บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ
5. บริบทสำนักงานสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research หรือ PAR) เป็นรูปแบบการวิจัยที่ประกอบด้วยกระบวนการค้นคว้าทางสังคม (Social Investigation) การให้การศึกษา (Education) และการกระทำ (Action) เพื่อที่จะให้กลุ่มคนได้มีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ของสังคม ซึ่งกระบวนการทั้ง 3 ส่วนของการสร้างความรู้ไม่ได้เป็นเพียงแต่กระบวนการชุดใหม่ของวิธีการวิจัยเท่านั้น หากยังเป็นแนวทางที่จะเปลี่ยนรูปแบบของบุคคลและสังคมอย่างเป็นระบบ โดยที่การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมมุ่งเน้นการพัฒนาความสำนึกอย่างมีวิจารณญาณของชาวบ้านในอันที่จะปรับปรุงสภาวะความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของเขา ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานและความสัมพันธ์ในสังคมด้วย (ฉลาด จันทรสมบัติ และทองสง่า ผ่องแผ้ว, 2553, หน้า 141–142)

1. แนวคิดของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

นักการศึกษาหลายท่านได้ให้แนวคิดของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ไว้ดังนี้

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544, หน้า 61) กล่าวว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นกลยุทธ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงการเดินทางไปสู่การพัฒนา (Journey of Development) โดยมีการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่เป็นอยู่ไปสู่สิ่งที่สามารถเป็นไปได้ทั้งในระดับปัจเจกชนและระดับสังคมโดยหัวใจสำคัญของการเปลี่ยนแปลงอยู่ที่กระบวนการวิจัย ซึ่งใช้แนวทางความร่วมมือ (Collaborative Approach) ระหว่างนักวิจัยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทั้งนี้กระบวนการวิจัยจะต้องเป็นประชาธิปไตย ยุติธรรม มีอิสระและส่งเสริมคุณค่าของชีวิต และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเข้าร่วมสังเกต ตรวจสอบสถานการณ์ต่าง ๆ สะท้อนความคิดเห็นและความต้องการของตน ทรัพยากรที่มีอยู่ อุปสรรคและปัญหาที่ปรากฏอยู่ ตรวจสอบทางเลือกที่เป็นไปได้และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีจิตสำนึกไปสู่การเปลี่ยนแปลงใหม่

มะลิ วิมาโน (2547, หน้า 52) กล่าวว่าการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นการวิจัยที่กลุ่มตัวอย่างที่ถูกวิจัยมีบทบาทเป็นผู้ร่วมในการวิจัยตลอดกระบวนการวิจัยนับตั้งแต่การประมวลเหตุการณ์หลักฐานและข้อมูลเพื่อกำหนดปัญหาวิจัย การเลือกระบุประเด็นปัญหา การสร้างเครื่องมือ การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมาย ตลอดจนการเสนอสิ่งที่ค้นพบ จนกระทั่งการนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปสู่การปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาในชุมชนโดยชุมชนนั้น

ทวีศักดิ์ นพเกสร (2549, หน้า 39) กล่าวว่าการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นการวิจัยประยุกต์ที่ใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพมาก แต่มีปรัชญาการวิจัยเฉพาะของตนเองภายใต้กระบวนทัศน์การวิพากษ์ (Critical Paradigm) โดยใช้การวิภาษวิธี (Dialectic Method) ซึ่งหมายถึง การอภิปรายถกเถียง (Debate) เพื่อแก้ปัญหาข้อยุติจากความเห็น 2 ฝ่ายที่แตกต่างกัน เพื่อนำไปสู่สิ่งที่ดีกว่าเดิม โดยกลุ่มตัวอย่างที่นักวิจัยเข้าไปศึกษามีส่วนร่วมกับนักวิจัยทุกขั้นตอนอย่างเท่าเทียม มีการเรียนรู้ร่วมกันผ่านกระบวนการปฏิบัติในสนามการวิจัยที่ไม่ยึดกับทฤษฎี (Praxis) ด้วยความเชื่อในความสามารถของมนุษย์ที่จะทำงานร่วมกัน เพื่อตัดสินใจและกระทำอย่างเท่าเทียม ทั้งที่มีความแตกต่างกัน นักวิจัยจึงมิใช่มีบทบาทเป็นเพียงผู้วิจัยเท่านั้น หากแต่ยังมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้ร่วมเรียนรู้ (Research as Learner) ไปกับกลุ่มตัวอย่างในการปรับปรุงสภาวะที่เห็นพ้องต้องกันให้ดีขึ้น รวมทั้งบทบาทการเป็นผู้กระตุ้น (Facilitator) ให้เกิดการสะท้อน (Reflection) การปฏิบัติไปสู่การเรียนรู้และปรับปรุงการปฏิบัติจนกว่าจะบรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สุภางค์ จันทวานิช (2551, หน้า 66 – 69) กล่าวว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นการวิจัยที่นำแนวคิด 2 ประการ มาผสมผสานกัน คือ การปฏิบัติการ (Action) ซึ่งหมายถึง กิจกรรมที่โครงการวิจัยจะต้องดำเนินการ และคำว่า การมีส่วนร่วม (Participation) อันเป็นการมีส่วนเกี่ยวข้องของทุกฝ่ายที่เข้าร่วมกิจกรรมวิจัยในการวิเคราะห์สภาพปัญหาหรือสถานการณ์อันใดอันหนึ่ง แล้วร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินการจนกระทั่งสิ้นสุดการวิจัย โดยมีความหมายถึงวิธีการที่ให้ผู้ถูกวิจัยหรือชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมในการวิจัย เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมวิจัย นับตั้งแต่การระบุปัญหาของการดำเนินการการช่วยให้ข้อมูลและการช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนช่วยหาวิธีแก้ไขปัญหาหรือส่งเสริมกิจกรรมนั้น ๆ ซึ่งในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ข้อมูลจากการทำวิจัยทุกขั้นตอนชาวบ้านเป็นผู้ร่วมกำหนดปัญหาของชุมชนและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา กระบวนการวิจัยจึงดำเนินไปในลักษณะของการแลกเปลี่ยนความเห็นระหว่างชาวบ้านกับผู้วิจัย เพื่อให้ได้ข้อสรุปเป็นขั้น ๆ ส่วนกระบวนการสังเคราะห์ข้อมูลเป็นไปในเชิงการวิภาษ (Dialectic) ซึ่งชาวบ้านจะค่อย ๆ เรียนรู้ด้วยตัวเองและด้วยวิธีการวิจัยเช่นนี้ ข้อมูลที่ได้จึงมีความชัดเจน สะท้อนความคิดอ่านตลอดจนนิสัยใจคอของชาวบ้าน สะท้อนความต้องการและแบบแผนในการดำเนินชีวิตของเขา การวิจัยแบบนี้จึงเป็นวิธีการที่สนับสนุนให้ชาวบ้านหรือตัวแทนในชุมชนเป็นคนสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับตนเองและชุมชน โดยการศึกษาเรียนรู้หาข้อมูล การศึกษาวิเคราะห์ถึงปัญหา รวมทั้งการแก้ไขปัญหาที่กำลังประสบอยู่ โดยการร่วมกันวางแผน และกำหนดการดำเนินงานตามแผนหรือโครงการ พร้อมทั้งการปฏิบัติตามแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ ประกอบกับการใช้ภูมิปัญญาและทุนที่มีอยู่ในชุมชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนี้ นอกจากส่งผลดังที่ได้กล่าวไปแล้ว ยังช่วยให้เกิดการพัฒนาของผลงานวิจัยและกระบวนการวิจัยในตัวของมันเองอีกด้วย และอีกทางหนึ่งการวิจัยยังเป็นส่วนสำคัญในการสร้างองค์ความรู้ให้แก่ประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมการวิจัย ซึ่งสามารถเป็นตัวนำของการพัฒนาลงสู่ชุมชนท้องถิ่นอย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพอีกด้วย

Whyte (อ้างใน สิทธิณัฐ ประพุทธนิติสาร, 2545, หน้า 20) ให้ความหมายการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมว่าเป็นกระบวนการที่ผู้คนจำนวนหนึ่ง

ในองค์กรหรือชุมชนเข้ามาร่วมศึกษาปัญหาโดยกระทำร่วมกันกับนักวิจัย ผ่านกระบวนการวิจัยตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นการเสนอผลและการอภิปรายผลการวิจัย เป็นการเริ่มต้นของผู้คนที่อยู่กับปัญหา ค้นหาปัญหาที่ตนเองมีอยู่ร่วมกันกับนักวิชาการ จึงเป็นกระบวนการที่ผู้คนในองค์กรหรือชุมชนมิใช่ผู้ถูกกระทำ แต่เป็นผู้กระทำการที่มีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นและมีอำนาจร่วมกันในการวิจัย

สรุปแนวคิดของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นการวิจัยที่มีลักษณะเด่น คือ การทำวิจัยพร้อม ๆ กับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่กำลังทำวิจัย ซึ่งเป็นการวิจัยที่ไม่แยกตัวเองออกจากการปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกันก็เป็นกระบวนการวิจัยที่เกิดจากการระดมสมองในลักษณะของการมีส่วนร่วมระหว่างผู้วิจัยกับผู้ร่วมวิจัย เพราะผู้ร่วมวิจัยมีโอกาสเข้าร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ของงานวิจัยตั้งแต่การวิเคราะห์สภาพปัญหาหรือสถานการณ์อันใดอันหนึ่งแล้วร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินการจนกระทั่งสิ้นสุดการวิจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดมิติการเรียนรู้ร่วมกันในการแสวงปัญหาและคิดค้นแนวทางออก เพื่อพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาอันเป็นมิติร่วมกัน การวิจัยแบบมีส่วนร่วมจึงเป็นการวิจัยที่สร้างคุณลักษณะการเรียนรู้แบบหลายฝ่ายร่วมกันและผลพลอยได้คือผู้มีส่วนร่วมทุกคนตระหนักในปัญหา หน้าที่และแก้ไขปัญหาร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น อันเป็นการพัฒนาที่ต่อเนื่องและยั่งยืน

2. หลักการของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมมีหลักการที่สำคัญอยู่ 16 ประการ ดังนี้ นงนภัส คู่วรัญญา เที่ยงกมล (2551, หน้า 188–198 อ้างถึงใน กรุณา โถชาสี, 2554, หน้า 19–23)

2.1 การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมเป็นวิธีการปรับปรุงการปฏิบัติในสังคม (Social Practice) ด้วยการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติในสังคมและเรียนรู้จากกระบวนการเปลี่ยนแปลงนั้น โดยการเน้นความสำคัญของการศึกษาชุมชนโดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของชาวบ้าน การประเมินปัญหาและความต้องการของชุมชน (Need Assessment) เป็นการช่วยกัน วิเคราะห์สถานการณ์ (Situation Analysis) ปัจจุบันว่าในชุมชนมีข้อบกพร่องหรือปัญหาที่ใดบ้าง ในเรื่องอะไรบ้างและมีความต้องการที่จะแก้ไขหรือพัฒนาเรื่องใดบ้าง นอกจากการศึกษาสภาพชุมชนเพื่อเข้าใจปัญหาที่ควรแก้ไขดังกล่าวแล้ว เมื่อมีการกำหนดแนวทางแก้ไขแล้วคณะวิจัยควรจะต้องมีการสำรวจทรัพยากรในชุมชน (Resource Assessment) ซึ่งจะรวมทั้งทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากร

มนุษย์ บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้เพื่อร่วมกันกำหนดกิจกรรมหรือโครงการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนา

2.2 การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมเป็นการมีส่วนร่วมที่แท้จริง (Authentic Participation) ซึ่งเกี่ยวกับความต่อเนื่องของการหมุนเวียนของการวางแผน (Continuing Spiral of Planning) การกระทำ คือ การเนินการตามแผนนั่นเอง (Acting Implementing Plans) การสังเกตอย่างเป็นระบบ (Systematically Observing) การสะท้อนกลับ (Reflecting) และย้อนกลับไปที่การวางแผนอีก (Re-planning) และเริ่มรอบการหมุนเวียนอีกครั้ง อย่างไรก็ตามกระบวนการนี้สามารถเริ่มต้นด้วยวิธีการแตกต่างกัน ดังเช่น

2.2.1 เก็บข้อมูลเบื้องต้นในพื้นที่ที่สนใจด้วยการสำรวจทั่วไป แล้วไตร่ตรอง จากนั้นทำแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลง

2.2.2 การสำรวจการเปลี่ยนแปลงโดยการเก็บข้อมูลสิ่งที่เกิดขึ้น และไตร่ตรอง จากนั้นสร้างแผนที่ละเอียดรอบคอบสำหรับปฏิบัติ

ในทั้งสองกรณีดังกล่าวเป็นการสะท้อนการหมุนเวียนที่เต็มไปด้วยความคิด และเป็นระบบที่ติดตาม โดยความนิยมภายใต้บริบทของกลุ่มด้วยความเข้าใจและปฏิบัติตนประการหนึ่ง ส่วนอีกทางหนึ่งจะเป็นการพัฒนาซึ่งเป็นวิวัฒนาการ (Evolution) อีกประการหนึ่ง

2.3 การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม เป็นความร่วมมือความรับผิดชอบสำหรับการกระทำจะเกี่ยวกับการปรับปรุงด้วยความร่วมมือของกลุ่มและจะขยายวงกว้างออกไปจากที่ส่วนเกี่ยวข้อง โดยตรงอย่างมากไปสู่การเกี่ยวข้องโดยตรงมากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้จากผลกระทบเหล่านั้นจากการสนใจในการปฏิบัติ

2.4 การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม เป็นการสร้างชุมชนแห่งการวิพากษ์ วิจารณ์ตนเอง (Self-critical Communities) ของประชาชนที่มีส่วนร่วมและที่ให้ความร่วมมือในกระบวนการการวิจัยของการวางแผน (Planning) ลงมือกระทำ (Acting) สังเกต (Observing) และไตร่ตรอง (Reflecting) ด้วยจุดมุ่งหมายการสร้างชุมชนของประชาชนที่ให้คำมั่นที่จะบรรลุการหยั่งรู้ด้วยปัญญาญาณ (Enlightening with Intuition) ด้วยตนเองที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อม การกระทำ ผลที่ตามมา และการปลดปล่อยตนเองจากระบบสถาบันและความบีบคั้นส่วนตัวที่ปิดกั้นพลังของการออกเสียงตามสิทธิของตนเองและอิสระที่จะเลือกค่านิยมของสังคม (Social

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

Values)

2.5 การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ (Systematic Learning Process) ที่ประชาชนผู้ปฏิบัติจะสามารถตอบสนองและแสดงออกตามโอกาสที่เปิดกว้างให้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้ปัญญาวิเคราะห์วิจารณ์ (Critical Intelligence) เพื่อสื่อสารถึงการกระทำและเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ดังนั้นการปฏิบัติทางสังคม จึงเป็นสิ่งที่ได้รับรู้และยอมรับการปฏิบัติดังกล่าวจึงเกี่ยวข้องกับความสนใจใคร่รู้และต้องการมีความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อม (Circumstances) การกระทำ (Action) และสิ่งที่ตามมา (Consequences) ในสภาพความเป็นอยู่ของตนเอง ดังนั้นทฤษฎีการวิจัยเชิงปฏิบัติการจึงถูกพัฒนาขึ้น โดยอาจจะแสดงออกในตอนต้นในรูปแบบของเหตุผล สำหรับการปฏิบัติเหตุผลที่เริ่มต้นเหล่านี้จึงเป็นสิ่งที่ต้องพินิจพิเคราะห์ผ่านกระบวนการการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

2.6 การวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมเป็นการเกี่ยวข้องกับประชาชนทั้งในเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติของเขา

2.7 การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมต้องการประชาชนให้มีส่วนร่วมทั้งด้านการปฏิบัติ ด้านแนวความคิดและด้านการตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับสถาบันที่ต้องทดสอบด้วยการรวบรวมหลักฐานที่น่าเชื่อถือ เพื่อการพิสูจน์ให้เห็นประจักษ์ชัดเจน

2.8 การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมจึงเกี่ยวข้องไม่แค่เพียงการรักษารายงานที่อธิบายว่ามีอะไรเกิดขึ้นในปัจจุบันมากที่สุด แต่ยังเป็นการรวบรวมและวิเคราะห์กลุ่มผู้ทำหน้าที่ตัดสินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาและความประทับใจเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังเกิดต่อไปภายหน้าอีกด้วย

2.9 การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมเกี่ยวกับผู้เข้ามามีส่วนร่วมให้ได้ประจักษ์เห็นชัดในประสบการณ์ของตนเองซึ่งสามารถกระทำได้เองโดยการเก็บรักษาบันทึกส่วนบุคคลของผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมบันทึกความก้าวหน้าของตนเองและสะท้อนความคิดเห็นของตนเองเกี่ยวกับการเรียนรู้ของกลุ่มที่ขนานกันไปเกี่ยวกับ ก) การปฏิบัติตนเอง (ว่ามีการปฏิบัติของปัจเจกบุคคลและกลุ่มกำลังพัฒนาอย่างไร) และ ข) กระบวนการศึกษาการปฏิบัติ (โครงการวิจัยปฏิบัติการดำเนินการอย่างไร)

2.10 การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการทางการเมืองเพราะว่าเกี่ยวกับประชาชนที่ทำการเปลี่ยนแปลงที่จะกระทบตนเองด้วยเหตุผลที่บางครั้งจะเป็นการสร้างแรงต่อต้านเปลี่ยนแปลงทั้งผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมและบุคคลอื่น ๆ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2.11 การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม เกี่ยวกับการวิเคราะห์อย่างพินิจพิจารณาในการสร้างสถานการณ์ของสถาบัน (โครงการ รายการและระบบ) ในที่ซึ่งประชาชนทำงานอยู่ นักวิจัยอาจรู้สึกถึงการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากความขัดแย้งระหว่างการเสนอวิธีปฏิบัติแบบใหม่และการยอมรับการปฏิบัติ เช่น การสนใจการสื่อสาร การตัดสินใจและงานการศึกษา (Educational Work) การวิเคราะห์อย่างวิพากษ์วิจารณ์นี้จะช่วยให้การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมมีการกระทำที่เป็นการเมือง โดย ก) เกี่ยวกับการประสานความร่วมมือในกระบวนการวิจัยและเชิญชวนให้ผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมสำรวจการปฏิบัติของตนเอง และ ข) การทำงานในบริบทของสถาบันที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้นต่อการเข้าใจอย่างมีเหตุผลมากขึ้น กระบวนการตัดสินใจมากขึ้น และในรูปแบบการทำงานที่เกี่ยวข้องที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของบุคคลในชุมชน

2.12 การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม จะเริ่มต้นอย่างเล็ก ๆ ด้วยการทำงานบนพื้นฐานการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยที่ปัจเจกบุคคลสามารถบริหารจัดการและควบคุมได้และทำงานกันต่อไปในรูปแบบที่ขยายการเปลี่ยนแปลงมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงแนวความคิดที่วิพากษ์วิจารณ์ของสถาบันที่อาจจะนำไปสู่ความคิดเพื่อการปฏิรูปทั่วไปของโครงการ รายการหรือระบบที่กว้างขวางมากขึ้น ในนโยบายและการปฏิบัติ ผู้เข้ามามีส่วนร่วมต้องสามารถนำเสนอหลักฐานว่าเขาจะต้องสามารถเชื่อมต่ออย่างไร ในหัวข้อที่สนใจที่จะยึดกลุ่มไว้ด้วยกันและการจัดตั้ง การตกลงการแบ่งปันที่แท้จริงอย่างไรในกลุ่มดังกล่าว

2.13 การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม เริ่มต้นด้วยวงจรเล็ก ๆ ของการวางแผน กระทำ สังเกตและการสะท้อนที่สามารถช่วยกันกำหนดประเด็น ความคิดและสมมติฐานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังนั้นสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้นจะสามารถระบุคำถามที่ทรงพลังมากกว่าสำหรับความก้าวหน้าในงานที่ตนเองทำอยู่

2.14 การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม เริ่มต้นด้วยวงจรเล็ก ๆ ของผู้ประสานความร่วมมือ แต่ขยายกว้างขึ้นในชุมชน ดังนั้นผู้วิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม และผู้ที่เกี่ยวข้องจะมีผลของคำถามจากการปฏิบัติการ

2.15 การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม ต้องการผู้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างการบันทึกเกี่ยวกับการปรับปรุงของผู้เข้ามามีส่วนร่วมในกลุ่มดังกล่าวโดยบันทึก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2.15.1 การเปลี่ยนแปลงของกลุ่มผู้ที่มีส่วนร่วมเกี่ยวกับกิจกรรมและการปฏิบัติต่าง ๆ

2.15.2 การเปลี่ยนแปลงในภาษาและวาทกรรมในกลุ่มที่มีส่วนร่วมที่จะบรรยาย อธิบายและตัดสินการปฏิบัติของกลุ่มตนเอง

2.15.3 การเปลี่ยนแปลงในความสัมพันธ์ของทางสังคมและรูปแบบของการจัดองค์กรที่แสดงคุณลักษณะและบีบบังคับการปฏิบัติของกลุ่ม

2.15.4 การพัฒนาความเชี่ยวชาญของกลุ่มผู้มีส่วนร่วมในการนำวิจัยเชิงปฏิบัติการที่ผู้มีส่วนร่วมเหล่านี้ต้องสามารถแสดงหลักฐานบรรยากาศของกลุ่มที่ประชาชนคาดหวังและให้หลักฐานสนับสนุนการเรียกร้องต่อกันภายในกลุ่ม และแสดงความเคารพ สำหรับคุณค่าของหลักฐานที่รวบรวมและวิเคราะห์อย่างเคร่งครัด อีกทั้งสามารถแสดงและอธิบายทำให้ผู้อื่นเชื่อถือได้

2.16 การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม ต้องการให้ผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมให้เหตุผลในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานสังคมหรือการศึกษาแก่ผู้อื่น เพราะว่ากลุ่มผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมสามารถแสดงหลักฐานที่เขารวบรวมได้และสามารถสะท้อนอย่างวิพากษ์ว่าสิ่งที่พวกเขาทั้งหลายได้กระทำไปจะช่วยพวกเขาเองในการสร้างสรรค์ การพัฒนา ทดสอบและตรวจสอบอย่างสมเหตุสมผลสำหรับสิ่งที่พวกเขากำลังกระทำการ มีการพัฒนาเหตุผลดังกล่าวทำให้เขาสามารถสอบถามผู้อื่นอย่างมีเหตุผล ว่าบุคคลอื่นตัดสินการปฏิบัติของพวกเขาในรูปแบบทฤษฎีของพวกเขาเองและหลักฐานที่สะท้อนโดยพวกเขาเองนั้นเป็นอย่างไร

สรุปหลักการของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้นเป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ โดยเริ่มต้นด้วยวงจรเล็ก ๆ อย่างการวางแผน กระทำ สังเกต และการสะท้อนผลแล้วค่อยขยายกว้างออกไป ซึ่งเกี่ยวกับความต่อเนื่องของการหมุนเวียนกระบวนการ คือวางแผนการปฏิบัติการ การดำเนินการตามแผน สังเกตผลการดำเนินการสะท้อนผลกลับ แล้วย้อนกลับไปที่การวางแผนอีกเป็นการเริ่มรอบการหมุนเวียนอีกครั้ง

3. ขั้นตอนของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

ขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมตามแนวคิดของไพโรจน์ ชลารักษ์ (2548, หน้า 20–21) สรุปว่าหากพิจารณาในรูปของกระบวนการวิจัย การมีส่วนร่วมของฝ่ายต่าง ๆ สามารถระบุได้ตามลำดับขั้นหรือกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมได้หลายขั้นตอน ซึ่งช่วยให้เห็นบทบาทหน้าที่

ของผู้เข้าร่วมการวิจัยแต่ละฝ่ายได้อย่างชัดเจนและในทางปฏิบัติแล้วกระบวนการวิจัย ก็ต้องดำเนินไปโดยความร่วมมือกับทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เป็นลำดับขั้นตอนตั้งแต่ต้น จนจบสิ้นกระบวนการ ดังต่อไปนี้

1. ขั้นการศึกษาบริบทในขั้นตอนนี้นักวิจัยจะทำการกำหนดพื้นที่ที่จะทำการศึกษาวิจัยเพื่อทำประชาคม โดยมีนักพัฒนาประชาสัมพันธ์ชักชวนให้ชาวบ้านเข้าร่วม และชาวบ้านเข้าร่วมกิจกรรมการวิจัย

2. ขั้นกำหนดปัญหาในขั้นตอนนี้นักวิจัยสรุปคำถามหรือปัญหา รวมทั้งอธิบายเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการแก้ไขปัญหาให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เห็นภาพและเกิดความเข้าใจตรงกัน ส่วนนักพัฒนาทำความเข้าใจประเด็นปัญหาละมองถึงผลของการวิจัยได้อย่างชัดเจนและครอบคลุมส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ และชาวบ้านได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็น/ความต้องการ ซึ่งโดยความเป็นจริงแล้วการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสภาพจริงที่เกิดขึ้นหรือสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาที่ประสงค์ได้นั้นย่อมหลีกไม่พ้นการที่นักวิจัยจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนในชุมชนท้องถิ่นรวมถึงการสร้างความตระหนักในบทบาทและความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย ขั้นการกำหนดปัญหาร่วมกับชาวบ้านในชุมชนจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้วิจัยจะต้องดำเนินการให้เกิดผลอย่างแท้จริงก่อนจะเริ่มดำเนินงานในขั้นตอนอื่น

3. ขั้นการวางแผนปฏิบัติงานวิจัยในขั้นตอนนี้นักวิจัยจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานวิจัยให้ชัดเจน รวมทั้งระบุด้วยว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำวิจัยแต่ละฝ่ายจะมีส่วนร่วมอะไร และอย่างไร เมื่อใดบ้าง พร้อมทั้งแผนการปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนวิธีการวิจัย ส่วนนักพัฒนาจะเข้าร่วมปฏิบัติการวิจัยโดยติดตามผลการดำเนินงานวิจัยทุกขั้นตอน และคอยตรวจสอบผลของการดำเนินงานว่ามีสิ่งใดที่ผิดพลาดหรือไม่เป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายหรือมีสิ่งใดที่เกิดแทรกซ้อนขึ้นมาหรือไม่ โดยชาวบ้านนั้นจะเข้ามีส่วนร่วมลงมือในการปฏิบัติงานวิจัยตามแผน และตรวจสอบผลว่าพึงพอใจหรือไม่

4. ขั้นการติดตาม ตรวจสอบและปรับปรุง รวมทั้งการแก้ไขระหว่างการปฏิบัติงานวิจัยในขั้นตอนนี้นักวิจัยที่ส่วนร่วมโดยการพิจารณาหาทางปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติการวิจัยแบบมีส่วนร่วม โดยอาศัยข้อมูลจากทุกฝ่าย แล้วนำมาทำการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย โดยนักพัฒนาจะเข้ามีส่วนร่วมด้วยการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานวิจัยและประเมินว่าผลที่เกิดขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ เป็นต้น และประชาชนหรือชาวบ้านจะเข้าร่วมด้วยการรับรู้ถึงการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานตามที่นักวิจัยกำหนด รวมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ที่แสดงถึงความพึงพอใจและความสำเร็จของการดำเนินการวิจัย

5. ขั้นการสรุปผลการวิจัยในขั้นตอนนี้นักวิจัยจะทำการสรุปผลการวิจัยและเรียบเรียงเป็นรายงานการวิจัยออกเผยแพร่ นักพัฒนามีส่วนร่วมด้วยการรับทราบและตรวจสอบประเมินผลการวิจัยว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง โดยชาวบ้านเข้ามีส่วนร่วมด้วยการให้ข้อมูลย้อนกลับผลของการวิจัยว่าพึงพอใจและได้ผลตามที่คาดหวังไว้หรือไม่และแสดงความคิดเห็นอื่นประกอบข้อมูลด้วยว่าเพราะเหตุใด

อนันท์ งามสะอาด (2549, หน้า 54–58) ได้แบ่งการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ออกเป็นวงจร ซึ่งในแต่ละวงจรมีรายละเอียด ดังนี้

วงจรที่ 1

1.การวางแผน (Planning) ได้แก่

1.1 การศึกษาสภาพและบริบทของหน่วยงาน โดยการมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินการ ดังนี้

1.1.1 สัมภาษณ์ และสอบถามกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในหน่วยงาน

1.1.2 สัมมนาปัญหาและแนวทางการจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม โดยใช้เทคนิคและวิธีการสัมภาษณ์กลุ่ม ระดมความคิด และใช้เทคนิค SWOT Analysis เพื่อหาแนวทางพัฒนาการจัดการศึกษาหลักการมีส่วนร่วม โดยใช้เครื่องมือ มีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรของในหน่วยงาน บุคลากรของสถานประกอบการ นักศึกษาและผู้ปกครอง

1.2 การจัดทำแผนกุลยุทธ์ เป็นการวางแผนที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดเป้าหมายระยะยาว วิเคราะห์อนาคตที่ต้องการระบบการทำงานที่มีความสามารถในการปรับตัวสูงในสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง เป็นการช่วยให้หน่วยงานมีความเป็นตัวของตัวเอง รับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของตนเองมากขึ้น ที่สอดรับกับหลักการกระจายอำนาจ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1.2.1 การวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์การปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ แผนงาน วัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การทำงาน การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหาร ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สภาวะการเป็นผู้นำ แลสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ นโยบายของหน่วยงาน ความต้องการและความร่วมมือของสถานประกอบการ ชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน เป็นการค้นหา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคตเพื่อใช้ประโยชน์ในการกำหนดวิสัยทัศน์หรือแผนกลยุทธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงาน Strategic Decision เป็นการตัดสินใจเลือกกลยุทธ์หรือวิธีดำเนินงาน

1.2.2 การกำหนดวิสัยทัศน์ คือ วิธีการตั้งเป้าหมายการทำงานแสดงถึงความมุ่งมั่นสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้ โดยมีพื้นฐานอยู่บนความจริงในปัจจุบัน พรรณนาให้เห็นทิศทางเป้าหมายในการทำงานตามแผนงาน การจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกการตัดสินใจ สั่งการ ลำดับก่อนหลังในการทำงานดำเนินการโดยใช้เทคนิคสนทนาระดมความคิด

1.2.3 การกำหนดพันธกิจเป็นการกำหนดจุดมุ่งหมายพื้นฐานที่แสดงเหตุผล ขอบเขตการดำเนินงานใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ กำหนดเป้าหมายโดยใช้เทคนิคกลุ่มสนทนาระดมความคิด หลักการแผนผังทางปัญญา

1.2.4 การกำหนดเป้าประสงค์ คือ สภาพความสำเร็จของการดำเนินงานในขั้นตอนสุดท้ายของแต่ละยุทธศาสตร์ หรือการกำหนดประสิทธิผลโดยตั้งเป้าหมายของผลลัพธ์ที่จะนำไปสู่การออกแบบเพื่อตอบสนองพันธกิจ

1.2.5 การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ คือ การกำหนดสิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องดำเนินการพัฒนาเพื่อที่จะสามารถไปให้ถึงและเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ โดยมุ่งเน้นการพัฒนางานตามพันธกิจ ซึ่งได้จากการทำแผนผังทางปัญญา การระดมสมองของกลุ่มเป้าหมาย

1.2.6 การกำหนดกลยุทธ์ คือ วิธีการดำเนินการเพื่อให้บรรลุประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้น ซึ่งได้จากการทำแผนผังทางปัญญา การระดมสมองของกลุ่มเป้าหมาย

1.2.7 การกำหนดตัวชี้วัดหลักและเกณฑ์คุณภาพ คือ เครื่องมือที่ทำให้ทราบว่ามุมมองของแต่ละด้านนั้นมีปัจจัยใดที่องค์การให้ความสำคัญในการประเมินผล จากการสนทนากลุ่มของเป้าหมายใช้วัดผลและประเมินผล

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การดำเนินการ

1.2.8 การกำหนดโครงการและกิจกรรม คือ แผนที่แสดงถึงความสัมพันธ์กับกิจกรรมเพื่อให้บรรจุจุดมุ่งหมายและตอบสนองวิสัยทัศน์ที่กำหนดขึ้น ผู้วิจัยดำเนินการ โดยใช้หลักการแผนผังทางปัญญา การระดมความคิดของกลุ่มเป้าหมาย

1.3 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี คือ มีการจัดทำแผนโดยพิจารณาจากแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน วิเคราะห์โอกาสผลสำเร็จ กำหนดแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการรวมถึงข้อสรุปสิ่งที่นำเสนอแผนปฏิบัติการนั้นคืออะไร โดยมีการวิเคราะห์ผลกระทบของแผนที่มีต่อเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง

2. การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (Acting) เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงกรรมวิธีการตัดสินใจที่จะเลือกองค์ประกอบของแผน ได้แก่ แผนงาน งานและโครงการสำหรับนำไปใช้ปฏิบัติเพื่อให้บังเกิดผลสัมฤทธิ์ตามจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยทั่วไปจะเป็นการเลือกตามลำดับความสำคัญที่แสดงถึงการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบและเลือกทางเลือกที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดจากการปฏิบัติงาน

3. การสังเกตการณ์ (Observing) การดำเนินการในครั้งนี้ ผู้วิจัยและกลุ่มเป้าหมายได้ร่วมกันดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ดังนี้

3.1 กำหนดรูปแบบการกำกับติดตามผล

3.2 วิธีการในการกำกับติดตามผล โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น โครงการ การสัมภาษณ์และการสังเกต

4. การสะท้อนผล (Reflecting) เป็นการนำผลจากการประเมินโครงการมาทบทวน ดังนี้

4.1 การบรรลุผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

4.2 การไม่บรรลุผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

4.3 ผู้วิจัยและกลุ่มเป้าหมายร่วมกันพิจารณาโครงการที่ไม่ผ่านการประเมินโครงการ ในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ในวงจรที่ 2 และประเมินการจัดการศึกษา

วงจรที่ 2

1. การปรับแผน (Re-Plan) เป็นการปรับปรุงแผนปฏิบัติการที่ใช้ในการวิจัยวงจรที่ 1 ซึ่งไม่บรรลุวัตถุประสงค์

2. การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ โดยผู้วิจัยและกลุ่มเป้าหมาย พิจารณา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ร่วมกันในการปรับปรุงแผนและกิจกรรมของโครงการ

3. การสังเกตการณ์ โดยผู้วิจัยและกลุ่มเป้าหมาย พิจารณาร่วมกันประเมินโครงการ และกิจกรรมที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามโครงการด้วยแบบสอบถามความคิดเห็นโครงการ

4. การสะท้อนผล โดยผู้วิจัยและกลุ่มเป้าหมาย พิจารณาร่วมกันนำผลการประเมินโครงการมาพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

4.1 การบรรลุผลการดำเนินงานโครงการ

4.2 นำผลการประเมินจากวงจรที่ 1 และวงจรที่ 2 มาร่วมกันพิจารณา การจัดการศึกษาด้วยหลักการมีส่วนร่วม ว่าควรเสริมแนวคิด เทคนิค และกิจกรรมที่เกี่ยวกับหลักการมีส่วนร่วม อะไรบ้างและอย่างไร

สุวิมล ว่องวาณิช (2550, หน้า 23) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ 4 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผนหลังจากวิเคราะห์และกำหนดประเด็นปัญหาที่ต้องการแก้ไข (Plan) 2) การปฏิบัติการตามแผนที่กำหนด (Act) 3) การสังเกตผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน (Observe) 4) การสะท้อนผลหลังจากการปฏิบัติงานให้ผู้ที่มีส่วนร่วมได้วิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานต่อไป (Reflect) วงจรการวิจัยปฏิบัติการนี้ เรียกย่อ ๆ ว่า วงจร PAOR

สรุปขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมได้ว่าเป็นการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนของกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ PAOR คือ มีการวางแผน (Plan) การปฏิบัติการตามแผนที่กำหนด (Act) การสังเกตผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน (Observe) และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาให้ดีขึ้น (Reflect)

4. ลักษณะเด่นของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

วิโรจน์ สารรัตนะ (2548, หน้า 44) กล่าวว่า ลักษณะของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นทั้งการวิจัย การบริหาร การพัฒนาและการทำงานเพื่อการแก้ปัญหาในเวลาเดียวกันโดยผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยจะร่วมกันวิเคราะห์สภาพการณ์ที่ต้องการเปลี่ยนแปลง จากนั้นจึงกำหนดแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาพที่พึงประสงค์มีการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์นั้นแล้วนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ในช่วงปฏิบัติงานตามแผนจะมีการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานตามแผนก็จะมีการประเมินผลสรุป โดยภาพรวมแล้วมีข้อมูลย้อนกลับโดยในขั้นตอนต่าง ๆ อาศัยเทคนิค

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วิธีการหลากหลายวิธีในการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจ ทั้งวิธีการเชิงปริมาณและวิธีการเชิงคุณภาพ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์ การบันทึกรายวันหรือการบันทึกภาพเป็นต้น

Kemmis & Wilkinson (อ้างใน พรสันต์ เลิศวิทยาวิวัฒน์, 2550, หน้า 2–3) ได้สรุปลักษณะเด่นของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมไว้ 6 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการทางสังคม เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนบุคคลกับส่วนรวม เมื่อนำมาประยุกต์กับทางการศึกษาการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมอาจเป็นการศึกษาการทำงานเป็นทีมของครู

2. รูปแบบการวิจัยอาศัยการมีส่วนร่วม แต่ละบุคคลศึกษาตนเอง ตรวจสอบว่าตนเองมีความเข้าใจอย่างไรมีทักษะค่านิยมรวมถึงความรู้ของตนเองในปัจจุบันทั้งในแง่ที่ดีและแง่ที่เป็นอุปสรรคนั้นมีอะไรบ้าง

3. รูปแบบการวิจัยเป็นการลงมือปฏิบัติและทำงานร่วมกันเพื่อค้นหาความจริงนี้เป็นการลงมือปฏิบัติผลผลิตของความรู้ โครงสร้างขององค์กร มีวัตถุประสงค์ที่จะลดการกระทำที่เป็นอุปสรรคที่ไม่สมเหตุสมผล ลดการสูญเสีย ลดความอยุติธรรมหรือความไม่พึงพอใจ

4. การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นการปฏิบัติการที่จุดประกายที่สร้างสรรค์ เพื่อให้หลุดออกจากอุปสรรคของความไม่สมเหตุสมผลและโครงสร้างการทำงานที่ไม่เหมาะสมที่จำกัด มิให้เกิดการพัฒนา ยกตัวอย่างเช่นการเปลี่ยนแปลงการบริหารที่เอื้อต่อการทำงานของครู

5. วัตถุประสงค์อย่างหนึ่งของการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม คือเพื่อช่วยให้แต่ละบุคคลได้หลุดพ้นจากอุปสรรคที่พบในสื่อในภาษาในกระบวนการทำงาน และในความสัมพันธ์ของอำนาจที่เกิดขึ้นในโรงเรียน เช่น ครูอาจพบว่ากฎระเบียบบางอย่างสร้างแรงกดดันให้ครู ทำให้ครูไม่มีอำนาจเต็มที่ในการดูแลนักเรียน

6. การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นการวิจัยแบบไตร่ตรองครุ่นคิดและเน้นในเรื่องของการนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในเชิงปฏิบัติ สิ่งนี้เกิดขึ้นในรูปแบบของการไตร่ตรองอย่างเป็นพลวัตกับการลงมือกระทำ เมื่อครูไตร่ตรองถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองในโรงเรียนควบคู่ไปกับการลงมือปฏิบัติซ้ำแล้วซ้ำอีกหลาย ๆ ครั้ง พร้อมกับทบทวนประเด็นปัญหาที่ตั้งไว้กับสิ่งที่ได้เรียนรู้และสิ่งที่กระทำสำเร็จจากผลของการปฏิบัตินั้น เป็นต้น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ในประเด็นของการมีส่วนร่วม ชัชวาลย์ ทัตศิวัช (ม.ป.ป., ออนไลน์) ได้กล่าวว่าการมีส่วนร่วมในการวิจัยนั้นมีหลายมิติ ซึ่งจำแนกได้ 5 มิติ ดังนี้

1. ร่วมศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา เป็นการให้ผู้มีส่วนร่วมทุกกลุ่มช่วยกันศึกษา ค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาร่วมกันและมีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการด้วยการร่วมมือกันนี้เป็นการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้สภาพแวดล้อมของตนและใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการจัดทำและประกอบการพิจารณาวางแผนงานวิจัย

2. ร่วมกันวางแผน เมื่อได้ข้อมูลสภาพแวดล้อมเบื้องต้นและนำมาวิเคราะห์สภาพปัญหารู้สาเหตุของปัญหาแล้ว จึงนำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็นร่วมกันเพื่อกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการ การกำหนดวิธีการและแนวทางการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมนี้จะเกิดการผนึกกำลังเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของแผนงานและโครงการนั้น ๆ

3. ร่วมกันดำเนินการ เป็นการมีส่วนร่วมของผู้ร่วมวิจัยในการดำเนินการพัฒนาหรือเป็นขั้นปฏิบัติการตามแผนวิจัยที่วางไว้ ขั้นตอนร่วมสร้างประโยชน์ร่วมกัน เช่น การสนับสนุนแรงงาน วัสดุอุปกรณ์ การร่วมบริหาร การช่วยประสานขอความช่วยเหลือจากภายนอกกรณีที่จำเป็น

4. ร่วมรับผลประโยชน์ ในการวิจัยทั่วไปผู้ที่ได้รับผลประโยชน์มักเป็นผู้วิจัยที่ได้ผลลัพธ์จากการวิจัยในการนำไปเผยแพร่อันเป็นผลงานการวิจัยของตน แต่วิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้นผู้ถูกวิจัยหรือผู้มีร่วมวิจัยจะได้รับประโยชน์จากการวิจัยในเรื่องที่ซึ่งอยู่บนพื้นฐานความต้องการของเขา

5. ร่วมติดตามประเมินผลการดำเนินงานวิจัย ว่าผลจากการพัฒนานั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่ มีปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดอย่างไร เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ทันทีและนำข้อผิดพลาดไปเป็นบทเรียนในการดำเนินการต่อไปจะเห็นได้ว่าการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นลักษณะที่ผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัย ร่วมกันวิจัยทุกขั้นตอนตั้งแต่การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาจนกระทั่งถึงร่วมกันติดตามประเมินผลวิจัยอันเป็นขั้นตอนสุดท้ายและลักษณะที่สำคัญที่สุดคือผู้ร่วมวิจัยร่วมรับประโยชน์จากการวิจัยนั้น ๆ ด้วย

สรุปลักษณะเด่นของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ว่าเป็นการวิจัยที่รวมรูปแบบการวิจัย การบริหาร การพัฒนาและการทำงานเข้าด้วยกันเพื่อการแก้ปัญหาโดยเน้นการเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนางานที่ปฏิบัติและอาศัยการมีส่วนร่วม

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยร่วมกันวิจัยทุกขั้นตอนตั้งแต่การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาจนกระทั่งถึงร่วมกันติดตามประเมินผลวิจัยอันเป็นขั้นตอนสุดท้ายและลักษณะที่สำคัญที่สุดคือผู้ร่วมวิจัยร่วมรับประโยชน์จากการวิจัยนั้น ๆ ด้วย

5. ข้อคิดในการทำวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

ก่อนดำเนินการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้นมีประเด็นที่ควรคำนึงถึง 3 ประเด็นใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ หลักการวิจัย จรรยาบรรณและบทบาทของผู้วิจัย ซึ่งวิโรจน์ สารรัตนะ (2548, หน้า 50) ได้รวบรวมดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

1.1 ในแต่ละเรื่องที่วิจัยจะมีบริบทเฉพาะ

1.2 เป็นการวิจัยที่มุ่งการเปลี่ยนแปลง

1.3 เป็นการวิจัยที่มุ่งให้เกิดการกระทำเพื่อบรรลุผล

1.4 ในการวิจัยจะเกิดการะบวนการเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นระบบ

1.5 ในการวิจัยใช้ทักษะวิจัยที่หลากหลาย

1.6 รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ร่วมวิจัยทุกคน

1.7 ตระหนักในศักยภาพ ความเชี่ยวชาญและการเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากภายในสมาชิก

1.8 วิเคราะห์ วิพากย์และประเมินตนเอง

1.9 การมีบันทึกของผู้ร่วมวิจัยทุกคนเช่น

- การเปลี่ยนแปลงในกิจกรรมและการปฏิบัติ
- การเปลี่ยนแปลงในคำอธิบายสิ่งที่ปฏิบัติ
- การเปลี่ยนแปลงในความสัมพันธ์ทางสังคมและรูปแบบองค์กร
- การพัฒนาตนเองจากการร่วมในการวิจัย

1.10 นำไปสู่การปฏิบัติหรือการพัฒนาที่ยั่งยืน

2. จรรยาบรรณเพื่อการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

2.1 มีการปรึกษาหารือร่วมกันและข้อเสนอแนะได้รับการเห็นชอบจากทุกฝ่าย

2.2 ผู้ร่วมการวิจัยต่างมีอิทธิพลต่อการทำงานแต่ผู้ที่ไม่ประสงค์มีส่วนร่วมต้องได้รับการยอมรับและเคารพในสิทธิส่วนบุคคล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2.3 ผลการดำเนินงานจะยังคงปรากฏให้เห็นและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นให้ข้อเสนอแนะได้

2.4 การสังเกตหรือการตรวจสอบเอกสารเพื่อจุดมุ่งหมายอื่นต้องได้รับการอนุญาตก่อน

2.5 ไม่ละเมิดลิขสิทธิ์งานเขียนหรือทัศนะของคนอื่นโดยขาดการอนุญาต

2.6 ผู้วิจัยจะต้องรับผิดชอบต่อการรักษาความลับ

2.7 ทิศทางการวิจัยและผลลัพธ์ที่คาดหวังเกิดจากการตัดสินใจร่วมกัน

2.8 ผู้วิจัยต้องแสดงให้ทราบถึงธรรมชาติของกระบวนการวิจัยแต่เริ่มแรกรวมทั้งข้อเสนอแนะและผลประโยชน์

2.9 ผู้ร่วมวิจัยเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างเสมอภาค

2.10 ให้ผู้ร่วมวิจัยมีส่วนร่วมในการออกแบบกระบวนการวิจัย

3. บทบาทของผู้วิจัย

ผู้วิจัยควรรู้จักบทบาทที่หลากหลายเช่นเป็นทั้งนักวางแผน เป็นผู้นำ เป็นนักวิเคราะห์ เป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุน อำนวยความสะดวก เป็นครู เป็นนักออกแบบ เป็นผู้ฟังที่ดี เป็นผู้สังเกตการณ์เป็นผู้สังเคราะห์และเป็นนักรายงานผล เป็นต้น

สรุปข้อคิดในการทำวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ผู้วิจัยควรรู้จักบทบาทที่หลากหลายเช่นเป็นทั้งนักวางแผน เป็นผู้นำเป็นนักวิเคราะห์ เป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุน อำนวยความสะดวก เป็นผู้สังเกตการณ์เป็นผู้สังเคราะห์และเป็นนักรายงานผล ซึ่งในการดำเนินการวิจัยผู้วิจัยจะต้องพร้อมรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ร่วมวิจัยทุกคนและให้ผู้ร่วมวิจัยมีส่วนร่วมในการออกแบบกระบวนการวิจัยด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service)

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในธุรกิจภาครัฐและเอกชน เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

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

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2549, หน้า 1) ได้ให้ความหมาย คุณภาพ (Quality) จากหนังสือ TQM (Total Quality Management) ว่าเป็นสินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศทุกด้านเป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานตรงกับความต้องการของลูกค้าสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าปราศจากการชำรุดหรือบกพร่องและคุณภาพที่มีความหมายต่างกันไปตามความรู้สึก ความต้องการของผู้รับบริการ

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2549, หน้า 57) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพหมายถึง การที่ธุรกิจเสนอสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อในลักษณะที่หาที่ติไม่ได้หรือน้อยที่สุด

อนุวัฒน์ ศุภชุติและคณะ (2550, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานเป็นที่พึงพอใจ

จารุบูณณ์ ปาณานนท์ (2550, หน้า 11–12) กล่าวถึงคุณภาพของการบริการ ไว้ว่า มีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดี ผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของการบริการ จะมีมาตรวัดระดับการให้บริการว่า อยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไป มี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้ใจวางใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงที่และไว้วางใจได้

2. ความพร้อมให้บริการ หมายถึง การบริการที่พร้อมผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ

3. ความสามารถให้บริการ หมายถึง ผู้บริการจะต้องมีทักษะความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น ๆ อย่างแท้จริง

4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีวิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย

5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ

6. การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข้อมูลข่าวสาร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แก่ผู้รับบริการ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

7. ความเชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

8. ความมั่งคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ

9. ความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

คุณภาพการให้บริการที่ดี จำเป็นต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจธุระตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนซึ่งเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดีงาม ทำความสุข ความพอใจ ความชื่นชม ยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบันแม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศว่าประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่งยังมีปัญหายังไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมาก ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือหรือขาดบุคลากรที่แตกต่างกันมากก็คือพฤติกรรมการบริการนั่นเอง

คุณภาพการให้บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไมตรีจิต มิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้ชนะกันที่การให้ความสำคัญสะดวกกายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ (จารุบูณณ์ ปาณานนท์, 2550, หน้า 11–12)

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้ถูกต้องแม่นยำในงาน

2. ความรู้สึก (Felling) คือ ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ

3. ประสบการณ์ (Experience) คือ ความชัดเจนชำนาญในงาน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการจึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ เบื่อง่าย อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้วยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบัน และวิชาชีพได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้ามถ้าบริการเริ่มจากความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ด้วยไมตรีจิตมิตรภาพ สร้างความพอใจ ถูกใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายต่อการจัดการ

ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการเป็นตัวก่อกระตุ้น ตัวชักนำ ความรู้สึกที่ดีงาม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการนำความรู้ประสบการณ์ และความชำนาญมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม (จารุบูณณ์ ปาณานนท์, 2550, หน้า 11–12)

จิรุฒม์ ศรีรัตนบัลล์และคณะ (2551, หน้า 29–30) กล่าวไว้ว่า คุณภาพมีหลายความหมายที่มักใช้กันบ่อยคือ คุณภาพการให้บริการ (Quality of Service) และคุณภาพของการดูแล (Quality of Care) โดยคำจำกัดความแล้ว คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106) กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพการให้บริการ ไว้ว่า คุณภาพของการให้บริการ (Quality of service) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

Gerson Richard (2006, p. 20) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพ ไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ

จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยนำเสนอกลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น การออกบริการใหม่ ๆ และการเสนอขายบริการเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อผู้มารับบริการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

และจะต้องทำการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เพราะเกณฑ์การประเมินของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งที่จะบ่งบอกให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจการอย่างไร เพื่อกิจการจะได้นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และการที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจนั้นต้องยึดหลักการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองผู้รับบริการทันที การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ การเข้าใจผู้รับบริการเพราะเป็นหลักในการให้บริการและยังจะเป็นการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการถือว่าหัวใจหลักสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การดำเนินงานให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยแนวคิด ดังนี้

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546, หน้า 5) ได้สรุปคุณประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ ดังนี้

1. การวัดทำให้เกิดสัญชาตญาณที่มุ่งมั่นที่จะเอาชนะ และต้องการความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพการให้บริการที่ดีกว่าให้แก่ผู้รับบริการ

2. การวัดทำให้รู้ถึงขีดขั้นมาตรฐานของผลงานตามปกติของเราและรู้ถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ ที่ต้องไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นตัวที่นำพาไปสู่คุณภาพที่สูงขึ้น และความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น

3. การวัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผลที่ได้ในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้วัดในที่นี้ คือ ลูกค้าซึ่งกำลังประเมินพนักงานผู้ที่เขาติดต่องานอยู่ด้วย

4. การวัดจะบอกคุณได้ว่าสิ่งใดบ้างที่คุณจำเป็นจะต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพ และความพึงพอใจ และบอกได้ด้วยว่าคุณต้องทำอย่างไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้คุณอาจทราบได้โดยตรงจากผู้รับบริการนั่นเอง

ฉัตยาพร เสมอใจ (2548, หน้า 168-169) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญในการสร้างระบบข้อมูลของคุณภาพการให้บริการ คือ

1. แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ข้อมูลที่มีคุณภาพต้องมาจากแหล่งข้อมูลคุณภาพและแหล่งที่สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการได้ดีและน่าเชื่อถือที่สุดมี 2 แหล่ง ได้แก่

1.1 การสอบถามโดยตรงจากผู้รับบริการ แหล่งที่น่าเชื่อถือที่สุดก็คือต้นกำเนิดของข้อมูล ซึ่งคือผู้รับบริการที่มาใช้บริการโดยตรง จะทำให้ธุรกิจสามารถได้ข้อมูลที่เป็นเนื้อแท้และยังไม่ผ่านการแปลความใด ๆ เหมือนการสอบถามโดยผ่านผู้อื่น

1.2 พนักงานที่ให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง เป็นอีกแหล่งที่น่าเชื่อถือ เนื่องจากเป็นผู้ติดต่อและให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรงและใช้เวลากับผู้รับบริการมากที่สุด ดังนั้นพนักงานผู้ให้บริการจะทราบว่าผู้รับบริการต้องการชอบหรือไม่ชอบอะไร ข้อมูลที่ได้จึงเป็นความน่าเชื่อถือไม่แพ้กับการได้ข้อมูลจากผู้รับบริการโดยตรง

2. ข้อมูลที่ถูกต้อง และข้อมูลที่ต้องการ ได้แก่

2.1 คุณภาพการให้บริการ เพื่อต้องการทราบว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพดีเพียงพอแล้วหรือไม่ อย่างไร เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความภักดีของผู้รับบริการในอนาคต

2.2 เปรียบเทียบกับคู่แข่งขัน นอกเหนือจากข้อมูลของเราเองแล้ว การที่จะทราบว่าเรามีความเข้มแข็งเพียงใดจะสามารถแข่งขันในตลาดได้หรือไม่และจะวางแผนเติบโตได้อย่างไร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงข้อมูลของคู่แข่งขันด้วยเพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เหนือกว่าคู่แข่งในทุก ๆ ด้าน

2.3 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ธุรกิจต้องทราบว่าผู้รับบริการพึงพอใจต่อบริการของเราแล้วหรือยัง เพราะว่าสิ่งที่เราให้บริการเป็นสิ่งที่ดีที่สุดแต่ไม่ใช่สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและพึงพอใจก็เป็นการยากที่จะประสบความสำเร็จได้ เราต้องทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเพียงใดและอย่างไร

ซึ่งทั้งหมดต้องมีความถูกต้อง 3 ประการ ในที่นี้ หมายถึง

1. ข้อมูลถูกต้อง (Right Information) ข้อมูลที่นำมาใช้สามารถตอบคำถามที่ต้องการไม่ใช่ต้องการตอบคำถามอย่างหนึ่งแต่ได้ข้อมูลอีกอย่างหนึ่งที่ไม่สามารถตอบคำถามได้สมบูรณ์

2. เวลาถูกต้อง (Right Time) ต้องคำนึงถึงทั้งการจัดสรรข้อมูลได้ทันเวลาและความทันสมัยของข้อมูล ไม่ใช่มีคุณสมบัติเพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง สามารถตอบคำถามได้ แต่ช้าเกินไปสำหรับการตัดสินใจ หรือข้อมูลที่ได้เริ่มล้าสมัยไปแล้วก็จะไม่เกิดประโยชน์ตามที่คาดหวัง

3. ปริมาณถูกต้อง (Right Quantity) มากเพียงพอที่จะตัดสินใจได้อย่าง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ

แม่นยำมีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอ ข้อมูลเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้อย่างละเอียดครบถ้วน หรือยังไม่เป็นตัวแทนของประชากรที่เราต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2549, หน้า 290) กล่าวไว้ว่า โดยทั่วไปลูกค้าจะใช้หลักเกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้กับลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนานสถานที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในการทำงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) สำนักงานที่ให้บริการต้องมีบุคลกรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องมีความสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่มีความถูกต้องและสม่ำเสมอให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ

7. การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องมีการให้บริการและแก้ปัญหาผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ผู้รับบริการได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการให้บริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing customer) พนักงานพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จรัส สุวรรณมาลา (2550, หน้า 10–12) กล่าวถึง คุณภาพของการให้บริการประชาชนแต่ละประเภทมีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการชำระภาษีอากร บริการออกใบอนุญาตและเอกสารสิทธิต่าง ๆ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริเวณที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการเพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาล ต้องเพียงพอกับความต้องการของประชาชน สามารถเก็บขยะได้หมดทุกวัน ไม่มีขยะตกค้าง

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการสาธารณะที่ดีจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่ม อาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด เช่น ถ้ารัฐบาลจัดบริการด้านการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ ประชาชนทุกคน

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ตามที่ต่าง ๆ และยังจะสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่าง ๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคาร หรือสามารถใช้บริการทะเบียนราษฎร์ได้ทางไปรษณีย์ หรือทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปที่ว่าการอำเภอ/เขต

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรม เกษตรกรรม เศรษฐกิจการเงินการบัญชี กฎหมาย บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการเท่านั้น

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การให้บริการของรัฐบางประเภทมีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการในกรณีดังกล่าวนี้จะต้องนำเรื่องการเก็บค่าบริการมาพิจารณาด้วยเช่นเดียวกัน บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน

7. ความพอใจ ประทับใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ไว้วางใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106–107) กล่าวไว้ว่า ลูกค้าจะวัดคุณภาพของการให้บริการจากองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ 5 ประการ คือ

1. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม สิ่งที่นำเสนอทางกายภาพของบริการได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของการบริการที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพกิจการบริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร และร้านค้าปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ และมักใช้กับตัวกำหนดคุณภาพอื่น ๆ ด้วยสิ่งซึ่งสะท้อนถึงการนำเสนอทางกายภาพ เช่น

1.1 บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ

1.3 การออกแบบ ตกแต่งอาคารสถานที่

1.4 วัสดุสื่อสาร เช่น บอร์ดความรู้โปสเตอร์

1.5 ลูกค้าอื่น ๆ ที่ใช้บริการ

2 ความเชื่อถือได้ ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้อย่างน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและให้ความหมายที่กว้าง ความเชื่อถือได้ หมายถึง การนำเสนอการบริการตามคำสัญญาให้ไว้ โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Core Service) กิจการบริการจึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในบริการหลักที่ลูกค้าต้องการแล้วก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้บริการเชื่อถือสามารถกระทำได้ ดังนี้

2.1 ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า

2.2 ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก

2.3 ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด

2.4 มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน การบันทึกข้อมูลลูกค้า

3. การตอบสนองลูกค้าทันที ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยทันที ปัจจัยที่เน้นให้ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความรวดเร็วและความพร้อมในการตอบสนองลูกค้าทันทีนี้ต้องเป็นไปตามทัศนะของลูกค้า มิใช่ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองลูกค้าโดยทันทีอาจทำได้ ดังนี้

3.1 ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ

3.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว

3.3 มีความพร้อมในการบริการ

3.4 เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ

3.5 ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังผู้รับบริการโดยเร็ว

4. การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ อัธยาศัยดี และมีความสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญสำหรับบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่า มีความเสี่ยงสูงหรือไม่สามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการบริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงกับผู้รับบริการกับบริษัท เช่น แพทย์ ทนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่งที่แสดงถึงความไว้วางใจและเชื่อมั่น ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ทักษะ ในการให้บริการ และกิจการมีชื่อเสียงไว้วางใจได้

5. การเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) การเอาใจใส่กับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย เพื่อแสดงว่าผู้รับบริการเป็นคนพิเศษ ผู้รับบริการอยากให้ผู้ให้บริการเข้าใจและเห็นความสำคัญ การแสดงความเข้าใจของผู้รับบริการทำได้โดย

5.1 เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

5.2 ให้ความสนใจกับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.3 รู้จักและจดจำผู้รับบริการประจำได้

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.4 มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของคนโดยตรง ยกเว้นปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

Peter and Donnelly (2004, pp. 180–183) กล่าวถึงเกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการมี 5 ปัจจัย ดังนี้

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งตัวเครื่องแบบของพนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่าน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความเต็มใจ ตั้งใจ ตื่นตัวที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว

4. ความมั่นใจได้ในบริการ หมายถึง พนักงานให้บริการต้องมีความรู้และทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ ต้องสื่อสารออกมาให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มีความมั่นใจ ไว้วางใจในการใช้บริการ

5. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจและรับฟังปัญหา มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านทั้งในและต่างประเทศ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Parasuraman and et. Al. (1990, p. 21 อ้างถึงใน รังสิตรา สังอร่าม, 2550, หน้า 7) เป็นผู้ที่สนใจศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราซูแมน เริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ยังไม่พบว่ามีการศึกษาในเรื่องคุณภาพบริการมากนัก พบแต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งมีผู้ทำการ ศึกษาไว้มากทำให้เข้าใจถึงความหมายและคุณลักษณะสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจในคุณภาพบริการ เนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การผลิต การบริโภค และการประเมินผล

Parasuraman and et. Al. (1990, p. 21) ได้เริ่มทำการวิจัยด้วยการค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ประการข้างต้น โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เกี่ยวกับคุณภาพบริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยทางการตลาด MSI (Marketing Science Institute) และใช้เวลาในการวิจัยนานถึง 7 ปี (1983 –1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพบริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาทำการปรับปรุงด้วยวิธีการวิจัย ได้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการให้ บริการที่เรียกว่า (Service Quality) และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ในระยะที่สามได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่สอง แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่งของ 5 บริษัทชั้นนำในการให้บริการ แล้วนำงานวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยทำการสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหาร ท้ายสุดได้ทำการสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย ระยะสุดท้ายเป็นการมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการโดยเฉพาะ

Parasuraman and et. Al. (1990, p. 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจความถูกต้องในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองในการให้บริการที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้เป็นอย่างดี

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

5. ความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์และความน่าไว้วางใจในบริการ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง หรือความกังวลใด ๆ ในการรับบริการ

9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding / Knowing he Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ / บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปจนถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม สวยงามและทันสมัย

หลักการให้บริการแบบครบวงจร

หลักการให้บริการแบบครบวงจร เป็นการให้บริการแบบเชิงรุกที่มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนและใช้ระยะเวลาที่รวดเร็วในการให้บริการในแต่ละครั้ง ประกอบด้วยหลักการแนวคิดการให้บริการแบบครบวงจร ดังนี้

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2549, หน้า 15–19) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการให้บริการเชิงรุกของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร ว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์

ของประชาชนผู้ใช้บริการทั้งผู้ที่มาติดต่อ และผู้มาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่าย ที่ควรจะได้รับการบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการ เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือข้อโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น อาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อที่จะให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประชาชนหมดอายุแล้วก็รีบดำเนินการจัดทำบัตรประชาชนให้ใหม่ทันที

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

ธุรกิจในปัจจุบันเกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อสินค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับสินค้าและการบริการที่ดีที่สุด และมีคุณภาพมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารงานทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จึงมุ่งเน้นนโยบายการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะมาให้บริการเพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกส่วนในหน่วยงานจะต้องยึดเป็นแนวปฏิบัติ และจะส่งผลให้เกิดความนิยมชื่นชมยินดีและสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงานต่อไป คุณสมบัติของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

2. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาบรรณด้วย

3. ความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทัศคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้มากขึ้น

4. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไข ดังต่อไปนี้

4.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

4.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ดังนี้ คุณสมบัติ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหรือสิทธิ

การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้นซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งที่ชี้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มีอยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน โดยมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงาน พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีลักษณะที่เพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องทำ

1.4 มีการวางตัวที่เหมาะสม เพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ จำนวนมาก การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานใด ๆ สำเร็จได้ ดังนั้นความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.7 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก หากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่า มุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ หากมีเหตุการณ์หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบ จะส่งผลถึงคุณภาพบริการ

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิม มีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์ เพื่อนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต โดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่ามีความรู้สึกเช่นไร เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในบริการที่เกิดขึ้น

1.11 มีวิจารณญาณ มีความไตร่ตรองและรอบคอบ เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจโดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการและเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีแก้ไขที่ดีที่สุดส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมีการกระทำที่ดีจึงมีคำกล่าวที่ว่า กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา อันหมายถึง การกระทำเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิดและความรู้สึกพฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่า เป็นสิ่งที่ต้องมีพฤติปฏิบัติของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 อัธยาศัยดี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยท่าทางที่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความประทับใจ หากใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยนก็จะเป็นพฤติกรรมที่ดีของผู้ทำงานบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2.2 มีมิตรไมตรี เป็นการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่าได้รับบริการที่มีมิตรไมตรีมีน้ำใจและช่วยเหลือเป็นการให้บริการที่มั่นคงและยืนยาว

2.3 เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานขาดความเอาใจใส่แล้วก็จะละเลยในการปฏิบัติงานไม่คิดปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

2.4 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้มาติดต่อใช้บริการ โดยการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพจะแสดงถึงความไม่เอาใจใส่ในความถูกต้องเหมาะสม

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีกิริยาสุภาพ การที่องค์กรมีผู้ทำงานบริการที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และยังแสดงออกถึงความมีมารยาทจึงนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง

2.6 วาจาสุภาพ การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือก ผู้ทำงานบริการจึงควรสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาปัอนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดน้ำเสียงชวนฟัง แม้จะไม่ไพเราะหรือเสียงดีแต่จะต้องมีความชัดเจนชวนฟังจึงมีความเหมาะสมในการทำงานบริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคงเพราะอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน ผู้มาใช้บริการบางคนมีกิริยาดีสุภาพแต่บางคนอาจมีความก้าวร้าวหรือใจร้อนต้องการได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิในการให้บริการ ผู้ให้บริการอาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ ดังนั้น จะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

2.9 มีความกระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเชื่องช้าแล้วย่อมทำให้ผู้ใช้บริการหมดความศรัทธาไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายเป็นผลมาจากบริการล่าช้า

2.10 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น ซึ่งจะปฏิเสธความรับผิดชอบก่อนไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจความกระตือรือร้นในการดำเนินการแก้ปัญหา

2.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบยึดมั่นในสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างไร ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางอย่างเคร่งครัด ดังนั้น ในการพิจารณาคัดเลือกคุณสมบัติผู้ทำงานบริการจึงควรทดสอบวินัยเป็นสำคัญ

2.12 ความซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ผู้ใช้บริการทุกคนย่อมต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์รักษาคำพูด ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 23) ได้กล่าวถึง สาระสำคัญของการให้บริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของการให้บริการ คือ การให้บริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการ

ล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการตลอดเวลาในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นบริการอย่างเดียว กันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายหลาย ๆ อย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียว แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจแตกต่างกันได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้ บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากการรับการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้

บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการ การจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่าแต่ก็จำเป็นที่จะต้องจัดเตรียมไว้เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non – ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ใช้บริการจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ใช้บริการจ่ายเงินซื้อบริการใด ก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งการบริการจะเกิดขึ้น ขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง การบริการก็จบสิ้นลง ผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีก เพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น ๆ

Weber, (1966, p. 340 อ้างถึงใน รังสิตรา สังอร่าม, 2550, หน้า 13) นักวิชาการชาวเยอรมัน มีความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการบริการโดยปราศจากอารมณ์โกรธ ความเครียด และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษโดยสิ่งที่สำคัญ คือ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมาอย่างเท่าเทียมกัน หากอยู่ในสภาพการณ์เหมือนกัน

กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (2550, หน้า 1–2) กล่าวว่า การบริการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบาย อัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นสิ่งที่ประทับใจของผู้บริการ โดยกล่าวถึงลักษณะการบริการที่ดีควรประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ให้บริการควรให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา

2. การบริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลและการบริการใด ๆ ต้องถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ และถูกต้องต่อความเป็นจริงของหน่วยงานนั้น และควรระมัดระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขในภายหลัง

3. การบริการด้วยน้ำใจ ถ้าหากเป็นงานในหน้าที่โดยตรงจะต้องช่วยเหลือผู้ที่เข้ามาติดต่อด้วยความเต็มใจ แต่หากไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนก็ควรจะแจ้งให้ทราบว่าจะต้องติดต่อได้ที่ไหนและจะต้องบริการด้วยความเอาใจใส่ อัธยาศัยดี และมารยาทงาม

4. การบริการต่อทุกคนโดยเท่าเทียมกัน เนื่องจากทุกคนล้วนอยากให้ตนเองได้รับการบริการที่มากที่สุดและดีที่สุดแต่ไม่อยากให้ตนเองต้องประสบกับการบริการที่ไม่ยุติธรรม ดังนั้น จะทำอย่างไรให้ผู้ที่มาติดต่อทุกคน ได้รับการบริการที่ยุติธรรม ทั้งคุณภาพและปริมาณที่เฉลี่ยเท่าเทียมกันแต่ในขณะเดียวกันก็สามารถรู้สึกได้ว่าได้รับการปฏิบัติที่ดีเหมือนคนอื่น

กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (2550, หน้า 3) กล่าวว่า แนวทางในการตรวจสอบว่าพนักงานบริการลูกค้าเพียงพอหรือไม่ ดังนี้

1. Quality การบริการมีคุณภาพหรือไม่
2. Speed การบริการทันท่วงที ไม่ทำให้ผู้รับบริการรอ
3. Attitude ถามตัวเองเสมอว่าพร้อมที่จะปฏิบัติงานหรือยัง
4. Value สร้างความรู้สึกให้ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่าที่มารับบริการเรา
5. Convenience ให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
6. Security ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลอดภัย
7. Support หรือ Help เราพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการหรือไม่
8. Expertise ถามตัวเองว่าเป็นผู้ชำนาญในงานที่ทำหรือไม่
9. Personal touch พยายามสร้างความรู้สึกห่วงใยผู้รับบริการ
10. Information รู้จักสื่อสารเป็น ชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจและ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ไม่ให้ผู้รับบริการรู้สึกผิดเมื่อตัวเองทำผิด

11. Courtesy ไม่แสดงท่าหยิ่งกับผู้รับบริการ

12. Readiness มีความพร้อมตลอดเวลาในการบริการ

13. Willingness มีความเต็มใจในการทำงาน

Millet (1954, p. 97 อ้างถึงใน รังสิตรา สังอร่าม, 2550, หน้า 20) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการให้บริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานถึงหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จึงสรุปได้ว่า หลักการที่ดีของงานบริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนั้นต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายการให้บริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้มากมายดังต่อไปนี้

ราชบัณฑิตสถาน (2539, หน้า 89) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

พรเทพ ปิยวัฒนเมธา (2549, หน้า 58) ได้ให้ความหมายการบริการ หมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือการรับรู้และสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อบำบัดความต้องการและความจำเป็นพร้อม ๆ กัน โดยที่การให้บริการที่ดีจะครอบคลุมการให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการในเวลาและในรูปแบบที่เขาต้องการเพื่อเขาจะได้มีความพอใจเต็มที่

ศุภนิตย์ โชครัตนชัย (2550, หน้า 13) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไม่ตรี ให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจเกิดความชื่นใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

Stanton (1998, p. 441) ได้ให้ความหมาย การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

Lehtinen (2003, p. 21) ได้อธิบายว่า การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือปฏิบัติ เพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคลอื่น ด้วยความเต็มใจ และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการในสิ่งที่ได้รับจากการกระทำนั้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

Millet (1954, p. 13) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลัก และแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการ เดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ

Kotler (2000, p. 29) ได้กล่าวถึง การบริการว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการให้บริการ

1.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการได้แก่

1.1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดีเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณา เอกสารการโฆษณากับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1.1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

1.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

1.3 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

1.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

2. เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Tolls for Services)

สมิต สัชฌุกร (2545, หน้า 14–15) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการว่าอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ

2.1 บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

2.1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

2.1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

2.1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

2.1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน

2.1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

2.1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ

2.1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2.2 บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

2.2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2.2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

2.2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก

2.2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน

2.2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

2.2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, อ้างถึงใน ปานจิต บูรณสมภพ., 2548 ,หน้า 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่

1.1. การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2. สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติคนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, อ้างถึงใน ปานจิต บูรณสมภพ, 2548 , หน้า 14) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการจะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก

ในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงได้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Cullen (2001 p. 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526, หน้า 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

ขนิษฐา เนตรล้อมวงศ์ (2535, หน้า 14-16) กล่าวถึงความหมายตามความคิดของ Powell ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง และให้ความหมายตามความคิดของ Wolman ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกมีความสุขเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Needs) หรือแรงจูงใจ (Motivation) นอกจากนี้ความหมายตามความคิดของ Tiffin และ MacCormick กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน

วินิสา บุญคง และคณะ (2547, หน้า 10) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น ๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

สมบัติ ยรรยง (2533, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกิริยาทางอารมณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสบายใจต่อการกระทำ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องกระทำตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

จากความหมายข้างต้นนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของคนที่มีต่อเรื่องใด ๆ ต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ เช่น ความรู้สึกดี ไม่ดี พอใจ–ไม่พอใจ ชอบ–ไม่ชอบเป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

ดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้
(สิริกันยา พัฒนภูทอง, 2546, หน้า 9–10)

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับ สิ่งที่คาดหวัง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตามมักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการหรือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ผาสุวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2532, หน้า 68) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัย หรือ ความรู้สึกเป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติหรือทัศนคติ ค่านิยมการปรับตัว ทัศนคติเป็นการวัดถึงความรู้สึกของบุคคลอันเนื่องมาจากการ เรียนรู้ หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนได้ และทัศนคติก็สามารถระบุทิศทางความมากน้อยหรือความเข้มได้

1. ข้อตกลงเบื้องต้นในการวัดทัศนคติ ทัศนคติ มักมีข้อตกลงเบื้องต้น (เชิดศักดิ์ โฆวาสินธ์, 2522, หน้า 94–95) ดังนี้

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคติด้วย

2. การวัดทัศนคติ มีหลักเบื้องต้น 3 ประการ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2546, หน้า 222) ดังนี้

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดงกริยาท่าทีออก สิ่งเร้า โดยทั่วไป ได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็นเส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย–ขวาและบวก–ลบ

2.3 ความเข้ม (Intensity) กริยาท่าทีและความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้น มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตามจะมีความรู้สึก หรือท่าทีรุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

3. มาตรวัดทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่า มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลาย มี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรวัดแบบเธอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรวัดแบบลิคเคอร์ท (Likert Scale) มาตรวัดแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรวัดของออสกูด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2547, หน้า 294–306)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ

ความหมายของการบริหารจัดการภาครัฐ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการภาครัฐไว้ดังต่อไปนี้ คำว่า “การบริหารจัดการภาครัฐ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Public Sector Management Quality Award : PMQA” มีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า“การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับ คน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหาร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ

ทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) (อรุณ รักธรรม, 2536) (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2543, หน้า 9)

L. Gulick และ L. Urwick (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2543, หน้า 9) กล่าวว่า “การบริหารสาธารณกิจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการทำให้กิจกรรมงานสำเร็จโดยทำให้วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เป็นผล”

Dwight Waldo (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2549, หน้า 7) นิยามว่า “กระบวนการบริหารภาครัฐ ประกอบด้วย การกระทำที่มีผลต่อความตั้งใจ หรือความปรารถนาของรัฐบาลจึงเป็นการกระทำที่ต่อเนื่อง เป็นงานของรัฐบาลเกี่ยวข้องกับการทำตามกฎหมายที่ออกโดยฝ่ายนิติบัญญัติ หรือหน่วยงานที่มีอำนาจ และตีความโดยศาล โดยผ่านกระบวนการจัดการองค์การและการจัดการ”

Nicholas Henry (1980, p. 27 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2550, หน้า 1) เสนอไว้ว่า “รัฐประศาสนศาสตร์ต่างจากรัฐศาสตร์ในแง่ที่ว่า เป็นวิชาที่สนใจต่อการศึกษาโครงสร้างและพฤติกรรมของระบบราชการ เป็นศาสตร์ที่มีระเบียบวิธีการศึกษาเป็นของตนเอง เป็นวิชาที่ศึกษาเรื่องขององค์การของรัฐ ไม่แสวงหาผลกำไร แต่สนับสนุนพฤติกรรมการให้บริการสาธารณะ”

Don Hellriegel (1982, p. 56) กล่าวว่า “Management” หมายถึง ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น

Dale Yoder (1956, p. 84) กล่าวว่า หมายถึง การนำไปสู่กระบวนการของการทำกิจการที่มีการวางแผน (Planning) การอำนวยการ (Directing) และความร่วมมือ (Coordinating) โดยเฉพาะกิจกรรมด้านเศรษฐกิจ

E.N. Chapman (1995, p. 47) กล่าวว่า หมายถึง การขับเคลื่อนงานภายในองค์กรให้เดินไปข้างหน้าโดยอาศัยผู้อื่นด้วยการเป็นผู้นำ (Leadership) การแนะแนว (Guiding) และการกระตุ้น (Motivative) ความเพียรของผู้อื่นเพื่อสู่เป้าหมายขององค์กร และยังรวมไปถึงการให้กำลังใจ (Inspiring) การสื่อสาร (communicating) การวางแผน (Planning) และการจัดการ(Management)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ในปี พ.ศ. 2548 กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ (Management Administration) การบริหารการพัฒนา (Development Administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (Service Administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึง

หรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ 1) ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ 2) มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (Thinking) หรือการวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Acting) และการประเมินผล (Evaluating) และ 3) มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2548, หน้า 5) ส่วนในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526, หน้า 678) คำว่า “รัฐประศาสนศาสตร์” หมายถึง วิชาว่าด้วยการบริหาร และการปกครองบ้านเมืองสาขาหนึ่งที่เน้นหนักในเรื่องระบบราชการหรืองานที่รัฐบาลเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545, หน้า 421) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการหมายถึง กระบวนการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่แน่นอนแล้ว ยังทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิผลการจัดลำดับการทำงานที่ดีไม่ควรมีลักษณะตายตัว ต้องยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ อาจมีการปรับปรุงแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนลำดับการทำงานได้เสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้นด้วย

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2543, หน้า 3) กล่าวไว้ว่า “การบริหาร” (Administration) และ“การจัดการ” (Management) มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 18–19) กล่าวไว้ว่า ความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” และ “การจัดการ” ได้ดังนี้ การบริหาร (Administration)

จะใช้ในการบริหารระดับสูงโดยเน้นที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูง เป็นค่านิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (Public Administration) หรือใช้ในหน่วยงานราชการ และคำว่า “ผู้บริหาร” (Administrator) จะหมายถึง ผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์กรของรัฐ หรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร ส่วนการจัดการ (Management) จะเน้นการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (Business management) ส่วนคำว่า “ผู้จัดการ” (Manager) จะหมายถึงบุคคลในองค์กรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร

สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 16) มีความเห็นว่า “การบริหาร” คือ การใช้ศาสตร์และศิลป์ การนำเอาทรัพยากรการบริหาร (Administrative Resource) มาประกอบกันตามกระบวนการบริหาร (Process of Administration) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเห็นว่าการบริหารมีลักษณะเด่นเป็นสากลอยู่หลายประการ คือ

1) การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์

2) การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ

3) การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน

4) การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ

5) การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล

6) การบริหารอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจของบุคคล ฉะนั้น จึงต้องอาศัยความร่วมใจ (Collective Mind) เพื่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (Group Cooperation) อันจะนำไปสู่พลังรวมกลุ่ม (Group Effort) ในอันที่จะทำให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์

7) การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล

8) การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

9) การบริหารไม่มีตัวตน (Intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยกฤษฎ์ (2536, หน้า 36) ได้ให้ความหมายของการบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และวิธีการปฏิบัติงาน (Method) เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงานหรืออีกนัยหนึ่ง การบริหาร คือ การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จันทรานี สงวนนาม (2551, หน้า 16) ได้สรุปว่า การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เป็นสาขาวิชาที่มีการจัดระเบียบอย่างมีระบบ คือมีหลักการ กฎเกณฑ์ และทฤษฎีที่พึงเชื่อถือได้อันเกิดจากการค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงาน โดยลักษณะเช่นนี้ การบริหารจึงเป็นศาสตร์ (Science) ซึ่งเป็นศาสตร์ทางสังคม ที่อยู่กลุ่มเดียวกับวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยา และรัฐศาสตร์ แต่ถ้าพิจารณาการบริหารในลักษณะของการปฏิบัติที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถประสบการณ์ และทักษะของผู้บริหารแต่ละคนที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นการประยุกต์เอาความรู้ หลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมแล้ว การบริหารก็จะมีลักษณะเป็นศิลป์ (Arts)

สมยศ นาวีการ (2542, หน้า 18) ให้ความหมายว่า “การบริหาร” เป็นกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การและสั่งการควบคุมกำกับ ความพยายามของสมาชิกขององค์การและใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ การบริหารมีลักษณะสำคัญ 8 ประการ ดังนี้

1) การบริหารเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่ง มิใช่บุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ถ้าจะกล่าวถึงบุคคลผู้ทำหน้าที่บริหารนั้นก็เรียกว่าผู้บริหาร

2) การบริหารเป็นงานที่มีจุดหมายทั้งนี้หมายความว่า ในการบริหารงานนั้นจำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายไว้ก่อน ไม่ว่าจะกำหนดไว้อย่างชัดเจนหรือไม่ก็ตาม ส่วนการบริหารนั้นจะเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

3) การบริหารเป็นแนวทางสำคัญที่มีอิทธิพลต่อสังคมภายใน และภายนอกองค์กร ดังเช่น ถ้าผู้บริหารต้องการจะปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ก็อาจได้โดยการจัดหาเครื่องจักร เครื่องมืออันทันสมัยมาใช้ จัดการฝึกอบรมคนงานให้มีความสามารถยิ่งขึ้นซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรและผู้ปฏิบัติงานด้วย ตัวอย่างผลกระทบต่อสังคมภายนอก เช่น ถ้าองค์กรนั้น ๆ มีนโยบายที่จะทำประโยชน์ต่อสังคม ด้วยการส่งเสริมการศึกษาในชุมชนโดยให้ทุนการศึกษาหรือบริจาคเงินก่อสร้างโรงเรียนก็นับว่าองค์กรนั้นมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมภายนอกหรือองค์กรบางแห่งอาจไม่นำพาต่อความเดือดร้อนรำคาญ ซึ่งองค์กรของตนก่อขึ้น สิ่งเหล่านี้ย่อมเป็นผลของการบริหารอันมีอิทธิพลต่อชีวิตมนุษย์และสิ่งแวดล้อม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

4) การบริหารเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของกลุ่มคนธุรกิจก่อตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยกลุ่มคน มิใช่เป็นความสามารถของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพียงบุคคลเดียวเท่านั้นทั้งนี้ เพราะว่าคนเราย่อมมีขอบเขตความสามารถกำจัด ทั้งด้านกำลังกาย กำลังสมองและเวลา จึงจำต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากบุคคลมาช่วยกัน

5) การบริหารจะได้รับผลสำเร็จด้วยดี ด้วยการร่วมแรงร่วมใจของบุคคลอื่น ๆ นอกเหนือไปจากเจ้าของธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจากบรรดาเจ้าของ เช่น ผู้ถือหุ้นอาจไม่มีเวลาหรือความสามารถในการบริหารจึงต้องจัดหาผู้อื่นที่มีความสามารถในการบริหารจึงต้องจัดหาผู้อื่นที่มีความสามารถในการบริหารให้มาบริหารในองค์กร

6) การบริหารจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพได้โดยการใช้ความรู้ความชำนาญและการฝึกฝนอบรมทางด้านบริหารมาโดยเฉพาะ จึงเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการบริหารเป็นวิชาชีพอย่างหนึ่ง ผู้บริหารโดยเฉพาะผู้บริหารสูงสุดไม่จำเป็นต้องมีความรู้ทางเทคนิคในการปฏิบัติโดยตรง แต่ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความชำนาญในการบริหาร อันได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ ฯลฯ

7) การบริหารเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถมองเห็นได้ แต่สิ่งที่จะแสดงให้เห็นว่าการบริหารดำเนินไปอย่างไร ได้ผลดีหรือไม่เพียงใดนั้น ก็คือผลงานเพราะว่าผลงานจะเป็นเครื่องวัดความสามารถทางการบริหาร

8) เจ้าของธุรกิจไม่จำเป็นต้องทำหน้าที่ผู้บริหารเสียเองโดยทั่วไปแล้ว (ยกเว้นองค์กรขนาดเล็ก) คณะผู้บริหารมักจะเป็นกลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่มีความสามารถทางการบริหารทำหน้าที่ในนามของเจ้าของธุรกิจ

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร (2543, หน้า 36) ศึกษาการให้ความหมายการบริหาร คือ การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การโดยมีหลักการดังนี้

1) ต้องมีองค์การ (Organization) และองค์การนั้นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) อันแน่ชัด

2) ต้องมีคนทำงานร่วมกัน คนเป็นส่วนสำคัญในการบริหารหรือการทำงาน

3) ต้องมีทรัพยากรในการบริหาร ซึ่งนอกจากคน (Man) แล้วจะต้องมีทรัพยากรอื่น ๆ ที่สำคัญ ได้แก่ เงิน (Money) วัสดุ (Material) ในการทำงาน

4) ต้องมีการจัดการในการบริหารหรือการทำงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปโดยราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

พิทยา บวรวัฒนา (2550, หน้า 18) กล่าวว่า การบริหารเป็นเรื่องของการนำเอากฎหมายและนโยบายต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้เกิดผลซึ่งเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะทำงานด้วยความเต็มใจด้วยความเที่ยงธรรมและอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ประถม แสงสว่าง (2548, หน้า 26) กล่าวว่า การบริหารเป็นศาสตร์เพราะมีทฤษฎีและหลักการมากมายในการบริหารที่นำมาทดลองได้พิสูจน์ได้ว่าเป็นจริง การนำไปใช้ให้ได้ผลหรือไม่นั้นเป็นศิลป์ คือ ผู้นำไปใช้ต้องมีศิลปะ การบริหารยังอาจหมายถึง การวางแผน (Planning) การดำเนินงานตามแผน (Execution) ซึ่งประกอบด้วย การแบ่งงาน (Sharing) การร่วมมือ (Participating) การประสานงานกัน (Coordinationg) และการประมวลผล (Evaluation)

วีระ อำพันสุข (2548, หน้า 36) อธิบายไว้ว่า การบริหารต้องใช้ความรู้ในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในการบริหารงานต้องอาศัยบุคคล (Man) เงินทุน (Money) อุปกรณ์ต่าง ๆ (Material) และการจัดการ (Management) และควรนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาเป็นเครื่องมือในการสร้างความมั่นคงทางจิตใจ

ชุบ กาญจนประกร (2547, หน้า 42) กล่าวถึง การบริหารว่า การบริหารหมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยองค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการบริหาร และวิธีการปฏิบัติ ตลอดจนหมายถึงการทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้อาศัยบุคคลอื่น ๆ

จากนิยามข้างต้นจะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานภาครัฐ การบริหารสาธารณกิจ หรือรัฐประศาสนศาสตร์ ล้วนแล้วแต่มีวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน นั่นคือการให้บริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์สุขของคนส่วนรวมในชุมชน ฉะนั้นไม่ว่า การบริหาร (Administration) จะมีความหมายว่าอย่างไร การบริหาร ก็คือการรวมเอาความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐที่เป็นการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ของรัฐให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของรัฐ เพื่อเป็นสาธารณกิจที่เป็นการกระทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของชุมชนหรือสาธารณะอื่น ๆ

โดยสรุป การบริหารและการบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่า ผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้นที่ใดมีกลุ่มที่นั่นย่อมมีการบริหาร

คำว่า การบริหารและการบริหารจัดการ รวมทั้งคำอื่น ๆ อีก เป็นต้นว่า การปกครอง (Government) การบริหารการพัฒนา การจัดการ และการพัฒนา (Development) หรือแม้กระทั่งคำว่า การบริหารการบริการ (Service Administration) การบริหารจิตสำนึกหรือการบริหารความรู้ผิดรู้ชอบ (Consciousness Administration) การบริหารคุณธรรม (Morality Administration) และการบริหารการเมือง (Politics Administration) ที่เป็นคำในอนาคตที่อาจถูกนำมาใช้ได้ คำเหล่านี้ล้วนมีความหมายใกล้เคียงกัน ขึ้นอยู่กับผู้มีอำนาจในแต่ละยุคสมัยจะนำคำใดมาใช้โดยอาจมีจุดเน้นแตกต่างกันไปบ้าง อย่างไรก็ตาม ทุกคำที่กล่าวมานี้เฉพาะในภาครัฐ ล้วนหมายถึง (1) การดำเนินงาน การปฏิบัติงาน แนวทาง (Guideline) วิธีการ (Method) หรือมรรควิธี (Means) ใด ๆ (2) ที่หน่วยงานของรัฐและ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการบริหารราชการหรือปฏิบัติงาน (3) ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (4) เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทาง (End หรือ Goal) หรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางเบื้องต้น (Primary goal) คือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ หรือช่วยเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติราชการให้เป็นไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิม หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางสูงสุด (Ultimate goal) คือ การพัฒนาประเทศที่ประเทศชาติและประชาชนอยู่เย็นเป็นสุขอย่างยั่งยืน เป็นต้น และทุกคำดังกล่าวนี้ อาจมองในลักษณะที่เป็นกระบวนการ (Process) ที่มีระบบและมีหลายขั้นตอนในการดำเนินงานก็ได้

2. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ คือ

2.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

เป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการขององค์กร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการบริหารจัดการดำเนินการขององค์กรโดยรวม ประกอบด้วย 2 หัวข้อ คือ ลักษณะองค์กร และ ความท้าทายต่อองค์กร

2.2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด ได้แก่

หมวด 1 การนำองค์กร

เป็นการตรวจประเมินว่า ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไร

ในเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสาธารณะและชุมชนอย่างไร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการของส่วนราชการ รวมทั้งการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ลงไปยังระดับต่าง ๆ ภายในองค์กร และการวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และจัดการความรู้อย่างไร

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เป็นการตรวจประเมินว่า ระบบงานบุคคลและระบบการเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่อย่างไร เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินความใส่ใจ การสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการการให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันด้วย

บริบทของของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร เริ่มก่อตั้งตามพระราชกฤษฎีกาโอนกิจการบริหารและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2545 ประกอบกับคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ 182/2547 วันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ให้จัดตั้งหน่วยงานภายในสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค ในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2547 จึงให้จัดตั้งหน่วยงานภายในสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ภายใต้การบังคับบัญชาของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนด

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

หมวดที่ 1
ความรู้ทั่วไป

วิสัยทัศน์

ทันเหตุการณ์ ทันสมัย อนุรักษ์ พัฒนาและสนับสนุนสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

พันธกิจ

อนุรักษ์ ฟื้นฟู ควบคุมการจัดสรร และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการสร้างคุณค่าที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยอาศัยการเสริมสร้างระบบและกลไกการจัดการภายในให้สามารถดำเนินภารกิจประสานกับเครือข่ายภาคีและผู้มีส่วนได้เสียภายนอกอย่างมีพลังและสอดคล้องกลมกลืน

ค่านิยมหลักขององค์กร

"ทันเหตุการณ์ ทันสมัย ใส่ใจสิ่งแวดล้อม"

บทบาทและหน้าที่และความรับผิดชอบ

หมวดที่ 2

นโยบายด้านทรัพยากรธรรมชาติ

1. ประเมินสถานภาพและศักยภาพของทรัพยากรธรรมชาติทุกประเภทและความหลากหลายทางชีวภาพ

2. สงวน อนุรักษ์ พัฒนา ฟื้นฟู เพื่อดำรงสภาพสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและจัดการใช้ประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการตามศักยภาพให้เกิดประโยชน์อย่างยั่งยืน

3. สร้างมูลค่าเพิ่มทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ของทรัพยากรธรรมชาติทุกประเภท เพื่อการใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า

4.จัดทำระเบียบ กฎเกณฑ์ และระบบการเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนท้องถิ่นและประชาชนทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งแบ่งปันผลประโยชน์อย่างยุติธรรม ตลอดจนกำหนดข้อเสนอแนะ แนวทาง และมาตรการการใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติทุกประเภทอย่างยั่งยืนและสอดคล้องกับสถานการณ์บนฐานข้อมูลจากการวิจัยและพัฒนา

หมวดที่ 3

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

1.ดำเนินการให้ชุมชนทั้งในชนบทและในเมืองมีสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตที่ดีโดยประสานการวางผังเมืองและจัดระเบียบชุมชน ให้สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่

2.ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น และอยู่ในระดับมาตรฐานที่ไม่เป็นอันตรายต่อสุขอนามัยของประชาชน ตลอดจนใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อ

3.ดำเนินการป้องกันและควบคุมสภาวะความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับสุขอนามัยที่จะมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิต และส่งเสริมการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

4.สร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้ชุมชนสามารถปกป้อง คุ้มครอง และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมชุมชน สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมศิลปกรรมที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อให้เป็นมรดกสืบทอดไปยังอนุชนรุ่นต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

หมวดที่ 4
นโยบายด้านการบริหารจัดการ

1.บริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแบบบูรณาการ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลบนพื้นฐานการจัดการเชิงพื้นที่ การมีส่วนร่วม และการกระจายอำนาจ

2.เติมภูมิปัญญาประชาชนทุกระดับ และเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

3. พัฒนาบุคลากรให้รู้ทักษะและมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านองค์ความรู้และทักษะเพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจของกระทรวง

4. พัฒนาระบบและมาตรฐานในการบริหารจัดการและจัดทำฐานข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายกับระบบฐานข้อมูลสารสนเทศหลักของประเทศได้

5. ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเพื่อสนับสนุนการกำหนดนโยบาย การวางแผนและการปฏิบัติงานทุกระดับ

6. รณรงค์และสร้างจิตสำนึกของประชาชนทุกฝ่าย รวมทั้งสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

7. ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียนของราษฎรด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือและกลไกในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพ

8. สร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการทางเศรษฐศาสตร์ สังคม และกฎหมาย

9. พัฒนากลไกลดความขัดแย้งในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมกลไกการตลาดเพื่อสังคม เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทานในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

10. ปรับปรุง แก้ไข เสนอร่างกฎหมายใหม่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ และสามารถบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องให้งานสัมฤทธิ์ผลสอดคล้องกับสถานการณ์

11.เพิ่มบทบาทด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเวทีโลก เพื่อพัฒนาความร่วมมือและพิทักษ์ผลประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

12. ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานโดยมีตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ชัดเจน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ศุภศิริ มหวรรณ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ผลการวิจัย พบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบคุณภาพของรถโดยสารภาคเหนือ วี.ไอ.พี ของรถบริษัทขนส่ง และรถร่วมบริษัทขนส่งจำกัด ที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) พบว่า

2.1 เมื่อจำแนกตามเพศ โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการว่ามีคุณภาพดีกว่าผู้ใช้บริการเพศชาย และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 เมื่อจำแนกตามผู้ใช้บริการรถโดยสาร โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด ว่ามีคุณภาพดีกว่ารถร่วมบริษัท ขนส่ง จำกัด และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 เมื่อจำแนกตามอายุโดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 15–30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการว่า มีคุณภาพดีกว่ากลุ่มอื่น แต่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการว่ามีคุณภาพดี สูงกว่ากลุ่มอื่น และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 เมื่อจำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน / นิสิต / นักศึกษา / ประชาชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการว่ามีคุณภาพดี สูงกว่ากลุ่มอื่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 เมื่อจำแนกตามรายได้ โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการว่า มีคุณภาพดีสูงกว่ากลุ่มอื่น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

แต่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.7 เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่สถานภาพสมรสโสด มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการว่ามีคุณภาพดีสูงกว่ากลุ่มอื่น แต่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรลักษณ์ แฝงมณี (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร โดยมีจุดมุ่งหมาย คือ

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร

3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนที่มีเพศ อายุ รายได้ และการศึกษาที่แตกต่างกัน

4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกันตน จำนวน 380 คน และบุคลากร จำนวน 26 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) t-test (Independent samples) และ F-test (One-way ANOVA) ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธรส่วนมากมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านการจับต้องได้รู้สึกได้ ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความเชื่อถือได้ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ผู้ประกันตนที่มีความแตกต่างกันด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประเภทที่ขอรับบริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุสูงกว่า 45 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจับต้องได้รู้สึกได้ ด้านสุขภาพ ด้านความสามารถ และด้านความเชื่อถือได้มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุอื่น ส่วนผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทุกด้านมากกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับอื่น นอกจากนี้ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท / เดือน มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทุกด้านมากกว่าผู้ประกันตนที่มีราบได้ระดับอื่น และผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ด้านประโยชน์ทดแทน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ ด้านการติดต่อสื่อสาร มากกว่าผู้ประกันตนที่มาใช้บริการอื่น

เอื้อมเดือน แก้วสว่าง (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐที่ดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัน พบว่า เพศ อายุ และการศึกษา เป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการ และผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความคาดหวังสูงกว่าบริการที่ได้รับรวมทั้งความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับการประเมินคุณภาพการให้บริการ ในระดับสูงหรือสูงยิ่งขึ้นเมื่อหาค่าผลต่างระหว่างความคาดหวังกับการให้บริการที่ได้รับจริง พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางลบหรือเชิงผกผันกับการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของโฮเบอร์สท ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงรูปแบบความต้องการของผู้ป่วยจากการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านระบบการให้บริการ เรื่องของความชัดเจนของระบบการติดต่อสื่อสาร ความเพียงพอของบุคลากร อุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ สถานที่ ระยะเวลาในการรอคอย และด้านพฤติกรรมในการให้บริการ เช่น ในเรื่องของการให้ข้อมูล อัธยาศัย ความเสมอภาค ความสามารถในการรักษา

ภาสกร จันทมงคลเลิศ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด ผลการศึกษาสำหรับแนวทางการแก้ไขที่ได้ และประเมินผลจากผู้ใช้ บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 70.79 ในการปรับปรุงขั้นตอนการกู้ยืมขององค์กรกรณีศึกษา พบว่า หากนำแนวทางที่พัฒนาขึ้นไปปฏิบัติแล้วจะสามารถปรับลดเวลาให้การกู้ยืมได้จาก 33 วัน เหลือ 19 วัน สำหรับแนวทางปรับปรุงคุณภาพอื่น ๆ ที่ได้สร้างขึ้นแต่ยังมิได้นำไปปฏิบัติใช้จริงได้ถูกประเมินโดยเจ้าหน้าที่สหกรณ์ทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความยากง่ายในการนำไปปฏิบัติ ด้านประโยชน์ต่อองค์กรกรณีศึกษาด้านระยะเวลาที่ใช้ในการนำไปปฏิบัติ และด้านความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อปรับปรุง พบว่า แนวทางที่จัดทำขึ้นร้อยละ 82.35 มีระดับความง่ายปานกลางถึงง่ายมาก ทุก ๆ แนวทางล้วนมีประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพสหกรณ์ออม

ทรัพย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แนวทางโดยรวมร้อยละ 76.47 ต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินการปฏิบัติพอสมควร และทุก ๆ แนวทางที่จัดทำขึ้นล้วนมีความคุ้มค่าอยู่ในระดับคุ้มค่าถึงคุ้มค่ามาก

ธีรพงษ์ ศิริโสม (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัญหาและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ของผู้มารับบริการที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ จำนวน 204 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความโปร่งใส ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเสมอภาค ผู้มารับบริการเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

มยุรา ชูทอง (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึง คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ศึกษาถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการในทรรศนะของบุคลากรที่มาใช้บริการในส่วนงานของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะด้าน อายุ การศึกษา ไม่แตกต่างกัน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุเฉลี่ย 39 ปี สังกัดกองคลัง สำนักงานอธิการบดี ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี โดยมีระดับขั้นการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีอายุราชการเฉลี่ย 14 ปี ลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการ คือ งานธุรการ สำหรับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในทรรศนะของบุคลากรที่มาใช้บริการนั้น พบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีการรับรู้ต่อการให้บริการของ

บุคลากรกองแผนงานในลักษณะที่มีคุณภาพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพและมาตรฐานของผู้ให้บริการ ส่วนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่บุคลากรกองแผนงานต้องมีการปรับปรุง คือ การกำหนดระยะเวลาในการวางแผนการจัดทำงบประมาณที่ถูกต้องชัดเจนให้สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง ควรมีการวางแผนในการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และบุคลากรกองแผนงานควรพัฒนาตนเองในด้านพฤติกรรมการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อการบริการที่มีคุณภาพต่อไป

สิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ให้ข้อมูลวิจัยในครั้งนี้คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นอาจารย์ และนักศึกษาที่มาติดต่อเรื่องทุนและกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกแระเทศกับกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อยู่ในระดับมาก ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลที่มาติดต่อสังกัดหน่วยงานคณะผลิตการเกษตรมากที่สุด และน้อยที่สุดสังกัดคณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมการเกษตร โดยมีลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการ คือ ด้านทุนการศึกษา และการฝึกอบรม ดูงาน ประชุม สัมมนาและงานวิจัยต่างประเทศมากที่สุด ส่วนคุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์ ระดับที่ไม่มีคุณภาพในมิติด้านการให้ความสนใจ มิติการบริการอย่างตั้งใจ และมิติการบริการอย่างเข้าใจ

อาภากร ผดุงสัตยวงศ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการต่องานทะเบียนและประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผลการศึกษาวิจัย พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่แตกต่างกัน อาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษา ส่วนมากมีความพึงพอใจในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษามีความพึงพอใจด้านการลงทะเบียนอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่างคณะโดยรวม พบว่า นักศึกษาคณะ วิทยาศาสตร์แตกต่างกับคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา พบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และครุศาสตร์อุตสาหกรรมด้านการให้บริการทั่วไป พบว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มีความแตกต่างกับคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่างหลักสูตรด้านการประมวลผลการศึกษา พบว่า มีนักศึกษาหลักสูตร 5 ปี มีความแตกต่างกับหลักสูตรเทียบโอน 3 ปี และหลักสูตร 4 ปี เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชั้นปีในแต่ละด้านและโดยรวมไม่พบความแตกต่าง

นายิกา เดิดขุนทด และศิริพร ทิวะสิงห์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการ ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจและแก้ปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2551 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษา พบว่า เมื่อเปรียบเทียบด้านอายุ ระดับการศึกษา และประเภทของนักศึกษา ไม่มีความแตกต่างกัน ความคาดหวังของหอสมุดกลางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังนี้ 1) จัดบริการให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาในด้านการอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็ว 2) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย หลากหลายให้ครบทุกสาขาวิชาพร้อมกับประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ 3) จัดบริการเชิงรุกที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา 4) พัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการให้มีความรู้และความสามารถเฉพาะสาขาวิชา มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนวัตกรรมทางการศึกษาและการติดต่อสื่อสารภาษาต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ 5) ปรับเปลี่ยนบทบาทของสำนักวิทยบริการให้เป็นศูนย์กลางความรู้และแหล่งค้นคว้าในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในด้านความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดกลางในภาพรวม พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลางทุกด้านในระดับปานกลาง

งานวิจัยต่างประเทศ

Baylock A.R. (1992, อ้างถึงใน สมดา วินิจกำธร, 2549, หน้า 60) มหาวิทยาลัยในแคนาดา ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่จัดให้แก่นักศึกษาที่เป็นชนพื้นเมืองในแคนาดา เพื่อหาแนวทางในการเสนอแนะปรับปรุงการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลทำใน 4 ด้าน คือ ด้านการบริการส่วนตัว ด้านสังคม ด้านวิชาการ รวมไปถึงสภาวะแวดล้อมในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาชน

พื้นเมืองต้องการให้มีการปรับการบริการที่ดีขึ้นกว่าเก่าทุกด้าน รวมไปถึงการสร้างบรรยากาศในมหาวิทยาลัยในมีสภาพแวดล้อมที่เป็นกันเอง และเสนอแนะให้มีการจัดตั้งศูนย์ชนพื้นเมือง (Native center) เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาชนพื้นเมืองโดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาที่มีอยู่ได้

Hill (1995, อ้างถึงใน สมดา วินิจกำธร, 2549, หน้า 60) ได้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการและความสะดวกของมหาวิทยาลัยที่จัดให้แก่นักศึกษาที่พิการ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพิการที่กำลังศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยวิกเตอเรีย ในประเทศแคนาดา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 190 คน ถูกสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสะดวกต่าง ๆ ครบถ้วนในขณะที่อยู่ในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาผู้พิการให้ข้อมูลว่า ขาดความสะดวกโดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาผู้พิการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ระบบการให้ความช่วยเหลือ ระบบการให้คำปรึกษา และระบบการให้บริการด้านสุขภาพ นอกจากนี้ยังควรแยกชนิดการช่วยเหลือนักศึกษาผู้พิการแต่ละประเภทด้วย เช่น การพิการทางสายตา การฟัง การพูด ทางร่างกาย รวมไปถึงนักศึกษาที่มีปัญหาด้านสติปัญญา และด้านอารมณ์ด้วย การศึกษาครั้งนี้ ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาผิวดำ และนักศึกษาผิวขาวกับนักศึกษาต่างชาติ ที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยจำนวนอย่างละเท่า ๆ กัน แล้วนำผลที่ได้รับมาเปรียบเทียบกัน ผลของการศึกษาสรุปได้ว่า นักศึกษาผิวดำมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยต่ำกว่านักศึกษาผิวขาวและนักศึกษาต่างชาติ นอกจากนั้นแล้วยังพบว่า นักศึกษาผิวดำมีสถานภาพทางเศรษฐกิจต่ำ จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการและบรรยากาศในมหาวิทยาลัยที่ต่ำกว่านักศึกษาผิวขาวที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมสูงกว่าอีกด้วย

Hou (2005, abstract, อ้างถึงใน ประไพ กลมเกลี้ยง, 2551, หน้า 50) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของผู้ค้าปลีกเครื่องแต่งกายทางอินเทอร์เน็ตและผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ความเชื่อถือและความจงรักภักดีของลูกค้า ผลการศึกษา พบว่า การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของตลาดในอินเทอร์เน็ตและการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจค้าปลีกเป็นอย่างมากลูกค้ามีแนวโน้มเอียงที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงและให้ความใส่ใจต่อผลกำไรที่ตนควรจะได้รับจากรูปแบบการบริการทางอินเทอร์เน็ต ผลิตภัณฑ์ด้านเครื่องแต่งกายเป็นประเภทของสินค้าที่สำคัญในการค้าปลีกในโลกอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความสำคัญ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ที่ผู้เรียนรู้อินเทอร์เน็ตและผู้สอนอินเทอร์เน็ตต้องเข้าใจว่าปัจจัยใดของคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าจะมองเห็นได้ก่อนและการมองเห็นและทำความเข้าใจในคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไรต่อความพึงพอใจ ความเชื่อใจและความจงรักภักดีของลูกค้า เพื่อที่จะสามารถสังเกตเห็นความสัมพันธ์ซับซ้อนระหว่างคุณภาพการให้บริการของคนในสมัยก่อน คุณภาพการให้บริการและทัศนคติและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้า

Forsythe (2005, abstract, อ้างถึงใน ประไพ กลมเกลี้ยง, 2551, หน้า 50) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องบทบาทและคุณภาพการให้บริการในฐานะปัจจัยของความพึงพอใจในการก่อสร้างที่อยู่อาศัย ซึ่งสามารถสรุปการวิจัยได้ว่า คุณภาพการให้บริการ มีความสำคัญต่อลูกค้าโดยไม่เรียงลำดับคือ คุณภาพการให้บริการที่แตกต่าง หรือราคาและการออกแบบ ผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน รวมทั้งการคาดหวังก่อนซื้อด้วย การสนองกลับจะถูกผลักดันจากภายนอกต่อการเกิดบริการระหว่างที่มีการก่อสร้าง แบบจำลองได้มีการพัฒนาเพื่อให้สรุปรูปแบบของการเกิดการให้บริการและความสำคัญของอัตราระหว่างเหตุที่เป็นบวกกับลบ ซึ่งได้ผลสรุปเพิ่มเติมอีกว่าผลิตภัณฑ์ที่เสร็จสมบูรณ์แล้วได้ก่อให้เกิดผลกระทบที่เพิ่มมากขึ้นต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า

Davis (2005, abstract, อ้างถึงใน ธนกร จินตพละ, 2554, หน้า 53) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบตลาดภายในต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์กีฬาและสันทนาการในวิทยาลัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผลลัพธ์ไม่สามารถแสดงให้เห็นอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงการตลาดภายในของพนักงานได้ อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์ได้ชี้ให้เห็นถึงการพบความแตกต่างของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการและผลที่ตามมาทีหลังบนพื้นฐานความเกี่ยวข้องกับองค์กร (พนักงานที่ทำงานเต็มเวลา พนักงานทำงานล่วงเวลา และผู้เข้าร่วมการทดสอบ) ผลลัพธ์จากตารางการถดถอย แสดงให้เห็นถึงมิติของการตลาดภายในได้รับการพัฒนาเพื่อการวิจัยนี้ มีผลกระทบอย่างยิ่งต่อคุณภาพการให้บริการ

Kim (2005, abstract, อ้างถึงใน ณัฐวุฒิ วงษ์สิงห์, 2553, หน้า 48) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการใหม่ของสนามกอล์ฟเอกชนในประเทศเกาหลี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยของอายุและระดับการศึกษา มีผลกระทบต่อความต้องการระดับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน 2) กลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ คือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการที่มีความสามารถ รองลงมา คือ ความไว้วางใจ การเอาใจใส่ต่อ

ลูกค้า การตองสนองด้วยความเต็มใจ 3) ส่วนกลยุทธ์ที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก คือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานบริการและการตอบสนองด้วยความเต็มใจ

Shih (2006, p. 141, อ้างถึงใน ธนกร จินตพละ, 2554, หน้า 53) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของวัฒนธรรมต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการศึกษาเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระยะห่างของอำนาจในวัฒนธรรมของชาติและสัญชาติในแบบจำลองทั้ง 5 ด้าน ทุกประการซึ่งมีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ดีกลไกความคิดแบบขงจื้อเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในทุกด้านของผู้รับบริการ การวิเคราะห์บทบัญญัติวินัยในศาสนาคริสต์แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันตก (สหรัฐอเมริกาและเยอรมันนี) มีแนวโน้มที่จะมีค่าคะแนนสูงกว่าในมิติทั้ง 5 ของคุณภาพการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับผลของผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันออก (ญี่ปุ่นและไต้หวัน) จากผลการเปรียบเทียบแบบ HSD Post–hoc ของ Tukey แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวันในคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ซึ่งผู้รับบริการชาวเยอรมันนีก็ได้ผลลัพธ์เช่นเดียวกับผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกา ความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้านนั้นผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวันมาก ซึ่งผู้รับบริการชาวไต้หวันเองก็มีคะแนนทิ้งห่างผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นอย่างมาก

สรุปได้ว่างานวิจัยต่างประเทศส่วนใหญ่นิยมศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการซึ่งส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ ความไว้วางใจในการให้บริการ ตลอดจนความพร้อมที่จะให้บริการ ความสามารถ และการเข้าถึงบริการ การมีอัธยาศัยที่ดีต่อการบริการ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการและมีความน่าเชื่อถือ เข้าใจผู้รับบริการอย่างมั่นคงและปลอดภัย และสัมผัสถึงการบริการอย่างแท้จริงได้ และการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการภายใต้วัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต