

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งหมอชิตที่มีผลต่อการบริหารจัดการของบริษัท ขนส่ง จำกัด” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้รวบรวมเอกสารและสรุปเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยจะนำเสนอเนื้อหาตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวทางการดำเนินธุรกิจและกลยุทธ์ของบริษัทฯ
 - 1.1 แนวทางการดำเนินธุรกิจและกลยุทธ์ของบริษัทขนส่ง จำกัด
 - 1.2 โครงสร้างการบริหาร
 - 1.3 ลักษณะการจัดบริการเดินรถโดยสาร
 - 1.4 ตารางเดินรถโดยสาร อัตราค่าโดยสาร และระยะทาง
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
 - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทขนส่ง จำกัด

1.1 แนวทางการดำเนินธุรกิจและกลยุทธ์ของบริษัทขนส่ง จำกัด

การขนส่งผู้โดยสารของประเทศไทย มีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการขยายตัวของประชากรและระบบเศรษฐกิจโดยรวมในปัจจุบัน ผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการเดินทางได้หลายวิธีส่งผลให้การแข่งขันปรากฏชัดเจนขึ้น

จากการประมาณการพบว่า ปริมาณการเดินทางของผู้โดยสารระหว่างจังหวัดภายในประเทศจะสูงขึ้น โดยเฉลี่ยแล้วเพิ่มขึ้น ร้อยละ 11.5 ทิศทางการพัฒนาของประเทศตามกรอบแนวคิดของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งได้เน้นการลงทุนใน

โครงสร้างพื้นฐานอย่างเหมาะสม คุ่มค่า ยกระดับคุณภาพบริการ โครงสร้างพื้นฐานและให้ความสำคัญกับการเพิ่มมาตรฐานความปลอดภัย การปรับปรุงการขนส่งให้มีความทันสมัยและมีต้นทุนต่ำ นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้มีการร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อนบ้านและประเทศในภูมิภาคเอเชีย (บริษัทขนส่ง จำกัด. 2547 : 19)

เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 มติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบในหลักการเปิดเสรีการขนส่งทางบก และให้มีการดำเนินการศึกษาความเป็นไปได้ในเรื่องนี้โดยมีแนวคิดให้ บขส. ปรับบทบาทเป็นผู้ควบคุมดูแลสถานีและท่ารถนอกเหนือจากการเดินรถ มีคณะกรรมการกำหนดเพดานขึ้นสูงของค่าโดยสาร และให้เอกชนเข้ามาดำเนินการมากขึ้น (บริษัทขนส่ง จำกัด. 2547 : 19)

เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น บริษัทขนส่ง จำกัด ได้กำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจและกลยุทธ์หลักที่สำคัญของบริษัทฯ ดังนี้

1. สร้างการเติบโตของรายได้เพื่อสร้างผลกำไร โดยพัฒนาและรักษาคุณภาพการให้บริการ พัฒนาทักษะของบุคลากรในทุกด้าน เพื่อให้ผู้โดยสารประทับใจอันจะเป็นเหตุให้จำนวนผู้โดยสารทั้งระบบมากขึ้น อีกทั้งพยายามบริหารต้นทุนหลักโดยการควบคุมเคร่งครัด เช่น ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง การพัฒนายกระดับพนักงาน เป็นต้น

2. มีการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งองค์การเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน โดยระบบประเมินผลจะครอบคลุมดัชนีชี้วัดผลในทุกระดับของบริษัทฯ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ

3. มีการปรับปรุงระบบบริหารทรัพยากรบุคคล โดยการทบทวนปรับปรุงเอกสารคำบรรยายลักษณะงาน ทบทวนคุณลักษณะงานในแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อปรับกระบวนการภายในให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4. มีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เรื่องมาตรการความปลอดภัยทั้งสภาพตัวรถและพนักงานขับรถ โดยมีการตรวจสภาพรถ ตรวจสารเสพติดพนักงานขับรถ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

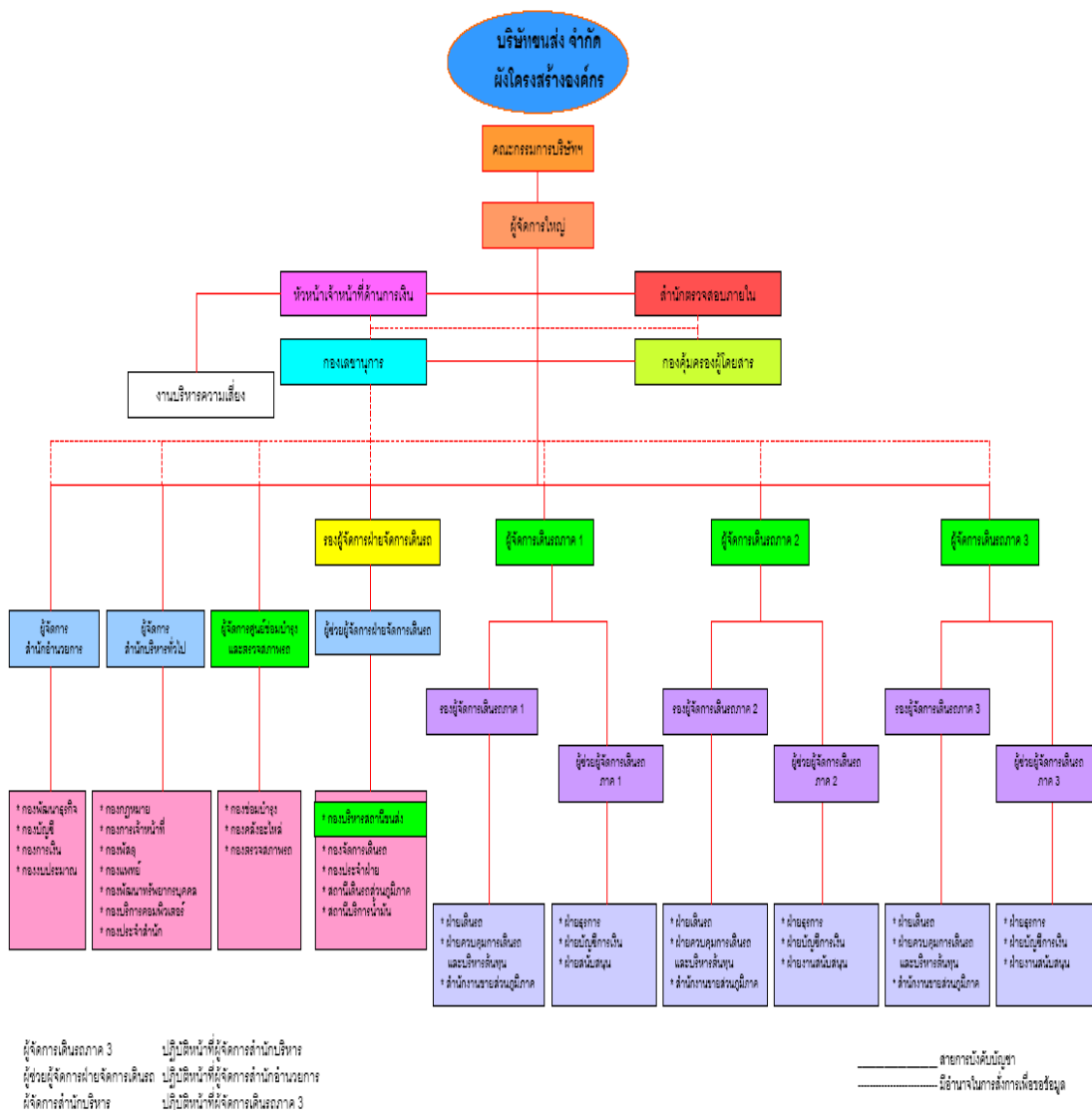
5. กำหนดเป้าหมายเพื่อขยายการเดินรถไปภูมิภาคอินโดจีน จากผลของการเริ่มต้น การเดินรถไทย – ลาว เพื่อไปสู่ประเทศเวียดนาม พม่า มาเลเซีย และจีน ต่อไปในอนาคต

6. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี บริษัทฯ ได้จ้างที่ปรึกษาศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการเปิดเสรีการขนส่งทางบก และพยายามปรับบทบาทให้ดำเนินงานเชิงธุรกิจ โดยจะดำเนินการให้ส่วนการเดินรถแยกเป็นบริษัทลูก ดูแลธุรกิจการเดินรถแยกภาคภายใต้การกำกับของ บขส. เพื่อแสวงหารายได้เต็มความสามารถ ซึ่งจะเกิดความชัดเจนของข้อมูลทางการเงิน และแยกแสดงผลดำเนินงานตามมาตรฐานรถ เจาะลีกในสายการเดินรถบริษัทฯ

เพื่อให้มีข้อมูลที่สอดคล้องกับการขอสนับสนุน อดุหนุน สำหรับการเดินรถตามนโยบายรัฐบาล เพื่อพัฒนาระบบบริการสาธารณะด้วย

1.2 โครงสร้างการบริหาร

สถานีขนส่งหมอชิตได้มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานไว้ดังนี้



ไฟล์นี้ถูกบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2548

ภาพประกอบ 3 โครงสร้างการบริหาร

ที่มา : บริษัทขนส่ง จำกัด. 2547 : 68

1.3 ลักษณะการจัดบริการเดินรถของสถานีขนส่งผู้โดยสารหมอชิต

สถานีขนส่งหมอชิต เป็นหน่วยงานหนึ่งของบริษัทขนส่ง จำกัด ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางระหว่างกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัดต่าง ๆ ทางภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออก เปิดใช้เมื่อปี พ.ศ. 2541 สามารถรองรับผู้โดยสารขาเข้าได้ชั่วโมงละกว่า 5,500 คน พร้อมไปกับผู้โดยสารขาออกอีกชั่วโมงกว่า 6,000 คน โดยมีขนาดลานสำหรับรถโดยสารขาเข้าได้พร้อม ๆ กันถึง 21 คัน ซึ่งเมื่อมีการหมุนเวียนการใช้งานแล้วจะสามารถรับรถโดยสารขาเข้าได้ชั่วโมงละ 240 คัน สำหรับขนาดลานขาออกสามารถจอดรถโดยสารได้พร้อม ๆ กันถึง 78 คัน หรือรองรับผู้โดยสารขาออกได้ถึงชั่วโมงละ 320 คัน ปัจจุบันมีผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการเฉลี่ยวันละ 15,000 คน มีหน้าที่รับผิดชอบ และภารกิจหลักดังนี้

หน้าที่ความรับผิดชอบของบริษัทขนส่ง จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดในกระทรวงคมนาคม จัดระเบียบตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เพื่อดำเนินการตามนโยบายพิเศษ ของรัฐด้านพาณิชยกรรมในการเป็นแกนกลาง และเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านการให้บริการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์โดยสารประจำทางระหว่างกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัดต่าง ๆ ระหว่างจังหวัดและภายในจังหวัด และให้เอกชนมีส่วนร่วมดำเนินการในรูปของรถร่วมเอกชนในเส้นทางที่บริษัทขนส่ง จำกัด ได้รับอนุญาตประกอบการขนส่ง

ภารกิจหลักของบริษัทขนส่ง จำกัด ได้แก่

1. รับทำการขนส่งโดยทั่วไป เพื่อบริการเดินรถขนส่งผู้โดยสารและกิจการต่อเนื่องเพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน โดยมีระบบบริหารงานการเดินรถเพื่อสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา ประหยัด ปลอดภัย เป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอกับความต้องการ
2. เพื่อร่วมมือกับภาคเอกชน ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ ในการเดินรถขนส่งผู้โดยสารและกิจการต่อเนื่องให้มีการประสานงาน และใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อพัฒนาโครงสร้างระบบ และกระบวนการบริหาร ตลอดจนพฤติกรรมในการจัดการอย่างต่อเนื่อง ให้สามารถเลี้ยงตัวเองได้และนำรายได้ส่วนนี้มาขยายปรับปรุงกิจการเพื่อเป็นผู้นำ และแบบอย่างในการเดินรถ
4. เพื่อสนองความต้องการใช้บริการในท้องถิ่นทั่วประเทศ ให้รองรับการขยายตัวตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ลักษณะรถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสาร แบ่งออกเป็น 7 มาตรฐานตามกฎหมายกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2524) ออกตามความในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ดังนี้

มาตรฐาน 1 คือ รถปรับอากาศพิเศษ

มาตรฐาน 2 คือ รถปรับอากาศ

มาตรฐาน 3 คือ รถที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ

มาตรฐาน 4 คือ รถสองชั้น

มาตรฐาน 5 คือ รถพ่วง

มาตรฐาน 6 คือ รถกึ่งพ่วง

มาตรฐาน 7 คือ รถโดยสารเฉพาะกิจ

ฝ่ายเดินรถมีอำนาจหน้าที่เป็นผู้ถือใบอนุญาตประกอบการขนส่งและสถานีขนส่ง รับผิดชอบในการกำกับดูแล ควบคุม รถบริษัทฯ และรถร่วมบริการ เงื่อนไขในใบอนุญาตประกอบการขนส่ง และบัญชีและการเงิน ด้านการหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินจากสถานี จัดทำ สถานีและเครื่องมือในการตัดสินใจและวัดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน

1.4 ตารางเดินรถโดยสาร อัตราค่าโดยสาร และระยะทาง

ตารางเดินรถโดยสาร อัตราค่าโดยสาร และระยะทางในการเดินรถของบริษัทฯ มีรายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก ข.

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

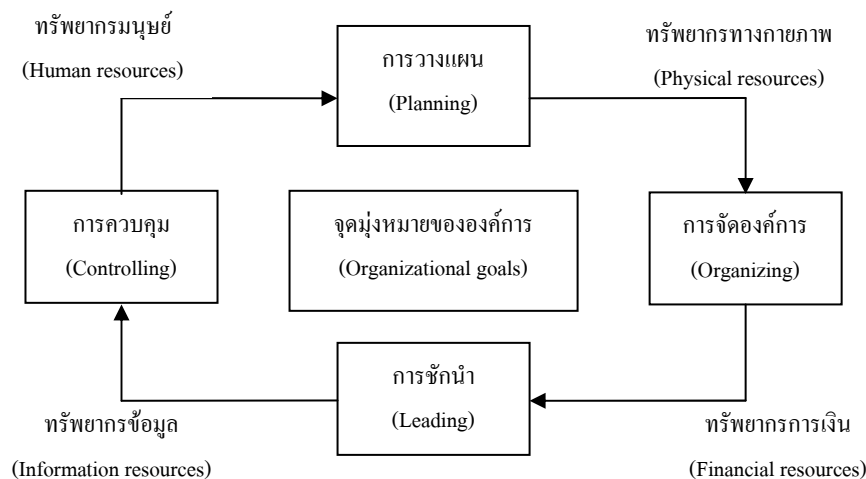
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

เกษม จันทร์แก้ว (2540 : 512-514) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปะการ ดำเนินการนำวัตถุดิบสู่ระบบด้วยระบบกระบวนการผลิตจนได้ผลผลิตตามที่กำหนดไว้ การบริหาร จึงเป็นการดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กัน เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดการ ผสมผสานกันถ้าไม่วางแผนการดำเนินการที่ดี ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่วางแผนบริหารอย่างไร อย่างเป็นที่ผู้บริหรมีหน้าที่อำนาจการ (Directing) ตามอำนาจหน้าที่จากหน่วยงาน (Organizing) ที่ เป็นผู้รับผิดชอบควบคุม (Controlling) ในการนำแผนงาน (Planning) ที่ได้กำหนดไว้แล้วไป ดำเนินการร่วมกับทรัพยากร (Assembling resource) ทำให้การผลิตหรือการใช้ปัจจัยการบริหาร ก่อให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 32) กล่าวว่าการบริหารจัดการ หมายถึง การปฏิบัติ ตามหน้าที่บริหารของหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยอาศัยภาวะผู้นำที่จะเพิ่มสมรรถภาพ ความสามารถ และรวมน้ำใจของ บุคลากรในองค์กรให้สามารถทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ และพัฒนา ยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 :19) สรุปว่า การจัดการเป็นกระบวนการเพื่อให้บรรลุ จุดมุ่งหมายขององค์กร โดยใช้การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชักนำ

(Leading) และการควบคุม (Controlling) มนุษย์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากร ข้อมูลขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแสดงเป็น โครงสร้างความสัมพันธ์ได้ดัง ภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 แสดงกระบวนการจัดการ

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 20

จากภาพประกอบ 4 แสดงกระบวนการจัดการ ซึ่งสามารถอธิบายให้ชัดเจนได้ดังนี้

1. การวางแผน การวางแผนเกี่ยวข้องกับการเลือกภารกิจ วัตถุประสงค์ และการกระทำ เพื่อให้บรรลุสิ่งที่ต้องการ การวางแผนต้องการการตัดสินใจ โดยเลือกจากทางเลือกที่จะกระทำในอนาคต การวางแผนและการควบคุมมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กระบวนการวางแผนประกอบด้วยภารกิจ (Mission) เป้าหมาย (Goals) และแผน (Plans) ภารกิจเป็นจุดมุ่งหมายพื้นฐานขององค์กร ซึ่งต้องอาศัยการขยายตัวด้วยเป้าหมายและแผนขององค์กร เป้าหมายเป็นผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ประกอบด้วยเป้าหมายด้านพนักงาน การตัดสินใจและกำหนดมาตรฐานในการทำงาน ส่วนแผนเป็นวิธีการบรรลุเป้าหมาย เป็นสิ่งเชื่อมระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพอนาคตที่ต้องการขององค์กร แผนจะช่วยผู้บริหารในการปฏิบัติการเพื่อบรรลุเป้าหมาย และเพื่อประสานกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรให้มีความสัมพันธ์กัน

2. การจัดองค์การ คือ กระบวนการที่กำหนด กฎ ระเบียบ แบบแผน ในการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งรวมถึงวิธีการการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม องค์กร คือ โครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการ โดยมีการรับพนักงานให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตาม

วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือหมายถึง กลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่มีความผูกพันกัน ซึ่งใช้ความพยายามหรือความสามารถร่วมกันในการผลิตสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ หรือหมายถึงการจัดระบบระเบียบให้กับบุคคลต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ เพราะฉะนั้นการจัดองค์การจึงหมายถึง ความพยายามของผู้บริหารที่จะต้องหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อที่จะมอบหมายงาน และอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน โดยมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างระมัดระวัง

3. การชักนำ หรือ การจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่าง ๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจในทางกลับกันผู้ได้บังคับบัญชาก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร การจูงใจพนักงานเพื่อให้ทำงานในระดับสูงสุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ เป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบที่สำคัญที่สุดในการจัดการ และเป็นงานที่ลำบากงานหนึ่ง การจูงใจจะต้องคิดริเริ่ม อำนาจการ รักษาพฤติกรรมบุคคล และการกระทำบทบาทของผู้บริหารก็คือพิจารณาปัจจัยซึ่งกระตุ้นการจูงใจพนักงานและหาช่องทางกระตุ้นด้วยวิธีที่ทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ อย่างไรก็ตามผู้บริหารในปัจจุบันจะเผชิญกับปัญหาหลายประการซึ่งประกอบด้วย การจูงใจ ปัญหาเหล่านี้ประกอบด้วยการกระจายแรงงาน การกำหนดโครงสร้างองค์การใหม่ และการใช้พนักงานในระดับที่น้อยกว่า และผู้บริหารที่มีมากเกินความต้องการ

4. การควบคุม การควบคุมเป็นการวัดและการแก้ไขการทำงาน เพื่อให้แน่ใจว่าวัตถุประสงค์และแผนขององค์การมีการใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ การวางแผนและการควบคุมมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด การควบคุมเป็นกระบวนการออกข้อกำหนด ซึ่งกำกับกิจกรรมการปฏิบัติขององค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนดไว้ หน้าที่การควบคุมต้องการผู้บริหารที่จะกำหนดมาตรฐานการทำงานที่เหมาะสม สามารถเปรียบเทียบการทำงานกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ และวิเคราะห์ปัญหา การควบคุมต้องการการจัดการ สำหรับความสำคัญของการควบคุม หน้าที่การควบคุมมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการวางแผน ผู้บริหารใช้กระบวนการเพื่อเตรียมการปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ หน้าที่การควบคุมเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ใช้เพื่อพิจารณาว่าองค์การสามารถบรรลุเป้าหมายหรือไม่ การติดตามเป้าหมายขององค์การและการป้อนกลับการทำงาน หน้าที่การควบคุมจะช่วยให้ผู้บริหารมีวิธีการที่จะปรับปรุงและช่วยให้องค์การเผชิญกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 169-516)

จะเห็นได้ว่าการจัดการมีความสำคัญมาก เพราะเป็นกระบวนการที่จะทำให้องค์การบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยเฉพาะในการให้บริการปัจจุบันนี้มีการแข่งขันกันสูงมาก ทำให้ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาการจัดการให้เป็นผู้ดำเนินการบริการ โดยเริ่มจากการวางแผนการให้บริการ โดย

กำหนดแผนงานให้ตรงกับเป้าหมายขององค์การ จากนั้นก็ทำการหาบุคลากรมาทำงานให้เป็นไปตามแบบแผนที่ได้วางไว้ โดยต้องคำนึงว่าเราจะจัดองค์การในการให้บริการอย่างไรจึงจะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด และทำอย่างไรจึงจะชักจูงให้มาใช้บริการ การที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจนั้นนอกจากขั้นตอนที่กล่าวมาแล้ว องค์การยังต้องมีการควบคุมคุณภาพในการให้บริการให้ได้มาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐาน จึงจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่จะจูงใจให้เข้ามาใช้บริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ได้มีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้หลายท่าน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมได้ดังนี้

มอสส์ (ประเสริฐ แก้วบุญเรือน. 2547 : 5 ; อ้างอิงจาก Morse. 1957. **Satisfaction in White Collar Job**) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ และความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจ

โวลแมน (เทวินทร์ กองพร. 2541 : 7 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973. **Dictionary of Behavioral Science**) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เดวิส (Davis. 1951 : 61) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

วรูม (Vroom. 1964 : 99) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

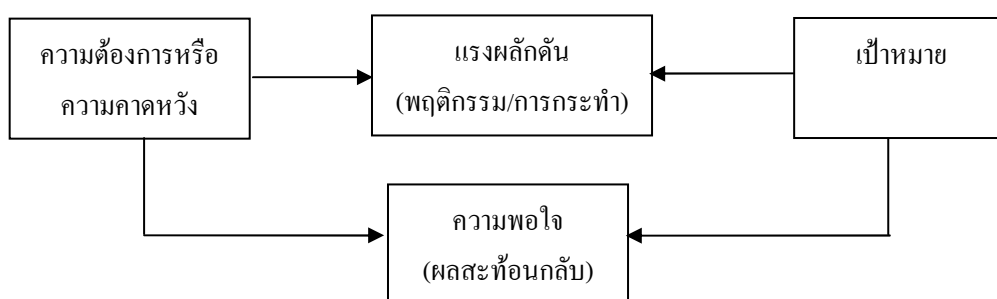
มุลลินส์ (เทวินทร์ กองพร. 2541 : 7 ; อ้างอิงจาก Mullins. 1985. **Management and organizational behavior. p.200**) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความ

คาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุถึงเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ

1. ความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล
2. แรงผลักดันที่นำไปสู่พฤติกรรมและการกระทำ
3. เป้าหมายที่ต้องการบรรลุในเรื่องนั้น ๆ

เมื่อบรรลุเป้าหมายแล้ว จะเกิดความพึงพอใจ ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 แสดงการเกิด “ความพึงพอใจ” ของบุคคล

ที่มา : เทวินทร์ กองพร. 2541 : 7

เชิฟลิน (อดิสร สุขกมล. 2540 : 6 ; อ้างอิงจาก Chaplin. 1968. **Dictionary of Psychology**) ได้ให้คำจำกัดความ “ความพึงพอใจ” ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในบริการนั้น ๆ

ทางจิตวิทยา กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นภาพของอารมณ์ในทางบวกหรือทางดี ความรุนแรงของอารมณ์ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบมักจะขึ้นกับสิ่งต่อไปนี้

1. สถานการณ์ที่เร้าอารมณ์ ถ้าสถานการณ์นั้นให้ผลดีกับบุคคลย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดอารมณ์ในทางที่ดี
2. สภาพของบุคคล ถ้าบุคคลอยู่ในสภาวะสมดุลมีความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจ ย่อมทำให้เกิดอารมณ์ในทางที่ดี

3. ทศนคติ ถ้าบุคคลมีแนวโน้มว่าไม่ชอบสิ่งหนึ่งอยู่ก่อนแล้วย่อมเกิดทางที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นได้ แต่ในทางกลับกันถ้าบุคคลนั้นมีอารมณ์ในทางบวก เช่น พอใจในสิ่งใดจะมีทศนคติในทางบวกหรือมีทศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นด้วย

กูด (ประเสริฐ แก้วบุญเรือน, 2547 : 7 ; อ้างอิงจาก Good, 1971. **Dictionary of Education**) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตในที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วอลเลสไตน์ (พิเชฐ สุกเดือน, 2544 : 8 ; อ้างอิงจาก Wallestein, 1971. **Dictionary of Psychology**) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สมิธ (ชนพร ชุมวรรฐายี, 2540 : 9 ; อ้างอิงจาก Smith, 1966. **Psychology of Industrial Behavior**) กล่าวว่า ทศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้นสามารถลดความตึงเครียดเป็นบ่อเกิดของความไม่พอใจ ความตึงเครียดมีผลเกี่ยวเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการความตึงเครียดก็จะลดลงมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ทิฟฟิน และแมคคอมมิค (ศรัณย์ ทิพย์บำรุง, 2544 : 16 ; อ้างอิงจาก Tiffin and McCormick, 1965. **Industrial Psychology**) ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่าเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

เชลลีย์ (พิเชษฐ สุกเดือน, 2544 : 8 ; อ้างอิงจาก Shelly, 1975. **Responding to Social Change**) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามอย่างนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าการวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ฟิชเจอร์ด และ ดูแรน (Fitzgerald & Durant. 1980 : 586) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

เคช (เสถียร ศุภผล, 2540 : 1 ; อ้างอิงจาก Kaith. 1979. **Human Relation at Work : The Dynamic of Organizational Behavior**) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ชนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ (2543 : 14) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

หลุย จำปาเทศ (2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Needs) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

กรรณิการ์ จันท์แก้ว (2538 : 22) กล่าวสรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

จากความหมายของความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อบุคคลต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึก ชอบมาก ชอบน้อย หรือพอใจมาก พอใจน้อย แต่ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

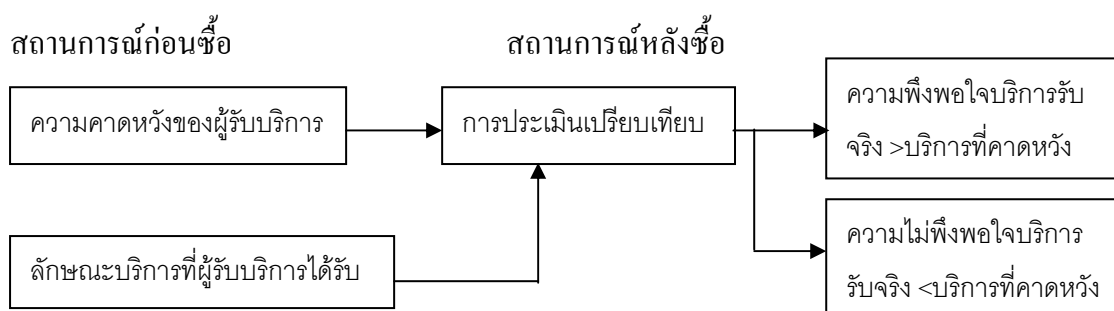
ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ ในธุรกิจการบริการนั้น การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าชอบใจและติดใจกลับมาใช้บริการอีกต่อ ๆ ไป การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ

แอนเดอสัน และ ฟอร์เนล (Anderson & Fornell, 1994 : 245) ได้ให้ความหมายตามแนวคิดนักการตลาด คือ จะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 ฝ่าย

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า : ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบใช้ในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง”

โอลิเวอร์ (Oliver, 1980 : 460 – 469) ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

สรุปความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

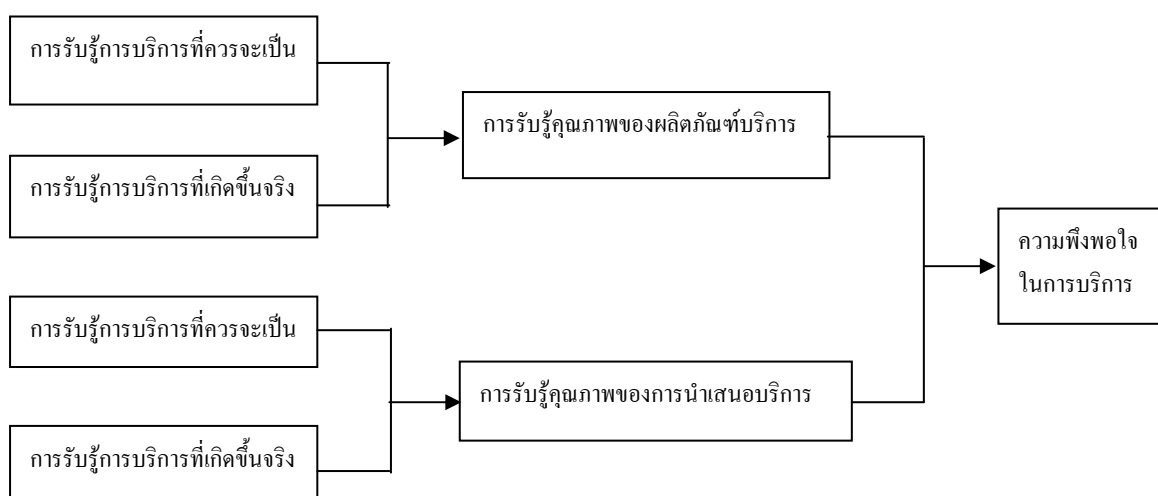
กลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการอีก นำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด ส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า มีผลทำให้ลูกค้าพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ฯลฯ ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น ความสำคัญสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. องค์การบริการ พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการซึ่งเป็นงานที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้

ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการใน ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมเดลจิตของการบริการที่แท้จริง ดังภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : กรอนรูส (Gronroos. 1990: 39)

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดง ความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผล มาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่าง เหมาะสมและเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (ประเสริฐ แก้วบุญเรือน, 2547 : 29 ; อ้างอิงจาก ประยูร กาญจนกุล, 2533. กฎหมายปกครอง) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการให้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่มีอยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของส่วนรวมของ

ประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เวอร์มา (Verma. 1986 : 50) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการตามความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นมามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ลักกี, กิลเบิร์ต และ เบิร์กเฮด (Lucky, Glibert & Birkhead. 1977 : 988) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากความหมายดังกล่าว

จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการเช่นเดียวกับแนวคิดของเวอร์มา อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

แนวคิดการจัดการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop services & One root concept) (เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์. 2542 : 22 - 25)

แนวคิดการจัดการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นเรื่องความพยายามที่จะจัดหน่วยงานของรัฐให้เกิดความสมบูรณ์แบบครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่อกันที่ต่าง ๆ หลายแห่งให้มีหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการอย่างเบ็ดเสร็จและมีประสิทธิภาพ ซึ่งพอจะสรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญได้ดังนี้

1. การกำหนดให้บริการประชาชนอยู่ในองค์การเดียวกันหรือในสถานที่เพียงแห่งเดียวกับการตั้งสำนักงานของรัฐ เพื่อให้บริการประชาชนต้องคำนึงถึงที่ตั้งสำนักงานให้เป็นศูนย์รวมการให้บริการที่มีอำนาจหน้าที่ด้านนั้นเพียงแห่งเดียว

1.1 ความเป็นเอกภาพในการบริหารราชการของรัฐ ในระดับนั้นจะจัดบริการอยู่ในหน่วยงานหรือสถานที่แห่งเดียวกัน การจัดระเบียบบริหารราชการต้องคำนึงถึงหน่วยงานต่าง ๆ ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมและสั่งการขององค์การเพียงแห่งเดียว

1.2 ประชาชนสามารถติดต่อราชการหรือขอรับบริการได้อย่างรวดเร็วและประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

2. การเพิ่มอำนาจหน้าที่และการกระจายกิจกรรม เพื่อบริการประชาชนให้แก่ศูนย์บริการแก่รัฐแบบครบวงจร การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในองค์การเดียวกันนั้น ต้องคำนึงถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การแห่งนั้นด้วย กล่าวคือ ต้องมีอำนาจหน้าที่ในการบริการอย่างทั่วถึงและเบ็ดเสร็จขาดในหน่วยงานนั้น

แนวความคิดสมัยใหม่ พยายามเพิ่มบทบาทของหน่วยงานที่จัดตั้งเพื่อบริการประชาชนในองค์การเดียวกันนั้น ต้องคำนึงถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การแห่งนั้น ต้องยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ทั้งสุขภาพอนามัยและสุขภาพจิต งานพัฒนาคุณภาพชีวิตนี้จะมุ่งไปที่ความต้องการของแต่ละบุคคลที่ต้องการได้รับการช่วยเหลือจากรัฐ โดยผ่านหน่วยงานที่จัดตั้งในท้องที่ในการบริการอย่างทั่วถึงและสะดวกปลอดภัยไม่ต้องติดต่อกับหน่วยงาน

3. การกำหนดให้หน่วยงานจัดบริการประชาชนให้เสร็จสิ้นในคราวเดียว การบริการของหน่วยงานราชการถือหลักว่าผู้ไปติดต่อราชการได้รับบริการเสร็จสิ้นในคราวเดียว กล่าวคือผลสุดท้ายงานดังกล่าวต้องเสร็จสิ้นในคราวเดียวกัน ผู้นั้นไปติดต่อราชการแห่งนั้นไม่ต้องกลับมาติดต่อซ้ำซ้อนหลายครั้ง

4. การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม กรณีงานต่าง ๆ ไม่อาจสำเร็จลงได้เมื่อประชาชนไปติดต่อในครั้งแรกในคราวเดียวกัน เจ้าหน้าที่จะต้องใช้เวลาทำงานมากขึ้นกระบวนการทำงานก็มีหลายขั้นตอนต้องระดมเจ้าหน้าที่จากหลายแผนก การเกี่ยวข้องกับทางราชการควรกำหนดทางปฏิบัติอย่างรัดกุม และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาติดต่ออย่างกระชับชัดเจน เช่น การเตรียมเอกสารพยานหลักฐานที่ต้องนำมาแสดงแก่เจ้าหน้าที่ในครั้งต่อไป

5. ระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุด โดยกำหนดระยะเวลาที่พอจะกระทำได้และผู้มาติดต่อมีความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ ระเบียบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานต้องปรับปรุงให้ชัดเจนและรัดกุม

6. ประชาชนได้รับความพอใจสูงสุดจากบริการของรัฐเป็นการสะท้อนถึงผลจากการบริการของรัฐ นับเป็นหัวใจของการปฏิบัติราชการนั่นเอง สำหรับประสิทธิภาพหรือผลที่ทางราชการได้รับเป็นเพียงเครื่องชี้ถึงผลสำเร็จที่ทางราชการได้รับเป้าหมายมิใช่สิ่งที่ประชาชนต้องการโดยตรง

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการประชาชนในลักษณะเบ็ดเสร็จเป็นการสร้างระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเน้นหลักความต้องการของประชาชนที่ได้รับบริการด้วยความพอใจ สร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค ขจัดการเลือกปฏิบัติการพัฒนาการบริการของรัฐจะช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลาค่าใช้จ่าย ตลอดจนส่งเสริมการประกอบธุรกิจของเอกชนให้ดำเนินไปอย่างคล่องตัว เป็นการสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศอีกทางหนึ่ง

ความหมายของการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการและบุคคล ให้ความหมายไว้ดังนี้

แสวง รัตนมงคลมาส และคณะ (2538 : 5) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยรายแรกคือ ปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่าหมายถึง การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการให้บริการอันเป็นสาธารณะประโยชน์แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบ 6 ส่วน

1. สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

องค์ประกอบของบริการสาธารณะ มีนักวิชาการให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

โคชรัน (ฉัตรชัย ไชยทา. 2547 :11 ;อ้างอิงจากCochran. 1982. **American Public Policy : An Introduction**) ให้ความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (Service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาได้ในรูปของทัศนคติก็ได้

สรุปการให้บริการสาธารณะเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ บริการ และผู้รับบริการ ซึ่งสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ทฤษฎีการบริหาร (Administrative Theory) การบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์ได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญในการจัดการในระดับปฏิบัติการ ซึ่งจะใช้ในวงจำกัดไม่อาจจะประยุกต์ใช้กับการจัดการในภาพรวมทั้งองค์การ ดังนั้นจึงเกิดการพัฒนาแนวความคิดทฤษฎีการบริหาร เพื่อใช้จัดการกับองค์การทุก ๆ ระดับ เรียกแนวความคิดดังกล่าวว่า ทฤษฎีการบริหาร หรือแนวความคิดการจัดการตามหลักการจัดการทั่วไป โดยนักทฤษฎีการบริหารในระยะแรก คือ เฮนรี ฟอยล์(Henri Fayol) นักอุตสาหกรรมชาวฝรั่งเศสเป็นบุคคลที่ได้ชื่อว่าเป็นบิดาของทฤษฎีการบริหาร แนวความคิดของเขาได้เขียนเป็นหนังสือ ชื่อว่า การบริหารงานอุตสาหกรรมทั่วไป(Administrative Industrially et General) ถูกจัดพิมพ์ครั้งแรกในปี ค.ศ.1916

เฮนรี ฟอยล์ ได้สรุปสาระสำคัญของการศึกษาได้เป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ (Management function) หน้าที่ทางการจัดการตามทฤษฎีของฟอยล์ แบ่งได้เป็น 5 อย่าง คือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมิตผลต่อธุรกิจ และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงาน หรือวิธีทางที่จะปฏิบัติขึ้นไว้เป็นแนวทางการทำงานในอนาคต

2. การจัดการองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ให้อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง การสั่งงานต่าง ๆ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี และต้องเข้าใจผู้ปฏิบัติงานด้วยตลอดในการทำงานของคณงานกับองค์การที่มีอยู่รวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์การด้วย

4. การประสานงาน (Coordination) หมายถึง การเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่วางไว้

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหาร

ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีคุณลักษณะพร้อมด้วยความสามารถทางร่างกาย จิตใจ ไหวพริบมีการศึกษาหาความรู้ เทคนิคในการทำงาน และประสบการณ์ต่าง ๆ ซึ่งรวมเรียกว่า “ความสามารถทางการจัดการ” ซึ่งต่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่จะเป็นหน้าที่เทคนิควิธีการทำงานเป็นสำคัญ

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับหลักการจัดการ (Management principle) ฟอยร์ ได้วางหลักการทั่วไปที่ใช้ในการจัดการไว้ 14 ข้อ คือ

1. หลักที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ (Authority & responsibility) ฟอยร์ เชื่อว่าอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่แยกจากกันมิได้และอำนาจหน้าที่ควรจะมีเท่ากับความรับผิดชอบ นั่นคือเมื่อผู้ใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานใดงานหนึ่ง ผู้นั้นก็ควรจะได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่เพียงพอที่จะใช้ปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จลุล่วงไปได้เป็นอย่างดี

2. หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว (Unity of command) การกระทำใด ๆ คนงานควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดความสับสนในคำสั่งที่เกิดขึ้นนั่นเอง

3. หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of direction) ทั้งนี้เพราะกิจกรรมของกลุ่มที่มีเป้าหมายอันเดียวกัน ควรจะต้องดำเนินไปในทิศทางเดียวกันและเป็นไปตามแผนงานเพียงอันเดียวร่วมกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

4. หลักของการธารงไว้ซึ่งสายงาน (Scalar chain) ซึ่งก็คือสายการบังคับบัญชาจากระดับสูงมายังระดับต่ำสุดในองค์การ ที่จะเอื้ออำนาจการให้การบังคับบัญชาเป็นไปตามหลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวและช่วยให้เกิดระเบียบในการติดต่อสื่อสารในองค์การอีกด้วย

5. หลักของการแบ่งงานกันทำ (Division of work or specialization) คือการแบ่งงานกันทำตามความถนัด เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ของบุคลากรในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดตามหลักเศรษฐศาสตร์

6. หลักเกี่ยวกับระเบียบวินัย (Discipline) ระเบียบวินัยในการทำงานนั้นเกิดจากการปฏิบัติตามข้อตกลงในการทำงาน โดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดความเคารพเชื่อฟังและทำงานตามหน้าที่ด้วยความตั้งใจ ทั้งนี้ผู้บัญชาจะต้องมีความยุติธรรม และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

7. หลักของการถือประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of individual to general interest) ระบุไว้ว่าเป้าหมายของส่วนบุคคลหรือของส่วนย่อยต่าง ๆ ควรให้สอดคล้องกับเป้าหมายของกลุ่ม เพื่อที่จะให้สำเร็จผลตามเป้าหมายของกลุ่มนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ

8. หลักการของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน (Remuneration) ต้องมีความยุติธรรมและให้เกิดความพอใจและประโยชน์มากที่สุดแก่ทั้ง 2 ฝ่าย คือลูกจ้างและนายจ้างให้สามารถดำรงอยู่ได้ในภาวะการณ์ปัจจุบัน

9. หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง (Centralization) การจัดการควรจะมีการรวมอำนาจไว้ที่จุดศูนย์กลางเพื่อที่จะควบคุมส่วนต่าง ๆ ขององค์การไว้ได้เสมอ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์รวมสูงสุดเท่าที่จะทำได้

10. หลักของความมีระเบียบเรียบร้อย (Order) การจัดระเบียบสำหรับการทำงานของคนงานในองค์การนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องกำหนดลักษณะและขอบเขตของงานให้ถูกต้องชัดเจน พร้อมทั้งระบุถึงความสัมพันธ์ต่องานอื่น (ผังการจัดองค์การ Organization chart) เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย

11. หลักของความเสมอภาค (Equity) ผู้บริหารต้องยึดถือเรื่องของการเอื้ออารีและความยุติธรรมเป็นหลัก เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความจงรักภักดีและอุทิศตนในการทำงานให้กับองค์การ

12. หลักของความมีเสถียรภาพของการว่าจ้างทำงาน (Stability of tenure) การที่คนเข้าออกมากย่อมเป็นสาเหตุของการสิ้นเปลือง และทำให้การจัดการงานไม่เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้นทั้งผู้บริหารและคนงานจะต้องใช้เวลาระยะหนึ่งเพื่อเรียนรู้งานจนทำได้ดีเสียก่อน

13. หลักของความคิดริเริ่ม (Initiative) การช่วยคิดริเริ่มของคนงานทุกคนภายในขอบเขตที่คนคนนั้นพึงจะมีจะเป็นพลังอันสำคัญที่จะทำให้องค์การเข้มแข็งขึ้นตลอดจนแผนงานและเป้าหมายต่าง ๆ ก็จะถูกทำให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

14. หลักของความสามัคคี (Esprit de corps) คือการเน้นถึงความจำเป็นที่ทุกคนในองค์การจะต้องทำงานเป็นกลุ่มที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อจะให้เกิดการบรรลุเป้าหมายขององค์การเป็นอย่างดีภายในทิศทางเดียวกัน

จะเห็นได้ว่าแนวความคิดทฤษฎีการบริหารนั้นสามารถใช้ได้อย่างกว้างขวางเป็นสากลสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์การทุก ๆ แบบทุก ๆ ระดับ เพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ธุรกิจสถานีรตโดยสารก็สามารถนำเอาทฤษฎีในการบริหารมาใช้ในองค์การได้เช่นกัน

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) ของ อับราฮัม เฮซมาสโลว์ (Abraham H. Maslow)

มาสโลว์ (เปล่งศรี อิงคนันท์, 2526 : 34-37 ; อ้างอิงจาก Maslow, 1954. **Motivation and Personality**) ได้เขียนทฤษฎีที่มุ่งใจหรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่มาสโลว์ กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วไม่เป็นสิ่งจูงใจอยู่ และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลยในด้านนี้ โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อมโดยการจ่ายเงินค่าจ้าง

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีวิตเป็นความมั่นคงในด้านหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการด้านสังคม (Social of belongingness needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการสูงขึ้นคือ ความต้องการด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem or status needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่อง

ความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเองรวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่อง สรรเสริญ ในการรับผิดชอบในหน้าที่การงานการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or self-realization needs) ลำดับความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์คือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด หรือคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทักษะของตน

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับ และพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The progression principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกละเลยของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ก็อยากจะได้รับ การตอบสนองความต้องการในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนั้นจะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอยและจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าคนต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปนี้จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุดคือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต

ซีรวิทย์ ฉายภมร (2544 : 25) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพอใจว่าบุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทรศนะของความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic hedonism) เป็นทรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์ สังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

ความพึงพอใจคือ การที่มีความรู้สึกดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้ตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

องค์ความรู้ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (จรรยาพร กุลอำนาจชัย, 2538 : 42- 44) การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีการศึกษามาตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยเกิดขึ้นในอังกฤษ ยุโรป รวมทั้งในสหรัฐอเมริกา ซึ่งเรื่องที่สำคัญที่นิยมนศึกษา ได้แก่ การมุ่งตอบคำถามที่ว่าทำอย่างไรจึงจะเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานและช่วงต้นศตวรรษที่ 20 มีการเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจ โดยการจ่ายค่าจ้างการทำงานเป็นรายชิ้นและมีช่วงเวลาในการพักจากการทำงาน การทำให้งานมีความแตกต่างหลากหลายกันออกไป เน้นการสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เป็นต้น ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจก็ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้น จนถึงปัจจุบันจากการสำรวจถึงแนวคิดเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ของสจ๊วต ออสแคมป์ พบว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ใน 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึงสภาวะการณ์ที่ผลปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึงระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึงการทำงานได้เป็นไปตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมาย 3 นัย เห็นว่าได้นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจ ต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญ คือนัยแรก อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theories) นัยที่ 2 อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) และนัยที่ 3 จัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value Theories)

ดังนั้น เมื่อพิจารณาประกอบกับองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว อาจกล่าวได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการให้บริการสามารถวัดได้ในเรื่องของการตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนรวม

หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ (วีระพงษ์ เถลิณจิระรัตน์, 2539 : 108)

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติการบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารบริการและการให้บริการพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการต้องสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรปฏิบัติการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อบริการหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องจะรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจจะเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุก เพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการสิ่งที่คุณรับบริการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคคลรวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ และสถานที่ให้บริการมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลัน และทันใจ ก็

จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ และรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าพอใจและถูกใจกับบริการที่ได้รับยอมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการอาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพรับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัยไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลังจากการจ่ายเงินค่าบริการลูกค้ามีความรู้สึกไม่เสียดายเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นย่อมทำให้ลูกค้าอื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไป ดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกิดลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่สมควรมาก่อนจะได้รับบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสม และเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความใส่ใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) เป็นการต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการ และพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างามมีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พูจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจ ขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบ และปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

มิลเลท (Millat, 1954 : 257) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช้ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเพื่อให้ตนเองเกิดความพึงพอใจนั้นมีมากมาย และแตกต่างกันไปตามลักษณะของการบริการ ดังตัวอย่างความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไปนี้เช่น การบริการราคาถูก การบริการโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญการ การบริการตลอด 24 ชั่วโมง การบริการที่น่าเชื่อถือ การบริการที่เต็มไปด้วยความรับผิดชอบ การบริการที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542 : 108) กล่าวว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวังซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจจะเกิดความประทับใจขึ้นได้ ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อน ซึ่งจากการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการที่ต้องการมากที่สุดแบ่งได้ ดังนี้

1. ทักษะที่ดี ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวผู้ให้บริการสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุดคือ รอยยิ้มและอัธยาศัยอันดีในเวลาที่เขาต้องมารับบริการ

2. คำตอบที่ถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ หรือแม้แต่ในยามที่พวกเขาเกิดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เขาซื้อ สิ่งที่เขาต้องการมากที่สุดก็คือ พวกเขาคาดหวังที่จะได้รับความช่วยเหลือ ได้รับคำตอบตลอดจนข้อแนะนำต่าง ๆ จากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความช่วยเหลือ คำตอบหรือคำแนะนำต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องมีความถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบตลอดจนความกระตือรือร้นในการที่จะอธิบายให้ลูกค้าได้เข้าใจอย่างถ่องแท้

3. บุคลิกภาพที่ดี ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวผู้ให้บริการนั่นเอง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเห็นก็คือ พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาดตลอดจนการมีบุคลิกภาพที่ดีสมกับเป็นผู้ที่พร้อมจะให้บริการ

4. ความมีทักษะและการได้รับการฝึกฝน สิ่งที่เขาต้องการก็คือ พนักงานผู้ให้บริการที่เป็นผู้มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญงานในงานบริการนั้น ๆ

5. การตรงต่อเวลา ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการและการได้รับบริการ ก็คือ การตรงต่อเวลา การนัดหมายกับผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ

สมเกียรติ งามพาณิชย์ (2541 : 36-38) กล่าวว่า คำถามสำคัญที่ผู้รับบริการต้องการตอบคือ ผู้รับบริการต้องการอะไรจากงานบริการของเรา คำตอบที่ได้แตกต่างกันไปตามที่ลักษณะของแต่ละธุรกิจ อย่างไรก็ตามนักวิจัยได้พยายามศึกษา ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ จากผู้ปฏิบัติงานตลอดมาเพื่อสรุปเป็นทฤษฎีและหลักการเสนอมาดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับความต้องการของ อเด และ แอนเดอร์สัน (Aday & Anderson. 1975 : 58) ได้ศึกษาโดยการสอบถามผู้รับบริการว่า สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและหากได้รับสิ่งนั้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีอะไรบ้าง จากคำตอบที่ได้นำมาจัดกลุ่มได้ 6 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

1.1 ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการไม่นาน

1.2 ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ

1.3 ลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ

กลุ่มที่ 2 การประสานงานของการบริการ (Coordination) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

2.1 การได้รับบริการทั้งหมดตามความต้องการ

2.2 การสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อตัวผู้รับบริการ

กลุ่มที่ 3 อธิษาศัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

3.1 คำพูดเชิงบวก

3.2 บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส

3.3 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

3.4 ความเอาใจใส่ตลอดเวลา

กลุ่มที่ 4 ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

4.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ วิธีการรับบริการกฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ

กลุ่มที่ 5 คุณภาพของบริการ (Quality of service) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

5.1 ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

5.2 คุณภาพของผลิตภัณฑ์

กลุ่มที่ 6 ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) ตัวแปรในกลุ่มนี้ ได้แก่

6.1 ราคายุติธรรม

6.2 สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

จากทฤษฎีข้างต้น ทำให้เราได้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะทำให้เราได้เปรียบคู่แข่ง หากเราสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ และเพื่อให้การบริการของเราเป็นหนึ่งใน เราสามารถนำหลักทฤษฎีข้างต้นมาหาแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

ธีระเดช รวิมงคล (2521 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า ในการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพควรเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทางให้เพียงพอกับความต้องการของผู้โดยสารมารยาทพนักงานประจำรถโดยสารควรปรับปรุง ให้มีความสุภาพมากกว่านี้ ป้ายหยุดรถประจำทางต้องจัดให้ได้มาตรฐานสังเกตเห็นได้ชัดเจน เลขประจำสายรถประจำทาง รถโดยสารด้านหน้าบนหลังคา ควรปรับปรุงให้สังเกตเห็นได้ชัดเจนทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน อุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในรถโดยสาร ได้แก่ เบาะนั่ง พนักพิง ราวจับหน้าต่าง ความตรวจสภาพการใช้งาน ได้ดีอยู่เสมอ ควรมีการขยายเส้นทางรถโดยสารไปยังชานเมืองให้มากขึ้น

วรพงษ์ ภาวเวส (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ภายใต้โครงการ โรงพักของเรา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับปานกลาง จากการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพครอบครัว อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งทางสังคม ประสิทธิภาพด้านอาชญากรรม ประสิทธิภาพด้านการได้รับบริการจากสถานีตำรวจ และความรู้เกี่ยวกับโครงการโรงพักของเรา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ภายใต้โครงการ โรงพักของเรา

พลอย ยี่บัว (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยศึกษาถึงทัศนคติที่มีต่อการให้บริการในด้านการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า การให้บริการผู้โดยสารขาออก การให้บริการรับจ้างสาธารณะ การให้บริการด้านภัตตาคารร้านจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม การให้บริการโดยทั่วไปในภาพรวม พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า ขาออกอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี รองลงมาได้แก่ การให้บริการโดยทั่วไป โดยเฉพาะด้านการรักษาความสะอาดและบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการให้บริการรับจ้างสาธารณะ การให้บริการด้านภัตตาคารร้านจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ ต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข

กมลลา เตี้ยววนิชย์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำหน่ายตั๋ว กองการเดินรถภาคใต้บริษัท ขนส่ง จำกัด พบว่า พนักงานจำหน่ายตั๋วมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวม 9 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้าน

ความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ปัจจัยในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และสังกัด ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีเพียงด้านการบริการบนเครื่องบิน อันได้แก่ ความบันเทิงทางด้านเสียงเพลงที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อยมาก สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ พบว่า เพศ และอายุ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้

ดารณี จงเจ็ดศักดิ์ และ สุวรรณ ฮึกหาญสู (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสโดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และเงินเดือน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในด้านต่าง ๆ จำนวน 8 ด้าน 1) ด้านเวลาทำการ 2) ด้านอัตราค่าโดยสาร 3) ด้านระยะเวลาการใช้ตั๋วโดยสารประเภทกำหนดระยะเวลาให้ใช้ภายใน 30 วัน 4) ด้านตำแหน่งที่ตั้งสถานี 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี 6) ด้านเจ้าหน้าที่บนสถานีชั้นจำหน่ายตั๋ว 7) ด้านสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร 8) ด้านรถไฟฟ้ จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสชายและผู้ใช้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสหญิงมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ในการให้บริการด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านระยะเวลาการใช้ตั๋วโดยสารประเภทกำหนดให้ใช้ภายใน 30 วัน ด้านตำแหน่งที่ตั้งสถานี และด้านเจ้าหน้าที่บนสถานีชั้นจำหน่ายตั๋ว ภายใต้อัตราความสำคัญทางสถิติ 0.05

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสแต่ละช่วงอายุมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ในการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านเวลาทำการ ด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านระยะเวลาการใช้ตั๋วโดยสารประเภทกำหนดให้ใช้ภายใน 30 วัน ด้านตำแหน่งที่ตั้งสถานี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี ด้านเจ้าหน้าที่บนสถานีชั้นจำหน่ายตั๋ว ด้านสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร และด้านรถไฟฟ้ภายใต้อัตราความสำคัญทางสถิติ 0.05

พบว่า ผู้โดยสารรถไฟฟ้ายูบีทีเอสแต่ละอาชีพมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ในการให้บริการด้านเวลาทำการ ด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านระยะเวลาการใช้ตั๋วโดยสารประเภทกำหนดให้ใช้ภายใน 30 วัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี ด้านเจ้าหน้าที่บนสถานีชั้นจำหน่ายตั๋ว ด้านสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร ด้านรถไฟฟ้ายูบีทีเอส ภายใต้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ายูบีทีเอสที่มีต่อการให้บริการรถไฟฟ้ายูบีทีเอสในด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามเงินเดือนพบว่า ผู้โดยสารรถไฟฟ้ายูบีทีเอสแต่ละเงินเดือนมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในการให้บริการด้านเวลาทำการ ด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านระยะเวลาการใช้ตั๋วโดยสารประเภทให้ใช้ภายใน 30 วัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี ด้านเจ้าหน้าที่บนสถานีชั้นจำหน่ายตั๋ว และด้านรถไฟฟ้ายูบีทีเอส ภายใต้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เคนและคณะ (กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. 2542 : 28 ; อ้างอิงจาก Kane et al. 1997. **Medical Care.**) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ป่วยกับการบริการพยาบาล และผลลัพธ์ โดยสัมภาษณ์จากผู้ป่วยจำนวน 2,116 คน ผลจากการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ

นิวแมนและคณะ (กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. 2542 : 28-29 ; อ้างอิงจาก Newman et al. 1998. **Health Policy and Planning.**) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการสุขภาพในจังหวัดมัญนิกา (Manica) ในประเทศโมแซมบิก (Mozambique) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 890 คน พบว่า ระดับของความพึงพอใจขึ้นกับการได้รับการฝึกอบรมของลูกค้า ความมั่นใจในผู้ให้บริการ และระยะเวลาในการรอ โดย 55% ของผู้ถูกสัมภาษณ์ เชื่อว่าบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดีถึงดีมาก ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการตรวจการรอนานทำให้ความพึงพอใจน้อยลงและพบว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการและการให้เกียรติจากผู้ให้บริการ

ลินส์และชูลี (กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. 2542 : 25 ; อ้างอิงจาก Lynch and Schule. 1996. **Journal of Health Care Marketing.**) ได้ทำการศึกษาถึงแหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างมา 600 คน ใช้เครื่องมือการวิจัยโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เพื่อให้ได้ข้อมูล แล้วทำการวิเคราะห์ห่อ้งค์ประกอบ ผลจากการศึกษาพบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการมี 3 ประเภทคือ

1. จากการมารับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ สถานที่รอกอย หอ้งพักอาหาร ทำเลที่ตั้ง มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ
2. จากการมารับบริการครั้งก่อน เช่น เคยมาตรวจที่หอ้งผู้ป่วยนอก หอ้งปฐมพยาบาล

ห้องฉุกเฉิน เป็นต้น

3. จากความเชื่อ เช่น เชื่อในความสามารถความรู้ ความชำนาญ ของผู้ให้บริการ ความเชื่อมั่นในการรักษาด้วยยา หรืออุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัยสามารถช่วยชีวิตได้

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้ามีหลายปัจจัยด้วยกัน จึงสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการการให้บริการ และปัจจัยด้านอาคาร/สถานที่ ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยดังกล่าวมาเป็นพื้นฐานการสนับสนุนแนวคิดและความคิดเห็นในการศึกษาของผู้วิจัยในครั้งนี้