

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. บริบทของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

นักทฤษฎี บรมานันท์ (2544 : 27-29) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมอีกประเภทหนึ่งซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมเป็นการ ให้บริการแก่ประชาชนหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

2. บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

2.1 เป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึง กรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจการด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ รัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภท ให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2.2 กิจกรรมดังกล่าวมาแล้วในข้อ 2.1 จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2532 : 7) ได้ให้แนวคิดว่าการให้บริการสาธารณะถือเป็นภารกิจทางสังคมของรัฐที่ต้องจัดให้มีและให้บริการอย่างทั่วถึงข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการ จึงเป็นตัวจักรสำคัญ ถ้าเปรียบระบบบริหารราชการกับการค้าแล้ว รัฐบาลจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการซึ่งผู้ที่มาขอรับบริการก็คือประชาชนนั่นเอง ประกอบกับวันที่ 14 มีนาคม 2532 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามข้อเสนอของคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการและระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน จึงประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2532 ตั้งแต่วันที่ 12 เมษายน 2532 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงบริหารการบริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนเกิดความพึงพอใจสาธารณะ และเพื่อตอบสนองความต้องการโดยส่วนรวมของประชาชน

ชวงส์ ฉายะบุตร (2536 : 3) ได้ให้แนวคิดว่าการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนถือเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจของรัฐแต่เดิมมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องหันมาเน้นที่การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหากระบบราชการที่รัฐควบคุมดูแลอยู่ไม่สามารถจัดการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชนแล้ว ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศ ในที่สุด

สมิต สัจฉกร (2542 : 95-98) ประเทศไทยกำลังพยายามไปสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ ซึ่งจะต้องปรับปรุง ทั้งระบบและ โครงสร้างต่าง ๆ หลายประการ นอกจากจะปรับปรุงในโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจแล้ว สิ่งหนึ่งที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันก็คือ การบริการประชาชนในระบบราชการ เพราะระบบราชการจะเป็นกลไกของรัฐที่จะแปรนโยบายของรัฐ ไปสู่ภาคปกติ ซึ่งมีประชาชนเป็นผู้ได้รับผลการปฏิบัตินั้น การที่ผู้รับผลจะเกิดความพึงพอใจหรือไม่ ก็ขึ้นอยู่กับการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม

หลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนจะเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงานของข้าราชการบังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ตัวข้าราชการเองเปรียบเสมือนเทียนไขที่จะต้องเผาไหม้ตนเองเพื่อความสุข เพื่อแสงสว่างที่จะมีแก่ผู้อื่น จะเห็นอยากประการใดก็สามารถทนได้ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนซึ่งรับการบริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจยิ่งขึ้น เมื่อเขาก้าวออกจากสถานที่ราชการ นี่คือนโยบายของการให้บริการตามหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะประกอบด้วยหลัก 4 ประการคือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค

หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะมาจากหลักกฎหมายของแต่ละประเทศ เช่น ปัจจุบันมีกำหนดไว้ใน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2540 ม.30 “บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ประชาชนทุกคนจึงมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับประโยชน์หรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันด้วย” อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความเสมอภาคในฐานะผู้ใช้บริการ และความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำอย่างต่อเนื่อง ถ้ามีกรณีที่ต้องทำให้เกิดการหยุดชะงัก จะต้องมี การรับผิดชอบ ถ้าเป็นบริการสาธารณะที่องค์กรท้องถิ่น องค์กรอิสระ รัฐวิสาหกิจของรัฐทำ องค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลต้องเข้าดำเนินการแทน ถ้าเป็นกรณี เอกชน เป็นผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการ หน่วยงานที่เป็นคู่สัญญาต้องมีมาตรการลงโทษและเข้าดำเนินการแทน ซึ่งหลักแห่งความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจะส่งผลใน 3 ระดับ คือ ระดับฝ่ายปกครอง ระดับพนักงานฝ่ายปกครอง และในระดับคู่สัญญา ลักษณะของความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ขึ้นอยู่กับประเภทของบริการ สาธารณะไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน เช่น กิจการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ต้องทำ 24 ชั่วโมง กิจการทางการศึกษา การรักษาความสะอาด ฯลฯ อาจหยุดได้บ้างเช่น เสาร์ อาทิตย์

3. หลักว่าด้วยความเป็นกลางของบริการ

ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้ หรือห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจพิจารณาทางปกครอง พิจารณาและวินิจฉัยสั่งการหรือร่วมประชุมและลงมติในเรื่องใด ๆ ที่ตนมีส่วนได้เสียอยู่

ฝ่ายปกครองที่เป็นคู่สัญญา ย่อมมีเอกสิทธิ์พิเศษเหนือคู่สัญญาที่เป็นเอกชน ซึ่งอาจมีผลมาจากข้อกำหนดในสัญญา หรือข้อกำหนดในกฎหมายมหาชนก็ตาม เอกสิทธิ์ของฝ่ายปกครอง อาจแบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ

กรณีที่มีการปฏิบัติตามสัญญา

กรณีที่มีการ ผิดสัญญา

เอกสิทธิ์ของฝ่ายปกครองในกรณีที่มีการปฏิบัติตามสัญญา

1. ฝ่ายปกครองมีสิทธิในการกำกับ ควบคุม เพื่อให้เอกชนคู่สัญญาปฏิบัติตามสัญญาอย่างใกล้ชิด เช่น มาตรฐาน การให้บริการ ค่าบริการ การจ่ายผลประโยชน์ตอบแทน ฯลฯ

2. ฝ่ายปกครองมีสิทธิแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อสัญญาได้ฝ่ายเดียว แต่ต้องมีเป้าหมายเพื่อให้มีบริการสาธารณะที่เพียงพอ ตอบสนองแก่ความต้องการของประชาชน หรือส่วนรวมเท่านั้น จะทำตามอำเภอใจไม่ได้

ข้อจำกัดในการแก้ไขข้อสัญญาของฝ่ายปกครองฝ่ายเดียวคือ การแก้ไขต้องไม่มากเกินไปเกินขนาด หรือแก้ไขในวัตถุประสงค์ของสัญญาไม่ได้

กรณีฝ่ายปกครองใช้เอกสิทธิ์เปลี่ยนแปลงสัญญาฝ่ายเดียว แล้วทำให้เอกชนคู่สัญญาได้รับความเสียหายเช่น ขาดทุนอย่างมาก เป็นสร้างหนี้ใหม่ให้เอกชน ฯลฯ

เอกชนผู้ เป็นคู่สัญญามีสิทธิเรียกค่าทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนั้น ได้เอกสิทธิ์ในกรณีที่มีการผิดสัญญา

1. กรณีที่ฝ่ายปกครองผิดสัญญา ทำให้การดำเนินการล่าช้า หรือหยุดชะงักก่อให้เกิดความเสียหายกับฝ่ายเอกชนที่เป็นคู่สัญญา เอกชนนั้นสามารถร้องขอต่อศาลเพื่อขอเลิกสัญญา หรือเพื่อให้ฝ่ายปกครองชด ใช้ค่าเสียหายได้

2. กรณีที่เอกชนผิดสัญญา ไม่ทำตามสัญญา หรือข้อตกลง ฝ่ายปกครองมีอำนาจในการเรียกค่าเสียหาย หรือบังคับให้เอกชนทำตามสัญญา หรือเข้าดำเนินการเองได้

4. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

หลักการนี้มีว่า บริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพัฒนาตลอดเวลา เพื่อให้ทันกับความต้องการของประชาชนส่วนรวม และเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์สถานการณ์ที่เปลี่ยนไป อาจมีผลใน 4 ระดับ คือ

1. ในระดับฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ ต้องพัฒนาบริการสาธารณะของตนเองเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้ประชาชน

2. ในระดับพนักงานฝ่ายปกครอง ต้องยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

3. ในระดับคู่สัญญาทางปกครอง ต้องพร้อมที่จะพัฒนาบริการสาธารณะที่ทำรัฐมีสิทธิขอเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อสัญญาได้เพื่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้

4. ระดับผู้ใช้บริการ ต้องยอมรับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลง ยกเลิก บริการสาธารณะเพื่อความเหมาะสมและ ยอมรับในการปรับเปลี่ยนราคาค่าบริการซึ่งจะนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น เช่นขึ้นค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าเพื่อเอาเงินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งอุปกรณ์ ขยายกิจการ ฯลฯ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะ จะเป็นภารกิจหลักของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยมีข้าราชการเป็นตัวเชื่อมในการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน เหล่าข้าราชการจึงต้องตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ เป็นผู้รับ ใช้ของประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติและต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วย การบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ที่มาใช้บริการ เกิดความพึงพอใจ และสิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการบริการสาธารณะ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

1. ความหมายของคุณภาพบริการ

เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพบริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 253) ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2542 : 3) ได้ให้ความหมาย คุณภาพ ในหนังสือ TQM (Total Quality Management) ไว้ดังนี้

1. สินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศทุกด้าน
2. สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐาน
3. สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
4. สินค้าหรือบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
5. สินค้าหรือบริการที่ปราศจากการชำรุดหรือข้อบกพร่อง
6. คุณภาพมีความหมายต่างกันไปตามความรู้สึก ความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 106) ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความ พึงพอใจและเกิดความจงรักภักดี

พิชัย เสงี่ยมจิตต์ (2548 : 5) ได้ให้ความหมายคุณภาพไว้ว่า หมายถึง ความพยายามทำ ให้บรรลุถึงสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสีย 3 ระดับ

1. เป็นไปตามความต้องการ
2. ลูกค้าพึงพอใจ
3. เกินความคาดหวังของลูกค้า

จตุธา เทียนไทย (2552 : 5) ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า หมายถึง ผลของการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดและเป็นผลให้การจัดการศึกษาบรรลุเป้าหมาย ที่สำคัญ คือ บัณฑิตมีความรู้ ความสามารถ ตามที่ต้องการ

จากการศึกษาความหมายคุณภาพบริการ สรุปได้ว่า หมายถึง ลักษณะดี เค้นเป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และคุณภาพบริการจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการขององค์กร ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้

2. ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ

สมชาติ กิจขรรยง (2536 : 15) การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือ บุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ คือ

1. การต้อนรับและการเอาใจใส่
2. การให้บริการทางโทรศัพท์
3. การบริการขายหน้าร้าน
4. การให้บริการในร้านค้า หรือสำนักงาน
5. การบริการภายหลังการขาย
6. การบริการสำหรับพนักงานช่าง
7. ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546 : 55) ได้สรุปคุณประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. การวัดทำให้พวกเราเกิดสัญชาตญาณที่มุ่งมั่นที่จะเอาชนะ และมีความต้องการความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่อง ไปสู่คุณภาพบริการที่ดีกว่าให้แก่ลูกค้า

2. การวัดทำให้พวกเราารู้ถึงขีดขั้นมาตรฐานของผลงานตามปกติของเราและรู้ถึงมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ ที่พวกเราต้องไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นตัวที่นำพาเราไปสู่คุณภาพที่สูงขึ้น และความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

3. การวัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผลที่ได้ในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้วัดในที่นี้ คือ ลูกจ้างที่กำลังประเมินพนักงานผู้ที่เขาติดต้องงานด้วยอยู่

4. การวัดจะบอกคุณได้ว่าสิ่งใดบ้างที่คุณจะต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพ และความพึงพอใจ และบอกได้ด้วยว่า คุณต้องทำอะไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้คุณอาจทราบ ได้โดยตรงจากลูกค้านั่นเอง

5. การวัดจะช่วยผลักดันจิตใจให้พวกเราตั้งใจปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับที่สูงขึ้นตามไปด้วย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 106-107) กล่าวไว้ว่า ลูกจ้างจะวัดคุณภาพของการให้บริการจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ 5 ประการ ดังนี้

1. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารและสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของการบริการที่ลูกจ้างใช้ประเมินคุณภาพกิจการบริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคารและร้านค้าปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพและมักใช้ร่วมกับตัวกำหนดคุณภาพอื่น ๆ ด้วย สิ่งซึ่งสะท้อนถึงสิ่งที่น่าสนใจทางกายภาพ เช่น

1.1 บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ

1.3 การออกแบบ ตกแต่งอาคารสถานที่

1.4 วัสดุสื่อสาร เช่น บอร์ดความรู้ โปสเตอร์

1.5 ลูกจ้างอื่น ๆ ที่ให้บริการ

2. ความเชื่อถือได้ ความสามารถในการบริการตามที่สัญญา ไว้อย่างน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและในความหมายที่กว้างความเชื่อถือได้ หมายถึง การนำเสนอบริการตามคำสัญญาให้ไว้ โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก กิจการบริการจึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกจ้างในเรื่องนี้ หาก ไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในบริการหลักที่ลูกจ้างต้องการแล้วก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้การบริการเชื่อถือกระทำ ได้ ดังนี้

- 2.1 ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า
- 2.2 ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก
- 2.3 ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
- 2.4 มีความถูกต้องเสร็จตามเวลาที่กำหนด

3. การตอบสนองของลูกค้าทันที ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการ

โดยทันทีที่ปัจจัยเน้นที่ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความเร็วและความพร้อมในการตอบสนองลูกค้า โดยทันทีนี้ต้องเป็นไปตามทักษะของลูกค้า มิใช่ที่ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองลูกค้าโดยทันทีอาจทำได้ เช่น

- 3.1 ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- 3.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3.3 มีความพร้อมในการบริการ
- 3.4 เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า
- 3.5 ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว

4. การทำให้ลูกค้ายิ้มใจ พนักงานมีความรู้ มีอัธยาศัย และมีความสามารถทำให้

ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญสำหรับบริการที่ลูกค้ารับรู้ว่ามีความเสี่ยงสูงหรือไม่สามารถประเมินผลของการบริการ ได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการบริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงลูกค้ากับบริษัท เช่น แพทย์ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่งที่แสดงถึงความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ทักษะในการให้บริการ และกิจการมีชื่อเสียงไว้วางใจได้

5. การเข้าใจลูกค้า การเอาใจใส่กับลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เพื่อแสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ ลูกค้าอยากให้อะไรก็ใส่ใจและเห็นความสำคัญ การแสดงความเข้าใจลูกค้าทำได้โดย

- 5.1 เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
- 5.2 ให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล
- 5.3 รู้จักและจำลูกค้าประจำได้
- 5.4 มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานของคนโดยตรง ยกเว้นปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ ดังนั้น จึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้การกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

นักรยาพร เสมอใจ (2548 : 168-169) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญในการสร้างระบบข้อมูลของคุณภาพการบริการ คือ

1. แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ข้อมูลที่มีคุณภาพต้องมาจากแหล่งข้อมูลคุณภาพและแหล่งที่สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าได้ดีและน่าเชื่อถือที่สุดมี 2 แหล่ง ได้แก่

1.1 การสอบถามโดยตรงจากลูกค้าจากแหล่งที่น่าเชื่อถือที่สุดก็คือ ต้นกำหนดของข้อมูล ซึ่งคือลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยตรง จะทำให้ธุรกิจสามารถได้ข้อมูลที่เป็นเนื้อแท้ และยังไม่ผ่านการแปลความใด ๆ เหมือนการสอบถามโดยผ่านผู้อื่น

1.2 พนักงานที่ให้บริการกับลูกค้าโดยตรง เป็นอีกแหล่งที่น่าเชื่อถือ เนื่องจากเป็นผู้ติดต่อและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง และใช้เวลาอยู่กับลูกค้ามากที่สุด ดังนั้นพนักงานผู้ให้บริการจะทราบว่าลูกค้าต้องการ ชอบ หรือไม่ชอบอะไร ข้อมูลที่ได้จึงมีความน่าเชื่อถือไม่แพ้กับการได้ข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง

2. ข้อมูลที่ถูกต้อง และข้อมูลที่ต้องการ ได้แก่

2.1 คุณภาพของการบริการ เพื่อต้องการทราบว่าบริการนั้น ๆ เป็นคุณภาพดีเพียงพอกแล้วหรือไม่ อย่างไร เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความภักดีของลูกค้าในอนาคต

2.2 เปรียบเทียบกับคู่แข่ง นอกเหนือจากข้อมูลของเราเองแล้ว การที่จะทราบว่าเรามีความเข้มแข็งเพียงใด จะสามารถแข่งขันในตลาดได้หรือไม่ และจะวางแผนเติบโตได้อย่างไร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงข้อมูลของคู่แข่งด้วย เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เหนือกว่าคู่แข่งในทุก ๆ ด้าน

2.3 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นที่สำคัญที่สุดที่ธุรกิจต้องทราบว่าลูกค้าพึงพอใจต่อบริการของเราแล้วหรือยัง เพราะสิ่งที่ดีที่สุด แต่ไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าต้องการและพึงพอใจ ก็เป็นการยากที่จะประสบความสำเร็จได้ เราต้องทราบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากเพียงใดและอย่างไร

จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพในการบริการ สรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพในการบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น องค์กรทุกองค์กรจะต้องให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ เช่น

ด้านรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความมั่นใจได้ในการบริการและ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้ดีที่สุด

ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาของ พาราซูราแมน เซโท และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985 : 47 ; อ้างถึงใน วรรณพงษ์ พลศักดิ์. 2553 : 15) ได้กำหนดคุณลักษณะ 10 ประการ ที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ อันได้แก่

1. การสัมผัสได้ (Tangibility) คือ ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างน่าเชื่อถือในมาตรฐานการบริการและมีความถูกต้อง

3. การตอบสนอง (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าและบริการได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว

4. ความสามารถ (Competence) บุคลากรมีลักษณะ ความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

5. ความสุภาพ (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพอ่อนน้อม มีอัธยาศัยดีและมีการเอาใจใส่แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

6. ความเชื่อถือในผู้ให้บริการ (Credibility) บุคลากรที่ให้บริการจะต้องมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และมีความจริงใจ

7. ความปลอดภัย (Security) ลูกค้ามีความปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยงใด ๆ ในการเข้ามาใช้บริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) มีความง่ายในการเข้าถึง และการติดต่อในการให้บริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) สามารถติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายและการรับฟังปัญหาจากลูกค้าเสมอ

10. ความเข้าใจในลูกค้า (Understanding the Customer) เป็นการพยายามทำความเข้าใจกับลูกค้า และเข้าใจถึงความต้องการแท้จริงของลูกค้า

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ Service Quality หรือ SERVQUAL

จากลักษณะของคุณภาพการให้บริการ 10 ประการ ข้างต้น สามารถนำมาสรุปเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการได้ 5 ประการ พาราซูราแมน เซโท และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985 : 46 ; อ้างถึงใน วรรณพงษ์ พลศักดิ์. 2553 : 15-16) ประกอบด้วย

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ควรให้บริการได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม ดังนี้

- 1.1 ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้
- 1.2 แสดงให้เห็นถึงความเชื่อถือ
- 1.3 ควรให้บริการตรงตามความต้องการ
- 1.4 ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้
- 1.5 ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนถึงเวลาให้บริการ หรือเข้าพบลูกค้า

2. การตอบสนอง (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ดังนี้

- 2.1 ให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 2.2 มีความยินดีให้บริการเสมอ
- 2.3 มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

3. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นโดยปราศจากความเลียดอันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือได้ในตัวผู้ให้บริการ ดังนี้

- 3.1 สามารถสร้างความมั่นใจได้ เมื่อลูกค้ามาติดต่อ
- 3.2 ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้ เมื่อลูกค้ามาติดต่อ
- 3.3 มีความสุภาพอ่อนน้อม
- 3.4 มีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่

4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมดูแลทั้งก่อนขาย ระหว่างขายและหลังการขาย ดังนี้

- 4.1 ให้ความสนใจเป็นการส่วนตัว
- 4.2 ให้บริการอย่างเอาใจใส่
- 4.3 ถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ
- 4.4 เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

5. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความมีรูปลักษณ์ขององค์กร มีดังนี้

- 5.1 อุปกรณ์ทันสมัย
- 5.2 เทคโนโลยี
- 5.3 ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ
- 5.4 มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ

5.5 มีความสะดวกที่ให้บริการที่องค์กรและผู้ให้บริการ

จากการศึกษาความสำคัญและแนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Parasuraman Zeithaml and Berry สรุปว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพเป็นการให้ความสำคัญในการให้บริการตามความคาดหวังของผู้บริการ ในด้านต่างๆ 5 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และ ลักษณะทางกายภาพ

เลิฟล็อก (Lovelock . 2006 : 265 ; อ้างถึงใน วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. 2553 : 18)

ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการเป็นตัววัดได้ยาก เนื่องจากการบริการนั้น ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) จึงทำให้การประเมินได้ยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้าโดยการประเมินคุณภาพสินค้าเกิดขึ้นได้ในระหว่างการส่งมอบบริการ (Process of Service Delivery) และประเมินจากผลลัพธ์ (Output) ของบริการซึ่งคุณภาพบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Quality of Service) จะมาจากกระบวนการประเมินผลของลูกค้า โดยเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการ (Perception of Service Delivery) และผลลัพธ์ (Output) ของการส่งมอบบริการ เปรียบเทียบกับความคาดหวัง (Expectations) ของลูกค้าที่มีอยู่เดิม ดังนั้นความพึงพอใจ (Satisfaction) ของลูกค้าจึงเกิดจากคุณภาพบริการที่ลูกค้ารับรู้

เลิฟล็อก (Lovelock. 2006 : 265 ; อ้างถึงใน วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. 2553 : 18)

มิติของคุณภาพในการบริการ (Dimensions of Service Quality) การวิจัยได้ระบุมิติของคุณภาพในการบริการได้อย่างกว้าง ๆ 5 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) บริษัทขึ้นอยู่กับบริการให้บริการตามที่สัญญาไว้เป็นระยะเวลานาน
2. ความมีตัวตน (Tangibles) หมายถึงสิ่งที่เป็นเครื่องมือเครื่องใช้ของผู้ให้บริการ เช่น เว็บไซต์ อุปกรณ์ต่าง ๆ บุคลากร และวัสดุทางการสื่อสารมีลักษณะอย่างไร
3. การได้ตอบจากพนักงาน (Responsiveness) หมายถึง พนักงานของบริษัทให้ความช่วยเหลือและสามารถให้บริการอย่างทันทีทันใดหรือไม่
4. ความไว้วางใจ (Assurance) หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ความสุภาพ ความสามารถและความซื่อสัตย์หรือไม่
5. ความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง บริษัทให้บริการมีการดูแลและความสนใจตัวลูกค้า อย่างเป็นทางการหรือไม่

ในมิติทั้ง 5 นี้ ความเชื่อถือได้พิสูจน์ว่าเป็นปัจจัยสำคัญสำคัญที่สุดต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการลูกค้าการปรับปรุงความเชื่อถือได้เป็นหัวใจการยกระดับคุณภาพของการบริการ เนื่องจากการบริการที่เชื่อถือไม่ได้นั้นหมายถึง การทำลายค่านิยมสัญญาในลักษณะที่ลูกค้าใส่ใจ

จากการศึกษาความสำคัญและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพ Lovelock ผู้วิจัยที่ได้ศึกษาและพบว่า มิตินี้คุณภาพในการบริการของ Lovelock มีลักษณะคล้ายกับแนวคิดของ Parasuraman Zeithamil and Berry ทั้ง 5 ประการ คือความเชื่อถือได้ ความมีตัวตน การโต้ตอบจากพนักงาน ความไว้วางใจ ความเอาใจใส่ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอย่างมาก

การศึกษาค้นคว้าการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัยเมื่อวิเคราะห์ถึงแนวคิดและทฤษฎีทางด้านที่จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัยในระดับมาก ผู้ศึกษาจึงเลือกหัวข้อที่เหมาะสมและเข้ากับบริบทของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย จำนวน 5 ด้าน เพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ โดยเลือกใช้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ตามแนวคิด ทฤษฎี ของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

สมชาย กิจยรรยง (2536 : 3) ได้ระบุเกี่ยวกับคำจำกัดความของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นมีความสุข ความสะดวก หรือความสบาย

สุชาติวง เรื่องรุจิระ (2543 : 316) ให้คำจำกัดความว่า บริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการ ของผู้บริโภค โภค หรือผู้ใช้ ในตลาดธุรกิจได้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2538 : 181) ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ว่ามีความหมายอยู่ 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม และความหมายในระดับสถาบัน กล่าวคือ

1. ระดับพฤติกรรม เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ที่รับบริการ ในแง่นี้การบริการจึงเป็นการพบปะสังสรรค์หรือการกระทำระหว่างกันของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

2. ระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพัฒนาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของ การประกอบธุรกิจบริการหรืออุตสาหกรรมบริการ ซึ่งเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่ง ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่างๆตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์กัน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) กล่าวว่า บริการหมายถึง กิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้บริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมิต สัจฉกร (2546 : 13) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ การกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น อาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548 : 14) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า บริการหมายถึง กิจกรรมประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่าการบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่าง ๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ

2. การบริการส่วนบุคคลเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและใช้สินค้าสินค้านั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมการใช้เครื่องจักรในการผลิตให้แก่ลูกค้าอุตสาหกรรม

อเมริกัน เวปเตอร์ (American Webster. 1980 : 839) ให้ความหมายของคำว่า Service บริการว่า

1. เป็นอาชีพ หรือผู้มีหน้าที่ให้
2. การรับใช้
3. การเสิร์ฟ
4. การช่วยเหลือเอื้อประโยชน์ให้ผู้อื่น
5. เป็นงานที่ใช้มือเป็นองค์ประกอบ
6. เป็นงานที่ช่วยเหลือซ่อมแซม
7. เป็นงานที่ช่วยคำจุนรักษา

สรุปได้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ซึ่งเกิดจากความตั้งใจของบุคคลหนึ่งกระทำกับอีกบุคคลหนึ่งเพื่อการแลกเปลี่ยน เพื่อให้บุคคลผู้รับบริการ ได้รับประโยชน์ตามความคาดหวังและไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น

2. ลักษณะของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 175) ได้กล่าวว่า การบริการซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไปแต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับทั่วไป มีดังนี้

1. ทำให้ความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น ได้ความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นดีด้วย

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกที่ถึ่ถูกใจในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ความถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวแต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก เราต้องบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็เกิดความปิติยินดี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2546 : 432) บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ เป็นลักษณะของบริการซึ่งไม่สามารถมองเห็น รับรู้รสชาติรู้สึก ได้ยิน หรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ที่ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใด ดังนั้นผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่จะได้รับเพื่อลดความเสี่ยงและสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ ระยะเวลา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อให้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆประกอบด้วย

1.2 บุคคล พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมืออุปกรณ์ อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ คือชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้า ที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อ ได้ถูก ควรสื่อถึงความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย เช่น สถาบันเสริมความงาม สเลนเดอร์ พาราไดซ์ดีส์เก้ช

1.6 ราคา การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการซึ่งมีการผลิตและบริการในเวลาเดียวกัน และไม่สารณแบ่งแยกบริการจากผู้ให้บริการได้ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักรก็ตาม กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสารณให้บริการลูกค้าในขณะนั้น ได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขาย

แต่แต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การให้บริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการ ซึ่งคุณภาพจะผันแปรไปโดยขึ้นกับผู้ให้บริการ และขึ้นกับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง หมอผ่าตัดหัวใจคุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ อาจารย์ผู้สอน ในชั่วโมงอารมณดีมีการเตรียมตัวจะสอนดี ในชั่วโมงอารมณไม่ปกติและขาดการเตรียมตัว คุณภาพในการสอนจะต่ำ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ เป็นลักษณะของบริการซึ่งจะมีอยู่ในช่วงสั้น ๆ และไม่สามารถเก็บไว้ได้หรือเป็นลักษณะสำคัญของบริการ ซึ่งไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลัง ได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการ ไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ ให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

พิภพ อุดร (2547 : 10) การบริการแบบต่างๆดังกล่าวข้างต้นแม้จะดูหลากหลายแต่หากจะสรุปลักษณะร่วมที่สำคัญและทำหายสำหรับกิจการบริการแล้ว ก็อาจแบ่งได้เป็น 7 เรื่องหลักดังนี้

1. ไม่มีตัวตนที่สัมผัสได้ การบริการเป็นการกระทำที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการดังนั้นผู้รับบริการจึงไม่ได้รับอะไรที่เป็นรูปธรรมจากผู้ให้บริการสิ่งที่ได้รับคือ กระบวนการหรือประสบการณ์ที่คิดตัวหรือตรงใจ ไม่สามารถเอาบริการนั้นกลับบ้านไปได้

2. การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน การให้บริการและการรับบริการก็ควรจะต้องเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันอยู่แล้ว แต่ประเด็นก็คือถ้าเป็นเช่นนั้นก็หมายความว่าเราไม่สามารถผลิตการบริการแล้วเก็บไว้เพื่อให้ลูกค้ามาซื้อภายหลังได้

3. ความสูญเสียโดยง่ายของการบริการ ปัญหาข้อนี้สืบเนื่องมาจากลักษณะในข้อ 2 เพราะในเมื่อกิจการไม่สามารถผลิตการบริการและเก็บไว้ขายในภายหลังทำให้เกิดการเสียหายได้ขึ้นทุกครั้งที่เกิดการไม่ได้ใช้กำลังการผลิตให้เต็มที่

4. ความไม่คงที่ของคุณภาพบริการ ปัญหาข้อนี้ก็สืบเนื่องมาจากลักษณะในข้อ 2 ของการบริการ กล่าวคือ เมื่อการให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นพร้อมๆกัน ไม่สามารถผลิตให้เสร็จสิ้นและนำไปผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณภาพก่อนที่จะส่งมอบให้ลูกค้าเหมือนสินค้าโดยทั่วไป ทำให้การควบคุมคุณภาพของการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันทุกครั้งไปด้วยความยากลำบาก โดยเฉพาะการที่ให้พนักงานเป็นส่วนใหญ่ในแต่ละวันพนักงานต้องพบกับลูกค้า

มากหน้าหลายตาที่มีลักษณะที่แตกต่างกันมีความต้องการที่แตกต่างกัน การให้บริการที่มีคุณภาพเท่าเทียมกันทุกรายย่อมทำได้ไม่ง่ายนัก ลูกค้านบางคนมีความคาดหวังสูง บางคนก็ง่าย ๆ สบาย ๆ พนักงานต้องปรับการให้บริการทุกครั้งเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

5. ความลำบากในการจัดสมดุลของสัดส่วนระหว่างการใช้เทคโนโลยีอัตโนมัติกับการใช้พนักงาน ปัญหาข้อนี้เป็นการขยายความจากข้อ 4 ที่จะทำอย่างไรให้การบริการมีคุณภาพที่สม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาใช้จะทำให้ต้นทุนลดลงในระยะยาวเนื่องจากการทำงานที่มีความต้องการมากขึ้น ทำให้ลดต้นทุนในการแก้ไขข้อผิดพลาดของงานทำให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6. ความลำบากในการจัดสมดุลของสัดส่วนระหว่างความเข้มงวดและความยืดหยุ่นของระบบการให้บริการ ลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของการบริการ ก็คือการปรับเงื่อนไขกระบวนการบริการให้มีความยืดหยุ่น สอดคล้องและตรงกับเงื่อนไข ความต้องการของลูกค้าปัญหาอยู่ที่ว่าหากทุกอย่างยืดหยุ่นไปหมด แล้วมาตรฐานการบริการจะอยู่ตรงไหน จะตัดสินกันอย่างไร ปัญหาดังกล่าวจะชัดเจนมากหากเราพูดถึง บริการวิชาชีพ เช่น การตรวจสอบบัญชี การออกแบบอาคาร หรือการตรวจรักษาโรค บริการเหล่านี้ต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางซึ่งโดยทั่วไปลูกค้ามักไม่สามารถระบุปัญหา หรือความต้องการที่ละเอียดและชัดเจนได้ การบริการดังกล่าวจึงต้องมีมาตรฐานและมักจะถูกควบคุมด้วยหน่วยงานในวิชาชีพนั่นเอง

7. ส่วนประสมการตลาดของการบริการ เมื่อพูดถึงส่วนประสมทางการตลาด ผู้บริหารและนักการตลาด ก็มักจะนึกถึง 4P อันได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด แต่เนื่องจากปัญหาและลักษณะเฉพาะของบริการที่ได้กล่าวมาทั้งหมดทำให้ 4P ไม่เพียงพออีกต่อไปเมื่อพิจารณาส่วนประสมทางการตลาด

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548 : 78-80) ธรรมชาติของตลาดบริการมีลักษณะ ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถสัมผัสได้ ผู้บริโภคไม่สามารถรับรู้บริการก่อนการซื้อได้ แต่ผู้บริโภคจะรับรู้บริการได้จากความรู้สึกส่วนบุคคลในขณะที่รับบริการหรือหลังจากรับบริการไปแล้ว
2. บริการสร้างมาตรฐานได้ยาก ด้วยความที่ไม่สามารถเห็นตัวตนของบริการได้ จึงทำให้การสร้างมาตรฐานของบริการเพื่อใช้ในการสร้างเกณฑ์ของบริการมาตรฐาน หรือเพื่อใช้ในการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่งนั้นได้ยาก
3. ลูกค้าเป็นผู้กำหนดคุณภาพ คุณภาพของการกำหนดคุณภาพของการแข่งขันด้านบริการ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ แต่อยู่ที่ผู้รับบริการ การที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ

และจงรักภักดีต่อตราผลิตภัณฑ์ได้ นักการตลาดจำเป็นต้องสร้างให้บริการของคนที่มีความเป็น
ลักษณะที่โดดเด่น

4. บริการที่มีคุณภาพต้องได้รับความร่วมมือจากทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ บริการจะ
เกิดขึ้นได้ต่อเมื่อทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการเริ่มต้นกิจกรรมตามบทบาทของตน

5. มีส่วนประกอบที่มีตัวตน การบริการมักถูกมองว่าเป็นสิ่งที่ไม่มีความตัวตน
ไม่สามารถจับต้อง และผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการมักจะอยู่ในรูปของกิจกรรมหรือการกระทำ
มากกว่าสิ่งที่มองเห็นตัวตน แต่การอธิบายในรูปแบบนี้ก็กลับยังไม่สามารถทำให้เข้าใจได้ชัดเจน
เพราะบริการมักมีสิ่งที่มองเห็นและมีตัวตนประกอบอยู่ด้วย

6. ลูกค้ำประเมินคุณภาพการบริการ ได้ยาก ลูกค้ำจะหาคุณสมบัติของสินค้าที่จะ
สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ตรงกว่า เพราะมีตัวตน รูปร่าง สี สัน ราคา ฯลฯ
ที่สามารถเปรียบเทียบได้ชัดเจน แต่สำหรับการบริการอาจต้องอาศัยประสบการณ์ในการประเมิน
โดยเปรียบเทียบสิ่งที่เขาได้รับกับประสบการณ์ในอดีต

7. ลูกค้ำเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการ มีปัจจัยด้านเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง การรับ
บริการส่วนใหญ่เกิดขึ้น ณ สถานที่และเวลาเฉพาะขณะนั้นๆ และมักมีข้อจำกัดเรื่องเวลาเข้ามา
เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นสายการบิน โรงพยาบาล ร้านตัดผม หรือร้านอาหาร ลูกค้ำมักไม่ต้องการที่
จะรอคอยนาน ๆ ถึงแม้ลูกค้ำจะอยู่ในกระบวนการให้บริการแล้ว

จากการศึกษา ลักษณะของการบริการที่ดี สามารถสรุปได้ว่า การบริการที่ดีนั้นมีความ
สำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการ ซึ่งต้องยึดหลักการพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ทำให้
ผู้รับบริการประทับใจ อย่างปล่อยให้ผู้รับบริการคอยนาน เตรียมความสะดวกให้พร้อมไว้บริการ
 ฯลฯ หลักของการบริการที่ดีประกอบด้วย ทำด้วยความเต็มใจ ทำด้วยความรวดเร็ว ทำถูกต้อง
 ทำอย่างเท่าเทียม ผู้ให้บริการจะต้องยึดถือปฏิบัติเพื่อให้องค์กรสามารถสร้างคุณภาพในการ
ให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

มิลเลท (Millet. 1954 : 400 ; อ้างถึงใน วรณัณฑ์ พละศักดิ์. 2553 : 31) กล่าวถึง
เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะว่ามีเป้าหมายที่สำคัญคือ การสร้างความพึงพอใจในการ
ให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดหลักถือไว้
อยู่เสมอพร้อม ๆ กันไปกับจะต้องยึดหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่
ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า กล่าวคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนต้องเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจจุบันที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at Right geographical Location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการแสดงตรงเวลาไม่มีความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ยึดตามความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยทรัพยากรเท่าเดิม

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 20-21) กล่าวถึงหลักการพื้นฐานของการบริการที่พึงกำหนดเป็นเป้าหมายที่ต้องให้บรรลุได้ มีดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์และความเครียด ในการมารับบริการ กล่าวคือ สมัยก่อนประชาชนจะเรียกสถานบริการบางอย่างด้วยความสยดสยอง สะท้อนความไม่พอใจ ความอึดอัดลำบากใจในการขอรับบริการ เช่น เรียกว่าสถานการฆ่าสัตว์ โรงสูบลีอด หน่วยกระสุน สถานสารพัดสัตว์ ดังนั้นใครก็ตามที่รับผิดชอบในการจัดบริการต้องเปลี่ยนเป็นภาพลักษณ์ดังกล่าวเสีย มีบางคนลางานไปทั้งวันเพื่อจะได้รับบริการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งปรากฏว่าได้รับบริการเรียบร้อยเพียงไม่ถึงเก้า โมงเช้าเท่านั้น

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป กล่าวคือเนื่องจากสถานบริการอาจคับแคบ การมีคนจำนวนมากเดินขวักไขววนั้นเป็นสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยงอย่างยิ่ง ดังนั้นต้องหาวิธีการต่าง ๆ มาใช้เพื่อลดจำนวนคนที่มารับบริการ เช่น จัดบริการผ่านไปรษณีย์ ระบบโทรศัพท์ หรือระบบ e-mail และหากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการที่เร็ว

ที่สุด ทั้งนี้รวมถึงพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกัน จะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่อกันในเรื่องเดิม

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน กล่าวคือต้องระวังอย่าทำให้เอกสารหาย ทำบกพร่องจนต้องให้ผู้รับบริการมาเริ่มใหม่ ให้ข้อมูลผิดจนต้องเสียเที่ยว หากเป็นความบกพร่องผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ ต้องหาทางแก้ไข ขอโทษ หัวหน้าหน่วยลงมาดูแลพบปะผู้เสียหายด้วยตนเอง และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้ ประชาชนจะไม่พอใจหากเจ้าหน้าที่ทำไม่รู้รื้อนรู้หนวกกับความบกพร่องของตนเอง

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ กล่าวคือ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพัก มีร้านอาหารที่มีคุณภาพดี ข้าราชการแต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการ เกิดความคุ้นเคยกับการบริการ กล่าวคือ โดยจัดทำป้ายเป็นการประชาสัมพันธ์แนะนำให้ผู้รู้จักสถานที่ รู้ว่าควรไปติดต่อที่ไหนอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไร เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม มีการตอบคำถามทางโทรศัพท์หรือทำระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม กล่าวคือ ผู้รับบริการอาจขาดความพร้อมบางอย่าง เช่น ไม่ได้เตรียมรูปถ่ายมา ไม่ได้นำสำเนาบัตรประชาชนมา ลืมเอากรรยามาลงนาม เหล่านี้มีปัญหาที่หน่วยบริการต่างรับผู้รับทราบตลอดเวลา และหลายหน่วยงานก็ได้เตรียมจัดระบบไว้รองรับแล้ว เช่น จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการถ่ายเอกสาร มีคำแนะนำว่าจะไปถ่ายรูปที่ใดที่ใกล้ที่สุด รับเรื่องไว้ก่อน แล้วให้กรรยามาลงนามโดยสามี่ไม่ต้องมาอีก จัดทำที่แลกเงินหรือถอนเงินรับเงินในรูปแบบบัตรเครดิต

สมิต สัชฌุกร (2546 : 173) เสนอว่าหลักการให้บริการที่ดี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ สอดคล้องตรงความต้องการของผู้บริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการดังนี้

1. สอดคล้องตรงความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่การรับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็ไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพหรือความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งมั่นให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็น ได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน และหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่เกิดแก่ลูกค้าฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคม และสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการ ให้บริการจะระมัดระวังไม่ทำให้ผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นด้วย

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 9-10) ได้ยกตัวอย่างกลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกวัน ไว้ดังนี้

1. กลุ่มบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เช่นรักษาพยาบาลส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ ป้องกันโรคติดต่อให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ
2. กลุ่มบริการด้านสวัสดิการทางสังคม เช่น บริการด้านประกันสังคมให้คำปรึกษาปัญหาสังคมต่าง ๆ ให้การสงเคราะห์ผู้ที่สมควรช่วยเหลือเกื้อกูล บริการด้านที่พักอาศัยสถานที่พักผ่อน สนามกีฬา ศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพ สถานที่รับเลี้ยงเด็ก พิพิธภัณฑสถานของชุมชน
3. กลุ่มบริการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดหางาน การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมการส่งออก การส่งเสริมการประกอบอาชีพด้านเกษตร
4. กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น การจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษา เช่น การจัดการเรียนสอนในระบบการศึกษาที่เป็นทางการตั้งแต่ก่อนระดับก่อนประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา การจัดฝึกอบรม พัฒนาฝีมือแรงงาน สาธิต ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ
5. กลุ่มบริการด้านรักษาความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความยุติธรรมในสังคม เช่น การจัดกองกำลังตำรวจเพื่อเฝ้าระวังรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย การรับคำฟ้องและพิจารณาคดีความและข้อพิพาทต่าง ๆ การควบคุม กุมขังบุคคล การกล่อมเกลาคความประพฤติของบุคคล

6. กลุ่มบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การจัดให้มีถนนแสงสว่าง ทำเรือ สนามบิน ระบบการจราจรทางบก และทางอากาศ น้ำสำหรับการอุปโภคบริโภคและการเกษตร ไฟฟ้าและการพลังงาน โทรศัพท์และระบบการสื่อสารทางไกล ๆ ระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วม

7. กลุ่มบริการด้านรักษาความสะอาด และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น บริการเก็บขนและทำลายขยะ บริการบำบัดน้ำเสีย

8. กลุ่มบริการเชิงบังคับซึ่ง รัฐบาลกำหนดให้ประชาชนต้องมาติดต่อหรือดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐเพื่อให้รัฐสามารถกำกับดูแลควบคุมคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่น บริการทะเบียนราษฎร บริการเกี่ยวกับทะเบียนการค้าของสถานประกอบการ บริการเกี่ยวกับการออกหนังสือเดินทาง บริการออกเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดินการออกใบอนุญาตต่าง ๆ บริการที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากร

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547 : 448) ได้ให้ความหมาย บริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ทั้งนี้โดยมีลักษณะเป็นการให้บริการหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งไม่มีลักษณะในการจำกัดอำนาจของประชาชนแต่อย่างใด แต่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นกิจที่จัดทำขึ้น โดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไร แต่มุ่งหวังให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการสาธารณะดังกล่าว แต่เดิมการจัดทำบริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจของรัฐ โดยตรงที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ต่อมาเมื่อจำนวนการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ทำให้รัฐแต่ผู้เดียวไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะทั้งหลายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รัฐจึงจำเป็นต้องร่วมมือกับองค์กรอื่น หรือบางกรณีก็ต้องมอบให้องค์กรอื่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะให้ ทั้งนี้ก็เพื่อให้จัดทำบริการสาธารณะเป็นไปอย่างทั่วถึง และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ภารกิจของรัฐที่เป็นบริการสาธารณะนั้นอาจแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ภารกิจพื้นฐาน ได้แก่ การป้องกันมิให้เกิดข้อพิพาท และยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้นแล้วหรืออีกนัยหนึ่ง คือการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย และรักษาความมั่นคงปลอดภัยนี้ไปด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ ความมั่นคงปลอดภัยภายในชุมชน และความมั่นคงปลอดภัยจากการประทุษร้ายอันมีที่มาจากภายนอกชุมชน

2. ภารกิจลำดับรอง ได้แก่ การส่งเสริมคุณภาพตลอดจนการขยายความมั่นคงของชาติไปยังประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมทางสังคม รัฐส่งเสริมสวัสดิภาพของ

ราษฎรทั้งในทางกายภาพและจิตใจ รัฐประกันเงื่อนไขแห่งการครองชีพขั้นต่ำของราษฎรทุกคน เช่น ให้บริการการศึกษา การรักษาพยาบาล การขนส่งคมนาคม การพักผ่อนหย่อนใจ ส่งเสริมการเล่นกีฬาเพื่อให้ราษฎรมีสุภาพแข็งแรง ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประกันการว่างงาน คุ้มครองการบริโภคของราษฎร

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่ดี คือ สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนเหมาะสมแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

สมชาย กิจจรวยง (2536 : 44) ญุญแจสำคัญ 8 ดอกสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า หรือผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ปัญหาก็อยู่ตรงที่ว่าเราจะล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้าได้อย่างไร เพื่อความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ มีหลัก คือ
 - 1.1 สดับ ได้แก่ การรับฟังจากคำพูด คำบอก คำกล่าว คำบ่น
 - 1.2 สอบถาม เพื่อให้รู้ถึงความต้องการ
 - 1.3 สังเกตพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของลูกค้า
 - 1.4 สถิติ คือการใช้ประสบการณ์ในบริการลูกค้าชนิด ประเภทต่าง ๆ ไว้เก็บข้อมูล เพื่อจะได้รับความรู้ความต้องการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น
2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี ทั้งภาษาคำพูดและที่ไม่ใช่ภาษาพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษา
3. ความมีมารยาท คือการที่ผู้ให้บริการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า การแสดงออกที่ดีก็คือ การมีกิจกรรมารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้ง การพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วยภาษากาย
4. การมีความรับผิดชอบ โดยใช้หลัก 5 ส. คือ สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย
5. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถ มีความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการเข้ารับราชการ
6. การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการ

7. ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้ว ผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้เป็นคนน่าไว้วางใจอีกด้วย

8. การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

สมิต สัจฉกร (2542 : 180) ผู้ให้บริการจะต้องสั่งสมคุณสมบัติพื้นฐาน ไว้ให้เป็นคุณลักษณะประจำตัว ดังต่อไปนี้

1. มีความรักในงานบริการ ผู้ซึ่งมีใจรักในงานใด ย่อมจะมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นให้ดีที่สุดด้วยความตั้งใจและมีความคิดสร้างสรรค์ปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ต่างจากผู้ซึ่งไม่มีใจรักในงานใดก็จะทำงานนั้นอย่างเสียไม่ได้

2. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ หัวใจของการทำงานทุกอย่างอยู่ที่ความรับผิดชอบ หากขาดความรับผิดชอบเสียแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในหน้าที่ด้วยความไม่เอาใจใส่การให้บริการก็จะกระทำอย่างไม่จริงจังซังกะตาย มีการตกลงก่อนความเสียหายได้มาก

3. มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่องาน ผู้บริหารแทบทุกคนมีความเชื่อตรงกันว่า การจะเป็นผู้ให้บริการที่ดีต้องมีความซื่อสัตย์ทั้งต่อตัวเอง ต่อผู้อื่นและต่องาน เพื่อให้การให้บริการมีความประพฤติซื่อตรงและจริงใจไม่คดโกงและไม่หลอกลวง

4. มีความสามารถควบคุมตนเองได้ การรู้จักควบคุมตนเอง ควบคุมอารมณ์และความรู้สึก ไม่แสดงออกอย่างโจ่งแจ้งย่อมจะมีกิริยาอาการสงบเสงี่ยมวางตัวให้สุภาพ ในทางตรงข้ามหากควบคุมตนเองไม่ได้ เมื่อมีความรู้สึกว่ามีสิ่งที่ไม่พึงพอใจออกนอกหน้า ยังมีอารมณ์พลุ่งพล่านก็อาจจะทำให้เสียบุคลิกภาพและเสียงานบริการได้

5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การบริการมิใช่ปฏิบัติเป็นลักษณะงานกิจวัตรประจำวันต้องรู้จักคิดต่อเติมคัดแปลงหรือปรับปรุงให้มีบริการที่แปลกใหม่ดีขึ้นกว่าเดิมเพื่อเพิ่มความพอใจแก่ผู้บริการอยู่เสมอ ๆ มิฉะนั้นลูกค้าจะรู้สึกชาชินต่อการรับบริการที่เหมือน ๆ เดิมจนเกิดการเปรียบเทียบกับบริการของแห่งอื่นดีกว่า

6. มีความมานะพยายามจะทำแต่สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์ ความเพียรพยายามนำไปสู่ความสำเร็จในทุกสิ่ง ยิ่งมุ่ง ในทางที่ดีและมีประโยชน์ ความเพียรพยายามนำไปสู่ความสำเร็จในทุกสิ่ง ยิ่งมุ่งในทางที่ดีและมีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้รับบริการยิ่งจะทำให้การบริการตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ดีและประสพผลในการทำให้บริการบรรลุเป้าหมายสูงสุด

7. มีจิตใจมั่นคงไม่รวนเร ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตใจหนักแน่นเพราะเป็นฝ่ายผู้ให้ ซึ่งบางกรณีฝ่ายผู้รับมีความเรียกร้องต้องการต้องการสูงเกินกว่าที่จะให้ได้และทำความไม่พอใจให้แก่ผู้รับบริการเกิดการตำหนิบน หรือร้องเรียนว่าให้บริการไม่เหมาะสม ถ้าผู้ให้บริการเกิดความหวั่นไหวก็จะท้อแท้ไม่คิดที่จะให้บริการอีกต่อไปหรือไม่บริการอย่างเต็มความสามารถ

8. มีความมุ่งมั่นเรียนรู้สิ่งใหม่ที่ทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการมีการพัฒนาอยู่เสมอ ให้ผู้บริการจึงควรเป็นคนใฝ่รู้ใฝ่เรียนและแสวงหาความรู้ในเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ ที่อาจเพิ่มความสะดวก ความรวดเร็วและความปลอดภัย บางกรณีไม่มีค่าใช้จ่ายอะไรมาแต่เพียงแต่การปรับเปลี่ยนวิธีการบางอย่างในการให้บริการก็บังเกิดผลดีเป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการ

9. มีความช่างสังเกต การศึกษาอบรมเป็นการให้ความรู้ในขั้นต้น ต่อมาผู้ให้บริการจะต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยการศึกษา สังเกต การเป็นคนช่างสังเกต จดจำวิธีการให้บริการที่นำมาเลือกใช้ปฏิบัติย่อมจะเป็นประโยชน์ที่ผู้อื่นมองไม่เห็นหรือมองข้ามไป

10. มีวิจารณญาณ ไตร่ตรองรอบคอบ ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักใช้ดุลพินิจในหลายกรณี บางเรื่องอาจขัดนโยบายไม่สามารถจะปฏิบัติตามที่ลูกค้าต้องการ แต่หลักการก็คือต้องไม่ทำให้ลูกค้าโกรธหรือไม่พอใจ การตัดสินใจว่าจะปฏิบัติอย่างไรจึงต้องอาศัยทักษะการตัดสินใจอย่างรอบคอบ ไม่ตัดสินใจด้วยอารมณ์และจะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายด้วย

11. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา และหาทางแก้ไข การให้บริการโดยทั่วไปจะต้องเผชิญกับปัญหารอบด้านทั้งที่เกิดจากคนและเกิดจากระบบ การวิเคราะห์ให้รู้ถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ถูกต้อง เพราะหากไปแก้ปัญหานั้นในการให้บริการที่ปลายสาเหตุอาจไม่เป็นผลในการแก้ไขปัญหานั้นแต่ยังมีผลเสียตามมาอีก

12. มีพิจารณาใคร่ครวญ ความเป็นจริงการพิจารณาใคร่ครวญก็จะต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรอง แต่มีลักษณะเน้นถึงการทบทวนผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการให้บริการที่บกพร่องอาจนำมาซึ่งความเสียหายแก่กิจการถึงขั้นถูกบอกเลิกสัญญาหรือเสียค่าปรับ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูง หากปฏิบัติได้อย่างมั่นคงจนเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการประสบความสำเร็จด้วยดี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2546 : 441) กล่าวถึง องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยให้ผู้บริการจะต้องถือเป็นเจ้าหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เฉพาะผู้ใช้บริการจะมีจุดมุ่งหมายในการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้ารวมทั้งพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะและวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกพอใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนต้องยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งนั้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ การต้อนรับและการให้บริการลูกค้าใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตรและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งกำหนดปรัชญาหรือแผน และการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการ เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี คือ มีความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการสารในด้านต่าง ๆ เข้าใจในความต้องการของผู้บริการ มีความน่าเชื่อถือ รักในงานบริการ พร้อมสำหรับการเป็นผู้บริการที่ดี

บริบทของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย

สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ดำเนินงานอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมที่ดิน ซึ่งมีหน้าที่และภารกิจที่สำคัญ ดังนี้

1. การเริ่มก่อตั้งสำนักงานที่ดิน

นับตั้งแต่ได้มีพระบรมราชโองการในสันเกล้าฯ รัชการที่ 5 ให้สถาปนากรมที่ดินขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2444 เป็นต้นมา จนถึงปี พ.ศ. 2496 ยังไม่มีหน่วยงานบริการด้านงานที่ดินอำเภอโกสุมพิสัย และเมื่อปี พ.ศ. 2497 ได้มีการจัดตั้งให้มิงานด้านที่ดินเพื่อการบริการประชาชน

ในปี พ.ศ. 2537 ได้มีประกาศตั้งสำนักงานที่ดินอำเภอ โกลุุมพิสัยเป็นสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกลุุมพิสัย จนถึงปัจจุบัน

2. อาคารสถานที่

เป็นอาคารตึกสองชั้น มีห้องน้ำสำหรับบริการผู้มาติดต่อราชการ จำนวน 2 ห้อง แยกชาย-หญิง และสำหรับเจ้าหน้าที่จำนวน 2 ห้อง ด้านข้างอาคารทางด้านทิศตะวันตกมีบริเวณที่จอดรถและบริเวณที่เก็บหลักเขตที่ดิน บริเวณด้านหน้ามีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายประกาศ จำนวน 2 ป้าย

3. พื้นที่ดำเนินการ

สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกลุุมพิสัย มีเขตพื้นที่รับผิดชอบดำเนินการ จำนวน 1 อำเภอ คือ เขตอำเภอ โกลุุมพิสัย

4. บุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกลุุมพิสัย

ปัจจุบันสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกลุุมพิสัย มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ จำนวน 19 คน ดังนี้

ตารางที่ 1 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกลุุมพิสัย

อัตรากำลัง	ตามกรอบ	ไปช่วยราชการ	มาช่วยราชการ	อยู่จริงตามตำแหน่ง
ฝ่ายอำนวยการ	3	-	-	2
ฝ่ายทะเบียน	6	1	1	6
ฝ่ายรังวัด	5	-	-	5
ลูกจ้างประจำ	2	-	-	2
ลูกจ้างชั่วคราว	3	-	-	3
รวม	19	1	-	19

ที่มา : ฝ่ายอำนวยการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขา โกลุุมพิสัย

ณ วันที่ 30 กันยายน 2556

5. อำนาจหน้าที่

มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมในจังหวัด ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัด การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียมค่าใช้จ่ายและภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมหรือทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา และสำนักงานที่ดินอำเภอ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

6. ภารกิจ

6.1 ฝ่ายอำนวยการ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการอำนวยการบริหารราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา และอำเภอ เกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคลและอาคารสถานที่ของสำนักงานที่ดิน งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานวัสดุครุภัณฑ์ งานประชุม งานประชาสัมพันธ์ ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานอื่น โดยจัดให้มีงานด้านบริหารทั่วไป และด้านการเงินและบัญชี ดังนี้

ด้านบริหารทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนดำเนินงานและแผนปฏิบัติการของสำนักงานที่ดินจังหวัด การขอตั้งงบประมาณของหน่วยงาน งานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล งานร้องทุกข์ งานสวัสดิการ งานประชาสัมพันธ์ งานประชุม งานวัสดุครุภัณฑ์ งานยานพาหนะ การดูแลอาคารสถานที่ การรักษาความปลอดภัย รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการบริการและบริหารงานของหน่วยงานในสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา และอำเภอ ให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด วินิจฉัยสั่งการ

ด้านการเงินและบัญชี มีหน้าที่และความรับผิดชอบงานด้านการเงินและบัญชีของสำนักงานที่ดินจังหวัด เกี่ยวกับการจัดเก็บ นำฝาก และนำส่งเงินค่าธรรมเนียม ภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่าย ค่าอากรแสตมป์ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณหมวดต่าง ๆ การจัดเก็บ นำฝาก และ

เบิกจ่ายเงินนอกงบประมาณ จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมต่าง ๆ ตามระบบบัญชีของกระทรวงการคลังและระเบียบกรมที่ดิน รวบรวมรายงานข้อมูลสถิติปริมาณงานเกี่ยวกับงานการเงินของสำนักงานที่ดิน พร้อมทั้งรวบรวมและเก็บรักษาหลักฐานต่าง ๆ

6.2 ฝ่ายทะเบียน

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาและดำเนินการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การจดทะเบียนอาคารชุด การประเมินราคาทรัพย์สิน การค้าที่ดิน การจัดสรรที่ดิน การควบคุม จัดเก็บ และรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคารและโรงเรือน ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการรับคำขอ สอบสวน ทำสัญญา แก่ สารบัญญัตินจดทะเบียน ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น ขาย ขายฝาก ให้เช่า แลกเปลี่ยน จำนอง การได้มาโดยการครอบครอง ภาระจำยอม สิทธิเก็บกิน บรรยายส่วน เวนคืน ฯลฯ ประเมินราคาทรัพย์สิน การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน รวม แบ่งแยกที่ดิน และสอบเขตที่ดิน ดำเนินงานเกี่ยวกับมรดก การออกใบแทน การจัดสรรที่ดิน การค้าที่ดิน และดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด เช่น จดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น

6.3 ฝ่ายรังวัด

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาและดำเนินการรังวัดที่ดิน การพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ในที่ดิน การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดเพื่อการแผนที่อื่น ๆ ควบคุมดูแลรักษา ซ่อมแซมระวางแผนที่ หมุดหลักฐานแผนที่ หลักฐานในการรังวัดต่าง ๆ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการรังวัดทุกประเภท ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน แบ่งงานออกเป็น 2 งาน คือ

6.3.1 งานบริหารงานช่าง

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพิจารณาปัญหางานรังวัดของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา และอำเภอ งานสารบรรณด้านการรังวัด จัดทำบัญชีนัดรังวัด จัดให้เจ้าของที่ดินชี้ระวางแผนที่ รับเรื่องรังวัด ค้นหาหลักฐานแผนที่ จำลองแผนที่ต่าง ๆ ประกอบคำขอประมาณการค่าใช้จ่ายในการรังวัด จัดหาและเบิกจ่ายหมุดหลักเขต ออกหนังสือแจ้งเรื่องการรังวัดชี้แนวเขต จัดทำงบเดือน งบปี เกี่ยวกับงานในฝ่ายรังวัด ควบคุมดูแล รักษา และควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ช่าง จัดเก็บและบริการหลักฐานการรังวัด แผนที่ต้นร่าง ระวางแผนที่

การออกโฉนด ระวังแผนที่รูปถ่ายทางอากาศ และหลักฐานการคำนวณ จัดเก็บข้อมูลการรังวัด และทำแผนที่ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

6.3.2 งานรังวัด

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรังวัดตามคำขอทุกประเภท รังวัดตามความต้องการของส่วนราชการและตามหนังสือศาล รังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงรังวัดเพื่อการแผนที่อื่น ๆ วางโครงการแผนที่เพื่อการรังวัด คำนวณค่าพิภคณิก ตรวจสอบและลงที่หมายรูปแผนที่ ตรวจสอบเรื่องรังวัดเพื่อถอนเงินค้ำมัดจำรังวัด เสนอความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขรูปแผนที่และเนื้อที่ จำลองรูปแผนที่ประกอบการรังวัด ตรวจสอบผลการรังวัดของสำนักงานช่างรังวัดเอกชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วสันต์ รักแพน (2550 : 60-65) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตน และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ พบว่า โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตน และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

เจริญ มีสิน (2550 : 58-62) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แก่งกระเจาน ในทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอแก่งกระเจานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.80 คิดเป็นร้อยละ 43.20 มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.50 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 56.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า 10000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.20 ประกอบอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 37.60 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระเจาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านสถานที่ ด้านบริการทั่วไปและด้านเทคนิคบริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาด้านการให้บริการทั่วไป ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงให้รวดเร็วกว่านี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการจะได้ไม่ต้องรอคอยนาน ด้านเทคนิคบริการ ควรเพิ่มความรวดเร็ว ในการแก้ไข ปัญหาไฟฟ้าดับ ควรเลือกใช้อุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้งาน ได้มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยได้มาตรฐาน ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ให้มีความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคน พุดตอหรือแนะนำข้อซักถามของผู้ใช้บริการอย่างสุภาพ ด้านสถานที่ให้บริการ ควรจัดให้มีที่นั่งในการรอรับบริการให้เพียงพอ และมีบริการน้ำดื่มให้กับผู้ใช้บริการ

ศิริรัตน์ ใจชุ่ม (2550 : 58-65) ได้ศึกษาคุณภาพให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็น ว่าศักยภาพใน การดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยความ ซำนาญของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชน มีผลต่อระดับคุณภาพ ในการให้บริการมากที่สุด ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อคุณภาพใน การบริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็น ว่า ศักยภาพการบริการประชาชน ภายใต้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีศักยภาพสูง และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่จะให้บริการประชาชนทั้งที่สถานีตำรวจ และนอก สถานีตำรวจมีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มา ติดต่อ ได้ชี้แจง แสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด สำหรับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป เห็นว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยภายนอกและปัจจัยผู้ใช้บริการ มีผลต่อการให้บริการมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจ เห็นว่า ปัจจัยภายนอกและปัจจัยทรัพยากรเท่านั้นที่มีผลต่อการให้บริการใน ระดับสูง ข้อเสนอแนะ ในการให้บริการควรเริ่มจากการพัฒนาผู้ใช้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยกระตุ้นจิตสำนึกในการให้บริการ และอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการบริการ ประชาชน และควรมีการประสานงานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและชุมชน เพื่อให้การดำเนิน กิจกรรมภายใต้โครงการ โรงพักเพื่อประชาชนมีประสิทธิภาพ พร้อมกับประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้กับผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนักท่องเที่ยวและ คนในชุมชน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้อย่างเหมาะสม

บุญเลื่อน รัตนบำรุง (2550 : 70-76) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนอำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการของนายทะเบียน อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านสถานที่ และในภาพรวมเห็นด้วยในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มที่มี เพศ อายุ อาชีพ การศึกษาและภูมิลำเนา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนอำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานีทั้งในภาพรวม และแยกแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน ที่ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านสถานที่และภาพรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และจำแนกตามระดับอาชีพ พบว่า อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านประสิทธิภาพของงาน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และจำแนกตามภูมิลำเนา พบว่า ในเขตพื้นที่อำเภอตาลชุม และนอกเขตพื้นที่ตาลชุมที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนอำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและแยกแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน ที่ไม่แตกต่างกัน

จันทร์จิรา อินตะนนท์ (2551 : 61-66) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่มในภาพรวมและรายงานด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการ การส่งพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งของภายนอกและภายใน การจัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาองค์ความรู้และร่วมกันแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ส่วนรายได้ที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง จำแนกตามเพศ จากการทดสอบพบว่า เพศมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ การศึกษา เพศ อาชีพ และรายได้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปางแตกต่างกัน

พนิชดา กลมเกลียว (2551 : 65-71) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 248 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 ระยะเวลาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลมากกว่า 15 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับที่ 1 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ รองลงมา ด้านกระบวนการบริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนด้านประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็น เป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและระยะเวลาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

สิริชล สัมพันธ์ (2551 : 62-67) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะดวกสบายและด้านความความพร้อมให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน แบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนรวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย จุดให้บริการมีไม่เพียงพอ ทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า สำหรับปัญหาอื่น ๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับ การจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน

พัชรี อิ่มอาบ (2553 : 54-60) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพ ของโรงพยาบาลหัวเฉียวในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วรรณเพ็ญ พลະศักดิ์ (2553 : 61-67) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ (50.80) เพศหญิงร้อยละ (49.20) มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป ร้อยละ (51.30) มีสภาพสมรส ร้อยละ (77.70) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ (73.80) มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ (80.00) และมีระดับรายได้ต่อเดือนในระดับไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ (88.10) ตามลำดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง พิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สรุปได้ดังนี้ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 3.5 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อมองรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน 3.6 จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมและด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

สุพร ทองคำ (2554 : 63-70) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกำแพงเพชร ตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานของกรมที่ดิน ผลการวิจัยพบว่า สภาพและปัญหาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร ในปัจจุบัน มีการบริการ ที่ค่อนข้างเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของกรมที่ดิน แต่ต้องมีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติม เช่น ด้านสถานที่ มีป้ายชื่อบอกสถานที่ มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วน ด้านประสิทธิภาพ การปฏิบัติ ราชการ มีระบบจัดงานแยกตามประเภทงาน ด้านการปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน มีการนำ ข้อมูลทะเบียนที่ดินมาใช้ประโยชน์ นำข้อมูลทะเบียนที่ดินไปใช้ในการตรวจสอบหลักฐาน จัดทำ คำขอ พินัยกรรม ค้ำหาที่ดินแปลงข้างเคียง ด้านการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์ มีการจัด ทำบัญชีครุภัณฑ์ มีการจัดทำสถิติหรือประวัติการบำรุงรักษาอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ภายในสำนักงานที่ดิน ปัญหาของการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกำแพงเพชรในปัจจุบัน คือ ด้านสถานที่ ขาดการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม โทรทัศน์และเครื่องปรับอากาศ ด้านบุคลากร การแต่งกายของบุคลากร ของสำนักงานที่ดินฯ ขาดการแสดงให้เห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินฯ ด้านประสิทธิภาพ การปฏิบัติราชการ การให้บริการไม่เป็นไปตามเวลาที่ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ ด้านการ ปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน ขาดการปรับปรุงข้อมูลให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันรวดเร็ว อันเป็นการสนับสนุนต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการ ด้านการจัดหาและ บำรุงรักษาอุปกรณ์ ยังขาดการตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่ เสมอ ด้านการประชาสัมพันธ์ ขาดป้ายแสดงขั้นตอน การให้บริการหรือตัวอย่างการกรอกเอกสาร ที่ชัดเจน ขาดแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนในการติดต่องาน ความต้องการ ของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ ด้านสถานที่ การจัด

ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม โทรทัศน์ และเครื่องปรับอากาศ ให้กับผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ด้านบุคลากร บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ ควรแต่งกายโดยมีชุดฟอร์มแบบเดียวกันเพื่อแสดงให้รู้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินฯ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้เสร็จสิ้นภายในวันเดียว ด้านการปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน มีการปรับปรุงข้อมูลให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน ด้านการประชาสัมพันธ์ มีแผ่นพับ แผ่นปลิวหรือป้ายนิเทศให้ความรู้ และสร้างความเข้าใจในงานของสำนักงานที่ดิน แนวทางพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร ตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานของกรมที่ดิน ด้านสถานที่ โดยการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกตั้งแต่ภายนอกสำนักงานไปสู่ภายในสำนักงาน โทรทัศน์ แก้อื้อนั่งพักแบบสบาย ๆ น้ำดื่ม บริการ ด้านบุคลากร ปรับปรุงการแต่งกายเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ ด้านการปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดินแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ในการปรับปรุงข้อมูลทะเบียนที่ดิน ด้านการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์ จัดหาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ จัดทำสิ่งพิมพ์ โบปปลิว แผ่นพับคำแนะนำเพิ่มเติม ผลการทดลองใช้แนวทางพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร ตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานของกรมที่ดิน จากการสนทนากลุ่มและการแสดงความคิดเห็นของตัวแทนผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ แต่ละคนมีความแตกต่างกัน ไปขึ้นอยู่กับ การได้รับบริการ เช่น ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการได้รับการเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม หรือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น ดังนั้นในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาโกสุมพิสัย ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบในการศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยการสรุปจากแนวคิดของ พาราซูรามาน เซไท และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985 : 47 ; อ้างถึงใน วรณัณฑ์ 2553 : 15-16) และ แนวคิดเรื่อง มิติคุณภาพในการบริการของ เลิฟล็อก (Lovelock. 2006 : 265 ; อ้างถึงใน วรณัณฑ์ 2553 : 18)