

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี โดยคนละผู้ประเมินได้ศึกษาด้านควาระณกรรม ที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การวิจัยในครั้งนี้ผู้จัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้ ความหมายของการบริการ การบริการ (Service) มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ด้านการบริการได้ให้ ความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ได้ให้คำจำกัดความของ คำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538 : 8) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือ กระบวนการดำเนินการอย่างโดยย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของ บุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำ ที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคล นั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมาย นี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการ เชิงพาณิชย์ นอกจาก คำว่า “การบริการ” ยังมีคำอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริการเชิงพาณิชย์และ พนใช้บ่อย ดังนี้ ผู้ให้บริการ (Service Provider) หมายถึง ผู้ที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการนำเสนอสินค้าหรือ บริการอย่างโดยย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้ง ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ (Service Manager) และผู้ปฏิบัติงานบริการ หรือพนักงาน บริการ (Service Personnel) ผู้รับบริการ (Customer) หมายถึง ผู้ที่แสดงความต้องการ ซื้อสินค้าหรือบริการ หรืออาจเรียกว่า ผู้บริโภค (Consumer) ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีความต้องการใช้ สินค้าหรือบริการ

วีรพงษ์ เนลิมจิระรัตน์ (2539 : 6 – 7) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม และการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและ

มีความตั้งใจในการส่งมอบ บริการ ส่วนความหมายของการบริการในเชิงวิชาการ คือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจ ผลิตผลออกมากในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งประเทืองหรืออื่นๆ อำนวยทางจิตวิทยา ส่วนความหมายของบริการในเชิงการใช้หรือ การบริโภค คือ สิ่งที่จับ สัมผัส แตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที

ตนัย เทียนพุฒ (2545 : 11 – 12) กล่าวถึงการบริการว่า หมายถึง

1. การสนองตอบความต้องการแก่ผู้รับ ผู้ซื้อ ทั้งเชิงรูปธรรม และนามธรรม
2. การปฏิบัติให้เกิดความสมดุลระหว่างการให้ และการรับ
3. การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย
4. การใช้ความมีอัธยาศัย ควบคู่ไปกับความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ
5. การไม่เอาเปรียบ และไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ
6. การเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขดังที่สัญญาไว้กับลูกค้า ซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการ ซ้ำอีกในคราวต่อไป
7. การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมเชิงความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัย เป็นพื้นฐาน

สมชาย กิจารยง (2545 : 11) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัตินเพื่อผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งคือ การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะอาด และกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การทำงาน

สุขุม นวลสกุล(2538 : 16) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึงการทำงานให้ประโยชน์ให้กับคนอื่น ให้คนอื่นมีความสุขและพอใจ และผู้ให้บริการน่าจะมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่า ซึ่งเมื่อตั้งอุดมการณ์ในการทำงานไว้ว่างงานของเราคือ งานบริการ ผู้บริการจำเป็นจะต้องทำความรู้มารู้ใจให้บริการกับลูกค้าและก่อเกิดแห่งความมั่นคงแก่องค์กร ดังนั้นงานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ”

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒนกิจ (2548 : 18) ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเป็น การปฏิบัติตัวโดยความอาใจใส่อย่างมีมารยาท

ว.วชิรเมธี (2552 : 17 - 18) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ คือ งานของเรา คนทำงาน ทุกคน ควรรู้ และมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นอันดับหนึ่ง การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของ การทำงาน หากเราทำให้คนอื่นรู้สึก yay เรายารู้สึก yay ยิ่งกว่า เพราะเขายังแยกจากเราครั้งเดียวทำให้ จดจำจนวันตาย ตรงกันข้ามถ้าเข้าประทับใจเราแม้ครั้งเดียวที่พบกันก็จะประทับใจไปจนวันตาย เช่นเดียวกัน ดังนั้น การให้บริการนี้เป็นหัวใจของคนทำงาน บางครั้งไม่ได้ใช้เพียงฝีมือ แต่ต้องใช้หัวใจของการเป็นนักบริการด้วย

สมิต สัชฌุกร (2555 : 17) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจเรา ซึ่งเป็นผู้บริการ

จากความหมายบริการที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการอำนวยความสะดวกต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ มีความเท่าเทียมกัน และไม่แสวงหาประโยชน์จากผู้รับตามเป้าหมายและความตั้งใจในบริการ

### ความสำคัญของการบริการ

กุคล สุนทรธาดา และวรชัย ทองไทย (2539 : 33) กล่าวว่า คุณภาพการบริการของสถานบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งที่สูงใจให้ผู้รับบริการมาใช้บริการหรือกลับมาใช้บริการใหม่ ณ สถานบริการ แห่งนั้นอีก

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 14) กล่าวถึง คุณภาพของการบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าและระดับความ พึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

สมิต สัชญกร (2542 : 14-15) ได้พิจารณาความสำคัญเกี่ยวกับการบริการ โดยได้พิจารณาไว้ใน 2 ด้าน ดังนี้

#### 1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

บริการที่ดีนั้นจะส่งผลให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดี ได้แก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 มีความซื่นชอบและซื่นชื่นในตัวผู้ให้บริการ

1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมากอีก

1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

1.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

1.6 มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

#### 2. ถ้าบริการไม่ดีจะเกิดผลอย่างไร

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

2.3 มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

2.4 มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

2.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

เสรี วงศ์มนษา (2542 : 27-28) ได้กล่าวถึงจุดสำคัญของการบริการดังต่อไปนี้ คือ

1. ความตรงต่อเวลา ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มาก สำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลา ของการบริการ ธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ คือ ธุรกิจรับเหมา ก่อสร้างธุรกิจรับตกแต่งภายใน

เนื่องจากการส่งมอบงานมักซากว่ากำหนด การให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบหรือตามสัญญา โดยในกรณีของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลนั้นก็เป็นอีกลึ่งหนึ่งที่ต้องอาศัยความต่อเวลา เพราะความล่าช้าของงานย่อมหมายถึงความสะกดดูราษฎร์ของผู้เป็นเจ้าของรถยนต์ในการเดินทาง มักจะใช้รถยนต์เป็นประจำเมื่อขาดรถตัวจริงจะต้องนำไปเปลี่ยนบริการและให้บริการที่ล่าช้า จะทำให้ผู้บริโภคไม่ศรัทธาในความพึงพอใจ

2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน การให้บริการที่ดีไม่เพียงแค่ให้ผู้บริโภคความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลง่ายขึ้น

3. ความทันทีทันใด เมื่อผู้บริโภคต้องการสินค้าได้ผู้ขายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันทีโดยไม่ต้องให้ผู้บริโภคต้องคอยนาน

4. สร้างความประทับใจของบริการคุณภาพความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกต้องการจะต้องกลับมาใช้บริการอีก

5. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

6. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อทำให้ผู้บริโภคสะดวกสบายขึ้น

7. ต้องมีการรับประทานสินค้า หรือบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจว่าจะได้ของดีกลับไปและคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย

8. การบริการที่ดีต่อคือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้บริโภค ต้องฝึกหัดด้วยตนเองให้ไวต่อการสังเกตให้รู้ว่าผู้บริโภคต้องการอะไร

9. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา

10. ต้องมีเวลาให้กับผู้บริโภค

11. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีวิธีการทำงานต้องมีความว่องไวกระฉับกระเฉงและเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของผู้บริโภคเป็นหลัก

12. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับผู้บริโภค

13. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ มีมารยาททั้งดงาม และมีว่าจ้าง เราอ่อนหวาน

ไซรามอล, เบอร์รี่ และพาราซูราแมน(Zeithamal, Berry & Parasuraman อ้างถึงใน กัญญา ดำรงศักดิ์, 2544 : 12) กล่าวว่า คุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนต่างระหว่างความหวังหรือปรารถนาในคุณภาพการ บริการกับคุณภาพการบริการที่ได้รับรู้ ตามผลการวิจัย ได้อธิบาย รูปแบบของการบริการที่เกี่ยวกับการทำหนดคุณภาพและอุปสรรคที่ทำให้ การบริการไม่เป็นไปตามความ คาดหวังของผู้รับบริการ โดยศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและ สนทนากลุ่ม ได้เกณฑ์ 10 ประการ ในการกำหนดคุณภาพการบริการและได้พัฒนาปรับปรุงใหม่ ในปี 1988 โดยสรุปเป็น 5 หมวด มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)

การบริการที่ดีความมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทาง กายภาพที่ปรากฏให้เห็นต้องแสดงให้ ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน เช่น ลักษณะอาคาร สถานที่ ลักษณะ บุคลิกของผู้ให้บริการ มีที่จอดรถ อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดต่าง ๆ เพียงพอ

## 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)

ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการ ได้ตามสัญญา ถูกต้อง แม่นยำ บริการตรง ความความต้องการ มีความสม่ำเสมอ เหมาะสม สร้างความเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ

## 3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)

ความเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้มารับบริการ โดยทันที ซึ่งผู้มารับบริการจะได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

## 4. ความเชื่อมั่น (Assurance)

ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถในงานที่ทำ มีทักษะในการทำงานตอบสนอง ความต้องการของผู้มารับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แสดงออกถึงความใส่ใจ ได้แก่ การให้ ความสำคัญ ให้เกียรติแก่ ผู้รับบริการ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเปิดเผยเป็นกันเอง ความมี อารยศาสตร์เพื่ออาทร ทำให้ผู้รับบริการเชื่อถือและความรู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการ

## 5. การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy)

ผู้ให้บริการต้องเอาใจใส่ สุนใจ เข้าใจถึงจิตใจ ของผู้มารับบริการ การตัดสินผู้รับบริการ ว่าดี ไม่ดี โง่หรือฉลาด ไม่ใช่ หน้าที่ของผู้ให้บริการ การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการประกอบไป ด้วยการติดต่อสื่อสาร ที่เหมาะสม การอำนวยให้สามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก ความเข้าใจและ รู้จักผู้รับบริการ

มนัสวี ราดาสี และคณะ (2545 : 6) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การผลิตสินค้าให้ได้ ตามข้อกำหนด (Specification) ที่ผู้ผลิตกำหนดขึ้น คุณภาพตามความหมายนี้ใช้ได้ดีในภาวะที่มี การผลิตอย่างกว่า ความต้องการในตลาด ต่ำมา เมื่อภาระนั้นรุนแรงขึ้น ผู้ผลิตมีมากในขณะที่ ผู้บริโภคจำนวนมาก ประกอบ กับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแห่งการกระจายข่าวสารข้อมูลทำให้ลูกค้า มีทางเลือกมากขึ้น และมีความ ต้องการหลากหลาย คำว่า คุณภาพ จึงมีความหมายรวมไปถึงสิ่งที่ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ ยังมีการวิจัยตลาด หรือความต้องการของลูกค้าก่อนออกแบบผลิตภัณฑ์ และเสนอบริการ ตั้งนั้น คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นเหตุผลที่ทำให้ ลูกค้าเลือกซื้อหรือใช้บริการ สินค้าหรือบริการมีคุณลักษณะที่ดีแต่ไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่ สามารถสร้าง ความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ถือว่าไม่ได้คุณภาพ คุณภาพที่เกิดจากความต้องการของลูกค้า แบ่งเป็น ประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

### 1. ด้านเทคนิค เช่น ลักษณะทางกายภาพและความสามารถในการใช้งาน

### 2. ด้านจิตวิทยา เช่น ความสวยงาม การออกแบบ รสชาติ ยี่ห้อ

### 3. คุณภาพที่มีความสัมพันธ์กับเวลา เช่น การบำรุงรักษา อายุการใช้งาน

### 4. ความผูกพันหลังการขาย เช่น การรับประกัน การบริการหลังการขาย

### 5. ด้านจิตใจ เช่น ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพอ่อนน้อม

อนงค์ สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ (2548 : 39) ให้ความหมายคุณภาพของ การบริการหมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการหลังจากใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ

### ลักษณะของการบริการ

ธน ธนาพงศ์ธร (2528) ได้กล่าวว่า การบริการโดยทั่วไปมีหลักการในการ บริการที่ควรคำนึงถึง ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการ ที่ องค์การจัดขึ้นให้นั้น จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็น การจัดให้แก่ บุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มนั้นโดยเฉพาะ

2. หลักความสมำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสมำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และ เท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในบริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

นอกจากนั้นจิตตินันท์ “เดชะคุปต์” (2538 : 8 – 10) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ ไว้ 3 ประเด็น คือ ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ และความสำคัญต่อ ผู้ปฏิบัติงานบริการ

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการ ต่างๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องเริบเร็วและแข็งขัน ตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตและการงานอาชีพ จำเป็นต้องพึงพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่อง ต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการในรูปแบบของการจัดการ บริการเชิงพาณิชย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าหรือผู้บริโภค ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความ ต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพยอม ทำให้ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้ การให้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก เป็นการอำนวย ความสะดวกสบาย และตอบสนองสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ มีดังนี้

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไร ระยะยาวได้เป็นอย่างดี

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ และ เห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความ ต้องการ และความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจ และความ ประทับใจแก่

ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าติดใจ และเกิดการพูดกันต่อๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (World of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจได้ที่คำนึงถึง ความสำคัญ ของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ยอมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความ พึงพอใจ เมื่อลูกค้า แนะนำสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อ มีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือ บริการอื่นๆ การทดลอง ใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าที่มีการซื้อซ้ำ หรือซื้อซ้ำเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้ง แนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การให้บริการที่ดีย่อมสร้าง ความพึงพอใจและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่าย ค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจ ไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น

3. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรม การบริการในช่วงที่ ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความ ต้องการบริการของผู้บริโภค การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพที่สำคัญ ดังนี้

3.1 ช่วยให้มืออาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักรถึงความสำคัญ ของพนักงาน บริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพ ในการให้บริการที่คุณภาพ

3.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้ เกี่ยวกับตัวสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัด ในแง่ของเทคโนโลยีการผลิต หรือประสิทธิภาพการ ใช้งานของสินค้า ต่างๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้ และสามารถนำมาเปรียบเทียบ ประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ พนักงานบริการจะขาย สินค้าหรือบริการทำได้ง่าย และสะดวกขึ้น ดังนั้น การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อ ผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภค จำเป็นต้องพึงพอใจความรวดเร็วและบริการต่างๆ การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับ การบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่าง มีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จในที่สุด

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์(2539 : 17) ได้นำเสนอลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness หรือความตอบสนอง/การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึก ของลูกค้า
3. Competence หรือความสามารถ/สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญรู้จริง
4. Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy หรือความสุภาพ เคารพบนชอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาท ที่ดีของบริการ

6. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจงชัด

7. Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

8. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะใช้บริการ

9. Customer Understanding หรือความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10. Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

และสมิต สัชญุกร(2542 : 17-18) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ว่า การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล และสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน แยกออกได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น

พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีลักษณะแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แวรรota กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ประยูกต์ให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ

การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ ที่ดีก็ย่อมจะมีผลการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

การบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนที่เป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ต้องการศึกษา ดังนี้ สมิต สัชญุกร (2542 : 13-14) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางเดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วย วิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่า เป็นการให้บริการทั้งสิ้น

เพ็ญจันทร์ แสนประสาร (2542 : อ้างถึงใน สมบัติ สาลีสาร, 2542 : 21) กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของการบริการนั้น ๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

ชูวงศ์ ฉะยะบุตร (2545:อ้างถึงใน ชุมชนกษ มาลีหวาน, 2545 : 13) การให้บริการของรัฐโดยใช้หลักการให้บริการแบบครบทวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก เพื่อให้การ ให้บริการได้รับความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ยึดการสนองตอบความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการ ของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติที่ว่าการให้บริการจะเริ่มต้นต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เข้าควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปักป้องตนเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่า การส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากมาก่อนการตัดสินใจulatory ขั้นตอนเกินความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมี กฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปักป้องการใช้ดุลพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อย มีทัศนคติในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อรำคาญ โถด้วย

2. ความเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของ ระบบราชการ คือ ความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปัดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่ เกิดขึ้น เพราะการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีมาใช้ไม่เหมาะสม

3. การให้บริการที่เสริจสมบูรณ์ ในครั้งเดียวของระบบราชการ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้รับบริการบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบทวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการประชาชนโดยเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นครึ่งตาม

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่ได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศไทย เป็นบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อ ขอรับบริการจากรัฐ

สุขสันต์ บุญยາกร (2549 : 2) ได้กล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพอาจมี 2 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (Must-be Quality) หรือคุณภาพที่รับผลงานคาดหวัง (Expected Quality)

2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) ซึ่งเกิดจากความชื่นชมของผู้รับผลงาน มีความประทับใจ ผูกพันที่จะใช้บริการให้คำชี้เชย

วีรพงษ์ เฉลิมจิรัตน์ (2543, 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของ ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการ ที่เข้าได้รับ

ส่วนวารินทร์ สินสูงสุด (2549 : 80) ได้กล่าวถึงหลักคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. ลูกค้าเท่านั้นที่เป็นผู้ทรงสิทธิ์ในการตัดสินคุณภาพการบริการ ความคิดเห็นของลูกค้า ทรงไว้ซึ่งความสำคัญยิ่งยวด

2. ลูกค้าเป็นผู้ตัดสินระดับการบริการว่าดีเลิศ พี พอยเช่ หรือไม่ถึงขั้น ทั้งมักเรียกร้อง ต้องการระดับที่สูงกว่าที่ได้รับ

3. แต่ละองค์การต้องมีสูตรที่จะให้คำมั่นสัญญาอันที่จะตอบสนองให้ลูกค้าเป้าหมายของ ตนได้รับความพึงพอใจขณะทำเงินและความแตกต่างจากคู่แข่ง

4. แต่ละองค์การต้องจัดการความคาดหวังของลูกค้า จัดความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวังกับการปฏิบัติต่อลูกค้าให้ใกล้ชิดกันมากที่สุด

5. ต้องจัดสัญญาบริการให้เป็นมาตรฐาน คุณภาพบริการเป็นความคิดที่เป็นจริงได้ จึงอาจ กำหนดมาตรฐานการบริการได้อย่างเหมาะสมพอตี

6. วินัยเข้มงวด รอบคอบ คงเส้นคงวา เป็นสิ่งจำเป็นที่จะขัดข้อบกพร่อง การให้บริการ ไม่มีทางสายกลางหรือเพียงพอไปได้ เป้าหมายคือสมบูรณ์พร้อม ยึดหลักการความพร่องเป็นสูญ จะปรับปรุงคุณภาพการบริการได้โดยการบริหารรายละเอียด มีความถี่ถ้วน

7. การเรียกหาความเป็นเลิศ เป็นความมุ่งมั่นที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วมตั้งแต่ประธานบริษัท จนถึงผู้เข้าร่วมงานใหม่

และสุนันทา ทวีผล (2550 : 19 - 20) กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี นี่ดังต่อไปนี้

1. อัธยาศัยดี

ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วย สีหน้า แวงตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิต จีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแวงตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความ เต็มใจ

ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กลีบกุจู เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อร่วมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

### 2. มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีวกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะเกิดมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาไว้สู่สู่งาน

### 3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สู่งานแล้วก็จะเพิกเฉยและเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เสียดไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สู่งานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

### 4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงาน จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่อแสดงถึง ความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

### 5. บริโภคสุภาพ มารยาทดงาม

ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีบริโภคสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีบริโภคหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีบริโภคสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีบริโภคสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องทราบก็และ ประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวังหากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

### 6. วิชาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโจนยกยกพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคน ล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่น休 คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติดตาม โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวิชาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสนับสนุนใจที่จะ

ติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจังควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สันหนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงได้

#### 7. น้ำเสียงไฟเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชานฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเพื่อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงหวนหรือที่เรียกว่าพูดไม่มีทางเสียง หรือพูดเสียงดดัน พูดตัวดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมากเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไฟเราะ แม้ว่าจะไม่ไฟเราะหรือเสียงหวาน เสียงดีอย่างนั้นก็ร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชานฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

#### 8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้การบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภัยหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโห้ง ก้าวร้าว หรือมีอุบัติสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหินหรืออาจถึงขั้นชี้ ตะโกกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

#### 9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้การบริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปัดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพระการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวຍ่อไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที่ แต่ถ้าเมื่อได้ที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

#### 10. กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนินนาบเฉยเมยและแลวี่อ่อนมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

#### 11. มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างใดแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ใน การคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กล ฉ้อฉล

ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปิดมดเห็จตลอดแต่เดิม ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดประสานงานของผู้ใช้บริการ

สมคิด จุทธง (2528:41) ได้กล่าวไว้ว่า การดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผน การใช้อาหารสถานที่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด การควบคุมดูแล การบำรุงรักษา การพัฒนาอาคารต่าง ๆ การจัดบริเวณโรงเรียนให้อยู่ในสภาพที่สวยงาม เหมาะสมกับสภาพการใช้งานอยู่เสมอ การรักษาความสะอาด ความคงทนแข็งแรง ความปลอดภัย และสามารถรองความต้องการได้อย่างเพียงพอ

ศุภนิตย์ โชคตันชัย(2536:13) ที่ว่าการบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติดนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวกหรือความสบาย

ปรัชญา เวสารัชช (2540: 48 - 53 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, : 17) ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิด ความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ

สุดาดวง เรืองรุจิระ (2541 : 116) กล่าวว่างานบริการคืองานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

พีรลิทธี คำนวนศิลป (2541, : 17) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการว่าบริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยนานผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีการทักทายโดยปราศรัยและเป็นกันเองกับผู้รับบริการหรือที่ว่า “หน้าไม่เงื่อนไม่นานว่าจะไฟเราเสนาะนู” นอกจากเกณฑ์ดังกล่าวแล้วยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม หรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า “5 ส” คือแสงสีเสียงสะอาดและสวยงามซึ่งหมายความว่าสถานที่ให้บริการจะต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอหรือเหมาะสมสถานที่ให้บริการจะต้องมีสิ่งที่เป็นที่สอดคล้องกับชนิดของบริการ เช่นสถานบริการสาธารณสุขความมีสีขาวสะอาดและสวยงามของสถานบริการก็ควรจะไม่มีความดังหรืออีกที่กไม่เหมาะสมเช่นโรงพยาบาลควรจะมีเสียงเงียบสงบโรงแรมหรือพักก็ควรจะมีเสียงดัง ไฟและความสะอาดเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนต้องการ เช่นสถานบริการสาธารณสุขต้องให้บริการที่สะอาดและท้ายที่สุดคือความสะดวกได้แก่สถานที่ตั้งของสถานบริการนั้นต้องมีความสะดวกในการติดต่อหรือเข้ารับบริการไม่ต้องอยู่ห่างไกล เช่นอยู่ในชนบทหรือขาดความสะดวกในการไปรับบริการสูงสุดคือความยากในการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการบริหารเพื่อให้บริการ มีคุณภาพนั้นอยู่ที่การทราบความต้องการความคาดหวังค่านิยมและสนิยมของผู้ใช้บริการ

สุนันท์บุญวโรดม (2543 : 22) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

วิชุรย์ สิงมาโชคดี(2544: 7) กล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มักมีองค์ประกอบหลักอัน ได้แก่ผู้ให้บริการ คือหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่าง และเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับกิจกรรม และ สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัส

เมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดดู สวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าตาขององค์กร ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พึ่งเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการรวมทั้งรู้สึกประทับใจ เมื่อแรกพบ อีกทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นความสะอาดเครื่องมือหรืออุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ การที่เราจะเลือกใช้ประเภทใดก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการบริการและสิ่งสำคัญที่จะเลียนไม่ได้คือการบำรุงรักษาดูแลอุปกรณ์ เหล่านั้นให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอไปใช่ร่วมมือเครื่องมืออุปกรณ์พร้อมแต่ใช้ไม่ได้เลยซักเครื่องเดียว

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล (2546 : 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการคือ การดำเนินให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า หรือเกิดความคาดหวังของลูกค้า ในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้นต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กรซึ่งก็คือ พื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์การเป็นผู้บอกว่าดีหรือไม่ดีควรใช้บริการต่อหรือไม่

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546: 5) กล่าวว่าความพึงพอใจของนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

วรชัยา ศิริวัฒน์ (2547 : 149) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการหมายถึงความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ให้บริการให้บริการตรงต่อเวลาให้บริการที่รวดเร็วระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และทันสมัยในการบริการ

สมิต สัชณุกร (2548 : 13) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจเรา ซึ่งเป็นผู้บริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ (2548 : 18) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การกระทำด้วยความเอาใจใส่อย่างมีเมตตา เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเป็น การปฏิบัติตัวด้วยความเอาใจใส่อย่างมีเมตตา

ฉัตยาพร เสนอใจ (2549 : 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการคือบริการที่มาจากการให้บริการที่มีความรู้ทักษะความสามารถดีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยและมีคุณภาพจะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดีซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

นายิกา เด็ดขุนทด (2549 : 70-84) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่าหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการหมายถึงการส่งมอบบริการ ที่ดีเหมาะสมทั้งเวลาสถานที่รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมุษย์เพื่อสนับสนุน ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจด้านบวกและอยากกลับมาใช้บริการอีกรวมทั้งอยากรบกอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดีซึ่งส่งผลกระทบด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

เพนแซนซี และโทมัส (Penchancy and Thomas อ้างถึงใน อัญญรักษ์ เลิศกุล, 2543 : 14) กล่าวเอาไว้ว่า การให้บริการมีคุณภาพ หมายถึง การทำกิจกรรมดูแลเอาใจใส่ และตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังไว้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ "SERVICE" ซึ่งอักษร แต่ละตัวจะมีความหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี ดังนี้

Service Mine มีจิตใจพร้อมที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จตามความประสงค์  
เรียกว่า เป็นผู้มีมิจิตรบริการ ประกอบด้วย

Enthusie มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

Readliness มีความพร้อมที่จะบริการตลอดเวลา

Value ต้องการสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ผู้ให้บริการทุกคน

Interesting ตรงหน้าถึงความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์ และตัวผู้ให้บริการเอง

Cleanling ให้ความสนใจในผู้ใช้บริการทุกคน

Endure มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดี

Smilling ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีมิตรไมตรีต่อทุกคน

สมิต สัชญกร(2550:11) ที่กล่าวว่าการบริการ คือ การปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อและ  
เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางเดินทางหนึ่ง ห้าง ด้วยความพยายาม  
ใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) ยังกล่าวว่าการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสม  
ข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone)  
ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวัง  
ของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการนั้น  
ณ ขณะเวลาหนึ่ง

คริสเตียน กรุนรูส(Christain Gronroos, 1990 : 27) ได้นิยามไว้ว่า การบริการ คือ  
กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสถานที่มีตัวคนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการ  
มี ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อ<sup>แก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า</sup>

มิลเล็ท(Millet, 1954:397) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการ หรือสามารถที่จะ  
พิจารณา่ว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ วัดได้จาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่  
มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใครการให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการ  
ในลักษณะจำเป็น รีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ  
ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ  
การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้าน ปริมาณและคุณภาพให้มี  
ความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

แอปเปิลไวท์( Applewhite, 1965: 6) ได้กล่าวไว้ว่า ความสุข ความสนับยที่ได้รับจาก  
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสนับยที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ได้เห็น  
ในกิจกรรมนั้นๆ

สแตนตัน(Stanton, 1981 : 441 อ้างถึงใน สุนันท์บุญวโรดม, 2543 : 23) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่าการบริการหมายถึงกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการในการให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

พาราซูราแมน, ไซรามอน และเบอร์รี่(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990:25) ที่ว่าการให้ความเชื่อถือ(Assurance) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการมีความเชื่อถือ รู้สึกปลอดภัย ไว้วางใจ ไม่มีความเย่อห้อย

กรอนรูส์ (Gronroos, 1990. : 27 อ้างถึงใน สุนันท์บุญวโรดม, 2543 : 22) ได้ขยายความว่าการบริการหมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับบุคลากรหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้าหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์(Kotler, 1994 : 464-468) กล่าวว่าการบริการหมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

คอร์อลและเบเวอร์ตัน (Corral & Brewerton, 1999 : 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่าหมายถึงลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 438) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจ บริการผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพ บริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิมเมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการที่ดีและนำซึ่งความพึงพอใจ และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ นั้นผู้ให้บริการต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลารวดเร็วมีข้อมูลที่แม่นยำ น่าเชื่อถือ มีความทันสมัยมีรูปแบบตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุดหากผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ตลอดจนการมีเครื่องมือที่ทันสมัย สารสนเทศที่รวดเร็วทันเหตุการณ์

#### เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรได้ระบุนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพื่อวางแผน คำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545 : 8)

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอธิราชศัยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตรที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

#### **การประเมินคุณภาพการให้บริการ**

พาราซูราแมน, ไซรามอลและเบอร์รี่(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, : 41-50) ได้มีการศึกษาและวิจัย แล้วนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของกรอบแนวคิดของคุณภาพบริการและระบุบทวิธีสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ มี 10 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมากับผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอธิราชศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ซึ่งเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้ง การรักษา ความลับ ของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

ในปี 1990 พาราซูราแมน, ไซรามอลและเบอร์รี่(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990 : 25) ได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า 'SERVQUAL' (Service Quality) ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์และหาความสัมพันธ์ โดยสรุปมีติคุณภาพรวมจาก 10 ด้าน เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ(Tangibles) การบริการที่สามารถนำเสนอออกมานะเป็นลักษณะทางกายภาพ เป็นสิ่งที่จับต้องได้ ปรากฏให้เห็น สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจนและง่าย สามารถสัมผัสได้ เช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบการสื่อสาร เครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ(Reliability) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่า การบริการที่ได้รับ มีความถูกต้องแม่นยำเหมาะสม มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่มารับบริการ

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ(Responsiveness)

ผู้ให้บริการพร้อมและเต็มใจจะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ทันท่วงที ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจ(Assurance) ผู้ให้บริการมีความอาใจใส่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการ มีความเชื่อถือ รู้สึกปลอดภัย ไว้วางใจ ไม่มีความเย่อหอยิ่ง

5. การเอาใจใส่(Empathy) ผู้ให้บริการเข้าถึงการบริการมีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้รับบริการ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นที่ผู้วิจัยเลือกใช้มิติคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ(Tangibility), ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ(Reliability), ด้านความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ(Responsiveness), ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance), และด้านการเอาใจใส่(Empathy) เพราะมีความเหมาะสม ครอบคลุมงานบริการ และ มีติในด้านต่างๆ ก็มีความสอดคล้องกับงานบริการ สามารถที่จะนำมาใช้ในการประเมินความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุดรธานี ได้อย่างเหมาะสม

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แฟปลิน (Chaplin อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโภล, 2550 : 6) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา เป็นความความรู้สึก ในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

โคทเลอร์ (Kotler อ้างถึงใน กิตติยา เหม็นค์, 2548 : 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่างกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

มอร์ส (Morse อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความซื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อ บุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น เชลล์ (Shell อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 : 17) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้ เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุข เป็นความรู้สึกที่สับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ตอบสนองต่อความต้องการของตนอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเอง ต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการที่ตนไม่ได้รับ การสนองตอบความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ลักษณวรรณ พวงไม่มี (2545 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด หั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับ

การตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

วิทย์ เที่ยงบูรณารธรรม (2541 : 754) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอดี ความสาแก่ใจ ความหนำใจ ความจุใจ ความแน่ใจ การขาดเชย การໄส่บ้าป การแก้แค้น สิ่งที่ชดเชย

เพบูลย์ เจริญพาณิช (2539 : 6) ให้ความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมายังลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยารือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นนั้นได้

มินน์(Minn อ้างถึงในประเทศไทย , 2531 : 36) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ต่อกาลังของบุคคลรวมทั้งการพัฒนาการของหัวใจของบุคคล ยอมแตกด้วยกันไปตามภูมิหลัง และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ในการประเมินสิ่งที่รับรู้นั้นเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ บุคคลสองคนอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน และภัยได้สถานการณ์เดียวกันจึงมักเกิดความเข้าใจ และเกิดหัวใจต่อหัวใจได้

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเกิดเป็นความรู้สึกที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ เป็นความรู้สึกหรือหัวใจทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือ มีความชื่นชอบ พอดีต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนา ให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล นั้นได้ แต่หันนี้หันนั้นความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจน สิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะอาดสวยงาม ความสว่าง朗 ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และ ความศรัทธา เป็นต้น

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อุกฤษฎ์ ทรงชัยส่วน (2543 : 43) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation) ทฤษฎีนี้เข้าได้ เสนอความต้องการในด้านต่างๆ กันของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อการอยู่รอด ไปจนถึงความต้องการทางสังคม และความต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมี ความต้องการในระดับสูงๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2.2 ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ เฮอร์เซเบิร์ก(Herzberg) ได้กล่าวถึงปัจจัย การจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขับขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายของ องค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของ แมค เคลลแลนด์(Mc Celland) ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จ หรือเรียกว่า แรงจูงใจสำเร็จนั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่ง หนึ่งให้ลุล่วงไปได้วยดี

2.4 ทฤษฎีการคาดหวังของ วຽร์(Vroom) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่บังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติตามที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจ ขึ้นอยู่กับการคิดของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของวຽร์(Vroom) นี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เข้าคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆ ที่เข้าปรารถนา

เบียร์(Beer อ้างถึงใน สมหมาย เปียณอม, 2551 : 7) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ

2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความคาดหมาย

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคล ได้บุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรได้จะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติขององค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้น รวมกัน ความคาดหวังที่เข้าหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่องค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหมายไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

### 3. ทฤษฎีความต้องการ

แมคเคลแลนด์ นักจิตวิทยาชื่อดังได้ใช้เวลา\_nับสิบปีเพื่อศึกษาโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ที่ เกี่ยวกับเรื่องการจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลแลนด์ ถือว่าความต้องการ (Need) สะท้อนมาจากการคุณลักษณะ ด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นเคยมีประสบการณ์จากการเลี้ยงดูมาตั้งแต่เยาว์วัย ทฤษฎีนี้ต่างจากทฤษฎีของมาสโลว์ และแอลเดอเฟอร์ตองที่ไม่นเน้นความต้องการในลักษณะตามลำดับขั้น แต่เชื่อว่าพฤติกรรมแต่ละอย่างเป็น ผลสืบเนื่องมาจากความต้องการ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือภายใต้สถานการณ์หนึ่งก็จะมีความต้องการอย่างหนึ่ง ซึ่ง ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในกรณีเฉพาะสำหรับบุคคลนั้น แมคเคลล์แลนด์ได้เสนอความต้องการ 3 ประเภทที่ เกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน และความ ต้องการอำนาจ

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement เขียนย่อว่า nAch) ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch Person) จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทายให้บังเกิดผลดี เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะเฉพาะ

3.2 ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน (Need for Affiliation เขียนย่อว่า nAff) ผู้ที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (NAff Person) เป็นผู้ที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้าง และรักษา มิตรภาพ ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กล่าวคือ เป็นคนที่รักใคร่ผูกพันต่อผู้อื่น และต้องการได้ผลตอบแทนของเดียวกันจากผู้อื่น เป็นผู้มีความสามารถพิเศษในการสร้างเครือข่ายกับผู้อื่น ได้อย่างรวดเร็ว เก่งในการติดต่อสื่อสารด้วยรูปแบบวิธีการต่าง ๆ เป็นคนที่ชอบหลีกเลี่ยง ความชัดແย়งและแข็งขันกับผู้อื่น บางครั้งชอบผูกพันตนเองกับความต้องการของผู้อื่น ผู้มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพัน ตามทฤษฎีนี้จึงตรงกับผู้มีความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging Needs) และผู้มีความต้องการด้าน ความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ของทฤษฎีมาสโลว์ และทฤษฎีอาร์เจิตามลำดับ

3.3 ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power เขียนย่อว่า nPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง (nPow Person) มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการ สร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อกันอื่น ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูงจะพยายามสร้างสถานการณ์หรือ สภาวะแวดล้อมทางสังคมขึ้น เพื่อให้ตนสามารถใช้อิทธิพลควบคุมกำกับผู้อื่น บางครั้งผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง ยอมที่จะอยู่ในตำแหน่งที่เสี่ยงอันตรายสูง ผูกพันกับการมีเกียรติศักดิ์ศรีของตน อย่างไรก็ตาม ความต้องการ อำนาจสูงเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ด้วยเหตุที่อำนาจสามารถใช้เพื่อวัตถุประสงค์ ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บาง คนต้องการมีอำนาจเพื่อใช้เป็นเครื่องมือแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว ในขณะที่บาง คนต้องการมีอำนาจเพื่อจะใช้ ในการให้บริการแก่คนอื่น และทำประโยชน์แก่องค์กร ได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ความต้องการมีอำนาจสูงตาม ทฤษฎีนี้ ค่อนข้างใกล้เคียงกับความต้องการ ได้ทำดังใจปรารถนา (Self-actualization) ตามทฤษฎีมาสโลว์มากที่สุด จากทฤษฎีนี้แม้คเคลแลนด์ คาดว่าคนจะเกิดแรงจูงใจเมื่อได้ค้นพบและทำงานที่ตรงกับ ความ ต้องการของตน กล่าวคือ คนที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูง (nAch Person) จะเนาะกับงานด้าน การตลาดหรือพนักงานขาย หรือเป็นผู้ประกอบธุรกิจอิสระของตนเอง เนื่องจากงานเหล่านี้ล้วนต้องการได้ ข้อมูลป้อนกลับ ต้องอาศัยความรับผิดชอบส่วนตัวสูง รวมทั้งเปิดโอกาสให้กำหนดเป้าหมายของงานได้เอง ส่วนผู้ที่มีความต้องการความรักใคร่ผูกพันสูง (nAff Person) มักมีแรงจูงใจต่องานประเภทงานบริการสังคม งาน ลูกค้าสัมพันธ์ เนื่องจากงานเหล่านี้จำเป็นต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และประการสุดท้าย สำหรับผู้ที่มี ความต้องการอำนาจ (nPow Person) มีแรงจูงใจสูงที่ต้องการมีอิทธิพลและผลกระทบต่อผู้อื่น จึงเหมาะสม สำหรับงานหนังสือพิมพ์หรืองานด้านบริหาร จากการผลงานวิจัยของแมคเคลแลนด์ พบว่า ผู้บริหารที่มีประสิทธิ ผลที่สุด ควรมีความต้องการการด้านความรักใคร่ผูกพันอยู่ในระดับ ต่างกัน มีความต้องการด้านอำนาจสูง โดยมี ความสามารถในการใช้อำนาจเพื่อเป้าหมายขององค์การ เป็นต้น

#### 4. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

สาระ ไสยสมบัติ (2534 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้น หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การ ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้ หลายวิธีดังต่อไปนี้

4.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอ หรือขอ ความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด คำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำตามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจ ในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

4.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็น วิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประยุกต์ และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

4.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการ แล้ว เช่น การสังเกตกริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความดีของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัด ความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมิน ถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจในบริการ มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนา ระบบราชการ, 2554 : 17) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะ พิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่ มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรึบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการ อย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และ คุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public service) (บรรจบ, 2523 : 80-82) หมายถึง กิจการทุกประเภทที่ รัฐ จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งแยกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการให้ได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความ ต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ (ปรัชญา , 2540:6) คือการบริการประชาชนโดย หน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจ

กำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

การให้บริการสาธารณะ (เทพศักดิ์ ,2536 :13) คือ การที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

Verma (อ้างใน กฤตช์ , 2538) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ

Fitzgerald และ Durant (อ้างใน วัลภา , 2532 : 1111) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ว่า หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงซึ่งการประเมินผลนี้แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ ( Criteria ) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement)

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐที่ได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม

Panandiker และ kshirsagar (1978 : 10) หลักในการให้บริการสาธารณะนั้นพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อต้องปฏิบัติตามบรรทัดฐานหรือภาระเบี่ยงที่วางไว้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงความรู้สึก อารมณ์ และความเป็นญาติพี่น้อง หรือเพื่อนฝูง

หลักการสำคัญที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ในศึกษาของ ปราโมทย์ สัจรักษ์(2533 : 51) สามารถที่จะแยกพิจารณา ได้ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีการดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสมำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้า บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการที่จะต้องคำนึงถึงประชาชนโดยส่วนใหญ่ บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองอ้อ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี คณะผู้ประเมินได้นำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

**วิสาขา ลัยชื่น (2548)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อกุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อกุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยในจังหวัดเชียงใหม่ และปัญหาในการรับบริการ ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลและเลือกสุ่มตัวอย่างตามระดับจากลูกค้าที่เปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งใช้บริการ ณ ห้องค้าของบริษัทหลักทรัพย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ 8 บริษัท (10 สาขา) ปริมาณทั้งสิ้น 320 ราย โดยมีการกระจายแบบสอบถามไปยังทุกบริษัท คือ บริษัทละ 40 ชุด ใช้สถิติคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเชิงพรรณนา โดยผลพบว่า ลูกค้าค่านึงถึงความพอใจต่อกุณภาพการบริการด้านการน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการใส่ใจ แต่ไม่พึงพอใจด้านรูปลักษณ์

**แก้วณี กิ้งเงิน (2549)** ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลบบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลบบุรีตามประเภทผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลบบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบร่วมกัน ด้านการสร้างความเชื่อมั่น มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด อยู่ในระดับสูง รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนองมีระดับคุณภาพการให้บริการ ต่ำที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลบบุรี ระหว่างผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก พบร่วมกัน โดยภาพรวมและด้านการสร้างความเชื่อมั่นและด้านที่สัมผัสได้ ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลบบุรีแตกต่างกัน

**จิตาภา ใหญ่โสมนัง (2549)** ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของโรงเรียนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี พบร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ว่าไปเพชชาฯ และเพชรัญชิร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการบริการของโรงเรียนโดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที โดยลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังโดยรวมและรายด้าน 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน

**ณรงค์ชัย เป็งภีระ (2549)** ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานสุขภาพพิเศษมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศึกษาถึงปัญหาและข้อคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสถานสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปัญหาที่ผู้มารับบริการพบบ่อยครั้ง คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และหากที่จอดรถยาก สถานที่และจุดบริการต่างๆ คับแคบและแออัด ที่นั่งไม่เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักไม่เพียงพอ

**นวลทิพย์ สาหัชัยรัตน์ (2549)** ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์มะเร็ง อุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ลักษณะการให้บริการของศูนย์มะเร็ง อุดรธานี ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจมารับบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจมาใช้บริการของผู้รับบริการ และเปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อ

การให้บริการศูนย์มะเร็งอุต្រธานีของผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ และกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์มะเร็งอุต្រธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพและลักษณะการดำเนินงานศูนย์มะเร็งอุต្រธานี ด้านผลิตภัณฑ์และ บริการ ศูนย์มะเร็งอุต្រธานี เป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีทางการแพทย์ด้านโรคมะเร็งเพื่อคุณภาพชีวิต ที่ดีของประชาชน ให้บริการป้องกัน คัดกรอง บำบัด รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ ผู้ป่วยโรคมะเร็งที่ได้มาตรฐาน ปรับปรุงและพัฒนาอาคารสถานที่ รวมถึงการปรับปรุงด้านต่างๆ ตลอดจนการฝึกอบรม ด้านการแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ให้สนองตอบความต้องการ ของผู้มารับบริการ และ 2) แนวทางการพัฒนาศูนย์มะเร็งจังหวัดอุต្រธานี ได้แก่ ต้องมีการ ปรับปรุงในด้านต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เช่น การพัฒนาบุคลากรทางด้านการแพทย์ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการให้บริการ ปรับปรุงและพัฒนาอาคารสถานที่ ห้องพักผู้ป่วย ตลอดจนซ่องทาง ถนนเข้า - ออก สถานที่จอดรถยานพาหนะของผู้รับบริการให้เพียงพอต่อความต้องการ ปรับปรุง และพัฒนาเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จะนำไปใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วย เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประสานความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชนในการที่จะขอรับการสนับสนุน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ด้านการแพทย์ ตลอดจนกำหนดแผนพัฒนาศูนย์มะเร็งอุต្រธานีในด้าน ต่างๆ เช่น แผนการขอสนับสนุนงบประมาณ แผนการปรับปรุงอาคารสถานที่ห้องพักผู้ป่วย แผนการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร เป็นต้น

รตณพ บุริประเสริฐ (2549) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง : กรณีศึกษาผู้ป่วยนอกนารีเวชกรรม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาให้ทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ คุณภาพการให้บริการ ด้านนารีเวชกรรมโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านนารีเวชกรรมในด้านต่างๆ และเพื่อเป็นข้อมูล นำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ แผนกนารีเวชกรรม จำนวน 150 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกสาร รายได้ระหว่าง 15,000- 25,000 บาท วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาลส่วนใหญ่จ่ายเป็นเงินสด จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 0-2 ครั้ง ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านอยู่ในเกณฑ์สูง ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการปฏิบัติงานของแพทย์พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์มีระดับ คุณภาพสูงที่สุด ในเรื่องสมมติฐานที่พิจารณาเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ วิธีการจ่ายค่ารักษา และจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับการรักษา ไม่มีความแตกต่างกัน

สุจิตรา เขื่อนขันธ์ (2549) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเอง ของ การให้บริการ ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อ

เดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

อุรัชชา อินทร์ (2549) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการบริหารโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 นาทรักษากุโรค) : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแรมจันบัง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการบริหารโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 นาทรักษากุโรค) ของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลแรมจันบัง กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตความรับผิดชอบของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลแรมจันบัง เป็นผู้ใช้บริการตามโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 นาทรักษากุโรค) ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 นาทรักษากุโรค) ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด รองลงมาด้านยาและเวชภัณฑ์ และด้านวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ ส่วนปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสะอาดในการให้บริการ ในการให้บริการความต่อเนื่องในการให้บริการ อธิบายศัยในการให้บริการ

มยุรา ชูทอง (2550) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ศึกษาถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการในที่ตั้งของบุคลากร มาใช้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง โดยมีอายุเฉลี่ย 39 ปี สังกัดกองคลัง สำนักงานอธิการบดี ตำแหน่งตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี โดยมีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีอายุราชการเฉลี่ย 14 ปี ลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการคืองานธุรการ สำหรับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ในที่ตั้งของบุคลากรมาใช้บริการนั้น พบร่วมกับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีการรับรู้ต่อการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานในลักษณะมีคุณภาพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพและมาตรฐานของผู้ให้บริการ ส่วนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่บุคลากรกองแผนงานต้องมีการปรับปรุงคือ การกำหนดระยะเวลาในการวางแผนการจัดทำงบประมาณถูกต้องชัดเจนให้สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง ความมีการวางแผนในการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และบุคลากรกองแผนงานควรพัฒนาตนเองในด้านพฤติกรรม การให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อการบริการที่มีคุณภาพต่อไป

ศิริรัตน์ ใจชุม (2550) ได้ทำการศึกษาคุณภาพ การให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจนครบาล อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบริบทการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาล อำเภอแม่สาย ศักยภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาล อำเภอแม่สาย คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาล อำเภอแม่สายในปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็นว่าศักยภาพในการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจนครบาลเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยความชำนาญของเจ้าหน้าที่ตำรวจนในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชน มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ตำรวจนมีผลต่อคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างจาก

เจ้าหน้าที่สำรวจ มีความคิดเห็นว่า ศักยภาพการบริการประชาชนภายใต้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีสำรวจเพื่อประชาชนมีศักยภาพสูง และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชน ทั้งที่สถานีสำรวจและนอกสถานีสำรวจมีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้ชี้แจง แสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่สำรวจ มีผลต่อคุณภาพ การให้บริการต่ำที่สุด สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป เห็นว่าปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยภายนอกและปัจจัยผู้ให้บริการ มีผลต่อการให้บริการมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่สำรวจ เห็นว่าปัจจัยภายนอกและ ปัจจัยทรัพยากรเท่านั้นที่มีผลต่อการให้บริการในระดับสูง

สิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์ (2550) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากร กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ให้ข้อมูลวิจัย ในครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์ และนักศึกษาที่มาติดต่อเรื่องทุนและ กิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย กองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลที่มาติดต่อสังกัดหน่วยงาน คณะกรรมการเขตฯ ที่มาติดต่อขอรับบริการ คือ ด้านทุนการศึกษา และการฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนา และงานวิจัยต่างประเทศมากที่สุด และน้อยที่สุด สำหรับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ระดับที่ไม่มีคุณภาพในมิติด้านการให้ความสนใจ มิติด้านการบริการอย่างตั้งใจ และมิติด้านการบริการ อย่างเข้าใจ

วสันต์ รักແpn (2551) ได้ทำการศึกษาคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์คือเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี และตามตำแหน่งในสถานประกอบการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ โดยรวมและ ด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักประกันตน และด้านสามารถสัมผัสได้ อยู่ในระดับกลาง การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการพบว่า โดยรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความเข้าใจและรู้จักประกันตน และ ด้านที่สามารถสัมผัสได้ แตกต่างกัน

บังอร รัตนมนีและ กันยา เจริญศักดิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี ต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ ผลการ วิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากรการให้บริการ ความสะอาด รวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการ ความสะอาด รวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ

นักศึกษาโดยรวม บุคลากร การให้บริการ ความ สุขด้วยการเรียน พบร่วมนักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับ การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน บริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจ แตกต่างกัน

ศิรินารถ สายอ่อง (2552) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร พบร่วมนักศึกษาบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ ต่อการบริการการศึกษาในด้านบุคลากร รองลงมาคือคุณภาพการบริการ ส่วนด้านสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ณรงค์ชัย แต่ประเสริฐ (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของห้างทองเยาวราช1999 ตลาดบางขันร์ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศ หญิง อายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส อาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีคุณภาพการบริการของห้างทองเยาวราช1999 ตลาดบางขันร์ อำเภอคลอง หลวง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ประเมินคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

ปิยะนุชสุจิต (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทาผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้งช่วงเวลาที่ใช้ บริการส่วนใหญ่เป็นวันจันทร์เวลา 13.00 -16.30 น. วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่มาใช้บริการยืม – คืน สำหรับการศึกษาระดับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของกลุ่มตัวอย่างทุกสถานภาพพบว่าผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยบริการโดยรวม ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากเมื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1- 4 พบร่วมนักศึกษา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกชั้นปีการทดสอบสมมติฐานพบว่าสถานภาพต่างกันมีระดับ การตัดสินใจในประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์วิทยบริการโดยรวมแตกต่าง

วัลลภ สงวนศักดิ์(2554) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ไม่แตกต่างกัน

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนัก วิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคามประจำปีการศึกษา 2555 โดยรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ ในระดับมากที่สุดคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการองค์รวมได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการโดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในด้านบุคลากรผู้ให้บริการคือบริการ ด้วยความรวดเร็วฉับไวรองลงมาได้แก่ ให้บริการด้วยอัตราศัยไม่ตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจ ให้บริการและผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจนและเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ

เข้าถึงได้ง่ายสะดวกและรวดเร็วด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการคือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ารองลงมาได้แก่บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธรด้านทรัพยากรห้องสมุดคือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัยรองลงมาคือหนังสือตำราและทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการอย่างชัดเจนรองลงมาได้แก่สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ

วิล่าวรรณ แสงประดับเพชร(2557) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก

มาลัย ศรاثธนันนท(2557) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่ocุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน

จากการบททวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้ประเมินกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้อ อำเภอวัวซอ จังหวัดอุดรธานี มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 4 องค์ประกอบ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก