

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

1. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด
 - 1.1 ภารกิจของสำนักงานจัดหางานจังหวัด
 - 1.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด
 - 1.3 การให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี
 - 1.4 กระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี
 - 1.5 นโยบายการบริหารงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.2 แนวคิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.6 ทฤษฎีความคาดหวัง
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ผลงานวิจัยในประเทศ
 - 3.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ

1. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

1.1 ภารกิจหลักของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกรมการจัดหางาน ประกอบด้วย

1.1.1 การบริการจัดหางานในประเทศ

เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนวัยทำงานได้มีการงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม รับรู้ ข่าวสาร ตลาดแรงงาน ลดปัญหาการว่างงาน และการขาดแคลนแรงงาน

การดำเนินงาน

1. ให้บริการจัดหางาน รับสมัครงาน บรรจุนาน หาดำเน่งงานว่าง
2. บริการจัดหางานเคลื่อนที่ โดยเจ้าหน้าที่จัดเตรียมตำแหน่งงานว่างออกไปรับสมัครในชุมชนหรือสถานที่จัดงานต่าง ๆ
3. จัดงานวันนัดพบแรงงาน เพื่อให้คนหางาน และนายจ้างหลาย ๆ ราย ที่ต้องการ คนงาน ได้มาพบกัน โดยตรงเพื่อการสัมภาษณ์ และการบรรจุนาน
4. ประสานงานการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ เพื่อเคลื่อนย้ายแรงงานครั้งละจำนวนมากจากจังหวัดหนึ่งที่ไม่ม่ตำแหน่งงาน ไปให้นายจ้างในอีกจำนวนหนึ่งที่มีตำแหน่งงาน
5. จัดหางานพิเศษเป็นการบริการแก่กลุ่มเป้าหมายเฉพาะได้แก่ นักเรียน นักศึกษา คนพิการ ชาวเขาผู้พันโทษ ผู้ผ่านการฟื้นฟูสมรรถภาพ ภายหลังกการบำบัดยาเสพติด ผู้ประสบสาธารณภัย ทหารกองประจำการที่ปลดเป็นกองหนุนเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนผู้ถูกเลิกจ้าง เป็นต้น
6. บริการจัดหางานทาง อินเทอร์เน็ต(Internet) โดยผู้สมัครสามารถดูตำแหน่งงานของนายจ้างและสถานประกอบการ และสมัครงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรม
7. การให้บริการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานตลอด 24 ชั่วโมงเป็นการให้บริการจัดหางาน ณ สถานที่ที่คนหางานจำเป็นต้องได้รับการบริการตลอดเวลา มีการเปิดบริการ 2 แห่ง คือ สำนักจัดหางานกรุงเทพ 2 จุดจักร (หมอชิต) และสำนักจัดหางานกรุงเทพ 3 บางรัก (หัวลำโพง)

1.1.2 การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ

เพื่อกำกับดูแลการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ คุ้มครองสิทธิ ประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อให้แรงงานไทยได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม สภาพความเป็นอยู่และสภาพการทำงานที่เหมาะสม

การดำเนินงาน

1. พิจารณาคำขออนุญาตรับสมัคร และประกาศรับสมัครคนหางานเป็นการล่วงหน้า
2. พิจารณาคำขออนุญาตจัดส่งคนหางานไปทำงานต่างประเทศ
3. พิจารณาคำขออนุญาตพาลูกจ้างไปทำงานหรือส่งไปฝึกงานในต่างประเทศ

4. รับแจ้งการส่งลูกจ้างไปฝึกงานในต่างประเทศกรณีไม่เกิน 45 วัน
5. รับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง
6. รับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศของคนหางานที่เดินทางกลับประเทศไทย เป็นการชั่วคราว
7. เป็นศูนย์ให้บริการข้อมูลแก่คนหางานที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ
8. รับลงทะเบียนผู้ที่ประสงค์จะไปทำงานต่างประเทศ (ศูนย์ทะเบียนคนหางาน)
9. กำหนดมาตรฐานการทำงาน แนวทางการดำเนินการส่งเสริมแรงงานไทยไปต่างประเทศให้เป็นนโยบายของรัฐบาลการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ โดยถูกต้องตามกฎหมายมี 5 วิธี 1) กรมการจัดหางานเป็นผู้จัดส่ง กล่าวคือ เมื่อนายจ้างในต่างประเทศ ต้องการคนหางานไทยไปทำงานก็สามารถ ร้องขอให้กรมการจัดหางานประกาศรับสมัครคนหางานให้โดยนายจ้างจะเป็นผู้คัดเลือกในชั้นสุดท้ายพร้อมทั้ง ตกลงทำสัญญาจ้าง 2) บริษัทจัดหางานจัดส่ง (จะต้องเป็นบริษัทที่ได้รับอนุญาตจากกรมการจัดหางาน) ประสงค์จะจัดส่งคนงานไปให้นายจ้างต่างประเทศจะต้องดำเนินการยื่นคำขอรับสมัครงานเป็นการล่วงหน้า (ต้องได้รับอนุญาตจากกรมการจัดหางานก่อนจึงจะประกาศรับสมัครได้) 3) นายจ้างในประเทศไทยพาลูกจ้างของตน ไปทำงานต่างประเทศ (ต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดี กรมการจัดหางานหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายก่อน) 4) นายจ้างในประเทศไทยส่งลูกจ้างของตนไปฝึกงานในต่างประเทศ (ต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดีกรมการจัดหางานหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายก่อน) 5) คนหางานเดินทางไปทำงานในต่างประเทศด้วยตนเอง ให้แจ้งอธิบดี หรือผู้ที่อธิบดีมอบหมายทราบก่อนเดินทางไม่น้อยกว่า 15 วัน

1.1.3 การควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว

เพื่อดูแล ตรวจสอบและความคุมการทำงานของคนต่างด้าวในประเทศไทยให้เป็นไปตามกฎหมายและเกิดประโยชน์แก่ประเทศไทยมากที่สุด รวมถึงการควบคุมแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง ซึ่งได้รับการผ่อนผันให้ประกอบอาชีพเป็นการชั่วคราว

การดำเนินงาน

1. พิจารณาออกใบอนุญาตทำงาน ต่ออายุใบอนุญาตทำงานเปลี่ยนแปลงรายการใบอนุญาตทำงาน รับแจ้งเข้า - ออกจากการทำงาน และการขอเข้ามาดำเนินการขององค์กรเอกชนต่างประเทศในประเทศไทย

2. จัดประชุมคณะกรรมการพิจารณาการทำงานของคนต่างด้าว
3. ปรับปรุงพระราชกฤษฎีกากำหนดงานในการห้ามคนต่างด้าวทำ
4. ศึกษาวิจัยงานในอาชีพและวิชาชีพห้ามคนต่างด้าวทำ
5. ปรับปรุงระเบียบวิธีการคิดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตทำงาน
6. วางมาตรการจัดระบบ เพื่อควบคุมการทำงานของคนต่างด้าวผิด

กฎหมายให้เข้ามาโดยถูกต้องตามกฎหมาย

7. ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการทำงานของคนต่างด้าวให้เป็นไปตาม

กฎหมาย

1.1.4 การแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ

เพื่อให้ นักเรียน นักศึกษา ผู้ที่อยู่ในวัยทำงานและผู้กำลังเข้าสู่ตลาดแรงงานได้มีความรู้ความสามารถ และทราบความถนัดในการประกอบอาชีพของแต่ละคน

การดำเนินงาน

1. ให้บริการแนะแนวอาชีพแก่นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไปเพื่อให้ทราบถึงโลกอาชีพ การเตรียมตัวก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน ตลอดจนการให้บริการทดสอบความพร้อมทางอาชีพเพื่อเป็นแนวทางในการเลือกศึกษาต่อหรือการเลือกประกอบอาชีพให้ตรงกับบุคลิกภาพ ความถนัดความรู้ความสามารถและความต้องการของตลาดแรงงาน
2. ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระแก่ผู้ว่างงานที่ต้องการประกอบอาชีพส่วนตัว หรืออาชีพอิสระหรือผู้ที่ไม่สามารถเข้าสู่การจ้างงานในระบบเกษตรกรรมหรือผู้ที่ไม่สามารถทำงานเต็มเวลาตลอดทั้งปีผู้มีรายได้น้อยรวมถึงนักโทษที่ได้รับการปลดปล่อย
3. จัดแสดงนิทรรศการการส่งเสริมการมีงานทำ / อาชีพ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการมีงานทำและอาชีพตามสถานศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ
4. ผลิตและเผยแพร่สื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแนะแนวอาชีพในรูปแบบของแผ่นพับ แผ่นปลิว โปสเตอร์วีดีโอเทป
5. ให้บริการศูนย์ข้อมูลอาชีพ

1.1.5 คุ้มครองคนหางาน

ทำการคุ้มครอง และป้องกันมิให้คนหางานถูกหลอกลวง ถูกเอารัดเอาเปรียบจาก บริษัท จัดหางานและบุคคล รวมถึงการใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อป้องกันและลงโทษผู้หลอกลวงเอารัดเอาเปรียบคนหางานการดำเนินงาน

1. รับเรื่องราวร้องทุกข์ของคนหางาน ที่ขอความช่วยเหลือทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

2. การอนุญาตจัดตั้งบริษัทจัดหางาน / สำนักงานจัดหางานเพื่อดำเนินการจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศและต่างประเทศ

3. สืบสวน สอบสวน บุคคลที่มีพฤติกรรมหลอกลวง ตั้มนักคนหางานเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายอย่างเฉียบขาด

1.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

สำนักงานจัดหางานจังหวัด ปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีงานทำและคุ้มครองคนหางาน โดยการศึกษา วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงาน และแนวโน้มตลาดแรงงาน เป็นศูนย์กลางข้อมูลตลาดแรงงาน รวมทั้งพัฒนาและส่งเสริมระบบ การบริหารด้านการส่งเสริมการมีงานทำ เพื่อให้ประชากรมีงานทำที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและความถนัด ไม่ถูกหลอกลวง ตลอดจนได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและเป็นธรรม มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1.2.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครอง คนหางาน กฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.2.2 วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงานและแนวโน้มความต้องการแรงงานและเป็นศูนย์ทะเบียนข้อมูลตลาดแรงงาน

1.2.3 พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการด้านการจัดหางาน จัดทำและประสานแผนการปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวง รวมทั้งกำหนดมาตรฐานอาชีพและอุตสาหกรรม

1.2.4 ให้คำปรึกษา ส่งเสริม และให้บริการแนะแนวอาชีพตามแนวคิดให้แก่ประชาชน

1.2.5 ปฏิบัติอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

1.3 การให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ให้บริการงานตามภารกิจของกรมการจัดหางาน ดังนี้

1.3.1 การบริการจัดหางานในประเทศ 1) จัดหางานให้แก่ผู้ว่างงานที่หางานทำและผู้ที่ต้องการเปลี่ยนงาน 2) จัดหางานให้นักเรียน นิสิต นักศึกษา คนพิการ ผู้พ้นโทษ ทหารที่จะปลดประจำการและผู้ประสบภัยต่างๆ 3) จัดหาตำแหน่งงานว่าง 4) จัดหาคนทำงานให้แก่นายจ้าง/สถานประกอบการ 5) จัดหางานเคลื่อนที่ 6) ประสานการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ 7) จัดงานวันนัดพบแรงงาน 8) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน/ตำแหน่งงานว่าง 9) บริการจัดหางานทาง Internet

1.3.2 การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ 1) อนุญาตให้ผู้รับอนุญาตจัดหางาน รับสมัคร หรือประกาศรับสมัครคนหางานเป็นการล่วงหน้า 2) จัดส่งคนหางานไปทำงานใน ต่างประเทศโดยรัฐ 3) รับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง 4) รับลงทะเบียนผู้ ประสงค์จะไปทำงานในต่างประเทศ

1.3.3 แนะนำและส่งเสริมการประกอบอาชีพ 1) บริการแนะนำอาชีพแก่นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ทหารที่จะปลดประจำการผู้ต้องขังที่จะพ้นโทษ ฯลฯ 2) บริการทดสอบความพร้อมทางอาชีพและทดสอบบุคลิกภาพ 3) จัดงานวันแนะนำอาชีพ/มหกรรมอาชีพ 4) ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ 5) สัมมนาครูแนะแนวในสถาบันการศึกษา 6) บริการให้คำแนะนำปรึกษา/บริการข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน ณ ศูนย์ข้อมูลอาชีพ

1.3.4 การคุ้มครองคนหางาน 1) การอนุญาตจัดตั้งบริษัทจัดหางานสำนักงานจัดหางาน สืบสวน สอบสวน พฤติกรรมบุคคลที่หลอกลวงคนหางาน เพื่อดำเนินการตามกฎหมายอย่าง เดียวขาด 2) การจดทะเบียนลูกจ้าง/ตัวแทนจัดหางาน 3) รับเรื่องราวร้องทุกข์ของคนหางานที่ ขอความช่วยเหลือทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.3.5 การควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว 1) การขอรับใบอนุญาตทำงานของคน ต่างด้าว และต่ออายุใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว 2) การขอรับใบแทนอนุญาตทำงาน/เปลี่ยนการ ทำงานหรือเปลี่ยนท้องที่ 3) ควบคุมตรวจสอบการทำงานของคนต่างด้าว และสถานประกอบการให้ เป็นไปตามกฎหมาย

1.3.6 รับขึ้นทะเบียนขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

รับขึ้นทะเบียนขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน สำหรับผู้ว่างงาน กรณีลาออก หรือถูกไล่ออก ตามแต่กรณี

1.4 กระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

1.4.1 ขั้นตอนการให้บริการจัดหางานในประเทศ

1. การรับสมัครงาน ติดต่อ จุดประชาสัมพันธ์ เพื่อรับบัตรคิว จากนั้นไปยัง จุดบริการ เจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับและรับแจ้งความต้องการหางานทำจากคนหางานและสอบถาม ว่าเป็นคนหางานใหม่ หรือคนหางานเก่า

คนหางานใหม่ หมายถึง คนหางานที่ไม่เคยลงทะเบียนสมัครงานกับหน่วยงานของ กรมการจัดหางาน

คนหางานเก่า หมายถึง คนหางานที่เคยลงทะเบียนสมัครงานกับหน่วยงานของ กรมการจัดหางานแล้ว

กรณีเป็นคนหางานใหม่

1. ตรวจสอบหลักฐานการสมัครงานเบื้องต้น หากมีหลักฐาน โดยเฉพาะบัตรประจำตัวประชาชนให้มอบแบบขึ้นทะเบียนหางานให้คนหางานไปกรอกรายละเอียดและแจ้งให้ส่งคืนแก่เจ้าหน้าที่เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

2. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับใบลงทะเบียนสมัครงานและเอกสารคืนจากคนหางานแล้วให้ตรวจสอบ ความถูกต้องตามคำอธิบาย เรื่อง “การเขียนและการตรวจสอบแบบลงทะเบียนหางาน”

3. เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของแบบลงทะเบียนหางานแล้ว เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อมูล ประวัติคนหางานในระบบคอมพิวเตอร์ กรณีให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (online) และให้คนหางานเลือกตำแหน่งงาน พร้อมทั้งให้คำแนะนำเบื้องต้นในการเตรียมความพร้อมก่อนส่งตัวไปพบนายจ้าง เช่น ให้คำแนะนำเรื่องการแต่งกาย การเตรียมเอกสาร เป็นต้น
กรณีเป็นคนหางานเก่า

1. ขอคู่มือบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมสอบถามว่ามีการเปลี่ยนแปลงประวัติหรือไม่ เช่น ที่อยู่ติดต่อได้ ตำแหน่งงานที่ต้องการ การศึกษา เป็นต้น

2. กรณีไม่มีการเปลี่ยนแปลงประวัติ ให้คนหางาน/เลือกตำแหน่งงาน

3. กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงประวัติ ให้เจ้าหน้าที่มอบใบเปลี่ยนแปลงประวัติตามแบบใบเปลี่ยนแปลงประวัติ ให้คนหางานกรอกรายละเอียด เมื่อคนหางานกรอกเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ยื่นพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนให้เจ้าหน้าที่ เพื่อบันทึกการแก้ไขข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ (หากใช้ระบบ online)

4. แจ้งให้คนหางานคัดเลือกตำแหน่งงาน จากประกาศตำแหน่งงานว่างหรือจากเว็บไซต์สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี หรือเลือกตำแหน่งจากระบบคอมพิวเตอร์ online แล้วแต่กรณี

2. การขึ้นทะเบียนหางาน

ติดต่อจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อรับบัตรคิว จากนั้นไปยังจุดบริการ เจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับ จากนั้นให้ผู้ขึ้นทะเบียนหางานกรอกเอกสารให้ครบถ้วน

1. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการเขียนแบบขึ้นทะเบียนหางานของคนหางานว่ามีการกรอกข้อความไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถอ่านได้อย่างชัดเจน

2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานการสมัครงาน ของคนหางานให้ถูกต้องตรงกับที่เขียนไว้ในแบบขึ้นทะเบียนหางานที่สำคัญได้แก่ 1) บัตรประจำตัวประชาชน ตรวจสอบเกี่ยวกับเลขที่ บัตรประชาชน

13 หลัก ชื่อ – นามสกุล วัน เดือน ปีเกิด 2) หลักฐานการศึกษา ตรวจสอบชื่อสถาบันการศึกษา แผนกหรือสาขา ปีที่เรียน เกรดเฉลี่ย ให้ตรงกับหลักฐานที่คนหางานนำมา ใบรับรองการผ่านงาน ตรวจสอบเกี่ยวกับประวัติการทำงาน (ถ้ามี) 3) หลักฐานทางการทหารและใบผ่านทหาร ใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล ใบผ่าน การทดสอบฝีมือแรงงานจากหน่วยงานที่รัฐบาลรับรอง ตรวจสอบเกี่ยวกับ สถานภาพทางทหารและการฝึกอบรมหรือการเปลี่ยนชื่อกรณีชื่อแตกต่างจากบัตรประชาชน (ถ้ามี)

4. กรณีคนพิการ ให้ตรวจสอบทะเบียนคนพิการด้วยว่าเลขที่ทะเบียน คนพิการที่เขียนไว้ถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ (ถ้ามี)

5. ตรวจสอบรูปถ่ายว่าเป็นบุคคลคนเดียวหรือไม่ (ถ้ามี)

1. เมื่อรับแบบขึ้นทะเบียนหางานจากผู้หางานแล้ว เจ้าหน้าที่ทำการบันทึก / จัดเก็บข้อมูล โดยระบบรหัสอ้างอิงให้ถูกต้องเพื่อสะดวกต่อการจัดเก็บข้อมูล (กรณีให้บริการด้วยระบบ online)

3. การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนกรณีว่างงาน

ติดต่อจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อรับบัตรคิวจากนั้นไปยังจุดบริการ เจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับอธิบายขั้นตอนการเข้ารับบริการ 1) ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน ดังนี้ บัตรประจำตัวประชาชนพร้อมสำเนา หนังสือรับรองการออกจากงาน (ถ้ามี) สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร ประเภทออมทรัพย์ หน้าที่มีชื่อผู้ประกันตนและเลขที่บัญชี (กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ ภูเก็ต พัทยา ภูเก็ต พายัพ ไทย กสิกรไทย แห่งใดแห่งหนึ่ง) รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 1 รูป (ถ้ามี) 2) รับแบบขึ้นทะเบียนหางาน และแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน หรือ ปรีนซ์ แบบขึ้นทะเบียนหางาน และแบบคำขอรับประโยชน์ทดแทน 3) กรอกรายละเอียดในแบบตามข้อ 2 พร้อมแนบเอกสารตามข้อ 1 ให้เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบ

4. รับบริการจัดหางาน / ประสานส่งฝึฝมือแรงงาน และนัดรายงานตัว

1.4.2 ขั้นตอนการให้บริการแรงงานไทยไปต่างประเทศ

ติดต่อ จุดประชาสัมพันธ์ เพื่อรับบัตรคิว จากนั้นไปยังจุดบริการ เจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับและให้บริการดังนี้

1) ลงทะเบียนคนหางานไปทำงานต่างประเทศ 2) รับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ 3) รับแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ 4) รับแจ้งการส่งลูกจ้างไปฝึกงาน/ทำงานต่างประเทศ 5) รับแจ้งการส่งลูกจ้างไปฝึกงานและนายจ้างพาลูกจ้างไปทำงานต่างประเทศ

1.4.3 ขั้นตอนการให้บริการการควบคุมการทำงานคนต่างด้าว

ติดต่อ จุดประชาสัมพันธ์ เพื่อรับบัตรคิว จากนั้นไปยังจุดบริการ เจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับและให้บริการโดยตรวจสอบเอกสารให้พร้อม ควรนำเอกสารที่มีอยู่ทุกฉบับสำหรับ

นายจ้าง 1 ราย ต่อ 1 ชุด พร้อมด้วยเอกสารสำหรับลูกจ้างแต่ละคน กรณีต้องการเปลี่ยนนายจ้าง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนหลังจากเปลี่ยนนายจ้างเรียบร้อยแล้ว จึงจะดำเนินการต่อไปอนุญาตทำงานตามปกติ

1.5 นโยบายการบริหารงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

เนื่องจากหน่วยงานสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีเป็นหน่วยงานบริการภาครัฐ ให้บริการงานและอาชีพเป็นหลัก ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชนให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลงานและอาชีพมากที่สุด จึงมีนโยบายให้เจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติงาน จุดบริการ เป็นระยะเวลา 6 เดือนต่อการสับเปลี่ยน 1 ครั้ง (สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี. 2549 : 43) และมีหัวหน้างานคอยดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานมีทักษะในการทำงานและสามารถให้บริการประชาชนได้ทุกจุดบริการ นอกจากนี้มีการประชุมสรุปการทำงานเป็นประจำทุกเดือน (สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี. 2550 : 25) เพื่อรับทราบนโยบาย ตลอดจนพูดคุยเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

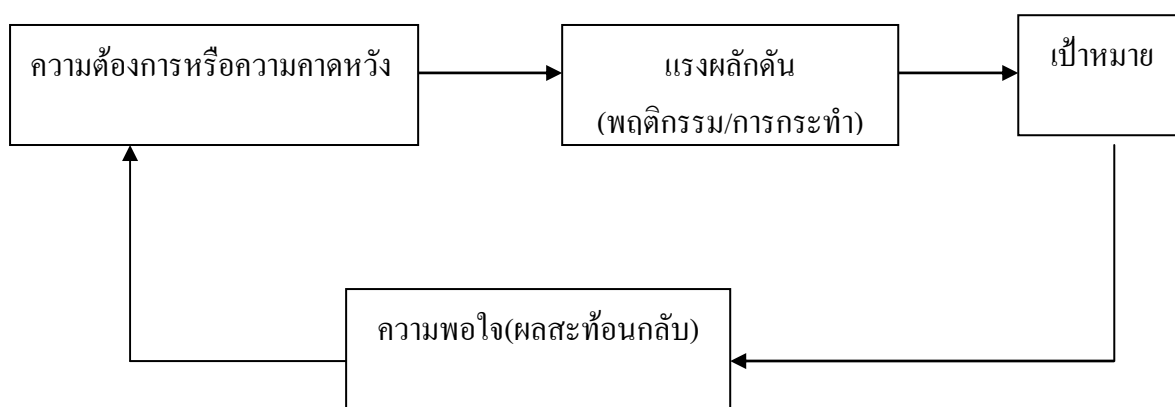
ตามพจนานุกรมไทยฉบับใหม่ (เอียรชัย เอี่ยมวรเมธ. 2544 : 750) ได้ให้ความหมายคำว่า พพอใจ หมายถึง รู้สึกว่าพอ ชอบใจ สมใจ จุใจ

สมจิต กาหาวงศ์ (2540 : 30) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

วาริธร ประวัติกวศ์ (2545 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการ เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการและบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ

โวลแมน (Wolman. 1979 อ้างอิงจาก วุฑฒิ์ สารฤทธิคาม. 2548 : 31) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Filling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามจุดหมาย (Goal) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

มุลลินส์ (วฤทธิ สารฤทธิคาม. 2548 : 31 ; อ้างอิงจาก Mulline. 1985. **Wikipedia, the free encyclopedia**. P. 55) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกรู้สึก ของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้าน ปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเอง และพยายามจะบรรลุ เป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมาย นั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไป



ภาพประกอบ 2 แผนภาพความสัมพันธ์สภาพภายในกับความรูสึกของบุคคล

ที่มา : วฤทธิ สารฤทธิคาม. 2548 : 31

วูม (สันติ รักทรัพย์ และคณะ. 2458 : 4 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1994. **Work and motivation**. P. 95) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผล ที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ ในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

โทมัส (สันติ รักทรัพย์ และคณะ. 2548 : 4 ; อ้างอิงจาก Thomas. 1995. **Consumer behavior**. P. 45) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่าการวัดความความพึงพอใจเป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้กันอยู่เพื่อให้ทราบผลของการให้บริการ ที่ดีเลิศ ที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กร ต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลคืออย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การสำรวจความ พึงพอใจของผู้ป่วย จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการด้านบริการดูแล สุขภาพ

จากความหมายความพึงพอใจข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น

2.2 แนวคิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการนักวิชาการได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้ (กรองแก้ว โครตภูเวียง. 2543 : 56-57)

- 1 การให้บริการอย่างสม่ำเสมอสมภาค (Equity Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า
- 2 การบริการรวดเร็วต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
- 3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความพึงพอใจในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
- 4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
- 5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนา งานบริการด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

พาราเซอแมน แอนด์เบอริ (Parasurman and Barry. 1990) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย สามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการรับบริการได้สะดวกขั้นตอนไม่ควรมากจนซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ 5 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจาก ชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดบริการสถานที่ให้สวยงาม สะอาด

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ความพอใจหลังจากการได้รับบริการด้วยความเสมอภาคอย่างรวดเร็วและถูกต้อง วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมให้บริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างกระตือรือร้น ใจกว้างสุภาพอ่อนโยน

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์, 2545 : 25-26) ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่งซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ

ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ

ผู้รับบริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ใช้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการให้วงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้นหากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับความจริงไม่ตรงกันกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

วงจรการให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2545 : 41-42) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้ จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) โดยทั่วไปมักใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและจิตใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย อีกทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์ในการบริการตามแผนนโยบายการบริการที่วางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2545 : 58)

1. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการบริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมีอัธยาศัยชนบ้น้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริ่งใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงาน บริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding of customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดขึ้นในกระบวนการบริการที่เป็นระบบระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง

ชวงส์ ฉายะบุตร (สุครัตน์ เชื้อสุวรรณ.2548 : 13 ;อ้างอิงจาก ชวงส์ ฉายะบุตร.2539 .แนวทางการบริหารและการบริการของฝ่ายปกครอง. หน้า 125) กล่าวว่าความพึงพอใจของประชาชนเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือสวยงาม
2. ระยะเวลาการรอรับบริการ การลดขั้นตอนให้้ง่าย ใช้เวลาน้อยและการจัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว
3. ความสะดวกด้านประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบว่าต้องนำหลักฐานใดมาบ้างและมีป้ายบอกงานที่ชัดเจน
4. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาไพเราะ อ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส
5. ความสะดวกจากอาคาร สถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่าง มีบริการน้ำดื่ม
6. วิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้น

พิชาย สกุล (นายสันติ รักทรัพย์. 2548 : 5-6 ; อ้างอิงจาก พิชาย สกุล. 2537. ตลาดตราสารหนี้. หน้า 18) ได้เสนอปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อการรับบริการ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยที่ความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้งสามที่ปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อความรู้สึกสะท้อนออกมา รายละเอียดของตัวแปร 3 ด้าน มีดังนี้

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไข ที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการ เช่น การทำบัตรประจำตัวผู้ป่วย จะต้องมียื่นไขอะไรบ้าง หรือการทำบัตรสงเคราะห์รักษาฟรี มีเงื่อนไขอะไรบ้าง เป็นต้น หากเงื่อนไขมีน้อยและทำงาน โอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจก็มีสูง

1.2 ความทั่วถึงของบริการที่ให้ จะพิจารณาปริมาณของบริการที่ให้นั้นมีความครอบคลุมพื้นที่และ/หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เช่น การทำบัตรสุขภาพของโรงพยาบาล ทำให้ครบทุกหมู่บ้านหรือไม่ เป็นต้น

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (outcome of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีคุณค่าใช้สอย หรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด เช่นการจ่ายยาในโรงพยาบาล คุณค่าผลลัพธ์คือ ยาสามารถบรรเทาให้ทุเลาหรือหายจากโรคที่ควรหายได้

1.4 ความคุ้มค่าคุณธรรม ในราคาของระบบบริการที่ให้ หมายถึงความรู้สึกเหมาะสม คุ้มค่าของจำนวนค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บ เช่น ค่าห้องของโรงพยาบาล ค่าถ่ายภาพรังสี เป็นต้น

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ ที่ให้เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณ และคุณภาพมากน้อยขนาดไหน เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานเวชระเบียน สามารถเก็บรักษาทะเบียนผู้รับบริการได้มากขึ้น ถูกต้องมากขึ้นและมีความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งก็คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการที่ดีต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (initial work flow) จนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินของงาน (final flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

- 2.1 ความสะดวกในการขอรับบริการ ได้แก่ความยากง่ายในการขอรับบริการ
- 2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ
- 2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นคงวา ของบริการที่ให้ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลา
- 2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ตัวชี้วัดประกอบไปด้วย
 - 3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึงความสนใจและตั้งใจในงานบริการ
 - 3.2 ความเสมอภาคของบริการที่ให้ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงเลือกที่รักมักที่ชัง
 - 3.3 การมีบุคลิกท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึงการแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง และคำพูดต่อผู้รับบริการ
 - 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริต ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้ และตรงต่อหน้าที่ของการให้บริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจจากการให้บริการขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการบุคคลอาจได้รับความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกัน ซึ่งเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมา เกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการเป็นการประเมินความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการทางด้านความหมาย ลักษณะงานบริการ และองค์ประกอบของงานบริการ มีรายละเอียด ดังนี้

สมชาย กิจบรรจง (ศิริกัญญา กระจายศรี. 2549 : 29 ; อ้างอิงจาก สมชาย กิจบรรจง.2543 การบริหารงานบุคคล. หน้า 11) ได้เสนอแนวคิดของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การบริการมีความหมายโดยรวมคือ

1. การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก
 2. กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่การงาน
- การบริการที่ดี ควรจะต้องรู้และเข้าใจในเรื่อง
1. รู้จักตนเอง ในงานและหน้าที่ คือจะต้องรู้จักบทบาทของตนในองค์กรสมัยใหม่
 2. รู้จักลูกค้า ผู้ติดต่อ และความต้องการ

3. รู้จักธรรมชาติ หรือลักษณะของงานบริการ
4. รู้วิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ

คลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (ศิริกัญญา กระจายศรี. 2549 : 30 ; อ้างอิงจาก คลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. 2544 ความพึงพอใจการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน. หน้า 32) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่ผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้น ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

มิลเลท Millet. (ศิริกัญญา กระจายศรี. 2549 : 30 ; อ้างอิงจาก มิลเลท Millet. 1954. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษา. หน้า 25) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2538 : 42)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์ที่จะได้รับเพื่อสร้างความมั่นใจในสถานที่ บุคคล เครื่องมือ วัสดุในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ขายต้องจัดหาเพื่อให้ผู้รับบริการตัดสินใจเร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่นธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆ

1.2 บุคคล(People) พนักงานต้องแต่งตัวเหมาะสมบุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความน่าเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์สำนักงานต้องทันสมัย ให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของผู้รับบริการ

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือชื่อ หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอ

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการผู้รับบริการได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดของเวลา กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหาข้อจำกัดเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็วเพื่อให้บริการได้มากขึ้น หรือจัดลูกค้าในกลุ่มเล็กแทนการให้บริการเดี่ยว หรือใช้เครื่องมือต่างๆ เข้าช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหนและอย่างไร โดยในครั้งแรกผู้รับบริการมักจะรู้สึกถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามจากผู้อื่นก่อนเลือกรับบริการ โดยในแง่ของผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอนคือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ โดยเฉพาะธุรกิจสายการบิน โรงแรมและธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการบริการให้ดีขึ้น

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ผู้รับบริการ โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะ การสำรวจข้อมูลผู้รับบริการและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ลักษณะของบริการเป็นสิ่งที่ไม่เห็น จึงไม่อาจบ่งบอกได้ว่าสิ่งไหนคุณภาพไม่ดี บริการไม่อาจตรวจสอบคุณภาพเหมือนสินค้าได้ ดังนั้นการควบคุมคุณภาพของบริการจึงเป็นเรื่องที่ลึกซึ้งและสำคัญกว่าอุตสาหกรรมการผลิต โดยงานบริการจะมีคุณภาพได้ก็ต่อเมื่อองค์กรมีการจัดทำรายงานที่เป็นระบบ แบบแผนและมีข้อมูลที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

องค์ประกอบของงานบริการประกอบไปด้วย (ณัฐศลิ รุ่งโรจน์วิชัย, 2543 : 15)

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรให้บริการ ต้องมีความรอบรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร ต้องสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี ทั้งการใช้ภาษาและสัญลักษณ์

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 6) ได้กล่าวถึงการให้บริการโดยสรุปไว้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจติดถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการ แสดงให้ปรากฏต่อหน้าผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกติ เรียบร้อย ไม่ดูหรูหรา ตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควร แต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผสมผสานไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรามานใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียนุ่ง

2. การพุดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องถามการซักถามรวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้อง พัฒนาการพุดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้น หน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเสียไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพุดที่สุภาพ

สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกระบวนการที่ผู้ให้บริการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยผู้บริการจะเป็นผู้สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (สุดารัตน์ เชื่องสุวรรณ 2548 : 5 -7 ; อ้างอิงจาก ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539. **แนวทางการบริหารและการบริการของฝ่ายปกครอง**. หน้า 120) ได้เสนอหลักการให้บริการในการ พัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการ

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการให้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อ สงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการ ควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะ

ของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ 1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน 2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้บริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว 3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรี เท่าเทียม กับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้น เพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ 1) การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน 2) การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด 3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเห็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วใน

ขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลัง การให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการ จัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจาก สำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบ วงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้ง เดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่อง อื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการ ก็ควรที่จะให้ คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตร ประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการ พัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับ บริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมี ทักษะคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร ทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็ จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะ มารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัย สำคัญที่ ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของ ประชาชนในที่สุด

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบ ครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความ สุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมใน การบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการ

ให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

1. การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ 2. การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

สรุปได้ว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มุ่งให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่าน ได้อธิบายไว้ดังนี้

บุชา บัวภา (มาสโลว์ Maslow, 1954 : 19 ; อ้างอิงจาก บุชา บัวภา, 2543 .การพัฒนาบุคลากร. หน้า 4) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นเข้ามาแทนยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่ และเมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป

มาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) ได้แก่ความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) ได้แก่ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการที่จะได้รับความยกย่องในสังคม (Esteem Need) ได้แก่ความต้องการในเรื่องความรู้ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น
5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization need) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความหวังของตน

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคน ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1. หลักแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนได้รับอยู่เสมอ จะให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคน ไม่เป็นตัวจูงให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับยอมรับและพึงพอใจในความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิตโดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progressive Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับจะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ จากระดับต่ำไปหาระดับที่สูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ระดับ คือ ความต้องการด้านร่างกาย ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านสังคม การได้รับการยกย่องทางสังคม และการประสบความสำเร็จในชีวิต ความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

อด์และแอนเดอร์เซน (วาสนา แพทยานนท์. 2540 : 71 ; อ้างอิงจาก Aday and Andersen. 1978.

Arthur Andersen : Challenging the Status. p. 25) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (office waiting time)
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (availability of care when needs)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (getting all needs met at one place)
 - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ให้บริการ
 - 2.3 ได้มีการติดตามผลงาน (follow-up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (information)
4. ความพึงพอใจต่ออหยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่ การแสดงอหยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ให้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (output –off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

เชลลีย์ (วาสนา แพทยานนท์ 2540 : 70 ; อ้างอิงจาก Shell. 1975. **AOL Movic fone biographg.** p. 252-268) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก อื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียก ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช (วาสนา แพทยานนท์ 2540 :70 ; อ้างอิงจาก ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช. 2518. การสำรวจทัศนคติและพฤติกรรมผู้บริโภคของกลุ่มเป้าหมายในกรุงเทพมหานคร. หน้า 156-157) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่าบุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นธรรมชาติของความพอใจจะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงความทุกข์ใด ๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical Hedonism) เป็นธรรมชาติของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

จากทฤษฎีความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่าความพอใจออกเป็น 3 ประเภท ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม ความพอใจในทางจิตวิทยา กล่าวได้ว่า คนถูกจูงใจให้กระทำเนื่องมาจากการกระทำนั้นๆ จะทำให้คนได้รับความพอใจ อารมณ์จึงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

กุลธน ชนาพงศธร (ศิริกัญญา กระจายศรี. 2549 : 40 ; อ้างอิงจาก กุลธน ชนาพงศธร. 2538. การกำหนดนโยบายและการวางแผนทางบริหาร. หน้า 5)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างชัดเจน
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ ต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการต้องเป็นลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรน้อย ไม่สร้างความยุ่งยากแก่ผู้ให้ หรือรับบริการมากเกินไป

จากหลักการให้บริการทั้ง 5 ประการ หน่วยงานผู้ให้บริการจำเป็นต้องสร้างคุณภาพให้เกิดกับการบริการในลักษณะ 1) การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ผู้รับบริการ คือ ไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน ท่าทีที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย 3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในการทำงาน 4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมีวิจารณ์ 5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์กรและบุคลากรต้องมีความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้กับผู้รับบริการ 6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้ต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง 7) การตอบสนอง (Responsiveness) พนักงานต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ 8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ผู้รับบริการได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ 10) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/ knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ (Managing productivity) ธุรกิจให้บริการสามารถทำได้ 6 วิธี คือ 1) การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเหมาเท่าเดิม 2) เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง 3) เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ 4) ลดขั้นตอนการให้บริการ หรือสินค้า 5) ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 6) ให้สิ่งจูงใจแก่ ผู้รับบริการ โดยธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพลักษณ์ในแง่การลดคุณภาพ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า (ฉัฐศุติ รุ่งโรจน์วิชัย. 2543 : 159)

กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ ธุรกิจให้บริการจะใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วย 1) ผลิตภัณฑ์ 2) ราคา 3) ช่องทางการจำหน่าย 4) การส่งเสริมการตลาดและนอกจากนั้นแล้วยังต้องอาศัยเครื่องมืออื่นๆ เพิ่มเติม ซึ่งประกอบด้วย บุคคล หรือพนักงาน ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพอใจให้ลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถสร้างค่านิยม

ให้กับบริษัท 5) ต้องมีการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total quality management) 6) มีกระบวนการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับผู้รับบริการได้รวดเร็วประทับใจ (Customer satisfaction) ดังนั้นงานการตลาดต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการให้แตกต่างจากคู่แข่ง สามารถทำได้ในลักษณะต่างๆ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538 : 344)

1. คุณภาพการให้บริการ (Service quality) โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวัง ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการ ซึ่งมักได้จากประสบการณ์ในอดีต การพูดปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่ต้องการ (Where) และในรูปแบบที่ต้องการ (How) โดยนักธุรกิจต้องทำการศึกษาถึงเกณฑ์การตัดสินใจรับบริการ

2. บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยกัน 2 ประการคือ

2.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ซึ่งได้แก่สิ่งๆ ที่ผู้รับบริการคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่นบริการพื้นฐานของโรงแรม ได้แก่ ความสะอาด ความสุขสบายในการเข้าพัก ตลอดทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไปที่โรงแรมควรมีให้แก่ผู้พัก

2.2 ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรมมีสวนหย่อม สระว่ายน้ำ ห้องอาหาร บริการให้เช่าวีดีโอ เป็นต้น

3. การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดและการโฆษณา โดยผู้รับบริการเลือกธุรกิจให้บริการด้วยการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะไม่ สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะใช้บริการนั้นซ้ำ โดยธุรกิจต้องดำเนินการดังนี้

3.1 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการ โดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาและการประสานสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่นๆ

3.2 ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งทั่วไป นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า

3.3 โมเดลคุณภาพของบริการ (Service-quality model) โดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง โดยช่องว่างที่อาจเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จ มี 5 ประการดังนี้

3.3.1 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ในการจัดการของผู้บริโภคและผู้รับรู้ว่าผู้รับบริการคาดหวังไว้ ก็จะเกิดช่องว่างนี้ขึ้น

3.3.2 ช่องว่างระหว่างการรับรู้จากการจัดการ และลักษณะคุณภาพการให้บริการ ฝ่ายจัดการอาจจะแก้ไขความต้องการของผู้รับบริการที่ได้รับรู้ แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานเฉพาะอย่าง

3.3.3 ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ พนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานได้สอดคล้องกับมาตรฐานทำให้เกิดความขัดแย้งกับมาตรฐาน

3.3.4 ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อสื่อสารภายนอก ความคาดหวังของผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากตัวแทนและการโฆษณา

3.3.5 ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง ช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้วัดการทำงานของบริษัท และไม่ปฏิบัติตามความคาดหวัง

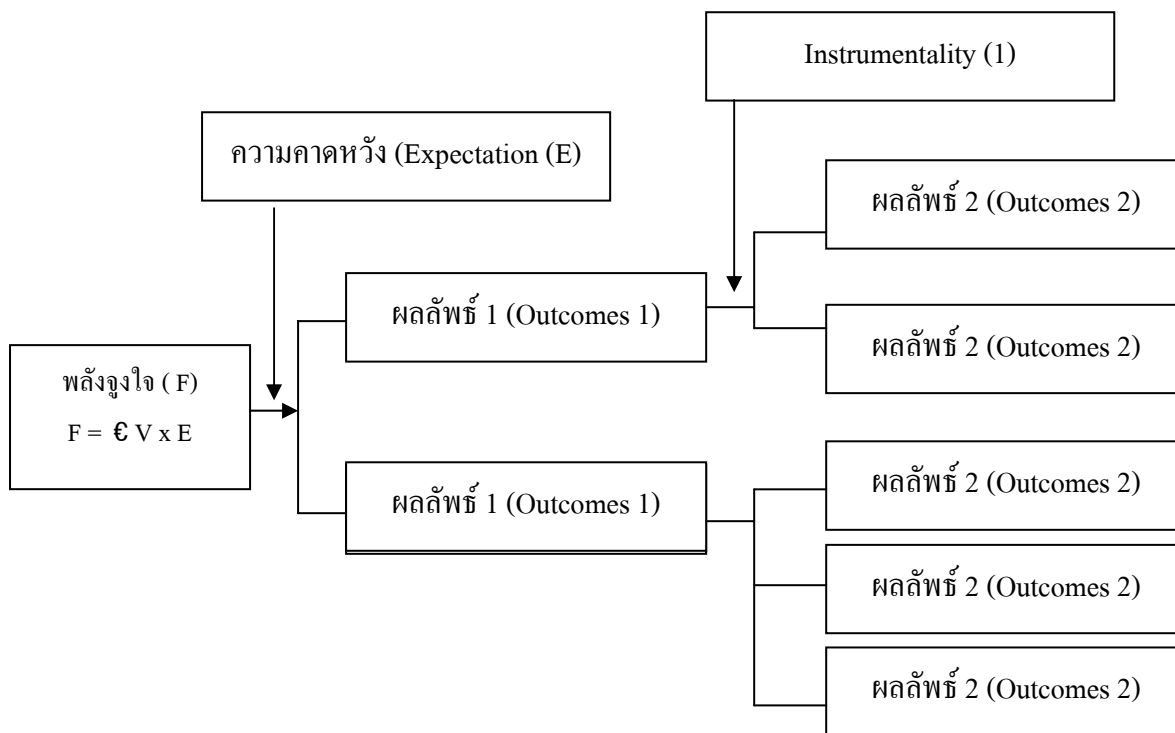
จากทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ สามารถสรุปได้ว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย ความสอดคล้องกับความต้องการส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค การประหยัดค่าใช้จ่าย และความสะอาด

2.6 ทฤษฎีความคาดหวัง

วูม (Vroom 1994 : 24) ศึกษากระบวนการที่บุคคลตัดสินใจ แสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยอธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลจะเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกที่จะกระทำในสิ่งที่เขาเชื่อว่าจะได้ผลตอบแทนสูงที่สุด

จากสมการดังนี้ การจูงใจ = ความคาดหวัง x เครื่องมือ x ผลบวกของปัจจัยเชิงปฏิบัติ

ตัวแบบทฤษฎีความคาดหวัง วูม (Vroom)



ภาพประกอบ 3 แผนภาพตัวแบบทฤษฎีความคาดหวัง

ที่มา : Vroom, 2551 : ออนไลน์

ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือคุณค่าความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น (V = Valance)

ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ 2 เช่นการทุ่มเทในการทำงานจะนำไปสู่การพิจารณาขั้นพิเศษเป็นต้น (I = Instrumentality)

ความคาดหวังถึงความเป็นไปของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (E = Expectancy)

โดยการจูงใจจะเกิดจากความคาดหวัง หรือโอกาสที่การกระทำจะบรรลุความสำเร็จกับวิธี การหรือเครื่องมือ ที่จะทำให้บรรลุความต้องการกับคุณค่า ของรางวัลหรือผลลัพธ์ที่บุคคลได้รับจากการกระทำนั้น โดยบุคคลจะมีการจูงใจเมื่อ ปัจจัยทั้งสามมีแนวโน้มจะส่งผลตามที่เขาต้องการ

จากทฤษฎีความคาดหวัง สรุปได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลจะเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกที่จะกระทำในสิ่งที่เขาเชื่อว่าจะได้ผลตอบแทนสูงสุด

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 ผลงานวิจัยในประเทศ

ปรัชญา จันทราภักย์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในระดับมาก ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในบริการ พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิลำเนาเดิม ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ ระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการกับสำนักงานเขต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และระดับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

พิกุล ทองมา (2543 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาโมงค์ จังหวัดลำพูน” ผลจากการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนมากเป็นชาย มีอายุเฉลี่ย 41 ปี สมรสแล้ว มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ใช้บริการของธนาคารในระยะเวลา 4 ปี และนอกจากการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แล้ว ยังใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้วย ความคาดหวังต่อการให้บริการของธนาคารทั้ง 4 ด้าน พบว่าลูกค้ามีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านอาคารสถานที่เป็นอันดับแรก ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านพนักงานและด้านการบริการ ตามลำดับ โดยลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่และด้านพนักงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการบริการ สำหรับปัญหาอุปสรรคของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าในการกล่าวคำทักทาย ไม่ให้ของขวัญอย่างเพียงพอ ไม่ได้จัดส่งตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ทั้งของลูกค้าและชุมชน ไม่ได้จัดพนักงานคอยแนะนำช่วยเหลืออธิบายการให้บริการและธนาคารไม่ได้จัดกิจกรรมอื่นๆ เช่น โทรทัศน์ หรือหนังสือพิมพ์ให้อย่างเพียงพอเวลาคอยให้บริการ

สุกัญชัช คามวัลย์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สภาพในครอบครัว

อาชีพ รายได้และความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการและด้านประชาสัมพันธ์

อนุเทพ เบื้องบน (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา” ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาโดยส่วนใหญ่ที่ใช้บริการกับธนาคารมีมากกว่า 3 ปี สำหรับ ความพึงพอใจการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับดีมาก โดยมีความพึงพอใจต่อด้านความรวดเร็วที่ธนาคารให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละประเภทในระดับพอสมควร ส่วนกิจกรรมการขายและการติดต่อสื่อสารของพนักงานที่มีต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับพอสมควร ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมสำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ธนาคารให้บริการมีความเหมาะสมทั้งที่จุดรถที่ธนาคารจัดให้ลูกค้า การจัดป้ายบอกหน่วยบริการของธนาคาร ที่พักลูกค้า ขณะรอรับบริการ รูปแบบการจัดช่องเคาน์เตอร์และช่องการให้บริการลูกค้า รวมทั้งความสะดวกเรียบร้อยของการจัดสำนักงานเอกสาร/เครื่องเขียนที่จัดเตรียมให้ลูกค้า

วรรณิ มะหะหมัด (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประปา พัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง พบว่าความพึงพอใจในแต่ละด้านมีระดับความพึงพอใจปานกลาง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่ให้บริการ 4) ด้านผลิตภัณฑ์

โสพล เอี่ยมสะอาด (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ คุณวุฒิ การศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรรณิการ์ อักษรศิริโอภาส (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริการจัดหางานนัดพบแรงงานย่อย : ศึกษากรณีสำนักจัดหางานกรุงเทพ 8 มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษาความพึงพอใจของสถานประกอบการและผู้สมัครงานต่อการบริการจัดหางาน นัดพบแรงงานย่อยของสำนักจัดหางานกรุงเทพ 8 และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของสถานประกอบการ และผู้สมัครงานในการให้บริการจัดหางานนัดพบแรงงานย่อย เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและพึงพอใจที่ต้องการในด้านต่างๆ และความ

ต้องการของสถานประกอบการและผู้สมัครงานจากผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการจัดหางานนัดพบแรงงานย่อยของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพ 8 ในระดับที่มาก โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจจากบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่สถานที่จัดงานและสิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ

เกศกรารภรณ์ สัตยาชัย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก 2. ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน 3. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4. ประชาชนที่มาใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ณ ศูนย์บริการ แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารและสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่ามีจำนวนไม่เพียงพอ และควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

ฟองศรี พรหมบางฉนวน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการให้บริการจัดหางานในประเทศของกรมการจัดหางานมีประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการให้บริการจัดหางานในประเทศของกรมการจัดหางานใน 4 ปีจจัย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานและการประชาสัมพันธ์ สรุปผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของนายจ้างที่มาใช้บริการจัดหางานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 26-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและที่มาใช้บริการร้อยละ 90.8 อยู่ในตำแหน่ง ฝ่ายบุคคล ส่วนประเภทกิจการการผลิตใช้บริการมากเป็นอันดับแรกและสถานประกอบการส่วนใหญ่ มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คน ขึ้นไป ซึ่งถือว่าเป็นสถานประกอบการขนาดใหญ่และมีสถานประกอบการที่อยู่อำเภอเมืองที่มาใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้ส่วนมากเป็นการจ้างตำแหน่งงานว่าง และการคัดเลือกรายชื่อผู้สมัครงาน

อรพิน ธนิกกุล (2546 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนของธนาคาร: กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง” ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ส่วนด้านอัตราค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการเงินโอน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ลูกค้ามีระดับพึงพอใจระดับปานกลาง

แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้รับบริการโดยรวมและจำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ อาคารสถานที่ ด้านระบบบริการ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก 2) ผู้มารับบริการเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่าง

โดยสรุปผลจากการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์และให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่ดี

เชษฐชัย จัตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบถึงข้อระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรควรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และอยากให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำให้คำปรึกษาเมื่อเวลาที่มีผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร ด้านความเสมอภาคของการบริการควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ มีผู้ให้ความคิดเห็นว่าการให้บริการควรมีการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยครั้งขึ้น ควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ และควรมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยบริการในด้าน

ข้อเสนอแนะทั่วไป ควรมีเอกสารแผ่นพับแจกให้กับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรและให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่ใช้บริการเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.2 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 33.1 ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 64.9 และประกอบอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 68.1 2) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 3) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ประชาชนเพศชายกับหญิง ในการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและด้านอาคารสถานที่ และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระบบการบริการ และด้านบุคลากร ประชาชนเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 5) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ศิริกัญญา กระจายศรี (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาการบริหารจัดการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา : เฉพาะเขตพื้นที่ 26 ผลการวิจัย ดังนี้ 1) ผู้รับบริการมาใช้บริการธนาคารนครหลวงไทยเพราะสะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน จำนวนครั้งการใช้บริการ 3-4 ครั้ง/เดือน ใช้บริการประเภทฝาก/ถอน ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3-4 ปี ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 08.30-10.00 น. 2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านกระบวนการให้บริการ และเครื่องมือ/เครื่องใช้ มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านพนักงานผู้ให้บริการ และอาคาร/สถานที่ 3) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารนครหลวงไทยด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม มีระดับความคิดเห็นมาก 4) ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการ และกระบวนการการให้บริการแตกต่างกัน รายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และอาคาร/สถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน และการควบคุมแตกต่างกัน รายได้แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 6) เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการธนาคารนครหลวงไทย 7) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารนครหลวงไทยมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับต่ำ

3.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ

เคนและคณะ (กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. 2542 : 28 ; อ้างอิงจาก Kane et al. 1997. **Overweight Reduction of breaded.**) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ป่วยกับการ บริการพยาบาลและผลลัพธ์ โดยสัมภาษณ์จากผู้ป่วยจำนวน .116 คน ผลจากการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ

นิวแมนและคณะ (กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. 2542 : 28–29 ; อ้างอิงจาก Newman et al.1998. **Hydraulic and pneumatic systems in food industry.** ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการสุขภาพในจังหวัดมัญนิกา (Manica) ในประเทศโมแซมบิก (Mozambique) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 890 คน พบว่า ระดับของความพึงพอใจขึ้นกับการ ได้รับการฝึกอบรมของลูกค้า ความมั่นใจในผู้ให้บริการ และระยะเวลาในการรอ โดย 55% ของผู้ถูก สัมภาษณ์เชื่อว่าบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดีถึงดีมาก ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการตรวจ การรอนานทำให้ความพึงพอใจน้อยลงและพบว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความ เชื่อมั่นในผู้ให้บริการและการให้เกียรติจากผู้ให้บริการ

ลินส์และชูลี Lynch and Schule. (กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. 2542 : 25 ; อ้างอิงจาก Lynch and Schule. 1996. **The german school kobe.**) ได้ทำการศึกษาถึงแหล่งที่มาของความพึงพอใจใน คุณภาพบริการ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างมา 600 คน ใช้เครื่องมือการวิจัยโดยการสัมภาษณ์ทาง โทรศัพท์เพื่อให้ได้ข้อมูล แล้วทำการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบ ผลจากการศึกษาพบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการมี 3 ประเภท คือ

1. จากการมารับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ สถานที่รอคอย ห้องพักอาหาร ทำเลที่ตั้ง มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ
2. จากการมารับบริการครั้งก่อน เช่น เคยมาตรวจที่ห้องผู้ป่วยนอก ห้องปฐมพยาบาล ห้องฉุกเฉิน เป็นต้น
3. จากความเชื่อ เช่น เชื่อในความสามารถความรู้ ความชำนาญของผู้ให้บริการ ความเชื่อมั่นในการรักษาด้วยยา หรืออุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัยสามารถช่วยชีวิตได้

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman. 1975 : 113) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของ นักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอเงิน พบว่าการให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการ ให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการ เกิดความไม่พอใจในการ

ให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะงานที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวันอีกต่อไป
2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือ

หน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารสร้างความกระตือรือร้นให้เกิดในการทำงานความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสวัสดิการนันทนาการหรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วยไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพพจน์สะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว พบว่าปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีหลายปัจจัยด้วยกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านอาคาร/สถานที่ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ประชาชนมาใช้บริการและมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรและเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ประชาชนเลือกที่จะกลับมาใช้บริการอีก ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยดังกล่าวมาเป็นพื้นฐานการสนับสนุนแนวคิดและความคิดเห็นในการศึกษาของผู้วิจัยในครั้งนี้