

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม เอกสาร บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ
4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

กูด (Good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

โวลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึงความรู้ปะสงค์ของลูกค้าเป็นวิจารณ์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจ

ในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสรวง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกระเบียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อ

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ซาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ

นิคม เอี่ยมสะอาด (2539, หน้า 27) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ขายนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย แต่ผู้ให้บริการจะต้องได้รับการอบรมและชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี โดยมีแนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์ 11 ประการ ดังนี้

1. รักษาความสัตย์สุจริตที่ไว้กับลูกค้า การประกอบธุรกิจใด ๆ ก็ตามมักจะต้องมีการนัดหมายในการให้บริการต่าง ๆ เช่น บริการหลังการขายหรือบางครั้งถ้าสินค้าเป็นเรื่องของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ถ้าลูกค้ามีปัญหาใดก็ตามองค์กรหรือผู้บริการจะต้องให้ความสนใจในการให้บริการเมื่อมีการนัดหมายจะให้บริการเมื่อใดก็ตามหรืออย่างไรก็ตาม องค์กรนั้นจะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพและอย่างมีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อมโดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ้นเปลืองต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ ถือว่าเป็นกฎข้อแรกของผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นกฎเกณฑ์ในการให้บริการลูกค้า

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 นาที การรับโทรศัพท์ช้าถือว่าเป็นการทำลายภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัท

3. การตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังบริษัทอาจจะไม่จำเป็นต้องตอบ แต่เอกสารที่เกี่ยวกับการขอให้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อบริษัทควรจะได้รับคำตอบทันทีภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วันนั้น ผู้บริการจะต้องมีการตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะเสร็จเมื่อใด เจ้าของหรือบุคคลอ้างถึงในจดหมายหรือเอกสารนั้น ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นที่แสดงว่าได้ตอบแล้ว มิใช่ผู้อื่นตอบ

4. ไม่ควรให้ลูกค้ารอคอยนานเกิน 5 นาที การให้ลูกค้ารอนานเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้า เป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจของลูกค้าทั้งนี้เพราะลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการนั้นมีราคาแพงทั้งที่ไม่มีตัวเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจ

5. ผู้ให้บริการทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า การติดต่อหรือทำธุรกิจกันทุกครั้งผู้ให้บริการจะต้องให้เกียรติแก่ลูกค้า แสดงกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า และต้องแสดงความอ่อนหวานราบรื่นหูตลอดจนคำขอบคุณที่ให้ลูกค้าซึ่งพบว่ามีมันต์ขลังในการดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นรับไปหาลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะมาหาความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องบางประการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ เช่น บริษัทได้ให้สัญญาแก่ลูกค้าว่าจะส่งมอบของภายในระยะเวลาหนึ่ง หรือการสัญญาว่าจะซ่อมสินค้าที่ซื้อไปให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด แต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์นี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบและแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนที่ลูกค้าจะพบหรือทราบว่าผู้ให้บริการไม่สามารถทำตามที่ลูกค้าคาดหวังได้ การกระทำเช่นนี้จะสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้าได้

7. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งหมายถึง ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่นเครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องทำน้ำอุ่น หรือลิฟท์ของโรงแรมจะต้องอยู่ในสภาพที่ทำงานได้ตลอดเวลา มีการตรวจสอบตลอดเวลาหากมีปัญหาต้องได้รับการแก้ไขทันที ถ้าสภาวะทางด้านลบเหล่านี้เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบย่อมจะมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร และยังสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

8. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายถึง การที่ไม่ควรให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้ารายเดียวกัน เช่น ลูกค้าแจ้งว่ายอดเงินฝากผิดพลาดหรือสะกดชื่อ หรือนามสกุลผิดพลาด ธนาคารก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาอันนั้นได้ทันที ยังคงมีความผิดพลาดนั้น ๆ เกิดขึ้นเหมือนเดิม

9. พนักงานทุกคนจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับงานสินค้า

10. พนักงานที่ต้องติดต่อทำงาน หรือให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้สามารถตัดสินใจเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีอิสระจากการตำหนิของผู้บริหารนอกจากนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีการเอาใจใส่ใส่ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจเพียงใด

11. ในสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ หลักการข้อนี้สามารถสร้างได้ทั้งความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การแจกหรือแถมเมื่อซื้อสินค้าภายในวงเงินหนึ่ง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ บริการที่ได้รับซึ่งเกิดจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญา หรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์

3. ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ

4. การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ

5. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจเน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

พาราสุรามาน ไชธามอล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal & Berry, 1994) ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 21 รายการ ซึ่งกระจายมาจาก 5 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการคือ

รูปลักษณะ ประกอบด้วย

1. ความทันสมัยของอุปกรณ์
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ

3. การแต่งกายของพนักงาน

4. เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย

1. ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้

2. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า

3. การทำงานไม่ผิดพลาด

4. การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ

การตอบสนอง ประกอบด้วย

1. มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว

2. ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า

3. ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน

4. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

การรับประกัน / ความมั่นใจ ประกอบด้วย

1. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ

2. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อในการรับบริการ

3. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน

4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ประกอบด้วย

1. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ

2. เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

3. โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ

4. ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน

5. ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จากแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2538, หน้า 145) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากและจากโฆษณาลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในสถานที่ที่เขาต้องการ โดยรูปแบบที่ต้องการนักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ต่อไปนี้

พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเป็นรูปภาพ ซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีการใช้ได้

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีวิจรรย์ญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรสามารถสร้างความน่าเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องการให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าว

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/ Knowing Customers) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

องค์การสามารถจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะช่วยการปรับปรุงคุณภาพประสพผลสำเร็จประกอบด้วย

1. ฝึกอบรมพนักงานในเรื่องต่อไปนี้

1.1 ความตระหนักด้านคุณภาพบริการ (Service Quality Awareness) เพื่อให้พนักงานเข้าใจความหมายของคำว่า “คุณภาพบริการ” ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Requirement) เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ โดยความต้องการของลูกค้านั้นมีทั้งความจำเป็น (Needs) และความหวัง (Expectations)

1.2 ลูกค้าภายใน เพื่อให้พนักงานทุกคนในองค์กรมีแนวคิดเดียวกันว่า หน่วยงานของตนต้องส่งผลงานที่มีคุณภาพไปให้แก่หน่วยงานถัดไป เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพไปสู่ลูกค้าได้ พนักงานอาจสอบถามหน่วยงานถัดไป ว่าต้องการบริการใดบ้างจากเราเพื่อจะได้ส่งมอบบริการให้ตรงความต้องการของหน่วยงานถัดไป ซึ่งถือเป็นลูกค้าภายในของเราเพราะถ้าพนักงานในองค์กรไม่มีแนวคิดนี้อยู่ในใจ คงไม่อาจคาดหวังได้ว่าลูกค้าภายนอกจะได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

1.3 แนวทางการแก้ปัญหา (Problem Solving) เพื่อให้พนักงานทราบหลักการแก้ไขปัญหอย่างเป็นระบบ สามารถตั้งหัวข้อปัญหาได้ เช่น การตั้งหัวข้อปัญหาต้องตั้งด้วย ประธาน + ข้อบกพร่อง และยังช่วยให้พนักงานเข้าใจและสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างปัญหาผลกระทบ สาเหตุ และอาการได้

1.4 ขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement Methodology) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ

1.4.1 กำหนดหัวข้อปัญหา ที่เฉพาะเจาะจง วัดค่าได้แสดงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นและแสดงผลต่างระหว่างค่าปัจจุบันกับค่าที่ควรเป็น

1.4.2 วิเคราะห์ปัญหา คือ ศึกษาข้อมูลอดีตและปัจจุบัน เป็นตัวเลขข้อเท็จจริงมีตัวชี้วัดแสดงผลในอดีตและปัจจุบัน และสรุปสาเหตุที่เป็นไปได้ทั้งหมด และยืนยันสาเหตุที่แท้จริง

1.4.3 แก้ปัญหา คือการกำหนดมาตรการตอบโต้ปัญหา โดยนำสาเหตุที่แท้จริงมา กำหนดมาตรการแก้ไขตอบโต้ปัญหา วิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ และเขียนเป็นแผนปฏิบัติงาน

1.4.4 ควบคุมและติดตามผล เมื่อได้แก้ปัญหามาตามแผนที่วางไว้แล้ว ก็ต้องติดตามผล หากผลไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ต้องทำการ Take Action ด้วยการแก้ไขปรับปรุง แต่ถ้าผลที่ได้เป็นไปตามเป้าหมายให้ทำ Take Action โดยจัดทำเป็นมาตรฐานให้พนักงานดำเนินงานตามมาตรฐานใหม่นี้

1.5 เครื่องมือ (Tools) ที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ เครื่องมือที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการมีหลายชนิด การเลือกใช้เครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพชนิดใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น และต้องเลือกใช้อย่างถูกต้อง ดังนั้นเนื้อหาการเลือกใช้เครื่องมือจึงเป็นเนื้อหาที่ต้องบรรยายให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง มิฉะนั้นเมื่อถึงเวลาแก้ปัญหาจริงอาจจะพบปัญหาในการเลือกใช้เครื่องมือ

องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการมี 7 ประการ (นวลอนงค์ วิเชียร, 2549) ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่าง

หนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะมีจุดมุ่งหมายในการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะและวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและการให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการกำหนดปรัชญาหรือแผนและการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้บริการที่คุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างในการให้บริการ ความแตกต่างที่เกิดขึ้น เช่น การบริการที่มีการพูดคุยเป็นกันเองกับลูกค้า การมอบส่วนลด การมีคุณภาพของสินค้าและบริการ ถ้าธุรกิจใดที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งมาก โดยความแตกต่างนั้นตอบสนองความพึงพอใจกับลูกค้า ธุรกิจนั้นก็ย่อมเป็นที่จดจำของลูกค้าทำให้เกิดการเข้ามาใช้บริการซ้ำ ซึ่งย่อมเป็นผลดีกับองค์กร จากแนวความคิดนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพการให้บริการ มาช่วยในการออกแบบสอบถามในด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการได้มีนักวิชาการและผู้ที่มีความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (สมิต สัจฉกร, 2548, หน้า 13)

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547, หน้า 5) ได้อธิบายความหมายของการบริการว่าเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนในตัวของมันเองจึงเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างมาก ซึ่งอาจรวมถึงการให้บริการส่วนบุคคล เช่น การตัดผม การแต่งหน้า จนถึงการให้บริการที่แฝงอยู่ในรูปผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

กรอนรูส (Gronroos, 1990, p. 27) ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และระบบของผู้ให้บริการนั้นซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง

เซตามาล และบิตเนอร์ (Zeithamal & Bitner, 2000, p. 2) ให้ความหมายของการให้บริการคือ กระบวนการและผลการปฏิบัติงาน

สมาคมการตลาดอเมริกัน (America Marketing Association: AMA) (Donald, 1986, p. 22) ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่มีไว้เพื่อการขายหรือจัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า เช่น การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับเครื่องถ่ายเอกสารที่บริษัทจัดจำหน่ายนอกจากจะมีการติดตั้งแล้ว ยังมีบริการซ่อม การให้เช่า และการฝึกอบรมให้บุคลากรรู้จักใช้เครื่องมือและวิธีใช้ เป็นต้น โดยทั่วไปการให้บริการไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ชิ้นนั้นเท่านั้น แต่อาจมีบริการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้ การแลกเปลี่ยน และการจัดหาบุคคลที่ใช้อุปกรณ์มาให้ เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาขอสรุปความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ที่อำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยที่กิจกรรมหรือการกระทำนั้น ๆ อาจไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ผลิตขึ้นมาเอง

ความสำคัญของการให้บริการ

การให้บริการถือเป็นกิจกรรมสำคัญสำหรับงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินใด ๆ ที่ปราศจากการให้บริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการให้บริการอยู่ด้วยเสมอซึ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการก็คือสินค้านั่นเอง การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจนั้นการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้

เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ ดังนั้นการให้บริการที่ดีจะช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ ๆ ขึ้นมาได้ (สมิต สัจฉกร, 2548, หน้า 14)

ข้อมูลจากการวิจัย พบว่า การหาลูกค้าใหม่หนึ่งคนจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็น 5 เท่าของค่าใช้จ่ายในการรักษาลูกค้าเก่าที่มีอยู่แล้ว 1 คน นอกจากนั้นยังมีงานวิจัยอีกชิ้นหนึ่ง พบว่า ในขณะที่ลูกค้าของบริษัท ร้อยละ 25.00 กำลังเกิดความไม่พอใจและหันไปหาบริษัทคู่แข่ง ถ้าหากบริษัทคู่แข่งสามารถให้บริการในเรื่องเดียวกันและสามารถสร้างความพอใจให้ได้มากกว่าลูกค้าจะตีจากบริษัทเดิมไปภักดีต่อบริษัทใหม่ คิดเป็น 25 คนจาก 100 คน จะมีเพียงแค่ 1 คนเท่านั้นที่จะส่งสัญญาณหรือบอกกับบริษัทโดยตรงไปตรงมาว่าเขาไม่พอใจและกำลังจะเลิกใช้บริการของบริษัทเดิมแล้ว น้อยครั้งมากที่ลูกค้าจะบอกว่าบริการที่เขาได้รับอยู่นั้นไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าต้องการเพราะลูกค้าส่วนมากคาดหวังว่าบริษัทจะรับรู้ข้อมูลดังกล่าวได้เอง ดังนั้นถ้าบริษัทไม่สามารถเรียนรู้ในความต้องการดังกล่าวได้ บริษัทก็อาจจะต้องเสียลูกค้าให้กับบริษัทคู่แข่งอยู่อย่างสม่ำเสมอ (วิทยา ด่านอารมณ์, 2545, หน้า 23)

สมิต สัจฉกร (2548, หน้า 14) กล่าวว่า ความสำคัญของการให้บริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ประเด็น ได้แก่ ถ้ามีผลการให้บริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และถ้ามีผลการให้บริการไม่ดีจะเกิดผลอย่างไร ถ้าบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

ถ้าบริการไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่บริษัทหรือผู้ให้บริการจะต้องพึงตระหนัก คือ ธรรมชาติของลูกค้า เวลาพูดถึงคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากบริษัทหรือผู้ให้บริการ มักจะไม่แยกแยะระหว่างตัวพนักงานกับบริษัท ยกตัวอย่างเช่น นาย ก. ไปธนาคารแห่งหนึ่งแล้วเจอพนักงานให้บริการพูดจาตูดถูก นาย ก. นอกจากจะทำให้ นาย ก. ไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก คำพูดดังกล่าวก็จะถูกถ่ายทอดจาก นาย ก. ไปยัง นาย ข. นาย ค. และต่อไปเรื่อย ๆ ซึ่งผลเสียสุดท้ายที่สำคัญก็จะตกอยู่กับธนาคารผู้ให้บริการแทนพนักงานผู้ให้บริการ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้บริษัทหรือผู้ให้บริการจึงมีหน้าที่สำคัญจะต้องสร้างประสบการณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้าเสมอ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญการประพฤติปฏิบัติตนของพนักงาน และจะต้องพึงระลึกไว้เสมอว่า ถ้าลูกค้าเผชิญกับประสบการณ์ที่เลวร้าย สิ่งดีที่เคยทำมาตลอดในอดีตจะถูกกลบออกไปจากความพึงพอใจที่ลูกค้าเคยมีทันทีในทางตรงกันข้าม ถ้าบริษัทหรือผู้ให้บริการสามารถทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่พึงพอใจ บริษัทหรือผู้ให้บริการก็มีสิทธิ์ที่จะทำให้ลูกค้าสัมผัสหรือให้อภัยกับความผิดพลาดในอดีตที่ผ่านมาอย่างไม่ยากนัก (วิทยา ด้านธำรงกุล, 2545, หน้า 17 -19)

หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2548, หน้า 173 -176) ได้กล่าวว่าการให้บริการจะต้องมีหลักยึดปฏิบัติมีใช้ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะต้องเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจและไม่ให้ความสำคัญการให้บริการดังกล่าวก็อาจจะดูไร้ค่าในความรู้สึกของผู้รับบริการ

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการให้บริการจะต้องมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ ต่างจากคุณภาพของการบริการที่สามารถวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการที่จะสามารถสนองต่อความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ก็อาจไม่เกิดประโยชน์

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการเท่านั้นคงไม่เป็นการเพียงพอ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ หลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรยึดหลักในการให้บริการอย่างระมัดระวังและไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ประเภทของงานบริการ

งานบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ (สมิต สัจฉกร, 2548, หน้า 19 -20)

1. การให้บริการโดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า เช่น ขายของให้ ทียบห่อให้ จัดส่งให้ เป็นต้น
2. การให้บริการทางอ้อม เป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์โดยไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย เช่น คนออกแบบตกแต่งห้องให้บริการความสวยงาม ประโยชน์ใช้สอยของห้อง ซึ่งผู้รับบริการจะไม่ว่าผู้ให้บริการเป็นใครและผู้รับบริการก็ไม่ว่าผู้ให้บริการ

มาตรฐานการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2548, หน้า 38 -47) กล่าวว่า การจัดทำมีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและกับบุคคลอื่น ๆ ที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องด้วยและมีได้ทำงานเกี่ยวข้อง สิ่งสำคัญ คือ มาตรฐานการให้บริการเปรียบเสมือนเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาหวังจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จและในขณะเดียวกันก็เป็นเป้าหมายที่พนักงานต้องพยายามบรรลุให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้มาตรฐานการให้บริการถือเป็นสิ่งท้าทายสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของตน แม้จะเป็นการง่ายถ้าไม่กำหนดมาตรฐานการให้บริการหรือใช้วิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับผลงานในปีที่ผ่านมา แต่การกระทำดังกล่าวย่อมไม่เป็นการเพิ่มผลิตภาพ เพราะไม่มีมาตรฐานหรือเป้าหมายที่นำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงาน

การกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการจึงเป็นกลไกที่ทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถตรวจสอบและคงไว้ ซึ่งระดับผลการให้บริการที่ดี นอกจากนั้นการมีมาตรฐานการให้บริการส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนว่าต้องปฏิบัติงานให้มีลักษณะอย่างไร

มาตรฐานการให้บริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะทางบวก ลักษณะทางลบ และลักษณะเป็นศูนย์

ลักษณะทางบวก เป็นการกำหนดความสมบูรณ์ครบถ้วนของการให้บริการ มีลักษณะตรงตามข้อกำหนดซึ่งผู้รับบริการพอใจ ปฏิบัติตามวิธีการที่หน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องยอมรับ

ลักษณะทางลบ เป็นการกำหนดข้อผิดพลาดที่ผู้รับบริการสามารถจะยอมรับได้

ลักษณะเป็นศูนย์เป็นการกำหนดให้ผลการให้บริการผิดพลาดบกพร่องไม่ได้เลยความบกพร่องต้องเป็นศูนย์เท่านั้น

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ดี ควรคำนึงถึงลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. เป็นมาตรฐานของตัวงานไม่ใช่มาตรฐานของตัวคน หมายถึง ไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่าผู้ใดเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้น

2. มีทางบรรลุได้ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติให้บรรลุถึงมาตรฐานได้แต่อาจมีข้อยกเว้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่ ซึ่งต้องเรียนรู้งานจนผ่านการทดลองปฏิบัติงานก่อน

3. เป็นที่เข้าใจตรงกัน หมายถึง มีความหมายชัดเจนเป็นที่เข้าใจชัดเจนทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

4. เป็นที่ตกลงกัน หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทกลงกันได้ว่ามาตรฐานนั้นเป็นธรรม เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับและมีความสำคัญในการนำไปเป็นฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ หมายถึง ต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ หรือหน่วยวัด อย่างน้อยที่สุดสามารถประเมินเป็นระดับได้

6. มุ่งถึงเวลา หมายถึง มีกำหนดระยะเวลาอย่างชัดเจนว่ามาตรฐานนั้นสามารถบรรลุถึงในเวลาที่กำหนดไว้เมื่อไหร่

7. เป็นสายลักษณะอักษร หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีสำเนาคนละฉบับ เพื่อเป็นเครื่องช่วยเตือนความจำและข้อกำหนดการปฏิบัติงาน

8. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หมายถึง จะต้องมีการประเมินเป็นระยะ ๆ และเปลี่ยนตามความจำเป็นเพราะอาจเกิดความจำเป็นที่ต้องการเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน เนื่องจากมีวิธีการปฏิบัติใหม่ อุปกรณ์เครื่องมือใหม่ วัสดุใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญ ซึ่งอาจช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการ แต่ทั้งนี้มาตรฐานไม่ควรเปลี่ยนเพียงเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำตามมาตรฐานนั้นได้

นอกจากข้อควรคำนึงดังกล่าวข้างต้นแล้ว อาจพิจารณาลักษณะของมาตรฐานที่ดีได้ดังต่อไปนี้

1. ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องยอมรับด้วยความเห็นชอบร่วมกัน

2. ระบุถึงพฤติกรรมที่วัดได้
3. แสดงถึงการทำงานอย่างแน่ชัดว่าต้องทำดีแค่ไหน จำนวนเท่าไร และบ่อยเพียงใด
4. ใช้ถ้อยคำที่ชัดเจนสามารถเข้าใจได้ ไม่ต้องแปลหรืออธิบายขยายความ
5. เป็นมาตรฐานที่รวมถึงการปรับปรุงสิ่งบกพร่องในผลการปฏิบัติที่แล้วมา
6. มาตรฐานที่วางไว้นั้นไม่ควรให้มีกฎเกณฑ์ผูกมัดการปฏิบัติมากนักจนผู้ปฏิบัติงานขาดความคล่องตัวในการใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจด้วยตนเอง
7. มาตรฐานไม่ควรยอมรับการเปลี่ยนแปลงอันอาจเกิดขึ้นซึ่งเป็นผลทำให้ไม่สามารถทำตามมาตรฐานได้
8. ไม่ควรเป็นมาตรฐานซึ่งสื่อให้เห็นว่าเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชามุ่งแต่จะใช้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาประการเดียวในการกำหนดมาตรฐาน ผู้ให้บริการอาจใช้วิธีหนึ่งหรือใช้มากกว่าหนึ่งวิธีแล้วแต่ความเหมาะสมขององค์กรและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ โดยทั่วไปการกำหนดมาตรฐานมีอยู่ 3 วิธี ได้แก่
 1. อาศัยผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น และศึกษาจากการปฏิบัติงาน โดยกำหนดมาตรฐานแต่ละวิธีสามารถทำได้ ดังนี้
 1. อาศัยผลการปฏิบัติงานที่แล้วมาจะต้องรวบรวมข้อมูลย้อนหลังเพื่อพิจารณาหาค่าเฉลี่ยตามสัดส่วนกับจำนวนผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่เดียวกัน อาจปรับให้สูงขึ้นหรือลดต่ำลงเล็กน้อยตามสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
 2. เปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นการสำรวจและใช้ผลของการให้บริการในหน้าที่เดียวกันในสถานการณ์ปัจจุบัน ตามที่คนส่วนใหญ่ปฏิบัติได้ นำมากำหนดเป็นมาตรฐาน
 3. ศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีที่ใช้หลักวิศวกรรมศาสตร์ มีการศึกษางาน นับแต่ใช้การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน การหาเวลามาตรฐาน เวลาบันทึกการทำงานเพื่อนำมาพิจารณาเป็นข้อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานบริการ

ลักษณะคุณภาพการให้บริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เนื่องจากผู้บริหารมีหลักการในการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงาน รวมทั้งเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า เพื่อจะให้อำนาจลูกค้าต้องการอะไร โดยในปัจจุบันบริษัททั่วไปส่วนใหญ่ได้ทุ่มเงินมหาศาลทำการวิจัยสำรวจทัศนคติของลูกค้าในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะออกไปสอบถาม ไปสัมภาษณ์ จัดแบบฟอร์มเอาไว้ให้กรอก จัดกลุ่มสัมมนา จัดกล่องใส่ความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียน ฯลฯ ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจะรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร และบริการควรจะเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างไร

เบอร์รี่ (Berry, 1990 อ้างถึงใน วิทยา ด้านอำนวยการ, 2545, หน้า 24 -26) จากมหาวิทยาลัยเท็กซัส สหรัฐอเมริกา ตั้งข้อสังเกตว่า ลูกค้าโดยมากจะประเมินคุณภาพการให้บริการจาก 5 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ความคงเส้นคงวาและวางใจได้

ความคงเส้นคงวาและวางใจได้ คือ การรักษาสัญญา รักษาคำพูดที่ให้ไว้กับลูกค้า ทำในสิ่งที่พูด พูดในสิ่งที่คิดว่าจะทำเท่านั้น โดยสัญญาในงานบริการจะมาจาก 3 แหล่งด้วยกัน คือ สัญญาจากตัวพนักงาน สัญญาจากบริษัท และสัญญาที่ลูกค้าคาดหวัง

สัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าไม่ว่าจะมาจากแหล่งใดก็ตามก็ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ผู้ให้บริการต้องบริหารและจัดการให้ได้อย่างเหมาะสม เมื่อผู้ให้บริการรับรู้ว่าคุณค่าคาดหวังที่จะได้อะไรและคาดหวังที่จะไม่ได้อะไรแล้ว ผู้ให้บริการต้องหาวิธีการหรือปรับเปลี่ยนกลไกบางอย่างเพื่อสนองต่อต่อความหวังของลูกค้า สิ่งนี้ก็คือความวางใจได้ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ

สรุปการสร้างบริการที่เป็นที่วางใจ คือ การรักษาสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าอย่างเคร่งครัดการ เรียนรู้และเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งอาจต้องปรับความคาดหวังดังกล่าวให้สอดคล้องกับบริการของผู้ให้บริการ

2. การตอบสนองอย่างทันท่วงที

จากความเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบันที่มีความรีบเร่งและแข่งขันส่งผลให้ความต้องการที่จะได้รับบริการที่รวดเร็วของลูกค้ามีปริมาณเพิ่มขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงต้องมีการแข่งขันในเรื่องของเวลาการให้บริการอย่างเข้มข้นมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น บริษัท Fed Ex ซึ่งให้บริการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ ได้มีการรับประกันการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าในช่วงข้ามคืนหรือโรงพยาบาลหลายแห่งติดประกาศไว้ที่เคาน์เตอร์ว่า หากรอเกิน 30 นาที ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแสดงให้เห็นว่าความรวดเร็วได้กลายเป็นจุดขายที่สำคัญของการให้บริการนอกจากความรวดเร็วที่ลูกค้าได้รับการให้บริการจากผู้ให้บริการแล้ว ลูกค้ามักจะเกิดความคาดหวังกับบริการของผู้ให้บริการและบริษัทที่เป็นคู่แข่งของผู้ให้บริการด้วยเสมอ ยกตัวอย่าง เช่น ลูกค้าเคยเติมน้ำมันในปั้มน้ำมัน A ใช้เวลา 5 นาที ต่อมาได้มาเติมน้ำมันในปั้มน้ำมัน B ลูกค้าก็ย่อมคาดหวังว่าจะได้ 5 นาทีด้วยเหมือนกัน ซึ่งถ้าปั้มน้ำมัน B ทำไม่ได้ลูกค้าจะประเมินว่าปั้มน้ำมัน B มีคุณภาพต่ำกว่า ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าหนีไปใช้บริการเติมน้ำมันในปั้มน้ำมัน A แทน แม้ความรวดเร็วจะเป็นเรื่องสำคัญของการให้บริการ แต่บริการบางอย่างก็ไม่สามารถที่จะเสร็จได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องกำหนดเวลาที่เหมาะสมและเมื่อกำหนดเวลาไปแล้วจะต้องถือว่าเป็นเส้นตายที่ผู้ให้บริการต้องทำให้ได้เพราะทันทีที่กำหนดเส้นตาย ลูกค้าจะถือเป็นไม้บรรทัดในการวัดคุณภาพของบริการทันที เวลาจึงเป็นเครื่องมือที่ลูกค้าใช้วัดคุณภาพบริการทั้งก่อนและหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว

3. ความน่าเชื่อถือ

เมื่อลูกค้าทำธุรกิจกับผู้ให้บริการ สิ่งสำคัญที่ลูกค้าต้องการเป็นอันดับแรก คือ ความมั่นใจว่าเขากำลังติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ และได้รับการฝึกอบรมอย่างดีพอที่จะสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ ลูกค้าจะมอบความไว้วางใจและความเชื่อถือให้แก่ผู้ให้บริการก็ต่อเมื่อลูกค้ามองเห็นความเชี่ยวชาญและความมั่นใจที่ผู้ให้บริการได้แสดงออกในการให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องหมั่นเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้กับตนเอง เพื่อให้มีความรู้ดังต่อไปนี้

3.1 รู้เรื่องผลิตภัณฑ์

3.2 รู้เรื่องบริษัท

3.3 รู้จักฟัง

3.4 รู้จักแก้ปัญหา

4. ความเข้าใจ

ผู้ให้บริการต้องระลึกอยู่เสมอว่าความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงออกให้ลูกค้าเห็นว่า ผู้ให้บริการเข้าใจในปัญหาและความต้องการของลูกค้า ความเข้าใจแตกต่างจากความเห็นใจ ผู้ให้บริการบางรายทำได้ดีที่แสดงความคิดเห็นใจลูกค้า ซึ่งไม่มีประโยชน์เนื่องจากไม่สามารถแก้ไขอะไรได้ ผู้ให้บริการที่เข้าใจลูกค้าจะตระหนักในความแตกต่างของลูกค้าแต่ละราย และสามารถคาดคะเนความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้าได้ เพื่อที่ผู้ให้บริการจะได้มีการวางแผนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว และเข้าใจวิธีรับมือหากบริการที่ให้แกลูกค้ามีปัญหา

5. ความมีตัวตน

เป็นที่รู้กันว่างานบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้ ลูกค้าจึงวัดหรือประเมินคุณภาพบริการที่องค์ประกอบรอบข้างในงานบริการแทน องค์ประกอบที่กล่าวถึง หมายถึง พนักงานให้บริการ เครื่องมือ สถานที่ การตกแต่ง เครื่องหมาย ป้ายประกาศ ฯลฯ ดังนั้นหากผู้ให้บริการต้องการจะให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการต้องพยายามทำบริการที่ไม่มีตัวตนให้กลายเป็นสิ่งที่มีตัวตนด้วยการจัดการกับองค์ประกอบรอบข้างของบริการให้เหมาะสมการสร้างองค์ประกอบรอบข้างให้มีตัวตนที่ดีเพื่อสะท้อนคุณภาพการให้บริการผู้ให้บริการจะต้องสร้างในทุกขั้นตอนของการให้บริการ ทั้งก่อนบริการ ระหว่างบริการ และหลังการให้บริการเพื่อสร้างบริการที่ลูกค้าพอใจและบอกต่อไปยังลูกค้าคนอื่น ยกตัวอย่างเช่น ลูกค้าไปฝากเงินในธนาคาร ก่อนเข้าธนาคาร ลูกค้าจะประเมินคุณภาพจากสิ่งที่มีตัวตนหลายอย่าง เป็นต้นว่า โฆษณาที่เคยได้ยิน สภาพแวดล้อมของธนาคาร สถานที่จอดรถ การตกแต่งธนาคาร ฯลฯ ระหว่างที่ใช้บริการฝากเงิน ลูกค้าจะประเมินคุณภาพการให้บริการจากตัวพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ และหลังการใช้บริการ ลูกค้าจะประเมินถึงความคุ้มค่าที่ได้รับจากการมาใช้บริการของธนาคาร รวมถึงความพึงพอใจในภาพรวมจากการใช้บริการ

คุณสมบัติของผู้ทำงานให้บริการ

คุณสมบัติ คือ ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่งการพิจารณาว่า ผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ลักษณะประจำตัวของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี อาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ คุณลักษณะและพฤติกรรม (สมิต สัชฌุกร, 2548, หน้า 22 -32)

1. คุณลักษณะ

คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ดีให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งซึ่งมีอยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดีจึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน สำหรับคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังนี้

- 1.1 มีจิตใจรักงานบริการ
- 1.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ
- 1.3 มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
- 1.4 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน
- 1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
- 1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
- 1.7 ทัศนคติต่องานบริการดี
- 1.8 มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล
- 1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 1.10 มีความช่างสังเกต
- 1.11 มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
- 1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

2. พฤติกรรม

พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมีกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง กรรมหรือการกระทำจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดีจึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติเช่นเดียวกับคุณลักษณะดังกล่าวข้างต้น สำหรับพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานได้ดี มีดังนี้

- 2.1 อธิษาศัยดี
- 2.2 มีมิตรไมตรี
- 2.3 เอาใจใส่สนใจงาน

2.4 แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

2.6 วาจาสุภาพ

2.7 น้ำเสียงไพเราะ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี

2.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไข้ปัญหา

2.10 กระตือรือร้น

2.11 มีวินัย

2.12 ซื่อสัตย์

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจสังคมของรัฐที่ต้องจัดให้มี และให้บริการอย่างทั่วถึง เพราะข้าราชการเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชนเป็นสิ่งที่สำคัญและมีความจำเป็นต่อการบริหารงานภาครัฐที่จะต้องนำการให้บริการสาธารณะเพื่อความสุขสมบูรณ์ของประชาชน โดยได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ดังต่อไปนี้

ความหมายของการบริการสาธารณะ

อำนาจ บัญญัตินโมตรี (2559) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้ สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2558) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึงการตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมในอันที่จะได้รับจากรัฐในเรื่องที่เอกชนหรือรัฐวิสาหกิจเอกชนไม่อาจตอบสนองได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะ ในด้านให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ

มานิตย์ จุมปา (2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองกระทำเพื่อประโยชน์สาธารณะอันเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การคมนาคมขนส่ง การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมที่ถือว่าเป็นการบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองทั้งหลาย อันได้แก่ บรรดานิติบุคคล คือ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือวิสาหกิจมหาชน

ทั้งหลาย หรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการโดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนและฝ่ายปกครองยังคงมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่ คือ ยังคงต้องเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชนให้อยู่ในสภาพเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิ (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะของผู้รับบริการให้ได้ความพึงพอใจ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสุข และเกิดความเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม

อำนาจ บุนนิต (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

วรงค์ จันทรร (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นโยบายสาธารณะเป็นเสมือนกลไก หลักสำคัญในการดำเนินงานของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐทุกแห่ง ด้วยเหตุที่นโยบายเป็น “กิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลจัดทำขึ้น” หรือ “แผนงานหรือโครงการ” หรือ “แนวทางปฏิบัติที่รัฐบาล หรือหน่วยงานของรัฐได้กำหนดขึ้น” เพื่อเจตนาในการแก้ไขปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

จากทัศนะของนักวิชาการสามารถสรุปความหมายของนโยบายสาธารณะ ได้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ การตัดสินใจของรัฐบาลในการดำเนินกิจกรรมหรือไม่ดำเนินกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณะ โดยรัฐบาลอาจเป็นผู้ดำเนินการเองหรือให้ตัวแทนเป็นผู้ดำเนินการเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดแนวทางแผนงานหรือโครงการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และในอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลประโยชน์ร่วมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิรักษ์ จันตะณี, วลัยชัชชยา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะณี (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการและด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือเจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาว่าจาไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหายังไม่ดีพอการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต้อยังช้าเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม

วิจิตร วิชัยสาร, พรภักดิ์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร (2561) ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ 2560) ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดโดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 90.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ชัชชัย รัตพันธ์ และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของงานบริการสรุปได้ดังนี้ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการความพึง

พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล (2559) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสาธารณสุขภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม และสวัสดิการสังคม ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุทั้ง 4 กลุ่มพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และ ด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนกลุ่มอายุ มากกว่า 69 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี และประชาชนกลุ่มอายุ 18 – 35 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรมมากกว่า กลุ่มอายุ 36 – 50 ปี

ธเนศ วงษ์ไทย (2559) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลปากเกร็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการทำบัตรประชาชน ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

วรุณี เซาว์สุขุม (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มี

คะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช (2558) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมา คือ ด้านระบบการให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มานิสา บุญหล้า (2557) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ตัวแปรเพศ อายุ ระยะเวลาที่อาศัย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวงโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในด้านระดับการศึกษา อาชีพ และการอยู่อาศัย มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุขพบว่า ตัวแปรข่าวสารในการดำเนินงาน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวงโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในด้านแหล่งที่มาของงบประมาณ การใช้งบประมาณมีผลต่อความพึงพอใจต่อ

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาวิตรี สุนทร (2557) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีอันดับแรกด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ รองลงมาด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านความน่าเชื่อถือในการบริการในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี



สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

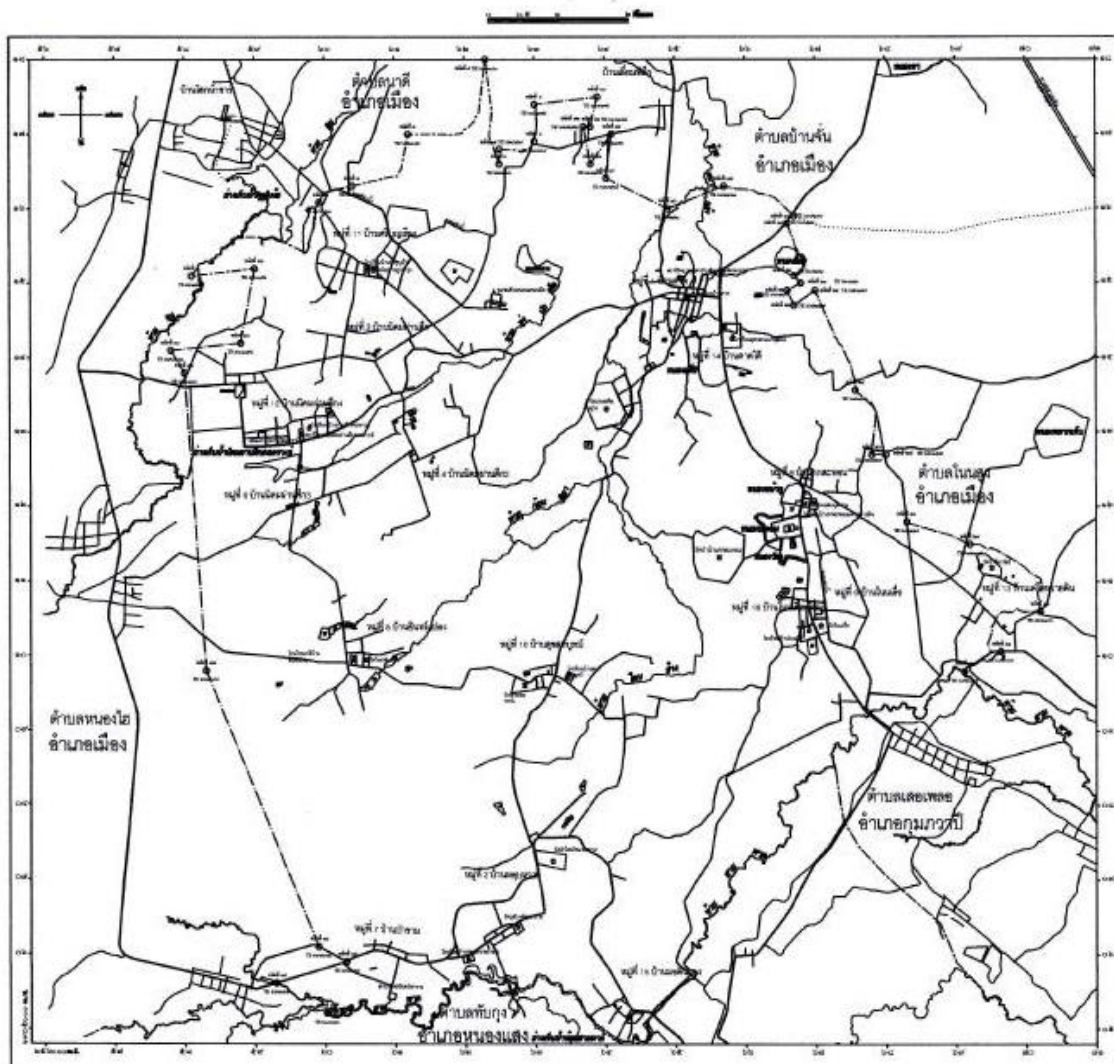
1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของตำบลบ้านตาด

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านตาด ตั้งอยู่เลขที่ 234 หมู่ที่ 5 บ้านกอกสะท้อน ตำบลบ้านตาด อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี บนถนนอุดร - นongประเสริฐ ได้ปรับยกฐานะจากสภาตำบลเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตาด เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2539 และปรับยกฐานะเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตาด ขนาดใหญ่ เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2553 ต่อมาได้ปรับยกฐานะจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตาด ขนาดใหญ่เป็น เทศบาลตำบลบ้านตาดขนาดกลาง เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2555

เนื้อที่ มีพื้นที่ทั้งหมด 100.85 ตารางกิโลเมตร

แผนที่ตำบลบ้านตาด



ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลบ้านจั่นและตำบลนาคี อำเภอเมืองอุดรธานี

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลเสอเพลอ อำเภอกุมภวาปี และ ตำบลทับกุง อำเภอหนองแสง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลโนนสูง อำเภอเมืองอุดรธานี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลหนองไฮ อำเภอเมืองอุดรธานี

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านตาด โดยทั่วไป มีลักษณะเป็นที่ราบเป็นส่วนใหญ่ มีบางส่วนเป็นที่ราบลุ่มและที่ราบสูงเป็นแห่ง ๆ ดินมีลักษณะเป็นดินร่วนปนทรายและดินเหนียว เหมาะแก่การทำนา เพาะปลูก ป่ามีสภาพเป็นป่าโปร่งเป็นส่วนใหญ่และป่าละเมาะเป็นแห่ง ๆ ปัจจุบัน แหล่งน้ำมีหลายแห่งที่ตื้นเขิน

มีแหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่ อ่างเก็บน้ำหนองประเสริฐและอ่างเก็บน้ำบ้านผ่านศึก 3

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

มี 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว เหมาะแก่การเพาะปลูกข้าว อ้อย และ
มันสำปะหลัง

2. ด้านการเมืองการปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลบ้านตาด ประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 16 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อ - หมู่บ้าน	รายชื่อผู้นำชุมชน
1	บ้านตาด	นายสัมพันธ์ วรรณวงศ์
2	บ้านหลุมหวาย	นายวิโรจน์ ลาบคำนูน
3	บ้านผ่านศึก 1	นางชลธิดา เมืองทา(กำนันตำบลบ้านตาด)
4	บ้านผ่านศึก 2	นายอริพงษ์ ศรีวงศ์แก้ว
5	บ้านกกสะท้อน	นางทองหล้า รัตนงาม
6	บ้านผ่านศึก 3	นายบรรจง บุญคุ้ม
7	บ้านป่าขาม	นายบัวทอง หงษ์แสน
8	บ้านอินทร์แปลง	นางปิ่นผกา หวานพร้อม
9	บ้านโนนเตือ	นายณิ จันทาม
10	บ้านสุขสมบูรณ์	นางสุกัญญา นามมนตรี
11	บ้านศรีบุญเรือง	นายเหมือน ฝอยทอง
12	บ้านผ่านศึก 4	นางสาวโชติมา พูลสาทรกุล
13	บ้านเครือหวายดิน	นายสุวิทย์ พิมพ์ศรี
14	บ้านตาดใต้	นายสละ ผาบจันดา
15	บ้านมอดินแดง	นายอุตร อินทมล
16	บ้านโนนเตือพัฒนา	นางคำแสน จาบาล

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลบ้านตาต แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 2 เขตเลือกตั้ง มีสมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งละ 6 คน รวมเป็น 12 คน อยู่ในวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

- ผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านตาต ประกอบด้วย

1. นายชาติรี สารจันทร์ ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลบ้านตาต
2. นายชำนาญ มาดขาว ตำแหน่ง รองนายกเทศมนตรีตำบลบ้านตาต (รองคนที่ 1)
3. นางสุดถนอม อินทมล ตำแหน่ง รองนายกเทศมนตรีตำบลบ้านตาต (รองคนที่ 2)
4. นายสุรชัย มาสุข ตำแหน่ง เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลบ้านตาต
5. นายสมัย น้อยรามสุนย์ ตำแหน่ง ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลบ้านตาต

- สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านตาตที่มาจากกาเลือกตั้ง จำนวน 12 คน

ประกอบด้วย

1. นายบุญเยี่ยม พิมพ์ศรี ตำแหน่ง ประธานสภาเทศบาลตำบลบ้านตาต
2. นายสงกา รัตนงาม ตำแหน่ง รองประธานสภาเทศบาลตำบลบ้านตาต
3. นายสมจิต จันท์ชिरิตน์ ตำแหน่ง สมาชิกสภา เขต 1
4. นายเทพริทธิ์ ประทุมสอน ตำแหน่ง สมาชิกสภา เขต 1
5. นายทรงศักดิ์ พลน้ำเที่ยง ตำแหน่ง สมาชิกสภา เขต 1
6. นางสาวสุจิตรา สอนสุภาพ ตำแหน่ง สมาชิกสภา เขต 1
7. นางสาวปรางทอง อนุอัน ตำแหน่ง สมาชิกสภา เขต 1
8. นางสาวสุภาพร สร้อยโพธิ์ ตำแหน่ง สมาชิกสภา เขต 1
9. นายคำแดง จันนาวัน ตำแหน่ง สมาชิกสภา เขต 2
10. นายสิทธิพงษ์ อินทร์คำดี ตำแหน่ง สมาชิกสภา เขต 2
11. นางสุมาลี โสมชัย ตำแหน่ง สมาชิกสภา เขต 2
12. นายไทยแลนด์ ไชยเทพ ตำแหน่ง สมาชิกสภา เขต 2

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนหมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 – 16 ประชากรทั้งสิ้น 12,945 แยกเป็น ชาย 6,437 คน หญิง 6,508 คน จำนวน 4,334 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ย 128 คน/ตารางกิโลเมตร

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ประชากร			จำนวน (ครัวเรือน)
		(ชาย)	(หญิง)	(รวม)	
1	บ้านตาด	1,160	1,108	2,268	776
2	บ้านหลุมหวาย	482	523	1,005	344
3	บ้านผ่านศึก 1	246	260	506	163
4	บ้านผ่านศึก 2	447	420	867	270
5	บ้านกกสะท้อน	498	474	972	278
6	บ้านผ่านศึก 3	273	279	552	196
7	บ้านป่าขาม	282	286	568	170
8	บ้านอินทร์แปลง	326	362	688	209
9	บ้านโนนเตี้อ	377	354	731	321
10	บ้านสุขสมบูรณ์	462	459	921	339
11	บ้านศรีบุญเรือง	414	436	850	313
12	บ้านผ่านศึก 4	253	283	536	153
13	บ้านเครือหวายดิน	118	134	252	78
14	บ้านตาดใต้	518	545	1,063	435
15	บ้านมอดินแดง	200	199	399	87
16	บ้านโนนเตี้อพัฒนา	381	386	767	202
รวมทั้งหมด		6,437	6,508	12,945	4,334

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอเมืองอุดรธานี กรมการปกครอง ณ เดือน มกราคม 2564

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	รวม
แรกเกิด - อายุต่ำกว่า 18 ปี	1,357	1,262	2,619
อายุ 18 ปี - อายุ 60 ปี	4,171	4,202	8,373
อายุมากกว่า 60 ปี	909	1,044	1,953
รวมทั้งสิ้น	6,437	6,508	12,945

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา 8 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนบ้านกกสะท้อน - เครือหวายดิน

2. โรงเรียนบ้านตาด
3. โรงเรียนบ้านโนนเตื่อ
4. โรงเรียนบ้านสุขสมบูรณ์
5. โรงเรียนบ้านศรีบุญเรือง
6. โรงเรียนบ้านหลุบหวายป่าขาม
7. โรงเรียนบ้านผ่านศึกสงคราม
8. โรงเรียน เจ.ซี.บ้านอินทร์แปลง

โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนอุตรธรรมานุสรณ์

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 7 แห่ง ได้แก่

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านตาด
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านตาด
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านผ่านศึก 4
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านศรีบุญเรือง
5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านผ่านศึก 2
6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านอินทร์แปลง
7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหลุบหวาย

ศูนย์การเรียนรู้เรียนรู้ชุมชน จำนวน 1 แห่ง ได้แก่

- กศน. ตำบลบ้านตาด

4.2 สาธารณสุข มี 2 แห่ง ประกอบด้วย

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านตาด
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพนิคมทหารผ่านศึก

4.3 อาชญากรรม

เทศบาลตำบลบ้านตาดไม่พบปัญหาด้านอาชญากรรม

4.4 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดมีพื้นที่เฝ้าระวัง หมู่ที่ 1 – 16

4.5 การสังคมสงเคราะห์ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1. ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบ้านตาด
2. ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลบ้านตาด

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคม

ตำบลบ้านตาด มีเส้นทางการคมนาคมไปยังหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัดใกล้เคียง โดยใช้รถยนต์และรถจักรยานยนต์ ถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านภายในตำบลและรอบนอกเป็นทางลาดยางลักษณะ เป็นวงกลม ส่วนถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านภายใน ส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนลาดยาง ลักษณะ ไยแฉงมุม ถนนลาดยางในเส้นทางหลัก ส่วนถนนสายภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และมีเพียงบางส่วนยังเป็นถนนลูกรัง

5.2 การไฟฟ้า

มีระบบไฟฟ้าเข้าถึงครบทั้ง 16 หมู่บ้าน จำนวน 4,334 ครัวเรือน

5.3 การประปา

- การประปาส่วนภูมิภาคสาขาอุดรธานี
- การประปาหมู่บ้าน จำนวน 16 แห่ง

5.4 โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นส่วนใหญ่

5.5 ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

- ร้านให้บริการด้านไปรษณีย์ ขนส่งสินค้า จำนวน 1 แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ปลูกข้าว ข้าวโพด มันสำปะหลัง ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

6.2 การประมง

ประชาชนเพียงส่วนน้อยที่ประกอบอาชีพประมงโดยการเลี้ยง เลี้ยงหอย เลี้ยงปู เลี้ยงปลาตก ปลานิล ส่วนใหญ่จะเลี้ยงปลาธรรมชาติเพื่อบริโภคในครัวเรือน

6.3 การปศุสัตว์

ประชาชนตำบลบ้านตาด มีลักษณะการเลี้ยงเพื่อบริโภคในครัวเรือนควบคู่ไปกับการเกษตร เช่น โค กระบือ สุกร เป็ด ไก่

6.4 การบริการ

1. บริการนวดฝ่าเท้า นวดน้ำมัน หมู่ที่ 1, 2, 12
2. มีร้านบริการทำผม เสริมสวย พื้นที่ หมู่ที่ 1 - 16
3. รีสอร์ทในพื้นที่ จำนวน 5 แห่ง

4. ร้านซ่อมแซม จำนวน 8 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ตำบลบ้านตาต มีสถานที่ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ อยู่ที่วัดป่าบ้านตาต ตำบลบ้านตาต อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

6.6 อุตสาหกรรม

1. โรงสีข้าวขนาดเล็กในพื้นที่	จำนวน	8	แห่ง
2. โรงผลิตน้ำดื่ม	จำนวน	1	แห่ง
3. โรงผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์	จำนวน	1	แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่ม ธกส.	จำนวน	1	กลุ่ม
- กลุ่มออมทรัพย์	จำนวน	16	กลุ่ม
- กลุ่มเกษตรกร	จำนวน	1	กลุ่ม
- กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต	จำนวน	1	กลุ่ม
- กลุ่มสหกรณ์การเกษตร	จำนวน	1	กลุ่ม
- กลุ่มเพาะเห็ด	จำนวน	5	กลุ่ม

6.8 แรงงาน

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ปลูกข้าว ข้าวโพด ปลูกมันสำปะหลังที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนมากนับถือศาสนาพุทธ มีศาสนาอื่นเป็นส่วนน้อย

วัดและสำนักสงฆ์มีจำนวน 18 แห่ง ประกอบด้วย

- วัดเกษรศีลคุณ (วัดป่าบ้านตาต)	บ้านตาต หมู่ที่ 1
- วัดวุฒิมังขาราม	บ้านหลุบหวาย หมู่ที่ 2
- วัดไพรัตน์นวมาราม	บ้านหลุบหวาย หมู่ที่ 2
- วัดธรรมโยธินนิवास	บ้านผ่านศึก 1 หมู่ที่ 3
- วัดป่าเสมาราม	บ้านผ่านศึก 2 หมู่ที่ 4
- วัดเฉลิมสุขาราม	บ้านกกสะทอน หมู่ที่ 5
- ที่พักสงฆ์เมรุวรรณ	บ้านกกสะทอน หมู่ที่ 5
- วัดป่ากกสะทอน	บ้านกกสะทอน หมู่ที่ 5
- วัดเศวตฉัตร	บ้านกกสะทอน หมู่ที่ 5

- วัดนิคมทหารผ่านศึก 3	บ้านผ่านศึก 3 หมู่ที่ 6
- วัดจันทร์ธาราราม	บ้านป่าขาม หมู่ที่ 7
- วัดใหม่ชัยมงคล	บ้านอินทร์แปลง หมู่ที่ 8
- วัดบ้านโนนเตื่อ	บ้านโนนเตื่อ หมู่ที่ 9
- วัดพุทธไพรวรรณ	บ้านสุขสมบุรณ์ หมู่ที่ 10
- วัดไชยราษฎร์บำรุง	บ้านศรีบุญเรือง หมู่ที่ 11
- วัดป่าเครือหวายดิน	บ้านเครือหวายดิน หมู่ที่ 13
- วัดป่ามอดินแดง	บ้านมอดินแดง หมู่ที่ 15
- วัดป่าตอสีเสียด	บ้านมอดินแดง หมู่ที่ 15

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

วันสงกรานต์ มีประเพณีแห่พระและสงฆ์ผู้สูงอายุเวียนกันเป็นเจ้าภาพทุกหมู่บ้าน และมีงานประเพณีฮีตสิบสองคองสิบสี่ทุกหมู่บ้าน

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ เครื่องจักสาน เครื่องทอผ้า หยก ส่วนภาษาถิ่นเป็นภาษาอีสาน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ส่วนใหญ่เป็นเครื่องจักสาน และจากกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เช่น เสื้ออก งานจักสาน อื่นๆ ผ้าทอมือ ตะกร้าพลาสติก ฯลฯ เป็นต้น

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

- แหล่งน้ำธรรมชาติ

1) ลำห้วย	13	แห่ง
2) อ่างเก็บน้ำ	2	แห่ง

- แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

1) ฝาย	5	แห่ง
2) บ่อน้ำตื้น	381	แห่ง
3) ประปาหมู่บ้าน	16	แห่ง
4) คลองส่งน้ำ	4	แห่ง

8.2 ป่าไม้

ในพื้นที่ตำบลบ้านตาตอยู่ในเขตป่าไม้ที่สมบูรณ์และเสื่อมโทรมเป็นบางส่วน

8.3 ภูเขา -