

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบแนวคิดในการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
4. บริบทเกี่ยวกับสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

พิน คงพูล (2529 : 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

มณี โพธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึก รัก ชอบและสุขใจ หรือ หมายถึง ทศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศร่างกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2549 : 39) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบรับในสิ่งที่คาดหวังไว้

2 ลักษณะความพึงพอใจ

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อกุลพัฒน์กิจ (2548 : 173 – 174) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการ ได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังผลก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มีระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้น ๆ ลง ๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

จากนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงบวก และเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองจากสิ่งนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมาย

ศิริพร ดันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

เสาวณีย์ ฤทธิรุ่ง (2545 : 39) กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถ

สร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริการโดยทั่วไป จึงมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ

- 1 การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
- 2 การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
- 3 การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ
- 4 ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

วีระพงษ์ เจริญจิระรัตน์ (2534 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงคราม ลิทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการในการ ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดย ใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
ทันใจโดยมิทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและ
เต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ
และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courteous คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมต่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้คือ การให้บริการด้วยยิ้มแย้ม เอาใจเขามาใส่ใจเราและเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเร็วทันใจ การให้เกียรติ การแสดงออกด้วยความเต็มใจ มีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อน โยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

2. ลักษณะของงานบริการ

สุรชัย รัชตประทาน (2546 : 66) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

- 1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการอะไร และต้องการเมื่อใด
- 2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
- 3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
- 4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องให้บริการตลอดเวลา และเมื่อวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

3. องค์ประกอบของงานบริการ

สุรชัย รัชตประทาน (2546 : 79) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วย คุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ความเสมอภาค ในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

4. หลักการให้บริการ

การให้บริการที่ดี และคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อบริการหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อ หรือ ภายหลังจากการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ในองค์กร รวมทั้งผู้บริการขององค์กรนั้น ๆ

การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

มิลเลท (John Millet. 1954 : 241-242 ; อ้างใน วราพรธ สันตสนะโชค. 2540 : 40) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ

1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและพอใจ

3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

วราพรธ สันทัสนะ โชค (2540 : 32) ได้จำแนกหลักการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ ให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป ในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 102) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการจัดของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการและองค์ประกอบที่เกิดจากองค์กรเอง

เวเบอร์ (Weber. ; อ้างใน วราพรธ สันทัสนะ โชค. 2540 : 32) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา (Verma. ; อ้างใน วราพรธ สันทัสนะ โชค. 2540 : 33) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่งเพนชานสกี (Penchansky) และโทมาส (Thomas. ; อ้างใน วราพรธ สันทัสนะ โชค. 2540 : 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอดีระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

5. ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ยังไม่รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการให้บริการมากเท่าไร ลูกค้าก็จะรู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ คุณภาพการบริการ (Quality Service) จึงเกิดขึ้นจากจุดที่ลูกค้าได้รับบริการนั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) ได้กล่าวถึงลักษณะคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง ความสามารถและมีความรู้ความสามารถในงาน
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถ และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจาร์ณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

นอกจากนี้ สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 สามารถในการให้บริการ

3.2 สามารถในการสื่อสาร

3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และ

ไม่ซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง

น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

6. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการระดมทรัพยากรทั้งหมดมาร่วมกัน ปรับปรุงระบบ หรือกรรมวิธีการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้รับผลงาน โดยมีการเรียนรู้ และการปรับปรุงอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีดังนี้ (สุรศักดิ์ นานานุกูล. 2548 : 41)

1. ลูกค้าสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะลูกค้าหรือผู้รับผลงานเป็น เป้าหมายหรือเหตุผลที่ต้องมีหน่วยงานของเรา ระดับคุณภาพอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน หน้าที่ของผู้รับบริการคือการค้นหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน

2. จุดความฝันร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์

สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork + Empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงาน คุณภาพงานไม่ได้เกิดจากผลงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสานความพยายามของผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูล และโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการมองว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพคือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรัดกุมง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อป้องกันคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

5. สานด้วยอริยสัจสี่ (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรืออริยสัจสี่มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา วิเคราะห์สาเหตุ การวิเคราะห์หาหนทางในการแก้ปัญหา การทดสอบทางเลือก และการนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6. ดีที่ผู้นำ (Leadership Support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาท จากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

7. ทำดีไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็นอยู่

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าการมุ่งเน้นในการให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและความพึงพอใจ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ และส่งเสริมให้การบริการมีคุณภาพที่ดี

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)

เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การ ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน คือ

1. การนำองค์การ

1.1 เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์

1.2 เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้

ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์

2.2.1 เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการเพื่อ

นำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความ

นิยม

3.2 ชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล

4.2 และสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการ

ปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์การ

6. การจัดการกระบวนการ

เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

7. ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิภาพ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

บริบทเกี่ยวกับสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร

1. ข้อมูลการตั้งสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร

สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร เป็นสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา สังกัดสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 7 กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกรมเจ้าท่า ที่ 35/2555 ลงวันที่ 19 มกราคม 2555 เรื่องแบ่งส่วนราชการและการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบภายในสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 7 โดยจัดตั้งสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธรมีเขตพื้นที่รับผิดชอบในจังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดยโสธรและจังหวัดสุรินทร์ ต่อมาได้คำสั่งกรมเจ้าท่า ที่ 275/2555 ลงวันที่ 2 เมษายน 2555 ให้พื้นที่จังหวัดสุรินทร์กลับไปอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขานครราชสีมา ปัจจุบันสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธรจึงมีเขตพื้นที่รับผิดชอบประกอบด้วย จังหวัดยโสธร และจังหวัดร้อยเอ็ด

2. อำนาจหน้าที่

สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทยกฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดนกัน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยรับผิดชอบด้านงานตรวจการขนส่งทางน้ำงานตรวจเรือ และงานทะเบียนเรือในเขตพื้นที่จังหวัดยโสธร และจังหวัดร้อยเอ็ด

3. ภารกิจหน้าที่ในปัจจุบัน ประกอบด้วย

งานระวางชี้และลงชื่อรับรองแนวเขตที่ดินริมแม่น้ำลำคลอง
 การพิจารณาอนุญาตให้ขุดลอกร่องน้ำทางเรือเดิน
 การพิจารณาอนุญาตให้ปลูกสร้างสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ
 การตรวจสภาพเรือเพื่อประกอบการจดทะเบียนเรือไทย ออกใบอนุญาตใช้เรือและใบรับรองต่างๆ

การออกใบอนุญาตใช้เรือ และต่อใบอนุญาตใช้เรือประจำปี

การจดทะเบียนเรือไทยและการทำนิติกรรมเกี่ยวกับเรือ

การสอบความรู้เพื่อออกประกาศนียบัตรผู้ทำการในเรือ

การตรวจตรา ปรามปราม สอบสวน และดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดตาม
กฎหมายการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายเรือไทย และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดน
กัน

การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับภารกิจที่กรมเจ้าท่ามอบอำนาจให้กับองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้คำปรึกษากับส่วนราชการ และหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา
และฟื้นฟูลำน้ำเพื่อป้องกันอุทกภัยและการแก้ปัญหาลำน้ำแล้ง

4. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่

กรมเจ้าท่าได้มีคำสั่ง ที่ 37/2555 ลงวันที่ 19 มกราคม 2555 มอบหมายหน้าที่
และความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำในสำนักงานเจ้าท่า
ภูมิภาคสาขา โสธรประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 3 อัตรา และลูกจ้างประจำ จำนวน 1 อัตรา
ต่อมาได้มีคำสั่งกรมเจ้าท่า ที่ 806/2555 ลงวันที่ 31 สิงหาคม 2555 ให้ข้าราชการกลับไปปฏิบัติ
ราชการในต้นสังกัดเดิม จำนวน 1 อัตราและในปีงบประมาณ 2556 กรมเจ้าท่าได้จัดสรร
งบประมาณให้สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร จ้างเหมาบริการในตำแหน่งพนักงานขนส่ง
จำนวน 1 อัตรา ต่อมาในเดือนกันยายน 2556 ได้จัดสรรอัตราพนักงานราชการในตำแหน่ง
พนักงานขนส่ง จำนวน 1 อัตรา เพื่อมาปฏิบัติงานประจำที่สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร

5. อัตรากำลังในปัจจุบัน จึงประกอบด้วย

ข้าราชการ	จำนวน	2 อัตรา
ลูกจ้างประจำ	จำนวน	1 อัตรา
พนักงานราชการ	จำนวน	1 อัตรา
พนักงานขนส่ง	จำนวน	1 อัตรา

6. อาคารสำนักงาน

ปัจจุบันเช่าอาคารพาณิชย์เป็นที่ตั้งสำนักงานฯ ตั้งอยู่ที่ 468/4-5 ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร (ติดกับสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดยโสธร)

7. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร

ปีงบประมาณ 2555 (กุมภาพันธ์ – กันยายน 2555)	จำนวน	312,600 บาท
ปีงบประมาณ 2556	จำนวน	404,400 บาท

8. ข้อมูลลำน้ำที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ

จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย แม่น้ำชี ลำน้ำยัง ลำเซบาย ลำเซบก ลำทวน ลำน้ำกว้าง
ลำน้ำโพง ลำชีหลง และคลองสาธารณะประ โยชน์

จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย แม่น้ำชี แม่น้ำมูล ลำน้ำยัง ลำพลับพลา ลำชีหลง และ
คลองสาธารณะประ โยชน์

9. ผลการปฏิบัติงาน

การอนุญาตให้ขุดลอกร่องน้ำทางเรือเดิน

ปี 2555	จำนวน	29	รายประกอบด้วย
	จังหวัดยโสธร	จำนวน	11 ราย
	จังหวัดร้อยเอ็ด	จำนวน	16 ราย
	จังหวัดสุรินทร์	จำนวน	2 ราย
ปี 2556	จำนวน	33	รายประกอบด้วย
	จังหวัดยโสธร	จำนวน	13 ราย
	จังหวัดร้อยเอ็ด	จำนวน	20 ราย

การระวางขึ้นและลงชื่อรับรองแนวเขตที่ดิน

ปี 2555 (มีนาคม – ธันวาคม 2555)	จำนวน	103	ราย
	จังหวัดยโสธร	จำนวน	30 ราย
	จังหวัดร้อยเอ็ด	จำนวน	68 ราย
	จังหวัดสุรินทร์	จำนวน	5 ราย
ปี 2556 (มกราคม 2556 - กันยายน 2556)	จำนวน	111	ราย
	จังหวัดยโสธร	จำนวน	25 ราย
	จังหวัดร้อยเอ็ด	จำนวน	86 ราย

การต่อใบอนุญาตใช้เรือและจดทะเบียนเรือใหม่

ปี 2555	จำนวน	14	ลำ ประกอบด้วย
	ต่อใบอนุญาตใช้เรือ	จำนวน	14 ลำ
	จดทะเบียนเรือใหม่	จำนวน	- ลำ
ปี 2556	จำนวน	22	ลำ ประกอบด้วย
	ต่อใบอนุญาตใช้เรือ	จำนวน	19 ลำ
	จดทะเบียนเรือใหม่	จำนวน	3 ลำ

การพิจารณาอนุญาตให้ปลูกสร้างสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ จำนวน 1 ราย

เทศบาลตำบลทุ่งกุลา ได้ยื่นคำร้องขอทำสิ่งล่วงล้ำลำน้ำโดยขออนุญาตสร้างฝายน้ำล้นคอนกรีตเสริมเหล็ก บริเวณปากลำพลับพลา หมู่ที่ 4 ตำบลทุ่งกุลา อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาของเจ้าพนักงานตรวจทำ

งานโครงการของกรมเจ้าท่าในพื้นที่

งานจ้างเหมาก่อสร้างเขื่อนป้องกันตลิ่งพังลำเซบาย บริเวณบ้านเซ หมู่ที่ 2 วัดท่าวังหลวง ตำบลเชียงเพ็ง อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ตามสัญญาเลขที่ 115/2555/พย. ลงวันที่ 20 มิถุนายน 2555 โดยมี ห้างหุ้นส่วนจำกัด จ้าวเซียงโสธร เป็นผู้รับจ้าง ลักษณะเป็นเขื่อนเรียงหิน มีความยาว 145 เมตร ปัจจุบันก่อสร้างแล้วเสร็จเมื่อเดือนมิถุนายน 2556

งานขุดลอกและบำรุงรักษาร่องน้ำ แม่น้ำชี บริเวณบ้านบึงโค่น ตำบลดินคำ อำเภอจังหาร ถึงบ้านคุยค้อ ตำบลดินคำ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ตามสัญญาเลขที่ 136/2555/พย. ลงวันที่ 28 สิงหาคม 2555 โดยมี ห้างหุ้นส่วนจำกัด บุญกว้างพาณิชย์ เป็นผู้รับจ้าง ดำเนินการขุดลอกแล้วเสร็จ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร ดังนี้

วสันต์ เตชะพอง (2549 : 56-63) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอธยาศัยของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน และแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชนคือ ให้พัฒนาบุคลากรภาพและอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่จัดสถานที่บริการกว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติมและสร้างกระบวนการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

ชัยวัฒน์ ขาดรัมย์ (2550 : 74 – 76) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอย ของเทศบาลเมืองมาบตาพุด จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบของการจัดการมูลฝอยพบว่า มีความพึงพอใจต่อการคัดแยกมูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.40 รองลงมาคือด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ด้านการกำจัดมูลฝอยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และด้านการเก็บขนมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.07 ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนเห็นว่ามูลฝอยที่คัดแยกไว้สามารถก่อให้เกิดรายได้แก่ครัวเรือน และเป็นการลดปริมาณมูลฝอยในการนำไปกำจัด นอกจากนี้บางส่วน ยังสามารถนำไปใช้ในด้านเกษตรกรรม โดยหมักทำปุ๋ยและน้ำ จุลินทรีย์ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการคัดแยกมูลฝอย และนำมูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่สูงสุด สำหรับด้านการเก็บขนมูลฝอยที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด เนื่องจากเห็นว่าเทศบาลควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการเก็บขนให้มากขึ้น โดยเพิ่มความถี่ในการเก็บขนเพิ่มจำนวนภาชนะรองรับมูลฝอย เก็บขนมูลฝอยให้ตรงเวลา ตลอดจนไม่ทำมูลฝอยหกหรือรั่ว และมีความคิดเห็นว่า เทศบาลควรเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการมูลฝอย ตลอดจนให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ตรวจสอบการดำเนินงาน ตลอดจนประชาสัมพันธ์ โครงการด้านการจัดการมูลฝอยให้กับประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง

ธีระชัย ระพีพันธ์ (2550 : 67-79) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลวังสะพุง ผลการศึกษาพบว่าจากความพึงพอใจ 5 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอยู่ 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

พรทิพย์ รัตนพิสิษฐ์กุล (2550 : 49) ได้ทำศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลยายชา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิงจำนวน 130 คน (ร้อยละ 53.50) เพศชาย จำนวน 113 คน (ร้อยละ

46.50) มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 76 คน (ร้อยละ 31.28) จบการศึกษาในระดับประถมศึกษาจำนวน 96 คน (ร้อยละ 39.51) ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 98 คน (ร้อยละ 40.33) และประเภทของผู้ชำระค่าขยะมูลฝอยนั้นส่วนใหญ่ เป็นประเภทบ้านเรือนที่อยู่อาศัย จำนวน 144 คน (ร้อยละ 59.26)

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย ขององค์การบริหารส่วนตำบลยายชา ในภาพรวม พบว่า ผู้ชำระค่าขยะมูลฝอยตำบลยายชา ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ ส่วนด้านค่าธรรมเนียม พบว่า ประชาชนผู้ชำระค่าขยะมูลฝอยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่พอใจ ทั้งนี้ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย ที่เป็นประเภทของผู้ชำระค่าขยะมูลฝอย จำนวน 3 ประเภท ในภาพรวม ร้านค้ามีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ บริษัท/ห้างหุ้นส่วนและบ้านเรือนที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจในระดับพอใจ ส่วนในด้านการให้บริการทั้งบ้านเรือน/ที่อยู่อาศัย บริษัท/ห้างหุ้นส่วนและร้านค้า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับพอใจ ส่วนในด้านค่าธรรมเนียมประชาชนทั้ง 3 ประเภท มีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ

3. ปัญหาและอุปสรรค พบว่า ประชาชนไม่มีความพึงพอใจในเรื่องจำนวนถังขยะและจุดที่ตั้งขยะมีไม่เพียงพอ ที่ถังขยะบางจุดอยู่ห่างไกลจากบ้านเรือนที่อยู่อาศัย และมีถังขยะน้อยเกินไปในบางจุด ทำให้มีขยะล้นออกนอกถัง ส่งผลให้ขยะส่งกลิ่นรบกวน ระยะเวลาในการจัดเก็บขยะ 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์นั้นน้อยเกินไป อันเนื่องมาจากรถขยะมีเพียง 2 คัน และบางครั้งเมื่อมีรถขยะเสียส่งเข้าบริษัท ทำให้เหลือรถที่จัดเก็บขยะได้เพียงคันเดียว ในด้านค่าธรรมเนียมค่าขยะ 40 บาท ประชาชนคิดว่าแพงเกินไป

ปาริชาติ บุรณศิริ (2550 : 51-52) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จากการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ทั้งรายด้าน และโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เมื่อจำแนกตาม ระดับการศึกษา อาชีพ อำเภอและจังหวัดที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด ไม่แตกต่าง

ศิริพร เดชรัตน์ (2550 : 85) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและ ปัญหาการให้บริการต่อเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหายของผู้ประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อหาระดับความพึงพอใจและปัญหาการ ให้บริการต่อเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหายของผู้ประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัด พะเยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระบบ กำกับดูแลผู้เสียหาย ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการตรวจสอบสภาพกิจการ และด้านการให้ คำแนะนำเกี่ยวกับภาษีอากรในระดับมากทุกด้าน โดยผู้ประกอบการพึงพอใจมากที่สุด เมื่อ ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่โดยสุภาพ เจ้าหน้าที่มีการแนะนำตัวและแสดงหนังสือนำตัวใน วันเข้าตรวจสอบสภาพกิจการและเจ้าหน้าที่แจ้งวันที่กำหนดการยื่นแบบแสดงรายการทราบเป็นการ ล่วงหน้า คำดัชนีความพึงพอใจต่อความคาดหวังของผู้ประกอบการพบว่าผู้ประกอบการมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย ด้านปัญหา พบว่า ผู้ประกอบการมีปัญหาคือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหายในด้าน จำนวนครั้งในการตรวจสอบสภาพกิจการและซับซ้อนยุ่งยากในการเสียหาย รวมถึงเจ้าหน้าที่ไม่มี ความชำนาญในการชี้แจงเกี่ยวกับการเสียหาย ผู้ศึกษาเสนอแนะให้หน่วยงานทำการเผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจเรื่องการเสียหายให้แก่ผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น

ศิริรัตน์ กิมขู (2550 : 35-36) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ที่มีต่อการ บริหารงานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทองที่มีต่อการให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลตะโละไกรทอง เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทองที่มีต่อการให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผล การศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทั้งหมด 4 ด้านนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน

1. กระบวนการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร สิทธิ
2. กระบวนการดำเนินการและอำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่
3. กระบวนการรับ - จ่ายเงิน

5. กระบวนการบริหารกองทุนสวัสดิการ

สมโภช แก้วหนูนวล (2550 : 46-48) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจด้าน ไฟฟ้าระดับปานกลาง ด้านถนนและด้านประปา ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละกลุ่ม ปรากฏว่า กลุ่มประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา ประเภทของงาน การเป็นสมาชิกกลุ่มต่างๆ ของหมู่บ้านและระยะเวลาการเข้าอาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน

สุพจน์ ฉลาด (2550 : 15) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายที่ทำหน้าที่สอบสวนมีความคาดหวัง ความต้องการและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ต่อการได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานในทุกๆด้าน สำหรับคุณภาพการให้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญามีคุณภาพในระดับสูงมาก ส่วนประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาตามกฎหมายอยู่ในระดับสูง

อัมพร ขาวทอง (2550 : 39-43) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา จากการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

2.1 ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และรายได้ครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบาเจาะ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้านการก่อสร้างถนนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ด้านการจัดระบบน้ำเพื่อการอุปโภคไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพหลัก ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ด้านการจัดระบบน้ำเพื่อการอุปโภคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการก่อสร้างถนนไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา มีรายละเอียดดังนี้ คือ ควรก่อสร้างถนนให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้คืออย่างทั่วถึง ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่เสี่ยงต่อ การเกิดอุบัติเหตุ และความจำเป็นการสร้างระบบประปาหมู่บ้านให้ทั่วถึง

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการในแต่ละพื้นที่ เน้นในด้านใดบ้างย่อมขึ้นกับนโยบายของผู้บริหาร แต่ถึงอย่างไรก็ตามผู้ที่จะสามารถตอบได้ว่า การให้บริการเกิดประสิทธิภาพหรือเป็นที่พึงพอใจนั้นย่อมเกิดจากประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจต่อผู้รับบริการจึงมีความสำคัญ และสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ต่อไป สำหรับงานศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวคิดของ จอห์น มิลเล็ท (John David Millet ; 1963 อ้างใน วราพรธรรม สันทัสนะ โชค. 2540 : 40) ใน 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า