Board ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = .276) คิดเป็นร้อยละ 85.4 รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Board ของหน่วยงาน ฯลฯ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .390) คิดเป็นร้อยละ 83.6 และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .350) คิดเป็นร้อยละ 82.8 ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .314) คิดเป็นร้อยละ 82.2

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของพนักงานที่ให้บริการ	4.08 (81.6%)	.585	พอใจ
2. พนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ	3.98 (79.6%)	.533	พอใจ
3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.06 (81.2%)	.598	พอใจ
4. พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มิชอบ ฯลฯ	4.14 (82.8%)	.352	พอใจ
5. พนักงานให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.16 (83.2%)	.370	พอใจ
6. พนักงานให้เกียรติผู้ใช้บริการ โดยกล่าวคำทักทาย การเรียกชื่อ การสับตาผู้รับบริการ	4.20 (84.0%)	.401	พอใจ
ภาพรวม	4.10 (82.0%)	.312	พอใจ

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .312) คิดเป็นร้อยละ 82.0 และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก พนักงานให้เกียรติผู้ให้บริการ โดยกล่าวคำทักทาย การเรียกชื่อ การสับตาผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .401) คิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมา พนักงานให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = .370) คิดเป็นร้อยละ 83.2 และพนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .352) คิดเป็นร้อยละ 82.8 ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย พนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = .533) คิดเป็นร้อยละ 79.6

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย / สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.18 (83.6%)	.386	พอใจ
2. ช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.21 (84.2%)	.404	พอใจ
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา แก้ว ฯลฯ	4.21 (84.2%)	.408	พอใจ
4. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม	4.22 (84.4%)	.417	พอใจ
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา ที่จอดรถ และน้ำดื่ม	4.16 (83.2%)	.370	พอใจ
6. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.06 (81.2%)	.585	พอใจ
ภาพรวม	4.17 (83.4%)	.294	พอใจ

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = .294) คิดเป็นร้อยละ 83.4 และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .417) คิดเป็นร้อยละ 84.4 รองลงมา ช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .404) คิดเป็นร้อยละ 84.2 และความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา แก้ว ฯลฯ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .408) คิดเป็นร้อยละ 84.2 ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = .585) คิดเป็นร้อยละ 81.2

3.5 รายนามและภาพรวม

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามรายด้านและภาพรวม

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.13 (82.6%)	.192	พอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.18 (83.6%)	.558	พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.10 (82.0%)	.312	พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17 (83.4%)	.294	พอใจ
ภาพรวม	4.14 (82.8%)	.229	พอใจ

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .229) คิดเป็นร้อยละ 82.8 และหากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ลำดับแรก ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .558) คิดเป็นร้อยละ 83.6 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = .294) คิดเป็นร้อยละ 83.4 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .192) คิดเป็นร้อยละ 82.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .312) คิดเป็นร้อยละ 82.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ จำแนกตามประเภทงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ จำแนกตามประเภทงาน ในองค์ประกอบ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร งานด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์ งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง/ รั้วถนน/ ต่อเติม/ ดัดแปลงอาคาร ดังตาราง 8 - 11

4.1 งานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

งานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.19 (83.8%)	.214	พอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.23 (84.6%)	.307	พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14 (82.8%)	.284	พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24 (84.8%)	.312	พอใจ
ภาพรวม	4.20 (84.0%)	.220	พอใจ

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .220) คิดเป็นร้อยละ 84.0 และหากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = .312) คิดเป็นร้อยละ 84.8 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .307) คิดเป็นร้อยละ 84.6 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .214) คิดเป็นร้อยละ 83.8 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .284) คิดเป็นร้อยละ 82.8 ตามลำดับ

4.2 งานด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์

งานด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.12 (82.4%)	.194	พอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.20 (84.0%)	.903	พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.07 (81.4%)	.279	พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13 (82.6%)	.264	พอใจ
ภาพรวม	4.12 (82.4%)	.251	พอใจ

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = .251) คิดเป็นร้อยละ 82.4 และหากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ลำดับแรก ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .903) คิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .264) คิดเป็นร้อยละ 82.8 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = .194) คิดเป็นร้อยละ 82.4 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = .279) คิดเป็นร้อยละ 81.4 ตามลำดับ

4.3 งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี

งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.11 (82.2%)	.166	พอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.16 (83.2%)	.229	พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.10 (82.0%)	.330	พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17 (83.4%)	.291	พอใจ
ภาพรวม	4.13 (82.6%)	.209	พอใจ

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .209) คิดเป็นร้อยละ 82.6 และหากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = .291) คิดเป็นร้อยละ 83.4 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = .229) คิดเป็นร้อยละ 83.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .166) คิดเป็นร้อยละ 82.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .330) คิดเป็นร้อยละ 81.4 ตามลำดับ

4.4 งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง/ รื้อถอน/ ต่อเติม/ ดัดแปลงอาคาร

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง/ รื้อถอน/ ต่อเติม/ ดัดแปลงอาคาร

งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง/ รื้อถอน/ ต่อเติม/ ดัดแปลงอาคาร	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.13 (82.6%)	.186	พอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.11 (82.2%)	.184	พอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13 (82.6%)	.365	พอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17 (83.4%)	.314	พอใจ
ภาพรวม	4.14 (82.8%)	.221	พอใจ

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง/ รื้อถอน/ ต่อเติม/ ดัดแปลงอาคาร พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .221) คิดเป็นร้อยละ 82.8 และหากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = .314) คิดเป็นร้อยละ 83.4 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .186) คิดเป็นร้อยละ 82.6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .365) คิดเป็นร้อยละ 82.6 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .184) คิดเป็นร้อยละ 82.2 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ตามความคิดเห็นของประชาชน โดยสุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 380 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อนำมาหาค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถม / เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
2. ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ส่วนใหญ่เป็นงานด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์ รองลงมา งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี งานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง/ รื้อถอน/ ต่อเติม/ ดัดแปลงอาคาร ตามลำดับ
3. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ
4. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการบริการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด รองลงมา มีการให้บริการช่วงพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ
5. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึง Web Site และ Web Board ของหน่วยงาน รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่

หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Board ของหน่วยงาน ฯลฯ และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ

6. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก พนักงานให้เกียรติผู้ใช้บริการ โดยกล่าวคำทักทาย การเรียกชื่อ การสบตาผู้รับบริการ รองลงมา พนักงานให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และพนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีชอบ ฯลฯ ตามลำดับ

7. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม รองลงมา ช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา แก้วน้ำ ฯลฯ ตามลำดับ

8. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

9. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์ พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

10. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

11. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง/ รื้อถอน/ ต่อเติม/ ดัดแปลงอาคาร พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากข้อค้นพบที่ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพอใจกับสถานที่ตั้งที่มีความสะดวกสบายต่อการมาใช้บริการ พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ และให้บริการด้วยความสุภาพ มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ รวมทั้งมีช่องทางการให้บริการผ่านทาง Internet, Website และเสียงตามสายของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จูฑาไล ธรรมสัถย์ (2553) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดีจะต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ ครบถ้วน และจอห์น (John, 1998 อ้างถึงใน วารี ทิพย์ประเสริฐ, 2553) กล่าวถึง ความสำคัญของการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เป็นความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน และการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา เป็นการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องรวดเร็วทันต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่รวดเร็วทันต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน สอดคล้องกับทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman and Other, 1995 อ้างถึงใน แก้วมณี กิ่งเงิน, 2549) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ 5 ประการ ที่ผู้รับบริการมักจะใช้ในการพิจารณาคุณภาพของบริการที่ได้รับ ได้แก่ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง การสร้างความเชื่อมั่น การดูแลเอาใจใส่ และสิ่งที่สัมผัสได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ทับทิมทอง (2551) พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร / สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ตามลำดับ รวมทั้งงานวิจัยของ พินิตตา นรสิงห์ (2552) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ และสุจิตราพร วานะ (2552) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินงานตามบทบาท ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2554) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรจัดกิจกรรมและประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมความรู้ด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านการให้บริการรับชำระภาษี ในเชิงรุก

1.2 ควรเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากรในการให้บริการ เช่น องค์กรแห่งรอยยิ้ม เอื้ออาทร และเอาใจใส่

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรแยกศึกษารายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกครอบคลุมในทุกมิติ โดยอาจนำเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ระดับลึก การสนทนากลุ่มแบบเจาะจงมาใช้ในการรวบรวมข้อมูล

2.2 ควรศึกษาองค์ประกอบที่เหมาะสมในการให้บริการชุมชน

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชวนวัน. (2552). ความพึงพอใจของครูต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบางขุนเทียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 3. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- กรมการปกครอง. (2551). คู่มือการบริหารบุคคลของกรมการปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง
- กาญจนา ทับทิมทอง. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- แก้วมณี กิ่งเงิน. (2549). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- จามจุรี จันทรัตน. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ เอกธำรง เจริญ จำกัด (มหาชน) สาขาสุรินทร์. ปรินญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จารุวรรณ ศรีบรรจง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปู่ อำเภอประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2545). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จุฑาโล ธรรมสัตย์. (2553). คุณภาพการให้บริการ. กรุงเทพฯ : รักพิมพ์.
- ชไมพร วดีศิริศักดิ์. (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทตามนโยบายการพัฒนาของเทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ชัชวาลย์ ทัดศิริช. (2554). คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณภัทร บรรลิ่งค์. (2553). ทฤษฎีความพึงพอใจ. สืบค้นเมื่อกรกฎาคม 2559, 9 จาก <http://www.learners.in.th>

- ณัฐธิยา แดงประเสริฐ. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ณัฐกฤตา ชิดนอก. (2551). ความพึงพอใจการใช้บริการของผู้พักอาศัยอพาร์ทเมนต์ บริษัท ณรงค์แมนชั่น จำกัด. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นพรัตน์ หวลระลึก. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ประกาศคณะกรรมการพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดระนอง. (2558). กำหนดเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ. สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดระนอง กรมส่งเสริมการปกครองกระทรวงมหาดไทย.
- ไพฑูรย์ ไม้บาง. (2550). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลตากกล้า อำเภอดำรงท่าดี จังหวัดสกลนคร. ปรินญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พนิตดา นรสิงห์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- พัชร อิมอาบ. (2553). คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- พิทักษ์ ตรีหิ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาสำนักงานเขตยานนาวา. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์.
- ภาศิริ เขตปิยรัตน์ และสินีนารถ วิกรมประสิทธิ์. (2554). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจ (4 ปี) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ปีการศึกษา 2553. ทุนสนับสนุนการวิจัยจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- มนูญ ประจิตร. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมาย เศรษฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ยอดขวัญ เรืองรัตน์. (2547). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพญาไท 1. ปรินญาธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริการทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุทธนา บุญทน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. ปรินญาธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- รุ่งเพชร ดอกบัว. (2554). การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. รายงานการวิจัย คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- วรวิมล สิงห์นิล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอบำบอง จังหวัดหนองคาย. ปรินญาธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วารีย์ ทัพย์ประเสริฐ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสารภีโคชชัย จำกัด. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- วิทยากร เชียงกุล. (2551). สภาวะทางการปกครอง. กรุงเทพฯ : หจก. วี ที ซี คอมมิวนิเคชั่น.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วีรพร ยงหนู. (2551). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. เทศาภิบาล. 88 (5).
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2551). ประเด็นท้าทายการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวัฒนธรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2552). การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. สืบค้นเมื่อกรกฎาคม 2559, 9 จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm>
- ศิริรัตน์ ประกอบพานิช. (2549). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สมิต สัจฉกร. (2550). การต้อนรับและบริหารเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.

- สุจิราพร วานะ. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอดงเจริญ จังหวัด
อุบลราชธานี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2550). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและ
ระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี. ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- สุนันทา ทวีผล, (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ
ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษ ฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.).
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุภัทรา บุญอากาศ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วน
ตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอสว่างสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว.
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อริวัฒน์ ปิยะนันท์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลัง
เทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปีที่ 7 ฉบับ
ที่ 30 (พฤษภาคม – มิถุนายน 2553).
- อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). กิจวัตรบริการ. กรุงเทพฯ : อดุลพัฒน์กิจ.
- อมรรัตน์ บุญศิริ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการภายในขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี.
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อรุณทัย อุ๋นไธสง. (2552). คุณภาพการให้บริการของกองกลางเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- Yamane, Taro. (1970). *Statistics: An Introductory Analysis*. (2d ed.). Tokyo: John
Weatherhill, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวมและไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

- | | | |
|-------------------------|--|--|
| 1. เพศ | ☐ 1. ชาย | ☐ 2. หญิง |
| 2. อายุ | ☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี | ☐ 2. 21 – 30 ปี |
| | ☐ 3. 31 – 40 ปี | ☐ 4. 41 – 50 ปี |
| | ☐ 5. 51 – 60 ปี | ☐ 6. ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป |
| 3. สถานภาพ | ☐ 1. โสด | ☐ 2. สมรส |
| | ☐ 3. หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ | |
| 4. ระดับการศึกษา | ☐ 1. ไม่รู้หนังสือ | ☐ 2. ประถมศึกษา / เทียบเท่า |
| | ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า | ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. / เทียบเท่า |
| | ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. / เทียบเท่า | ☐ 6. ปริญญาตรี |
| | ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 5. อาชีพ | ☐ 1. นักเรียน / นักศึกษา | ☐ 2. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว |
| | ☐ 3. พนักงานเอกชน | ☐ 4. รักจ้างทั่วไป |
| | ☐ 5. เกษตรกร | ☐ 6. แม่บ้าน / พ่อบ้าน |
| | ☐ 7. รับราชการ / พนักงานของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | |
| | ☐ 8. อื่น ๆ ระบุ..... | |
| 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | ☐ 2. 10,001 – 15,000 บาท |
| | ☐ 3. 15,001 – 20,000 บาท | ☐ 4. 20,001 – 25,000 บาท |
| | ☐ 5. 25,001 – 30,000 บาท | ☐ 6. ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป |

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ เกี่ยวกับเรื่องอะไร

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. งานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร | ☐ 2. งานด้านบริการจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ☐ 3. งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี | ☐ 4. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง/ รื้อถอน/ ต่อเติม/ |

ดัดแปลงอาคาร

2. จากงานที่ท่านใช้บริการในข้อ 1 ท่านใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ในนามของบุคคลใด

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. ประชาชนทั่วไป | ☐ 2. เจ้าหน้าที่ของรัฐ |
| ☐ 3. หน่วยงานของรัฐ | ☐ 4. หน่วยงานเอกชน |

3. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ในช่องทางใด

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. มาติดต่อที่สำนักงาน | ☐ 2. โทรศัพท์ |
| ☐ 3. หนังสือ / จดหมาย | ☐ 4. อื่น ๆ ระบุ..... |

4. ส่วนใหญ่วันที่ท่านมาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ 1. วันจันทร์ | ☐ 2. วันอังคาร |
| ☐ 3. วันพุธ | ☐ 4. วันพฤหัสบดี |
| ☐ 5. วันศุกร์ | |

5. ส่วนใหญ่เวลาที่ท่านมาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. 08.30 – 10.00 น. | ☐ 2. 10.00 – 12.00 น. |
| ☐ 3. 12.01 – 14.00 น. | ☐ 4. 14.01 – 16.00 น. |

6. ส่วนใหญ่ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ แต่ละครึ่งสูงสุดนานเท่าไร

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 นาที | ☐ 2. 31 นาที – 1 ชั่วโมง |
| ☐ 3. ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง | ☐ 4. ระหว่าง 2 – 3 ชั่วโมง |
| ☐ 5. มากกว่าหรือเท่ากับ 3 ชั่วโมงขึ้นไป | |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน / ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
3. มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อน ได้รับการบริการก่อน					
4. มีการให้บริการช่วงพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
6. มีการบริการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์					

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจมาก
8. ความสะดวกและรวดเร็ว ในการเข้าถึง Web Site และ Web Board ของหน่วยงาน					
9. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการได้อย่างความเหมาะสม					
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web Board ของหน่วยงาน ฯลฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของพนักงานที่ให้บริการ					
12. พนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ					
13. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์					
14. พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีขอบ ฯลฯ					
15. พนักงานให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
16. พนักงานให้เกียรติผู้ใช้บริการ โดยกล่าวคำทักทาย การเรียกชื่อ การสวัสดีผู้รับบริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
17. มีป้าย / สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
18. ช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา แก้ว ฯลฯ					
20. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น และแบบสอบถาม					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา ที่จอดรถ และน้ำดื่ม					
22. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ครับ / ค่ะ ***