

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร หลักการแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยนำเสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล
 - 1.1 ประวัติศาสตร์และการดำเนินงาน
 - 1.2 ภาระหน้าที่ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล
 - 1.3 การพัฒนาเพื่อประโยชน์ต่อสาธารณะ
 - 1.4 โครงสร้างการแบ่งส่วนงานของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล
 - 1.5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
 - 2.4 ทฤษฎีความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ
 - 2.5 ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

1.1 ประวัติศาสตร์และการดำเนินงาน

คำว่า หวย เป็นภาษาจีนแปลว่า ดอกไม้ มีหลักฐานทางประวัติศาสตร์ระบุว่า ชาวจีนอพยพ นำการเล่นหวยมาสู่ไทยเมื่อราวทศวรรษ 2360 ในประเทศจีนสมัยโบราณ หวย เป็นการพนันที่ให้ผู้เล่นทายชื่อดอกไม้ที่เขียนไว้บนใบหวย ต่อมาสัญลักษณ์ดอกไม้ถูกเปลี่ยนเป็นชื่อบุคคลสำคัญของจีนและเขียนเป็นภาษาจีน เมื่อมีการนำหวยเข้ามาเล่นเป็นการพนันในไทยเปลี่ยนเป็นตัวอักษรไทย จึงมีชื่อเรียกกันว่า หวย ก.ข. (ส.พลาญน้อย. 2530 : 38)

ระยะแรก ๆ หวย เป็นเพียงการพนันที่เล่นกันในระหว่างคนจีนอพยพ จนกระทั่ง พ.ศ. 2374 ถึง 2375 ประเทศไทยมีปัญหาฝิ่นแล้ง ทำให้เกิดข้าวยากหมากแพงจนรัฐบาลต้องนำเข้าข้าว

จากต่างประเทศ พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 3) ทรงเป็นห่วงว่าปัญหาฝิ่นแล้ง ทำให้เงินทองหายาก และรัฐบาลเก็บภาษีได้น้อยลง ช่วงนั้นได้มีเจ้าสัวผู้หนึ่ง ซึ่งเป็นนายอากรเหล้า กราบบังคมทูลว่า “อันที่จริงเงินทองมิได้หายไปไหน แต่ละคนเก็บหอมรอมริบไว้มิได้นำออกมาใช้ บางคนเอาใส่ไหฝังดินไว้ ถ้าจะให้ผู้คนเอาเงินออกมาใช้จ่าย ก็ทำได้โดยออกห่วยให้คนเล่น” สมเด็จพระนั่งเกล้าฯ ทรงเห็นพ้องด้วย ดังนั้นในปี พ.ศ. 2378 โปรดให้เจ้าสัวเป็นนายอากรห่วยมีตำแหน่งเป็นขุนบาลหารายได้ให้รัฐบาล ทำให้ระบบอากรห่วยกลายเป็นแหล่งรายได้สำคัญที่สุดแหล่งหนึ่งของรัฐบาลเป็นเวลานานกว่า 80 ปี และในปี พ.ศ. 2459 ห่วยได้ถูกยกเลิกไปในที่สุด ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (ส.พลายน้อย, 2530 : 56-57)

ลอตเตอรี่ เกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศไทย (ประเทศสยามสมัยนั้น) เมื่อปีจอ พ.ศ. 2417 ในแผ่นดินสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ได้มีฝรั่งชาวอังกฤษชื่อนาย อาลบาสเตอร์ เป็นผู้นำลักษณะการออกรางวัลสลากแบบยุโรปมาเผยแพร่เป็นคนแรก โดยเรียกว่า “ลอตเตอรี่” โดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้กรมทหารมหาดเล็กออกลอตเตอรี่เป็นครั้งแรกในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2417 เนื่องในงานพระราชพิธีเฉลิมพระชนมพรรษาของพระองค์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยเหลือพ่อค้าต่างชาติที่นำสินค้ามาร่วมแสดงในการจัดพิพิธภัณฑที่ตึกกองคาเดียในพระบรมมหาราชวัง ต่อมาในปี พ.ศ. 2466 ในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ออก “ลอตเตอรี่เสือป่าล้านบาท” เพื่อหารายได้บำรุงกองเสือป่าอาสาสมัครโดยพิมพ์จำนวน 1 ล้านฉบับ จำหน่ายฉบับละ 1 บาท ต่อมาในสมัยรัชกาลพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ในปี พ.ศ. 2476 รัฐบาลมีนโยบายที่จะลดเงินรัฐอุปการ (เงินที่เรียกเก็บจากชาวยุโรปที่มีต้องรับราชการทหาร) ทำให้รัฐขาดรายได้ จึงได้ดำริให้มีการออก ลอตเตอรี่รัฐบาลขึ้น เรียกว่า “ลอตเตอรี่รัฐบาลสยาม” โดยพิมพ์ออกจำหน่ายจำนวน 1 ล้านฉบับ ๆ ละ 1 บาท ปีละ 4 งวด ในปี พ.ศ. 2477 คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติให้กระทรวงมหาดไทย ออกสลากกินแบ่งบำรุงเทศบาล โดยเริ่มจำหน่ายงวดแรกเมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2478 แล้วออกสลากเดือนเมษายน พ.ศ. 2479 โดยพิมพ์จำนวน 500,000 ฉบับ ๆ ละ 1 บาท และต่อมาได้มีการออกสลากกินแบ่งรัฐบาลและสลากบำรุงเทศบาลเรื่อยมา (สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล, 2542 : 23-37)

สำหรับการออกสลากกินแบ่งรัฐบาลในประเทศไทยนั้น ในปี พ.ศ. 2482 ซึ่งถือเป็นยุคที่สลากกินแบ่งรัฐบาลเริ่มดำเนินการอย่างจริงจัง โดยคณะรัฐมนตรีมีมติให้โอนกิจการสลากกินแบ่งรัฐบาลและสลากบำรุงเทศบาล มาสังกัดกระทรวงการคลัง และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการออกสลากกินแบ่งรัฐบาลขึ้น โดยมีพระยาพรหมทัตศรีพิลาส เป็นประธานกรรมการ เมื่อวันที่ 5 เมษายน

2482 ในวันดังกล่าวจึงถือเป็นวันสถาปนาสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ต่อมาในปี พ.ศ. 2538 สลากกินแบ่งรัฐบาล และสลากการกุศล ถูกรวมเข้าด้วยกันและจัดให้มีการออกรางวัลสลากเดือนละ 2 ครั้ง คือทุกวันที่ 1 และวันที่ 16 ของเดือน (ยกเว้นหากตรงกับวันแรงงาน วันขึ้นปีใหม่ หรือวันสำคัญทางศาสนา) รวมปีละ 24 งวด (สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล, 2542 : 39)

1.2 ภาระหน้าที่ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล พ.ศ.2517 เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2517 ด้วยการรับโอนกิจการมาจากกระทรวงมหาดไทย มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ (สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล, 2543 : 4)

1. ออกสลากกินแบ่งรัฐบาล
2. จัดการโรงพิมพ์อันเป็นอุปกรณ์ในการพิมพ์สลากกินแบ่งรัฐบาลหรือสิ่งพิมพ์อื่นที่

คณะกรรมการเห็นชอบ

3. กระทำการอื่นใด ที่เกี่ยวเนื่องหรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินกิจการของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

ในด้านภารกิจหลัก ตามกระบวนการบริหารงานของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสำนักงานฯ ในการออกสลากกินแบ่งรัฐบาลนั้น จำแนก ได้เป็น 4 ภารกิจใหญ่ ๆ คือ

1. การจัดพิมพ์สลากกินแบ่งรัฐบาล และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ

สำหรับงานด้านการจัดพิมพ์สลากกินแบ่งรัฐบาลถือเป็นงานจัดพิมพ์หลักของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยในแต่ละงวดจะจัดพิมพ์สลากกินแบ่งรัฐบาล ในปัจจุบันพิมพ์ออกจำหน่าย จำนวน 46 ชุดตัวเลขเหมือนกันทุกชุด ๆ ละ 1,000,000 ฉบับ รวม 46,000,000 ฉบับ พร้อมทั้งดำเนินการเข้าเล่มสลากที่จัดพิมพ์ให้เป็นเล่ม ๆ ละ 100 ฉบับ คู่

นอกจากการจัดพิมพ์สลากแล้ว โรงพิมพ์ยังดำเนินการจัดพิมพ์วัสดุที่ใช้ประจำสำนักงาน ฯ และรับจ้างพิมพ์สิ่งพิมพ์ให้แก่หน่วยงานทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ด้วย เช่น ตั๋วโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด ตั๋วโดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ คู่มือบัตรผ่านทางของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยบัตรออมทรัพย์ทวีสินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และบัตรเลือกตั้ง ซึ่งงานพิมพ์ต่าง ๆ ดังกล่าว สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลเป็นผู้จัดพิมพ์เพียงบางส่วนหรือทั้งหมด เนื่องจากเป็นสิ่งพิมพ์ที่ต้องการการป้องกันการปลอมแปลงให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. การจัดและจำหน่าย

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จัดพิมพ์สลากกินแบ่งรัฐบาล จำนวน 46 ล้านฉบับ โดยได้ทำการจัดจำหน่ายให้แก่บุคคลและผ่านทางองค์กรต่าง ๆ ซึ่งในส่วนกลางจะจัดจำหน่ายโดยตรงให้กับบุคคล ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายและองค์กรสาธารณกุศลและมูลนิธิต่าง ๆ สำหรับในส่วนภูมิภาคจะจัดสรรให้กับผู้ว่าราชการจังหวัดไปดำเนินการจัดจำหน่ายให้ตัวแทนอีกทอดหนึ่ง ซึ่งสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ได้มีการจัดสรรสลาก ดังนี้

2.1 สลากแถบสีเขียว สำหรับผู้ค้าสลากรายย่อยส่วนกลาง (กรุงเทพฯ) 11 ล้านฉบับ

2.2 สลากแถบสีน้ำเงิน สำหรับผู้ค้าสลากรายย่อยส่วนภูมิภาค 19 ล้านฉบับ

2.3 สลากแถบสีน้ำตาล สำหรับสมาชิกหรือผู้ขายของสมาคม/องค์กร 10 ล้านฉบับ

2.4 สลากแถบสีชมพู สำหรับผู้ขายหรือตัวแทนขายของนิติบุคคล 6 ล้านฉบับ

3. การออกรางวัลสลาก

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลจัดให้มีการออกรางวัลสลากเดือนละ 2 ครั้ง คือ ทุกวันที่ 1 และวันที่ 16 ของเดือน (ยกเว้นวันแรงงาน วันขึ้นปีใหม่ หรือวันสำคัญทางศาสนา) รวมปีละ 24 งวด โดยในการออกรางวัลสลากแต่ละครั้งสำนักงานฯ จะเชิญบุคคลต่าง ๆ จากภายนอกมาเป็นคณะกรรมการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาลเป็นจำนวน 11 ท่าน โดยใช้สถานที่ห้องออกรางวัลสลาก สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล อาคาร 1 ถนนราชดำเนินกลางเป็นสถานที่ดำเนินการออกรางวัลสลาก ส่วนวิธีการออกรางวัลสลากนั้น ตั้งแต่รางวัลที่ 2-5 จะใช้พนักงานของสำนักงานฯ และพนักงานของหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของประธานกรรมการเป็นผู้หมุนวงล้อ ส่วนรางวัลที่ 1 เลขท้าย 3 ตัว และรางวัลเลขท้าย 2 ตัว จะใช้อุปกรณ์โปร่งใส โดยให้คณะกรรมการเป็นผู้ดำเนินการ ออกรางวัล

4. การจัดสรรรายได้และการจ่ายรางวัล

ตามมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล พ.ศ. 2517 กำหนดให้เงินที่ได้รับจากการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล จัดสรรดังนี้

4.1 ร้อยละหกสิบเป็นเงินรางวัล

4.2 ไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบแปดเป็นรายได้แผ่นดิน

4.3 ไม่เกินกว่าร้อยละสิบสองเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน ซึ่งรวมทั้งค่าใช้จ่ายในการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล

นอกจากการนำส่งเงินรายได้ตามหน้าที่บัญญัติไว้ใน พ.ร.บ. สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล พ.ศ. 2517 แล้ว สำนักงานสลากกินแบ่งฯ ยังมีรายได้สมทบเป็นรายได้แผ่นดินเป็นประจำ รายได้นี้ประกอบด้วย

1. เงินร้อยละ 28 ของค่าจำหน่ายสลาก
2. ดอกผลของเงินร้อยละ 28 ของค่าจำหน่ายสลาก
3. เงินรางวัลข้างจ่ายครบกำหนดอายุความ 2 ปี
4. ดอกผลของเงินรางวัลข้างจ่าย ร้อยละ 50 ของรายได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายและ รายได้อื่น

ตามที่รัฐบาลกำหนด

สำหรับเงื่อนไขการจ่ายเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล สลาก 1 ชุดมี 1 ล้านฉบับ ฉบับละ 40 บาท มีดังนี้ (ดูภาพประกอบ 2)

เงื่อนไขเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล			
สลาก 1 ชุด มี 1 ล้านฉบับ ๆ ละ 40 บาท			
ถ้าจำหน่ายหมด กำหนดเงินรางวัลต่อชุด มีดังนี้			
รางวัลที่ หนึ่ง	มี	1 รางวัล ๆ ละ	2,000,000 บาท
รางวัลที่ สอง	มี	5 รางวัล ๆ ละ	100,000 บาท
รางวัลที่ สาม	มี	10 รางวัล ๆ ละ	40,000 บาท
รางวัลที่ สี่	มี	50 รางวัล ๆ ละ	20,000 บาท
รางวัลที่ ห้า	มี	100 รางวัล ๆ ละ	10,000 บาท
รางวัลข้างเคียงรางวัลที่หนึ่ง	มี	2 รางวัล ๆ ละ	50,000 บาท
รางวัลเลขท้าย 3 ตัว เลี้ยง 4 ครั้ง	มี	4,000 รางวัล ๆ ละ	2,000 บาท
รางวัลเลขท้าย 2 ตัว เลี้ยง 1 ครั้ง	มี	10,000 รางวัล ๆ ละ	1,000 บาท
สลาก 1 ชุด	มี	14,168 รางวัล ๆ ละ	23,000,000 บาท
รางวัลที่ 1 พิเศษ มี 1 รางวัล เป็นเงินเท่ากับจำนวนชุดที่จำหน่ายในแต่ละงวดคูณหนึ่งล้านบาท			
จ่ายรางวัลรวมกับเงินรางวัลที่ 1 กำหนดตามประกาศของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล			
ก. เงินรางวัลจะจ่ายแก่ผู้ถือสลากฉบับที่ถูกรางวัลนำมาขอรับ			
ข. ถ้าสลากจำหน่ายไม่หมดเงินรางวัลหนึ่ง ๆ ต้องลดลงตามส่วน			
ค. ผู้ถูกรางวัล โปรดไปขอรับเงินภายใน 2 ปี นับจากวันออกรางวัลสลาก			

ภาพประกอบ 2 เงื่อนไขเงินรางวัล

ที่มา : รายละเอียดด้านหลังสลากกินแบ่งรัฐบาล งวดประจำวันที่ 1 เมษายน 2551

1.3 การพัฒนาเพื่อประโยชน์ต่อสาธารณะ

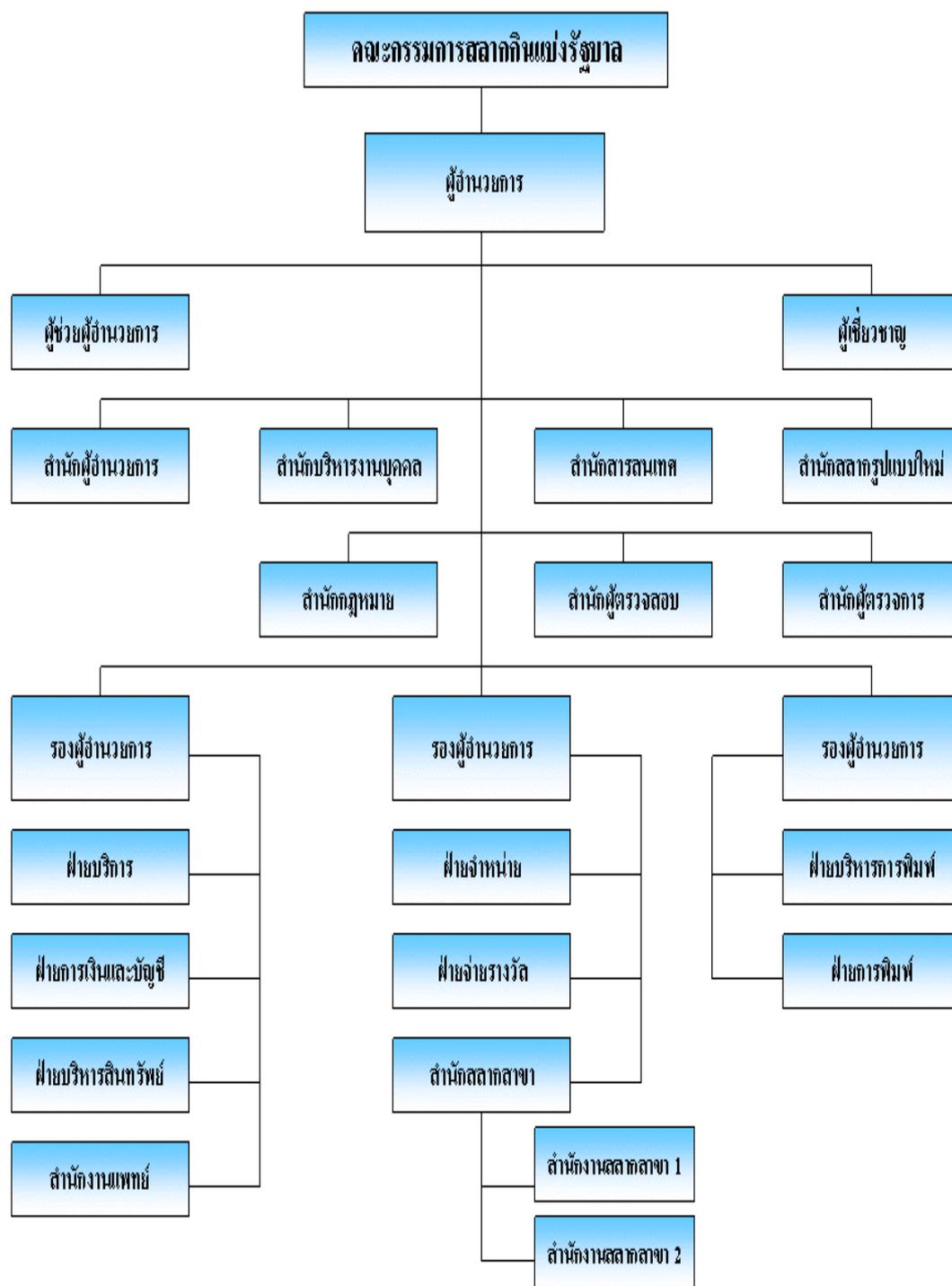
ปัจจุบันสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ปฏิบัติหน้าที่ในการหารายได้ให้รัฐ เพื่อนำไปพัฒนาประเทศ และสนับสนุนกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ รวมทั้งการสร้างงานให้กับผู้แทนจำหน่าย ยกย่องคุณภาพชีวิตและส่งเสริมความเป็นอยู่ของผู้พิการ ผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาสในสังคม เจตนารมณ์ในการ “ช่วยราษฎร์ เสริมรัฐ ยืนหยัดยุติธรรม” นอกจากภารกิจในการหารายได้เข้ารัฐเป็นงบประมาณแผ่นดินแล้ว สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ยังมีภารกิจที่ได้รับมอบหมายคือการนำเงินรายได้จากการจำหน่ายสลาก กลับคืนมาเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ และประชาชนต่อไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด เช่น

- 1.3.1 พันธกิจสร้างโอกาสทางการศึกษา
- 1.3.2 พันธกิจทำนุบำรุงศาสนา
- 1.3.3 พันธกิจพัฒนาคุณภาพชีวิตและสุขภาพ
- 1.3.4 พันธกิจส่งเสริมศักยภาพการกีฬา
- 1.3.5 พันธกิจฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมไทย
- 1.3.6 พันธกิจรักษาสິงแวดล้อมเพื่อโลกน่าอยู่

1.4 โครงสร้างการแบ่งส่วนงานของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

การแบ่งส่วนงานในสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล (ระเบียบสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานและกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนงานต่าง ๆ ในสำนักงานสลากกินแบ่ง รัฐบาล พ.ศ. 2543) (ดูภาพประกอบ 3)

โครงสร้างสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล



ภาพประกอบ 3 ผังโครงสร้างสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

ที่มา : สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล. 2551 : ออนไลน์

จากผังโครงสร้างในภาพประกอบที่ 3 สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จัดแบ่งส่วนงาน ออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ คือ 9 สำนัก 7 ฝ่าย 22 กอง และ 2 สำนักสลากสาขา ตามผังโครงสร้าง ประกอบ มีรายละเอียดดังนี้

สำนักผู้อำนวยการ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานช่วยนักบริหารงานเลขานุการคณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาล งานธุรการทั่วไปการประสานงานเฉพาะกิจ การศึกษาเพื่อกำหนดนโยบายและแผนงานในด้านการเงิน บัญชี และการบริหารงานงบประมาณให้เป็นไปตามมาตรฐานการบริหารการเงินรวมทั้งด้านการบริหารงานของสำนักงานฯ การวางแผนและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน การติดต่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานองค์กรระหว่างประเทศ งานประชาสัมพันธ์ งานเผยแพร่และโสตทัศนูปกรณ์ งานออกรางวัลสลาก งานศูนย์เอกสารห้องสมุดและพิพิธภัณฑ์ รวมทั้งงานโครงการพิเศษที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใดโดยเฉพาะ สำนักบริหารงานบุคคล

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์วิจัย เพื่อพัฒนาโครงสร้างขององค์กร ระบบงาน อัตรากำลังและเครื่องมือทางการบริหารสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลให้เกิดประโยชน์สูงสุด การวางแผนการสรรหาพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง การติดตามประเมินผลบุคลากรในองค์กร

สำนักสารสนเทศ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การให้บริการและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งด้านการวางแผน ดำเนินการด้านระบบงาน ด้านปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายการสื่อสารข้อมูล เพื่อให้การบริการแก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานฯ รวมทั้งเป็นศูนย์ฝึกอบรมและให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักสลากรูปแบบใหม่

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานด้านธุรกิจของใหม่ ที่นอกเหนือของสลากกินแบ่งรัฐบาลแบบดั้งเดิมตามที่ได้ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการควบคุม ดูแลการดำเนินงาน ด้านการตลาดและจัดจำหน่าย ตรวจสอบติดตามประเมินผลสถานะตลาด วางระบบและบริหารด้านการเงินบัญชีและการจ่ายรางวัลให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมทั้งงาน ด้านพัสดุ งานด้านกฎหมาย และงานด้านประชาสัมพันธ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

สำนักกฎหมาย

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์ วิจัยด้านกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล การพิจารณา ขอร่างปรับปรุงแก้ไขตีความ วินิจฉัย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ จัดทำ ประมวลข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ จัดทำประมวลข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของสำนักงานฯ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวบรวมสัญญาและดำเนินการจัดทำนิติกรรม และสัญญา การฟ้องร้องและดำเนินคดีทางศาล การประสานงานกับอัยการและศาลทั้งในฐานะ ที่สำนักงานหรือพนักงานที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เป็นโจทก์ หรือถูกฟ้องเป็นจำเลยและดำเนินการที่ เกี่ยวข้องกับกฎหมายในด้านอื่น ๆ

สำนักผู้ตรวจสอบ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์ตรวจสอบการบริหารงานและ การบริหารงบประมาณ ให้เป็นไปตามนโยบายแผนงาน และโครงการที่วางไว้ ให้ข้อเสนอแนะ ระบบการบริหาร ทางการเงิน บัญชี และการบริหารสินทรัพย์ รวมทั้งตรวจสอบประสิทธิภาพ การ ปฏิบัติงานของส่วนงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ เพื่อป้องกันการรั่วไหล ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงกรณีมีปัญหา จัดทำรายงานและ ติดตามผลการปฏิบัติงานภายหลังให้ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานประสานงานกับสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน และคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักผู้ตรวจการ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะทางด้านบริหาร จัดการในฐานะผู้เชี่ยวชาญแก่ผู้บริหารและหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานฯ ศึกษาวิเคราะห์ติดตาม ประเมินผลงานตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นตัวแทนของสำนักงาน ในการตรวจและติดตามเกี่ยวกับการจำหน่ายสลากของตัวแทนจำหน่ายสลาก ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับข้อเสนอและเรื่องราว การร้องเรียน ร้องทุกข์ของตัวแทนจำหน่ายสลากประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินกิจการของสำนักงานฯ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งติดตามการใช้จ่ายเงิน ที่สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลมอบให้ส่วนราชการองค์กรเอกชนหรือหน่วยงานอื่น เพื่อ สาธารณกุศล

ฝ่ายบริการ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานธุรการและสารบรรณทั่วไป ของสำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล งานดูแลและบำรุงรักษาอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และอื่น ๆ งานให้บริการ ยานพาหนะ งานรักษาความปลอดภัย งานสวัสดิการและพนักงานสัมพันธ์ งานอาคารสงเคราะห์

รวมทั้งงานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ตลอดจนงานอื่นที่กำหนดให้เป็นหน้าที่ของฝ่ายบริการ โดยแบ่งเป็น 2 กอง คือ กองกลางและกองสวัสดิการ

ฝ่ายการเงินและบัญชี

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบัญชี งานการเงิน งานงบประมาณและงานเงินเดือนค่าจ้าง กองทุนสวัสดิการ กองทุนบำเหน็จและกองทุนอื่น ๆ ที่สำนักงานฯ จัดตั้งขึ้นให้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์นโยบาย ข้อบังคับและระเบียบที่กำหนดไว้ โดยแบ่งเป็น 3 กอง คือ กองการเงิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับ-จ่ายเงินทุกประเภท กองบัญชี มีหน้าที่ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบัญชีของสำนักงานฯ กองงบประมาณ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการจัดทำงบประมาณ รายได้ค่าใช้จ่าย งบลงทุนของสำนักงานและสลากรอื่น

ฝ่ายบริหารสินทรัพย์

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมดูแลพัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินสิ่งก่อสร้าง ทั้งงานด้านการศึกษาวิเคราะห์และงานวางแผนเพื่อบริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีประสิทธิภาพตลาดจน การจัดการด้านซ่อมบำรุงของสำนักงานฯ รวมทั้งการวางแผนการจัดซื้อจัดหา จัดจ้าง การเบิกจ่าย และการเก็บรักษาพัสดุ ให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ โดยแบ่งออกเป็น 2 กอง 1 กลุ่มงาน ได้แก่ กองจัดหางาน กองพัสดุและ กลุ่มงานวิเคราะห์สินทรัพย์

สำนักงานแพทย์

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านการตรวจรักษาพยาบาลการป้องกันโรคทั่วไป การให้บริการด้านทันตกรรม การให้คำปรึกษาแนะนำด้านสุขภาพอนามัย การตรวจสุขภาพ ประจำปีแก่พนักงาน การดูแลด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยในการทำงาน การออกหน่วยแพทย์และทันตแพทย์เคลื่อนที่

ฝ่ายจำหน่าย

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรกิจด้านตลาดสลาก การสำรวจความต้องการของประชาชนและตลาดสลาก การศึกษาวิเคราะห์ประเมินสภาวะการตลาด การกำหนดเป้าหมายด้านการจำหน่ายการขยายตลาด การจัดหาผู้ค้าสลาก การส่งเสริมการตลาด การจัดสรรและคละ สลากเพื่อจ่ายให้แก่ผู้ค้าสลากทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค การตรวจการจำหน่ายสลากของผู้ค้า การควบคุมทะเบียนผู้ค้าสลาก แบ่งออกเป็น 3 กอง คือ กองการตลาด กองจำหน่ายสลากส่วนกลาง และกองจำหน่ายสลากส่วนภูมิภาค

ฝ่ายจ่ายรางวัล

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบและพิจารณาจ่ายเงินรางวัล กำหนด เป้าหมายด้านการจ่ายรางวัล การควบคุมทะเบียนผู้ค้าสลากรับซื้อรางวัล จัดทำทะเบียนรางวัลสลาก

ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และสำนักงานสลากสาขา การอัดสลาก การตรวจพิสูจน์สลาก แบ่งออกเป็น งานบริหารทั่วไป กลุ่มงานตรวจพิสูจน์สลาก กลุ่มงานทะเบียนรางวัล และ กองจ่ายรางวัล

สำนักสลากสาขา

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการด้านการศึกษาวิเคราะห์ประเมินผล ภาวะการจำหน่ายสลาก การจำหน่ายสลากให้ตัวแทนจำหน่ายสลากที่มีภูมิลำเนา หรือบ้านพักอาศัย อยู่ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบตามประกาศของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล รวมทั้งการดำเนินการด้านการจ่ายเงินรางวัลสลากแก่ผู้ถูกรางวัล การควบคุมทะเบียนตัวแทนจำหน่ายผู้ค้าสลากรับซื้อรางวัล รวมทั้ง งานด้านเบิกจ่ายเงิน บัญชีและงบประมาณที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อเพิ่มคุณภาพด้านการให้บริการแก่ลูกค้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ฝ่ายบริหารการพิมพ์

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนการบริหารและพัฒนางานพิมพ์ อุปกรณ์การพิมพ์ เทคนิคและกรรมวิธีทางการพิมพ์ อุปกรณ์การพิมพ์ เทคนิคและกรรมวิธีทางการพิมพ์ รวมทั้งการจัดการด้านการพิมพ์ การตรวจวิเคราะห์คุณภาพวัสดุการพิมพ์ และตลาดสิ่งพิมพ์ให้เป็นไปตามนโยบาย ระเบียบ คำสั่งของสำนักงานฯ แบ่งออกเป็น กองบริหารงานผลิต กองวิศวกรรมการพิมพ์

ฝ่ายการพิมพ์

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการศึกษาค้นคว้าในการออกแบบ เพื่อจัดพิมพ์สลากและสิ่งพิมพ์กันปลอมแปลงอื่น ๆ ที่คณะกรรมการสลากกินแบ่งรัฐบาลให้ความเห็นชอบ การพิมพ์เอกสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินกิจการของสำนักงานฯ รวมทั้งงานพิมพ์ทั่วไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการพิมพ์ ตลอดจนการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพสิ่งพิมพ์ให้ได้มาตรฐานของสิ่งพิมพ์นั้น ๆ แบ่งออกเป็น กองออกแบบและแม่พิมพ์ กองพิมพ์ 1 กองพิมพ์ 2 และ กองควบคุมคุณภาพ

1.5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของพนักงาน

การให้บริการของพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลที่ผ่านมา โดยสังเกตการณ์พบว่า ผู้มาขอใช้บริการส่วนใหญ่มีจำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ค้าสลากที่มารับสลากไปจำหน่าย และกลุ่มผู้ถูกรางวัลที่มาขึ้นเงินรางวัล

1. กลุ่มผู้ค้าสลากที่มารับสลากไปจำหน่าย มีขั้นตอนการขอรับบริการ ดังนี้

1.1 ด้านการรับชำระเงินค่าสลาก (สังกัดฝ่ายงานการเงินและบัญชี) โดยผู้ค้าสลาก

ที่มีโควตาทำการติดต่อพนักงานด้านการรับชำระค่าสลาก ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1.1.1 ลูกค้ำที่มีโควต้า ขอรับใบฝากเงินจากพนักงานด้านการเงินที่ได้ทำการบันทึก รหัส โควต้า ชื่อ-นามสกุล จำนวนเล่ม งวดที่รับสลากและจำนวนเงินค่าสลากไว้แล้ว

1.1.2 เมื่อลูกค้ำนำใบชำระเงิน ซึ่งมีสำเนาจำนวน 3 ฉบับ (สีขาว สีเหลือง และ สีฟ้า) ไปชำระเงินที่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด และนำสำเนาใบชำระเงิน สีเหลือง และสีฟ้า กลับมาให้ พนักงานเพื่อยืนยันการชำระเงินค่าสลาก

1.1.3 พนักงานรับชำระค่าสลากทำการตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับรหัส โควต้า ชื่อ-นามสกุล ของลูกค้ำ จำนวนเล่ม งวดที่รับสลากและจำนวนเงิน กับระบบฐาน ข้อมูลสำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล

1.1.4 พนักงานทำการบันทึกการรับชำระเงินดังกล่าว ลงในระบบฐานข้อมูล ประทับตรารับเงินและวันที่ พร้อมเซ็นชื่อของพนักงานกำกับใบชำระเงิน

1.1.5 พนักงานนำใบชำระเงิน ส่วนที่เป็นสีฟ้า เก็บไว้เป็นหลักฐาน

1.1.6 นำใบชำระเงิน ส่วนที่เป็นสีเหลือง พร้อมใบรับฝากเงินในงวดถัดไปที่ทำการบันทึกรายละเอียดแล้วส่งคืนให้ลูกค้ำ เพื่อนำไปรับสลากที่งานด้านการจำหน่ายต่อไป

1.2 ด้านการจำหน่ายสลาก (สังกัดฝ่ายจำหน่าย) เมื่อมีผู้ค้ำสลากแจ้งการชำระเงิน ค่าสลากกับพนักงานด้านรับชำระเงินค่าสลากแล้วจะนำใบรับฝากเงินที่เป็นสีเหลืองมาแจ้งพนักงาน ด้านการจำหน่ายสลาก เพื่อขอรับสลากตามโควต้าที่ได้รับการจัดสรร ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1.2.1 รับสลากจากงานคลังสิ่งพิมพ์ฝ่ายการพิมพ์ และตรวจนับสลาก

1.2.2 ทำการจัดคละสลากใหญ่ คือ การนำสลาก 1 ชุด มีจำนวนหนึ่งหมื่นเล่ม มาจัดเรียงตามลำดับ โดยเริ่มต้นเลขสลากที่หลักแสนที่ขึ้นต้นด้วยเลข 9 จะถึงเลขสลากที่หลัก 0 จนครบทุกหลัก

1.2.3 ทำการจัดสรรสลากย่อย คือ การนำสลากที่จัดคละสลากใหญ่ มาทำการ จัดสรรสลากย่อยโดยการนำสลากที่แบ่ง 100 เล่ม มาจัดคละย่อยจนครบ 10 แสน และทำการจัดสรร สลากตามโควต้าที่ตัวแทนจำหน่ายสลากได้รับการจัดสรร

1.2.4 สร้างใบรับสลาก (ใบ จ.5) เป็นการบันทึกรายละเอียดของสลากกินแบ่ง ประจำงวดที่ ประเภทสลาก เลขรหัส โควต้า ชุดที่และสลากเล่มที่ ลงในระบบฐานข้อมูล นำใบ จ.5 ที่บันทึกข้อมูล เรียบร้อยแล้วมาแนบกับสลากและมัดสลากที่ทำการจัดสรรแล้ว

1.2.5 ส่งสลากตามช่องจำหน่าย เพื่อเตรียมจำหน่ายสลากให้กับผู้มาใช้บริการ

1.2.6 ทำการตรวจสอบเอกสาร เมื่อลูกค้ำที่มีโควต้ามารับสลาก เอกสารครบถ้วน และถูกต้อง พนักงานส่งมอบสลากให้ลูกค้ำและทำการบันทึกตัดยอดจำหน่ายลงในระบบฐานข้อมูล

2. กลุ่มผู้ถูกรางวัลที่มาขึ้นเงินรางวัล

2.1 ด้านการจ่ายเงินรางวัล (สังกัดฝ่ายจ่ายรางวัล) สำหรับผู้มาขึ้นเงินรางวัล จากการสอบถาม พบว่า มี 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ค้าที่รับซื้อสลากถูกรางวัล และกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ถูกรางวัล เมื่อผู้ค้ารับซื้อรางวัลและผู้ถูกรางวัลมาใช้บริการขึ้นเงินรับรางวัล ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าไปติดต่อขอรับบริการจากพนักงานด้านการจ่ายเงินรางวัลได้ทันที โดยพนักงานด้านการจ่ายเงินรางวัลจะแนะนำระเบียบและขั้นตอนการขอรับเงินรางวัล ดังนี้

2.1.1 ลูกค้าแจ้งการถูกรางวัลกับพนักงานบริการด้านการจ่ายเงินรางวัล

2.1.2 พนักงานทำการตรวจสอบการถูกรางวัลสลากของลูกค้า

2.1.3 แนะนำให้ลูกค้าเขียนคำขอรับเงินรางวัล และกดบัตรคิว

2.1.4 พนักงานจ่ายเงินรางวัลทำการตรวจสอบสลากที่ถูกรางวัล

2.1.5 ตรวจสอบเอกสารของผู้ถูกรางวัล เช่น บัตรประชาชน

2.1.6 เมื่อลูกค้าชำระอากรแล้ว จ่ายเงินรางวัลให้ลูกค้า ในกรณีที่ไม่เกิน

20,000.- บาท จ่ายเงินรางวัลเป็นเงินสด โดยชำระค่าอากรก่อนรับเงินรางวัล สำหรับกรณีที่เกินกว่า 20,000.- บาท จ่ายเงินรางวัลเป็นเช็คธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขาราชดำเนิน โดยหักค่าอากรเรียบร้อยแล้ว

จากการศึกษาความรู้เกี่ยวกับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล สรุปได้ว่า สลากกินแบ่งรัฐบาล จัดเป็นสินค้าที่มีวงจรอายุสั้นเพียง 15 วัน หากสินค้าหมดอายุลงจะเป็นเพียงเศษกระดาษที่ไม่มีมูลค่า สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จึงต้องมีการจัดสรรและจำหน่ายสินค้าให้หมดตามกำหนดเวลาอย่างรวดเร็ว ทำให้มีผู้เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละงวด ดังนั้น พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การให้บริการประจำและทุกงวดของการจ่ายรางวัล การจำหน่ายสินค้าและบริการ ได้แก่ พนักงานด้านการรับชำระเงินค่าสลาก พนักงานด้านการจำหน่ายสลาก และพนักงานด้านการจ่ายเงินรางวัล ต้องปฏิบัติงานด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็วและให้บริการความช่วยเหลือแก่ผู้มาใช้บริการอย่างทั่วถึง

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายความคิดเห็น มีผู้ให้ความหมายตามคำนิยามของแต่ละบุคคลดังนี้

ซูติมา ชัยมุขลิก (2550 : 15) ความคิดเห็นคือการแสดงออกตามสภาพความรู้สึก ความคิดเห็น ความเชื่อ ทศนคติ ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาทางใดทางหนึ่ง ขึ้นอยู่

กับปัจจัยส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นได้รับมีการตัดสินใจ แสดงออก และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา และสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

พัฒนา มรกตสินธุ์ (2550 : 8-9) สรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกภายในจิตใจ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายนอก หรือสภาวะที่ส่งผลต่อจิตใจ อาจจะเป็นทางบวกหรือทางลบก็ได้ ซึ่งในสิ่งเดียวกันบุคคลอาจจะมีความคิดที่ไม่ตรงกันเสมอไป

วิเชียร ปรีชาธรรมวงศ์ (2550 : 6-9) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันมีผลมาจาก ความรู้ ความเชื่อ ประสบการณ์ ของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้ และอาจมีการแสดงพฤติกรรม หรือคำพูดออกมา หรือไม่ก็ได้

ธีรพันธ์ ชูเชิด (2547 : 30) ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรือความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมขณะนั้นเป็นพื้นฐานในการแสดงความคิดเห็น ทั้งในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจเป็น คำพูดหรือการเขียนก็ได้และอาจถูกต้องหรือไม่ก็ได้

สุกัญญา วิเชียรกร และบุญศรี ทองพ่องสวัสดิ์ (2547 : 7) ความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับทัศนคติมากไม่สามารถแยกออกจากกันได้ คือ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องในการแสดงออกด้วยการพูด หรือการเขียนที่มีลักษณะเป็นการลงมติหรือตีความ ซึ่งอาจเป็นลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ความคิดเห็นอาจไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ ก็ได้

สุกร เสรีรัตน์ (2544 : 174) ความคิดเห็น (Opinions) คือ ความโน้มเอียงที่ไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของความแน่นอน ซึ่งความคิดเห็นนั้นอาจเป็นข้อเท็จจริงบางอย่างก็ได้ แต่ข้อเท็จจริงนั้นเป็นเพียงข้อสรุปของคำแนะนำที่ผู้บริโภคนำมาแสดงออก ความคิดเห็นมักจะเกี่ยวกับคำถามในปัจจุบันและง่ายที่จะเปลี่ยนแปลงไป

อัครฤทธิ์ หอมประเสริฐ (2543 : 25) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยม การยอมรับ และการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจใช้การพูด หรือการเขียน ให้สอดคล้องกับความรู้สึกภายในของตนเอง ซึ่งอาจมาจากประสบการณ์ หรือสภาพความเป็นจริงในขณะนั้น

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงความรู้สึกภายในจิตใจ ของบุคคลตามความรู้สึก ความรู้ ความเชื่อ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมขณะนั้น อาจจะเป็นทางบวกหรือทางลบ ในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ความคิดเห็นมักจะเกี่ยวกับคำถามในปัจจุบันและง่ายที่จะเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับความรู้สึกภายใน ซึ่งอาจเป็นคำพูดหรือ

การเขียนและอาจถูกต้องหรือไม่ก็ได้ บุคคลอาจจะมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ตรงกันเสมอไป

2.1.1 ลักษณะทั่วไปของความคิดเห็น

พิทักษ์พงษ์ ครองชนม์ (2545 : 7) ได้กล่าวถึง ลักษณะของความคิดเห็นในมุมมองของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

1. ความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ใช่สิ่งที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด เช่น เกิดจากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็น

2. ความคิดเห็นมีลักษณะของประเมิน (Evaluative nature) หรือความเชื่อ ที่บุคคล มีอยู่เกี่ยวกับสิ่งของบุคคลอื่น ความคิดเห็นมีธรรมชาติของการประเมินความคิด หรือความเชื่อที่มีความรู้สึกแฝงอยู่ด้วย ซึ่งจะทำให้ผู้ประเมินมีความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ ผลของการประเมินอาจ แตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

3. ความคิดเห็นมีคุณภาพและความเข้มข้น (Quality and intensity) คุณภาพ และความเข้มของความคิดเห็น จะเป็นสิ่งที่บอกถึงความแตกต่างของความคิดเห็นที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่าง ๆ บุคคลอาจมีความคิดเห็นทางบวกหรือความคิดเห็นทางลบต่อสิ่งนั้น ๆ ส่วนความเข้มข้น จะแสดงความมากน้อยของความคิดเห็นหรือบ่งชี้ระดับการประเมิน

4. ความคิดเห็นมีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลง (Permanence) ความคิดเห็นที่ฝังแน่น ลึกซึ้ง มีการสะสมประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้น โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้มานานพอ ความคิดเห็นทำนองนี้จะสามารถใช้ทำนายหรืออธิบายพฤติกรรม ในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน ในเวลาต่อมาได้อย่างถูกต้อง

5. ความคิดเห็นต้องมีสิ่งที่หมาย (Attitude object) คือ ความคิดเห็นต่ออะไร ต่อบุคคล ต่อสิ่งของหรือต่อสถานการณ์จะไม่มีความคิดเห็นลอย ๆ ที่ไม่มีความหมายถึงสิ่งใด ความคิดเห็นจะแตกต่างกัน ตามระดับความแน่นอนชัดเจนและขอบเขตโครงสร้าง ซึ่งขึ้นอยู่กับจำนวน ชนิด และคุณลักษณะของส่วนประกอบสิ่งนั้น

6. ความคิดเห็นมีลักษณะและความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลกับสิ่งของ กล่าวคือ ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นจะทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อม เมื่อมีการประเมินความเชื่อสัมพันธ์ในรูปแบบดังกล่าวก็จะเกิดขึ้นในโครงสร้างของความคิดเห็น

อัครฤทธิ หอมประเสริฐ (2543 : 26) กล่าวว่า ลักษณะของความคิดเห็น เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ที่เกิดขึ้นตามเงื่อนไข 4 ประการ ดังนี้

1. กระบวนการเรียนรู้และบูรณาการของการตอบสนองแนวความคิด
2. ประสบการณ์ส่วนตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ของคน ๆ นั้น

3. การเลียนแบบ ของคนที่ตนเองเกิดความพอใจ หรือเกิดความชอบ

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม ที่ตนเองอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 166-167) ได้สรุป คุณลักษณะของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

1. ความคิดเห็นเป็นสิ่งที่มืออยู่ภายใน กล่าวคือ เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละบุคคล

2. ความคิดเห็นจะมีใช้สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ที่ตนได้เกี่ยวข้องกับอยู่ด้วยในภายนอกและความคิดเห็นจะก่อตัวจากการประเมิน หลังจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งภายนอกดังกล่าว แสดงว่า ความคิดเห็นที่มีอยู่จะเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้

3. ความคิดเห็นจะมีลักษณะมั่นคงถาวร กล่าวคือ ภายหลังจากที่ความคิดเห็นได้ก่อตัวขึ้นมาแล้ว ความคิดเห็นนั้นจะมีความมั่นคงถาวรตามสมควรและไม่เปลี่ยนแปลงทันทีที่ได้รับตัวกระตุ้นที่แตกต่างไป ทั้งนี้ เพราะความคิดเห็นที่ก่อตัวขึ้นนั้นจะมีกระบวนการคิดวิเคราะห์ ประเมินและสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ การเปลี่ยนแปลงต้องใช้เวลาเพื่อกระบวนการดังกล่าว

4. ความคิดเห็นจะมีความหมายอ้างอิงถึงตัวบุคคลและสิ่งของเสมอ ความคิดเห็นไม่ได้เกิดขึ้นมาจากภายในแต่เป็นสิ่งที่ก่อตัว หรือเรียนรู้จากสิ่งที่มีตัวตนที่อ้างอิงได้ สิ่งที่ใช้อ้างอิงเพื่อการสร้างความคิดเห็นอาจจะเป็นตัวบุคคล กลุ่มคน สถาบัน สิ่งของ ค่านิยม เรื่องราวทางสังคม หรือแม้แต่ความนึกคิดต่าง ๆ

เบสต์ (Best. 1977 : 179) สิ่งที่มีอิทธิพลทำให้เกิดความคิดเห็นและความคิดเห็นในการศึกษาความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ได้แก่

1. การศึกษา ซึ่งระดับการศึกษามีอิทธิพลมากต่อการแสดงความคิดเห็น
2. สถาบันครอบครัว สภาพแวดล้อม กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง
3. สื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากลักษณะของความคิดเห็นดังกล่าวสรุปได้ว่า ลักษณะของความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การเลียนแบบและอิทธิพลของกลุ่มทางสังคม ความคิดเห็นไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่ความคิดเห็นมีลักษณะของการประเมินคุณภาพและความเข้มข้น มีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลงง่าย มีลักษณะและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับ สิ่งของสำหรับสิ่งที่มีอิทธิพลทำให้เกิดความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่ การศึกษา สถาบันครอบครัวและสื่อมวลชน เป็นต้น

2.1.2 องค์ประกอบของความคิดเห็น

นักวิชาการหลายหน่วยงานได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

ก้องเกียรติ ขำแจ้ง (2549 : 3-4) กล่าวว่า ความคิดเห็นมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) หมายถึง การรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ แสดงออกมาในแนวคิดที่ว่าอะไรถูก อะไรผิด
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) หมายถึง ลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลที่สอดคล้องกับความคิด แสดงออกมาในรูปของความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พอใจ
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior component) หมายถึง ความพร้อมที่จะกระทำซึ่งเป็นผลมาจากความคิดและความรู้สึกและจะออกมาในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2549 : ออนไลน์) ระบุถึงองค์ประกอบของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความคิด (Cognitive component) เมื่อบุคคลมีการปะทะ (Interaction) ต่อสิ่งต่าง ๆ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ มนุษย์จะเกิดความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ และเกิดการรับรู้ (Perception) หลังจากการรับรู้ ทำให้มนุษย์เกิดแนวความคิดว่าสิ่งนั้นหรือสถานการณ์หรือสภาพการณ์นั้น ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ดีหรือไม่ดี เป็นต้น
2. ความรู้สึก (Affective component) เกิดจากอารมณ์ของบุคคลที่มีผลสืบเนื่องจากแนวความคิดต่อสิ่งต่าง ๆ ถ้าบุคคลมีความคิดที่ดีต่อสิ่งใด ก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ชอบหรือไม่ชอบ ความรัก ความโกรธ ความเกลียด ความพอใจ ความไม่พอใจ เป็นต้น
3. พฤติกรรม (Behavioral component) เมื่อบุคคลมีความคิด ความรู้สึกเกิดขึ้น ผลที่ตามมา คือ การแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งนั้น เช่น แสดงออกในการยอมรับ ไม่ยอมรับ ปฏิเสธ หรือสนับสนุน หรือคัดค้าน เหล่านี้เป็นต้น

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2523 : 5-7) ; (สาริณี พงษ์เจริญไทย. 2534 : 24) กล่าวถึงองค์ประกอบของความคิดเห็นว่ามีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้หรือความคิด (Cognitive component) หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น และเป็นความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งนั้นทางด้านที่ว่า สิ่งนั้นมีคุณหรือโทษมากน้อยเพียงใด เป็นความรู้หรือความเชื่อถือที่ใช้ประเมินค่าสิ่งนั้นได้
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้น พอใจหรือไม่พอใจสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้จะเกิดขึ้นเอง เมื่อบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับคุณหรือโทษของสิ่งนั้นแล้ว
3. องค์ประกอบด้านความพร้อมที่จะกระทำ (Action tendency component) หมายถึง ความพร้อมหรือความโน้มเอียงที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติเมื่อบุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่า และมี

ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบสิ่งนั้นแล้ว สิ่งที่สองคล้องกันซึ่งติดตามมา คือ ความพร้อมที่จะกระทำการ ให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนต่อสิ่งนั้นด้วย

เซียร์ส และคณะ (Sears & others. 1991 : 136 – 139) กล่าวว่า ความคิดเห็นมีองค์ ประกอบ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive component) ประกอบด้วยองค์ความรู้ทั้งหมดที่บุคคลมีอยู่ หรือประสบการณ์เดิมเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นเป้าหมายของความคิดเห็น และได้รับรู้ข้อเท็จจริง ได้รับความรู้ รวมทั้งความเชื่อต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องนั้นเพิ่มเติมขึ้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective or evaluative component) ประกอบด้วย ความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลนั้นต่อเป้าหมายของความคิดเห็น ซึ่งเป็นการประเมินค่าความรู้สึกเชิงบวก ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ ก้าว รังเกียจ ซึ่งจะสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) ประกอบด้วย ความพร้อมของบุคคลที่จะตอบสนอง หรือแนวโน้มที่จะแสดงออกต่อเป้าหมายของความคิดเห็นเมื่อมีการประมวล ความรู้ และประเมินค่าความรู้สึกต่อสิ่งนั้นแล้ว โดยพฤติกรรมจะแสดงออกได้สองลักษณะ คือ พฤติกรรมทางบวก ได้แก่ การยอมรับ สนับสนุน เข้าใกล้ ช่วยเหลือ ส่งเสริม และพฤติกรรมด้านลบ ได้แก่ การทำลาย ขัดขืน ต่อสู้ ถอยหนี เป็นต้น

ลูธานส์ (Luthans. 1989 : 214) ได้อธิบายว่า ความคิดเห็นของคนต่อสิ่งใดก็ตาม ประกอบด้วย องค์ประกอบสำคัญสามประการ คือ

1. องค์ประกอบทางอารมณ์ (Emotional component) ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกของคนที่มีต่อสิ่งนั้นอาจจะเป็นทางบวก ทางลบ หรือเป็นกลางก็ได้

2. องค์ประกอบทางความรู้ (Informational component) ซึ่งได้แก่ ความเชื่อ ความรู้ต่าง ๆ ของคนในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งไม่จำเป็นว่าความรู้เหล่านั้นจะถูกต้องเป็นจริงเสมอไป

3. องค์ประกอบทางพฤติกรรม (Behavioral component) ซึ่งเป็นแนวโน้มที่คนจะประพฤติหรือแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งนั้นในลักษณะพิเศษอย่างหนึ่งอย่างใด เช่น เข้าหาหรือถอยหนีจากสิ่งนั้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบของความคิดเห็นมี 3 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง องค์ประกอบด้านความรู้หรือความคิด ประการที่สอง องค์ประกอบด้านความรู้สึก และประการสุดท้าย องค์ประกอบด้านพฤติกรรมหรือความพร้อมที่จะปฏิบัติ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

สุเมธ ตันติเวชกุล (2550 : ออนไลน์) ได้กล่าวถึง การให้บริการไว้ใน “ห้องธรรม ศฝร.ภ. ๖” ไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร ในอันที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ตามที่คาดหวังและก่อให้เกิดความพึงพอใจ การบริการมี 2 ระดับ คือ ระดับพฤติกรรมกรรม และระดับสถาบัน

กรมที่ดิน (2548 : 7) กล่าวว่า การบริการ ในภาษาอังกฤษ คือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ โกลัซิด ออบอูน มีไมตรีจิต

อติมา วินัยโกศล (2542 : 53) ; (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข. 2548 : 42) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำ ให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น บริการ คือ สิ่งที่ต้องสัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย

พิชยากร กาศสกุล (2545 : 8) การบริการ หมายถึง สินค้าที่ไม่มีตัวตน มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ แต่มีราคาซื้อขายกันได้ เป็นกิจกรรมที่ผู้เสนอ สามารถนำเสนอสิ่งที่สำคัญที่มองไม่เห็นเป็น ตัวตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

พิชยากร กาศสกุล (2545 : 7) “การบริการ” (Services) ตามความหมายของพจนานุกรม ฉบับใหม่ของเว็บสเตอร์ คือ การสนองตอบในสิ่งซึ่งผู้คนต้องการหรือปรารถนา (To provide people with something they need/want)

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 331) ได้ให้นิยามของการบริการว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ ถูกนำเสนอ โดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีได้มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูก เสนอร่วมกันกับสินค้าที่จับต้องได้

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำกิจกรรมอย่างใด อย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อให้ความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น เนื่องจากการบริการ เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ ไม่มีตัวตน มองไม่เห็น แต่มีราคาซื้อขายกันได้ โดยที่กิจกรรมดังกล่าว อาจถูกเสนอร่วมกันกับสินค้าที่จับต้องได้ การบริการมี 2 ระดับ คือ ระดับพฤติกรรมและระดับ สถาบัน

2.2.1 ลักษณะของการให้บริการ

กรมที่ดิน (2548 : 7) การบริการหรือ Service เป็นการกระทำในลักษณะของการปฏิบัติ ด้วยความเอาใจใส่ โกลัซิด ออบอูน มีไมตรีจิต ซึ่งมีลักษณะการบริการ ดังนี้

1. S Smile & sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E Early response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค

3. R Responsibility & respectful สำนักรับผิดชอบและให้เกียรติลูกค้า
4. V Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร
5. I Image Enhancing & integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ คุณธรรม ความสุจริต
6. C Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่
7. E Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

ฉัตรยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ (2545 : 11) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการจะมีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้า ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability)
3. บริการมีความไม่แน่นอน (Viability)
4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous)
5. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)

สมิต สัจฉกร (2543 : 173-174) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของหลักการให้บริการไว้ว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น โดยทั่วไปมีข้อความคำนึงความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีการประเมินผล การให้บริการ มีการปฏิบัติด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน มีความเหมาะสมแก่สถานการณ์ตรงตามกำหนดเวลาและไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 33) อธิบายไว้ว่า การให้บริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะเหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือ (Reliability)
2. การตอบสนอง (Responsive)
3. ความสามารถ (Competence)
4. การเข้าถึงบริการ (Access)
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy)
6. การสื่อสาร (Communication)
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ
9. ความเข้าใจ (Understanding)
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 18) ได้กล่าวว่า การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อ ผู้ขายบริการต้องสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ (Place) ตัวบุคคล (People) เครื่องมือ (Equipment) วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (Communication material) สัญลักษณ์ (Symbols) และราคา (Price) ผู้ขายบริการจะต้อง จัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) ผู้ขายหนึ่งรายสามารถ ให้บริการลูกค้าในขณะที่ได้หนึ่งราย ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริการในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ความไม่แน่นอน (Variability) ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหนและอย่างไร ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ซึ่งทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการที่ดี

3.2 สร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) เหมือนกับสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้า.

มิลเล็ท (Millet, 1954 : 337-400) ; (ศรีรัฐ ชัชวาลย์ปรีชา, 2548 : 14) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมกับจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

อีเวนส์ และลิมด์เซย์ (Evans & Limdsay. 1996 : 42) ; (พิชยากร กาศสกุล. 2545 : 8) การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้รับบริการและตัวแทน ผู้ทำหน้าที่ให้บริการสำหรับธุรกิจบริการหนึ่ง ๆ ลักษณะของการบริการที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. การไม่สามารถถูกจับต้องได้ (Intangibility)
2. การไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability)
3. ความไม่คงเส้นคงวา (Heterogeneity or variability)
4. การไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)

แพนเชนสกาย และโทมัส (Penchansky & Thomas. 1985 : 14-50) ; (พิชราภรณ์ กระบวนรัตน์. 2546 : 52) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วยหลักการที่สำคัญของการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

จากความหมายลักษณะของการบริการ สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการจะมีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้า เนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องหรือแบ่งแยกได้ ไม่มีความแน่นอน จัดทำมาตรฐานได้ยากและไม่สามารถเก็บไว้ได้ เป็นการกระทำในลักษณะของความเอาใจใส่ การให้บริการที่ประสบความสำเร็จ ต้องคำนึงถึงความสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมีความต่อเนื่องก้าวหน้าและเท่าเทียมกัน สิ่งที่ผู้ให้บริการควรยอมรับและยึดถือปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การติดต่อเฉพาะในเรื่องของงาน การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการและการวางตนเป็นกลาง

2.2.2 ความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข (2548 : 42) การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่า คุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้

(Expected quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (Total perceived service quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ คือ

1. การเป็นมืออาชีพและทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill)
2. ความคิดเห็นและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior)
3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่น (Accessibility and flexibility)
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness)
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover)
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility)

สกาวิตี ดวงเด่น (2538 : 43) ความคาดหวังตามพจนานุกรมของอ็อกซ์ฟอร์ด ได้ให้ความหมายว่าเป็นสภาวะทางจิตซึ่งเป็นการรู้สึกนึกคิดอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมีควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น

พิชยากร กาศสกุล (2545 : 11) พจนานุกรมของโคลิน ให้ความหมายว่า ความคาดหวังเป็นสิ่งที่ได้คาดหวังเอาไว้เป็นความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้น และเป็นไปตามความต้องการที่ได้คาดหวังเอาไว้

พาราซูรามัน และคณะ (Parasuraman & et al. 1990 :19) ได้ศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง (Factor influencing expectations) ของผู้มาใช้บริการมีปัจจัย 4 ประการ คือ

1. ความต้องการอันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคล (Personal need)
2. ประสบการณ์ในอดีต (Past experience)
3. คำพูดปากต่อปาก (Word of mouth communications)
4. การสื่อสารจากภายนอก (External communications)

เกอเรท และรูทริงค์ (George & Reurink. 1991 : 263) ; (ศรีรัช ชัชวาลย์ปรีชา. 2548 : 7) ได้เสนอความคาดหวังเกี่ยวกับประเภทของความต้องการของผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความต้องการบริการด้านข้อมูลและการสื่อสาร ผู้รับบริการทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ต่างมีความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและการสื่อสารที่ประทับใจ
2. ความต้องการความรับผิดชอบ เมื่อผู้รับบริการเกิดความคาดหวังในการบริการจากองค์กร ก็ส่งผลให้เกิดความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและทันที่จากผู้บริการ

3. ความต้องการการแก้ไขปัญหา การบริการระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการย่อมมี ปัญหาเกิดขึ้นเสมอ ดังนั้นเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นผู้รับบริการมักจะต้องการทราบว่าจะสามารถแก้ปัญหา ได้อย่างไร

4. ความต้องการได้รับการบริการตามเวลาที่สม่ำเสมอ เมื่อผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ ตามเกณฑ์ที่ปฏิบัติเป็นประจำ ผู้บริการต้องสามารถที่จะบริการได้ตามเวลามาตรฐาน เมื่อมีการใช้ บริการในกิจกรรมลักษณะเดิม เวลาที่ใช้ก็ควรที่จะใกล้เคียงหรือเท่ากัน

5. ความต้องการได้รับการบริการตามเวลาที่สม่ำเสมอผู้ให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการ จะต้องมีความสัมพันธ์ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ดังนั้น พนักงานให้บริการจะต้องรู้ว่าทำงานอะไร ทำอย่างไรและทำไมต้องทำ

6. ความถูกต้องในการปฏิบัติหน้าที่ในการบริการ การบริการด้านต่าง ๆ จะต้องถูกต้อง ในการดำเนินงานเพียงครั้งแรก ซึ่งหมายถึงการบริการที่มีคุณภาพ และสามารถที่จะช่วยลดต้นทุน ในการดำเนินงานอีกด้วย

7. การบริการอย่างมีอัธยาศัยและมีความเป็นมิตร ความต้องการข้อนี้เป็นความต้องการ ที่จำเป็นสำหรับองค์กร แม้จะไม่เกี่ยวข้องกับบริการอย่างมีคุณภาพก็ตาม เพียงแค่รอยยิ้มขณะ บริการก็เป็นที่ยอมรับสำหรับผู้รับบริการเป็นที่สุด

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นสิ่งที่คุณรับบริการได้คาดหวังเอาไว้ เป็นสภาวะทางจิตของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมีควรจะเป็น หรือ ควรจะเกิดขึ้น คุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ซึ่ง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง คือ ความต้องการจากปัจจัยส่วนบุคคล ประสบการณ์ คำพูด และ การสื่อสาร มีความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา ให้บริการตามเวลาที่สม่ำเสมอ มีความถูกต้อง ผู้ ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีและมีความเป็นมิตร

2.2.3 การบริการโดยภาครัฐ

สมภพ โชติษฐยางกูร (2002 : ออนไลน์) ได้กล่าวถึง ระบบการบริการของรัฐจะทำได้ ตามที่กฎหมายกำหนด มีทั้งบริการที่คล้ายภาคเอกชน การให้บริการของรัฐ จึงต้องระมัดระวังไม่ให้ เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย ขณะเดียวกันก็ต้อง ให้บริการที่ รวดเร็ว และเป็นที่ยังพอใจของประชา โดยมีเกณฑ์มาตรฐานกำหนดไว้ 10 เกณฑ์ คือ

1. ประสิทธิภาพ การบริการของรัฐ มีความรวดเร็วในการให้บริการ
2. คุณภาพ คือ ความสมบูรณ์ครบถ้วนตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
3. ความทั่วถึง คือ การบริการที่ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้
4. ความเสมอภาค ลูกค้าทุกกลุ่มควรได้รับการบริการโดยเสมอภาค

5. ความเป็นธรรม รัฐให้บริการแก่กลุ่มหลากหลายโดยเสมอภาคกัน
6. การตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้ตามที่ควรจะเป็น
7. การตอบสนองความพึงพอใจ ต้องวัดจากความเห็นของลูกค้า
8. ความต่อเนื่อง หน่วยงานของรัฐสร้างความเป็นเลิศในการบริการ
9. ความสะดวกสบาย คือ ในการติดต่อและการรับบริการ
10. ความพร้อมในการให้บริการ ที่ลูกค้ามักคาดหวังว่าจะได้รับในทันที

วรลักษณ์ วรณวิจิตร และคณะ (2549 : 17) เห็นว่าการศึกษาพฤติกรรมกรให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลต้องศึกษาจากหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity)
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism)
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality)

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 47) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ โดยเป้าหมายที่ดีที่สุดของการบริการคือ การทำให้ประชาชนพึงพอใจ โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ได้แก่ ข้าราชการ และลูกจ้างที่รับเงินเดือนประจำในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึง ประชาชนทั่วไป
2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ หน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียด และเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ
3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข การบริการของรัฐมักมีเงื่อนไข และหากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนดก็อาจมีบทลงโทษ
4. มีกฎระเบียบรองรับ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกากฎกระทรวง ระเบียบ หรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 89) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการประชาชนนั้นคือ หน้าที่ที่สำคัญที่สุดของราชการภาครัฐ ต้องพยายามอย่างไม่มีที่สิ้นสุดในการปรับปรุงบริการที่ดี เพื่อมอบให้กับประชาชน เพื่อให้บรรลุตามหลักการในการให้บริการประชาชนของรัฐ 12 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. รัฐจะให้ความเสมอภาคในการบริการประชาชน
 2. รัฐจะให้ความสำคัญแก่ประชาชนที่มารับบริการ
 3. รัฐจะให้ความพึงพอใจของประชาชนให้ดีขึ้น
 4. รัฐจะเพิ่มความรวดเร็วในการบริการประชาชน
 5. รัฐจะเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน
 6. รัฐจะลดภาระของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการ
 7. รัฐจะเพิ่มรายได้หรือประหยัดค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชน
 8. รัฐจะสร้างความพึงพอใจในการบริการประชาชน
 9. รัฐจะเพิ่มลักษณะการเป็นที่พึงของประชาชนให้มากขึ้น
 10. หน่วยงานของรัฐจะถูกตรวจสอบได้ตลอดเวลา
 11. รัฐจะสร้างการมีส่วนร่วมให้แก่ประชาชนให้มากขึ้น
 12. ข้าราชการทุกระดับต้องแสดงความมีอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชน
- ดำรง ชลสุข (2542 : 25-29) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า หมายถึง การนำบริการของรัฐให้ถึงประชาชน
2. การสร้างศรัทธาหรือความเชื่อมั่นให้เกิดแก่ประชาชน
3. ความสามารถของตัวข้าราชการ ต้องมีความสามารถในด้านนั้น
4. คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ทางราชการผลิตออกไป ได้แก่ เอกสารสิ่งพิมพ์

หนังสือ หลักฐานสำคัญต่าง ๆ จะต้องคำนึงถึงคุณภาพ มาตรฐาน และความถูกต้อง

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการโดยภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล พยายามปรับปรุงบริการที่ดี การให้บริการของรัฐต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบ เสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย การบริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยทั่วไป มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นลักษณะผูกขาดมีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษ และมีกฎ ระเบียบไว้รองรับ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน

ดารณี จุนเจริญวงศา (2548 : 16) สรุปไว้ว่า การปฏิบัติงานเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใดและถ้าพบว่าดี ก็จะเกิดความ พึงพอใจ ในการปฏิบัติงานแต่ถ้าหากพบว่าไม่ดี ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อารี เพชรสุค (2530 : 11) ; (ดารณี จุนเจริญวงศา. 2548 : 16) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้างเป็น

อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากงานนั้นทำให้ความต้องการ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง แต่ ถ้าเกิดความแตกต่างกันระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพอใจและไม่พอใจในงานนั้นได้

อดุลย์ หริรัถย์เสาวนีย์ (2542 : 37-38) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พอใจอันเป็นผลมาจากการประเมินผลของบุคคลที่มีต่องานหรือประสบการณ์จากการทำงานของเขา

เอกชัย กีสุขพันธ์ (2538 : 14) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดี ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ความคิดเห็น ที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดีก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผล เกี่ยวข้องกับสภาวะทางอารมณ์ ความสามารถ สมรรถภาพทางร่างกาย และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2.3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2538 : 15) ; (คารณี จุนเจริญวงศา. 2548 : 16) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสถานการณ์

1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2 อุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการดำเนินงาน รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานด้วย

2. การรับรู้ทางด้านบทบาท หมายถึง แนวทางที่บุคคลให้ความหมายของเขากำลังความพยายามที่เขาเชื่อว่ามีผลสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3. ความสามารถและทักษะ โดยที่ความสามารถเป็นลักษณะของบุคคล และทักษะหมายถึง ระดับความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะอย่าง ความสามารถจะมีความสัมพันธ์กับทักษะบุคคลที่มีความสามารถ (Ability) ซึ่งเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรม ความสามารถเป็นผลมาจากสิ่ง 3 ประการ คือ ประสบการณ์การศึกษาและฝึกอบรม อย่างไรก็ตามคนเราไม่สามารถทำงานโดยได้เหนือความสามารถของตน ดังนั้นถ้าผู้ใดรู้จักความสามารถของตนเอง ก็จะทำงานได้ผลดี

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 93) กล่าวว่า อายุราชการและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งความสามารถในการปฏิบัติงานของมนุษย์มาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถ

ทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษา และการอบรม การมีประสบการณ์ใดก็ตามย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานมาไม่ได้เป็นเครื่องประกันว่าคนที่ทำงานนานกว่าจะมีประสบการณ์มากกว่าคนที่ทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมมีประสบการณ์ต่างกัน ประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ และคนที่มีความสามารถในการทำงานเป็นเวลานานย่อมได้เปรียบในด้านความชำนาญงาน

สเทียร์ (Steer. 1977 : 138-141); (กรณี กิริติบุตร. 2539 : 110) ได้เสนอไว้ว่า การปฏิบัติงานที่ดีของบุคคลประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ ความสามารถลักษณะเฉพาะตัว และความสนใจของบุคคล ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะของบุคคล

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลประกอบด้วย ปัจจัยด้านสถานการณ์ การรับรู้ทางด้านบทบาทความสามารถและทักษะ นอกจากนั้นยังรวมถึง อายุงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การมีประสบการณ์ย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี สำหรับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานที่ดีของบุคคล ประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ประการ คือความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว และความสนใจของบุคคล

2.3.3 องค์ประกอบการปฏิบัติงานที่ประสบผลสำเร็จ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 146) ได้กล่าวอีกว่า อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย นอกจากอายุแล้ววุฒิการศึกษา การศึกษาเป็นปัจจัยช่วยให้คนมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับตัวเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย การศึกษาจึงมีส่วนช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดีจากการศึกษาดังกล่าวทำให้ทราบว่าวุฒิการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า องค์ประกอบการปฏิบัติงานที่ประสบผลสำเร็จนั้นประกอบด้วย อายุและประสบการณ์ในการทำงาน นอกจากนั้นแล้วการศึกษาเป็นปัจจัยช่วยให้คนมีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวและเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีเหตุผล วุฒิการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญและมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอีกด้วย

2.4 ทฤษฎีความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ

ดวงตะวัน พงษ์รูป (2549 : 40) ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory ของ วรูม (Vroom) ซึ่งมองว่าระดับผลงานของคน (ซึ่งวรูมเรียกว่า “ผลระดับแรก” –First level outcome)

จะถูกกำหนดโดยความชอบ (Preference) ที่บุคคลผู้นั้นมีต่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งในบรรดาหลาย ๆ วัตถุประสงค์ (ซึ่งรวมเรียกว่า “ผลลัพธ์ที่สอง” –Second level outcomes หรือ “สิ่งแปรออกมา” –Variance) คำว่า Variance หมายถึงว่าความอยากที่จะทำในสิ่งนั้น ๆ ถ้าความอยากมากกว่าความไม่อยาก ระดับค่าของ Variance เป็นบวก แต่ถ้าบุคคลมีความรู้สึกเฉย ๆ ระดับค่า Variance จะเป็นศูนย์ การกระทำของบุคคลที่จะไปสู่จุดที่คาดหวังนั้นเป็นกลไก (Instrumental) ไปสู่ความสำเร็จซึ่งได้เขียนเป็นสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แรงจูงใจ} &= \text{ความอยาก} \times \text{ความคาดหวัง} \\ (\text{Motivational force}) &= (\text{Valence} \times \text{Expectancy}) \end{aligned}$$

การใช้บริการของบุคคลแต่ละคนจะมีความคาดหวังและมีความต้องการเฉพาะคน เป็นกลไกที่แสดงพฤติกรรม นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

การจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) หมายถึง สภาวะที่บุคคลมีความต้องการกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยความสนใจ

การจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง อันนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคล

จากแนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวังของผู้มาใช้บริการสรุปได้ว่า การใช้บริการของบุคคลแต่ละคน จะได้รับผลกระทบโดยตรงจากสิ่งที่เขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบก็ได้ ตามทฤษฎีความคาดหวังตามความต้องการเฉพาะคนนี้ นักจิตวิทยา ได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ การจูงใจภายในและการจูงใจภายนอก

2.5 ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

สยาม เอช อาร์ ทีม (Siam HR Team. 2544 : ออนไลน์) กล่าวถึง ทฤษฎีสองปัจจัยตามแนวคิดของ เฟรดริกเฮิร์ซเบิร์ก หรือ Hygiene Theory (Her zberg's Motivation-Hygiene Theory) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจระบบการทำงานของในองค์กรนั้นมีอยู่ 2 ปัจจัย ที่มีส่วนสร้างความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจให้กับพนักงาน คือ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ (Motivator factors) หมายถึง ปัจจัยที่เมื่อพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรได้รับการตอบสนองแล้ว จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน และเป็นผลทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ (ดูภาพประกอบ 4)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่เมื่อพนักงานในองค์กรไม่ได้รับการตอบสนองแล้วจะสร้างให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นได้ (Hygiene แปลว่า การหลีกเลี่ยงความยากลำบากทางสุขภาพของมนุษย์จากสภาพแวดล้อม) แม้จะเพิ่มปัจจัยจำพวกนี้ก็ไม่เป็นผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ และกระตุ้นหรือรันทึ่งที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาวขึ้นได้

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ (Motivator Factors)	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Hygiene Factors)
1. ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement)	1. นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration)
2. ความยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน (Recognition)	2. เทคนิคและการควบคุมงาน (Supervision technical) การบังคับบัญชา
3. ลักษณะของงาน (Work itself) ความท้าทายของงาน	3. เงินเดือน (Salary) ฐานะ ความมั่นคง
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)	4. ความสัมพันธ์ภายในต่อผู้บังคับบัญชา (Internal relations-supervision)
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement)	5. สภาพการทำงาน (Working conditions)
6. การเติบโตของแต่ละบุคคล	6. เรื่องราวส่วนตัว

ภาพประกอบ 4 ความแตกต่างของปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ

ที่มา : Siam HR Team. 2544 : ออนไลน์

ทฤษฎีสองปัจจัยนี้ Herzbergh เห็นว่า “Motivators” เป็นสิ่งที่น่าสนใจมากกว่า เพราะเขามองเห็นในแง่ที่ว่า Motivators เปรียบเสมือนกับทฤษฎี Y ของ Douglas Murray McGregor

จากทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน สรุปได้ว่า มนุษย์มีระดับความต้องการทางด้านความสำเร็จที่แตกต่างกัน สำหรับพฤติกรรมที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจ ระบบการทำงานในขององค์กรนั้นมีอยู่ 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ (Motivator factors) และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Hygiene factors)

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สวนดุสิตโพล (2541 : 123) ฉบับรายงาน เดือนกุมภาพันธ์ ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ในทัศนะของ “ผู้แทนจำหน่าย” ผลการวิจัยพบว่า กรณีลักษณะ และขนาดของสลาก จำนวนโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลที่ได้รับการจัดสรรความสะดวกในการรับซื้อจำหน่าย วิธีการและขั้นตอนการจ่าย/รับรางวัล และภาพรวมของการรับสลากกินแบ่งรัฐบาล มาขาย โดยส่วนรวมแล้วพบว่าผู้จำหน่ายส่วนใหญ่มีความพอใจปานกลาง กรณีปัญหาการดำเนินงานของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาคือการจัดสรรสลากไม่เป็นธรรม กรณีความพึงพอใจในสลากกินแบ่งรัฐบาล โดยส่วนรวมแล้วเห็นว่า การจำหน่ายสลากกินแบ่ง รัฐบาล สามารถสร้างอาชีพสำหรับประชาชน

สวนดุสิตโพล (2541 : 222) ฉบับรายงานผลการสำรวจ เดือนกันยายน ได้จัดทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ “ภาพพจน์ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จากผู้มาใช้บริการปี 2541” ผลการวิจัยในบทสรุปสำหรับผู้บริหารพบว่า ในด้าน “ความพึงพอใจ” สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลนั้น ประชากรในกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่พึงพอใจ ในเรื่องการออกรางวัลมีความโปร่งใสมากขึ้น การหาซื้อสะดวก มีจำหน่ายทั่วไป รายได้ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ช่วยเหลือสังคมเป็นการสร้างอาชีพให้แก่ประชาชนและการให้บริการ โดยเฉพาะการรับรางวัลสะดวก ในส่วนของ “ความไม่พึงพอใจ” สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลนั้น ประชากรในกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลไม่สามารถควบคุมราคาสลากได้ เป็นการมอมเมาประชาชน สลากมีราคาแพงเกินไป ในส่วนของผู้จำหน่ายระบุว่าไม่พึงพอใจต่อการจัดสรรโควตาให้แก่ผู้จำหน่าย จากผลการวิจัยเชิงสำรวจ “ภาพพจน์ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จากผู้มาใช้บริการปี 2541” มีค่าเฉลี่ย $X = 2.765$ จัดอยู่ในระดับ “ปกติที่ดีขึ้น” เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2543 : 36) ได้จัดทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจภาพพจน์ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จากผู้มาใช้บริการ นักวิชาการ และสื่อมวลชน ปี 2543 ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านตัวสลาก ด้านการออกรางวัล ด้านพนักงานผู้จ่ายเงินรางวัล เป็นที่พอใจในระดับ “ดี” ด้านการนำไปจำหน่าย กลุ่มผู้จำหน่ายสลากฯ ให้ความพอใจ ในระดับ “ปานกลาง” โดยเฉพาะประเด็นการจัดสรรโควตา ความพอใจในระดับ “ต่ำ”

2. ภาพพจน์ของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ภาพพจน์ด้านตัวสลากฯ อยู่ในระดับ “ดี” ด้านการจัดการและการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยความพอใจอยู่ในระดับ “ต่ำ” ขณะที่ความสามารถนำรายได้เข้ารัฐและมีเงินช่วยเหลือสังคมและการกุศล ยังเป็นแง่บวก จึงช่วยยกระดับความพอใจโดยรวม “ปานกลาง”

3. พัฒนาการของภาพพจน์ จากการสำรวจทุกกลุ่มให้ความเห็นว่า “ไม่เปลี่ยนแปลง” เนื่องจากสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ยังถูกมองว่า เป็นการมอมเมาประชาชน

4. การสรุปผลการประชุม ได้ะกลมจากงานวิจัยดังกล่าว ได้ข้อสรุปว่า ความพึงพอใจในการบริการและความโปร่งใสในการทำงานของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ทุกฝ่ายมีความเชื่อมั่นมีความพอใจในการบริการที่สะดวกรวดเร็วดีกว่าในอดีต ความเห็นต่อภาพพจน์ นักวิชาการ และ สื่อมวลชนยังมองเป็นภาพลบ ขณะที่ผู้ชายและผู้ซื้อ จะรู้สึกกลาง ๆ ถึงค่อนข้างดี เพราะเห็นประโยชน์ที่เกิดกับส่วนตัว เป็นต้น

อินโฟเสิร์ช (Infosearch. 2544 : 66) ได้ทำการสำรวจเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการจากผู้มาใช้บริการและการสำรวจความคิดเห็นจากผู้ซื้อสลาก ณ จุดตรงราคา สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ปี 2544” ผลการสำรวจพบว่า

1. ความพึงพอใจต่อรูปแบบและลักษณะของสลาก พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.09 การจัดหมวดหมู่และหมายเลขสลากมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ลักษณะ รูปแบบ ความสวยงามของสลาก

2. ความพึงพอใจต่อการจัดจำหน่าย พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.08 ความสะดวกในการหาซื้อสลากมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ความหลากหลายของหมายเลขสลาก

3. ความพึงพอใจต่อการออกรางวัล พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.16 การถ่ายทอด ผลการออกรางวัลประจำงวดทางสถานีวิทยุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม รองลงมา ได้แก่ การถ่ายทอดผลการออกรางวัลประจำงวดโทรทัศน์

4. ความพึงพอใจต่อการจ่ายรางวัล พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.31 จำนวนรางวัลของรางวัลใหญ่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม รองลงมา ได้แก่ จำนวนรางวัลเลขท้าย 2 และ 3 ตัว

5. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานผู้จ่ายเงิน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 1.96 ความตั้งใจเอาใจใส่ในการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม รองลงมา ได้แก่ ความสุภาพในการบริการ การให้คำแนะนำ/ปรึกษาและให้ข้อมูลที่ชัดเจนส่วนความถูกต้องในการให้บริการและความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าสหสัมพันธ์ต่ำมาก

6. ความพึงพอใจต่อสถานที่ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 1.96 ความสะอาดและเป็นระเบียบภายในสำนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม รองลงมา ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งให้ลูกค้ารอรับบริการ ความชัดเจนของป้ายหน่วยงานต่าง ๆ

7. ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร/กิจกรรม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.34 ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยรวม รองลงมา ได้แก่ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสาร ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร

8. ความพึงพอใจโดยรวม แบ่งเป็นความพึงพอใจโดยรวมของผู้ถูกรางวัลต่อการให้บริการของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล เท่ากับ 2.27

9. ข้อเสนอแนะต่อการบริการของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จากการสอบถามข้อเสนอแนะของประชาชน พบว่า ควรออกกฎหมายควบคุมไม่ให้ขายสลากเกินราคา และควบคุมการออกสลากให้โปร่งใส เป็นต้น

ดวงโกมล ฌรงค์หนู (2548 : 86-90) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อแยกพิจารณาทางด้านกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยสูงที่สุด คือ งานบริการด้านเงินสมทบและการตรวจสอบ รองลงมา คือ งานบริการด้านการเงินและบัญชี อันดับสุดท้าย คือ งานบริการด้านอาคารสถานที่ ในส่วนการศึกษาวิจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ ใช้บริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดฉะเชิงเทรา รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีความสอดคล้องกัน ทั้งในงานบริการด้านต่าง ๆ คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากให้เหมาะสมมากกว่าเดิม ฉะนั้น สำนักงานจึงควรวางแผนการบริหารจัดการบุคลากรในการให้บริการ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มาใช้บริการ และ ภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานประกันสังคมต่อไป

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลสรุปได้ว่า ในเรื่องภาพพจน์จากผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการออกรางวัลและความโปร่งใส สำหรับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้แทนจำหน่าย บางกลุ่มมีความพึงพอใจปานกลางในด้านความสะดวกในการรับซื้อจำหน่าย วิธีการและขั้นตอนในการจ่าย/รับรางวัล และภาพรวมของการรับสลากกินแบ่งรัฐบาลมาจำหน่าย และบางกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับดี สำหรับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในระดับต่ำบางกลุ่ม พบว่า ประเด็นการจัดสรรโควตาสลาก การจัดการดำเนินงาน และสถานที่ ยังอยู่ในระดับต่ำจนถึงระดับปานกลาง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั่วไป เกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็น หรือทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ใช้บริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ งานด้านต่าง ๆ แต่อย่างใด