

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ทัศนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษารวบรวม และทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปกำหนดกรอบความคิด และเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
3. แนวคิดจิตบริการ
4. แนวคิดประกันสังคม
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ความหมายของคำว่า Service Mind จากการศึกษารื่อง ทัศนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการในครั้งนี้ ผู้ศึกษาพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า Service Mind ไว้หลากหลายความหมาย เช่น ในความหมายของสำนักงานประกันสังคม ให้หมายความถึง จิตสำนึกในการให้บริการ โดยนักวิชาการบางท่าน ให้หมายความถึง ใจรักบริการ การให้บริการด้วยใจ และหัวใจบริการ แต่จากการได้ศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาขอใช้คำว่า “จิตบริการ” ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งให้เป็นที่เข้าใจว่ามีนัยหรือความหมายเดียวกัน

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

##### ความหมายของการบริการ

นักวิชาการได้นิยามความหมายของ “การบริการ” ในหลากหลายทัศนะ ดังนี้  
การบริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายอื่น แม้กระบวนการอาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่การปฏิบัตินั้นเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้ โดยอีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่า บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้าง

คุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้ใช้บริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ, 2546, น. 4)

การบริการ คือ ปฏิบัติการที่ผู้ให้บริการส่งมอบแก่ผู้รับบริการทันทีในขณะนั้น ๆ ซึ่งต่างจากสินค้าอื่น ๆ เป็นอย่างมาก สินค้าเป็นวัตถุที่จับต้องได้ สามารถออกแบบและผลิตออกมาให้เรียบร้อยก่อนบรรจุส่งมอบแก่ลูกค้าและเก็บไว้ใช้งานภายหลังการมาขอใช้บริการแล้วได้ ส่วนการบริการนั้นไม่สามารถจะออกแบบหรือผลิตก่อนส่งมอบได้ เพราะผู้ให้บริการจะส่งมอบบริการทันทีในช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมาขอรับบริการนั้น ๆ ซึ่งผู้ใช้บริการจะสัมผัสได้ในทันทีจากผู้ให้บริการด้วยการแสดงออกทางความรู้สึก การแสดงออกทางสีหน้า และการแสดงออกทางท่าทางของผู้ให้บริการ และในขณะที่ผู้ใช้บริการรับบริการนั้นในช่วงเวลาแห่งการสัมผัสดังกล่าวถือเป็นช่วงเวลาของความประทับใจ (Moment of Truth) มากกว่าความผิดหวัง ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องได้รับการฝึกอบรม ปรับปรุงและพัฒนาตัวเองให้เป็นผู้บริการที่มีจิตสำนึกในเรื่องของการมีจิตบริการในการให้บริการอยู่เสมอ (สิริภัทร์ วงศ์ธีรุตม์, 2546, น. 311) เนื่องจากการสร้างความประทับใจในครั้งแรกของการให้บริการ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก ถ้าการบริการนั้น ๆ ทำให้ผู้ใช้บริการผิดหวังในช่วง MOT แล้วนั้น โอกาสในการที่จะแก้ไข หรือแก้ปัญหา นั้นอาจจะไม่มีอีกเลย เพราะเมื่อเกิดความผิดหวัง ความไม่พึงพอใจ ในบริการที่ได้รับแล้วผู้ใช้บริการจะไม่กลับมาอีกเลย (พิสิทธิ พิพัฒน์โกคากุล, 2549, น. 31)

การบริการ (service) คือ การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้ฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ ซึ่งสรุปความได้ว่า บริการมีลักษณะเป็นการกระทำและพฤติกรรมไม่เหมือนกับสินค้าที่เป็นวัตถุที่จับต้องได้ เพราะการซื้อบริการ ผู้ซื้อจะไม่เกิดความเป็นเจ้าของเหมือนซื้อสินค้าอื่น ๆ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, น. 14)

การบริการเป็นการยากที่จะบอกว่าอะไรเป็นสินค้าหรือบริการอย่างแท้จริง ขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่ได้รับ (benefit) มาจากสินค้าหรือมาจากการบริการ ถ้ามาจากสินค้าเพียงอย่างเดียวโดยปราศจากคุณค่า (value) ทางด้านบริการก็จัดว่าเป็นสินค้า แต่ถ้าผลประโยชน์มาจากการบริการไม่มีส่วนประกอบของสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องจะจัดว่าเป็นบริการ (ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, 2548, น. 12)

การบริการ คือ กระบวนการ (process) ที่ประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีระดับการจับต้องได้มากน้อยต่างกันไปและจะเกิดขึ้นได้จากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานของบริษัท เพื่อเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า (Gronroos, 1990)

การบริการ คือ การกระทำ (act) หรือการแสดงออก (performance) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถถือครองเป็นเจ้าของได้ โดยคุณค่าและคุณประโยชน์จะเกิดขึ้นกับลูกค้าได้ ด้วยการสร้างความเปลี่ยนแปลงหรือการกระทำบางอย่างกับตัวลูกค้าหรือสินทรัพย์ของลูกค้า (Lovelock and Wright, 1999) สรุปการบริการ หมายถึง กระบวนการในการส่งมอบบริการของตนเองให้ผู้อื่นที่ต้องการบริการนั้น ๆ เฉพาะในชวงเวลา และสถานที่หนึ่ง ๆ และเป็นบริการที่ไม่สามารถรอหรือจับต้องได้ และเป็นบริการที่มีคุณค่ามีคุณประโยชน์ และเป็นสิ่งสามารถสื่อให้เห็นได้ถึงพฤติกรรมบริการของผู้มอบบริการ นั้น ๆ ว่าทำให้เกิดความประทับใจ ฟังพอใจต่อผู้ใช้บริการได้มากน้อยแค่ไหน และความพึงพอใจดังกล่าวสามารถบอกได้ว่าบริการของตนเองนั้นจะดำเนินการได้ต่อไปเนื่องจากเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการเดิมอีก หรืออาจจะไม่สามารถดำเนินการกิจการบริการต่อไปได้อีก นั้นย่อมนัยความว่า ความยั่งยืนในกิจกรรมบริการใดก็ตามแต่ ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ผู้ให้บริการต้องมีคุณสมบัติของการมีจิตบริการที่ดีในการเป็นผู้ให้บริการ พฤติกรรมบริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจในชวงเวลาแห่งการสัมผัสบริการที่มีมูลค่าในบริการของตนเอง

### **ความสำคัญและคุณลักษณะที่สำคัญของการบริการ**

การบริการมีความสำคัญเพราะการให้การบริการที่ดีและมีคุณภาพนั้นต้องมาจากตัวบุคคล และต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่ทำให้ชนะใจผู้ใช้บริการ จึงถือได้ว่าการบริการที่ดีและมีคุณภาพ มีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ การให้บริการนั้นสามารถกระทำได้ทุกขณะในการติดต่อ ทั้งชวงก่อน ระหว่าง และหลังการติดต่อ โดยเป็นการบริการจากตัวบุคคลทุก ๆ ระดับในองค์กร รวมถึงผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ด้วย ทั้งนี้ การให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับองค์กร เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และส่งผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า โดยการบริการอาจจะทำได้ในหลายรูปแบบ ดังนี้ การต้อนรับและการเอาใจใส่ การให้บริการทางโทรศัพท์ การบริการขายหน้าร้าน การให้บริการในร้านค้าหรือในสำนักงาน การบริการภายหลังการขาย การให้บริการสำหรับพนักงานช่าง และทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน (สมชาติ กิจยรรยง, 2536, น. 15)

นักวิชาการได้กล่าวไว้ว่าการบริการมีความสำคัญและมีคุณลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, น. 291-293)

การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือต้องไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ

ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง การตอบสนองของลูกค้า (responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

ความปลอดภัย (security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้

การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding, knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การบริการเป็นกิจกรรมด้านเศรษฐกิจ ซึ่งผลิตสินค้าที่ไม่มีตัวตน เช่น การศึกษา ความบันเทิง การเช่า การบริหารงานของรัฐบาล การเงิน การบริการด้านคุณภาพ การประกัน เป็นต้น (Heizer and Berry, 2004, p. 9) โดยมีลักษณะของการบริการ (service) มีดังนี้

การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน (intangible) เช่นการซื้อตั๋วสำหรับสายการบิน

การบริการเป็นการผลิต และการบริโภคซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน (produces & consumed simultaneously) ดังนั้นการบริการจะไม่มีสินค้าคงเหลือ เช่น ร้านเสริมสวยกำลังตัดผมให้ลูกค้า จะถือว่าลูกค้ากำลังบริโภค (consumed)

การบริการมักเป็นสิ่งที่มีความเฉพาะ (unique) เช่น การตัดผม ช่างตัดผมจะไม่สามารถตัดผมของลูกค้าให้เหมือนกันทุกประการ

การบริการจะมีความสัมพันธ์กับลูกค้า (high customer interaction) การบริการมักทำให้เป็นมาตรฐานได้ยาก เพราะเป็นสิ่งเฉพาะตัวและสามารถทำให้มีประสิทธิผลมากที่สุดเท่าที่เราต้องการได้ยาก เนื่องจากความไม่เหมือนใครของสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

การบริการมีลักษณะไม่คงที่ (inconsistent product definition) เช่น การประกันภัยรถยนต์ เพราะว่าผู้ถือกรมธรรม์จะมีการเปลี่ยนรถและระยะเวลาการประกัน

การบริการเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับฐานความรู้ (knowledge-based) เช่น การศึกษา การแพทย์ การบริการด้านกฎหมาย ดังนั้นจึงยากที่จะทำลักษณะอัตโนมัติ

การบริการมักมีการกระจาย (dispersed) การบริการมักทำในลักษณะออกไปบริการลูกค้าภายนอกอาจเป็นการบริการที่บ้านลูกค้า หรือในสำนักงานก็ได้

สรุป ความสำคัญของการบริการ คือ การบริการต้องอาศัยตัวบุคคล คือ ผู้ให้บริการเป็นผู้กระทำให้เกิดการบริการที่ดีและมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับผู้ใช้บริการ บริการที่ส่งมอบอยู่ในรูปแบบของนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งเป็นการยากมากที่จะแสดงให้เห็นให้ผู้ให้บริการประจักษ์ในสายตาว่าบริการที่ตนเองได้รับนั้นเป็นบริการที่ดีและมีรูปธรรมที่จับต้องได้ ดังนั้นการที่จะทำอย่างไรให้ผู้ให้บริการสามารถรับรู้ มองเห็นหรือสามารถสัมผัสได้ถึงคุณภาพบริการที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้ทั้งกระบวนการบริการอย่างเป็นรูปธรรม เป็นสิ่งที่คนหรือผู้ให้บริการต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวที่มีอยู่ ต้องใช้ความรู้เฉพาะทางและความรู้รอบตัว ต้องใช้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ เข้าใจตัวบริการหรือสินค้าของตนเอง ต้องมีเทคนิคบริการ และต้องรู้ในรายละเอียดตั้งแต่การเริ่มต้นกระบวนการให้บริการจนถึงสิ้นสุดกระบวนการให้บริการในทุก ๆ บริการที่มีอยู่

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาคิดว่าคุณลักษณะของการมีจิตบริการเป็นคุณสมบัติจำเป็นที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตนในการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงคุณภาพบริการอย่างเป็นรูปธรรม สามารถแบ่งคุณลักษณะของการมีจิตบริการได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. คุณลักษณะของจิตบริการที่ผู้ให้บริการสามารถกระทำได้ทันทีที่ผู้ใช้บริการมาถึง ณ จุดบริการของตนเอง ซึ่งเป็นการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้โดยอัตโนมัติต่อผู้ใช้บริการโดยไม่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวบุคคล ไม่ต้องใช้ระยะเวลาในการสร้างให้เกิดขึ้น โดยการที่จะทำให้เข้าถึงผู้ใช้บริการได้รวดเร็วที่สุด ซึ่งสามารถกระทำได้ด้วยวิธีการสื่อสารพูดคุยกับ

ผู้ใช้บริการ การตั้งใจฟังคำถาม การซักถามโต้ตอบ การจดบันทึก หรือวิธีการที่ให้ผู้ให้บริการแจ้งความต้องการใช้บริการโดยการกรอกแบบสอบถาม การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานจากระบบข้อมูลที่มีอยู่เดิม (On-Line) การพูดคุยเรื่องทั่วไป การรับฟัง รับรู้ และเข้าใจความรู้สึกของผู้ใช้บริการในขณะนั้น ๆ การแสดงความมีน้ำใจช่วยเหลือเรื่องอื่น ๆ ระหว่างรอบริการ โดยการเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการนั่งพักคอยในสถานที่ที่ร่มรื่น หาหนังสือหรือน้ำดื่มบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการรอคอยไม่น่าเบื่อหน่าย ตลอดจนการบริการอื่น ๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ช่วยเหลือหรือต้องการทราบในบริการอื่น ๆ ที่มีอยู่ ทั้งนี้กระบวนการดังกล่าวเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นโดยอาศัยการใช้วาจาและกิริยาที่สุภาพ อ่อนโยน นอบน้อม ภาษาที่ใช้ต้องง่ายต่อการเข้าใจ และชัดเจน หรือจากการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานและผู้ใช้บริการทราบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกตนเองมีความสำคัญและเป็นผู้ถูกให้เกียรติ สัมพันธภาพที่ดีได้เกิดขึ้น ผู้ให้บริการยอมเก็บและรวบรวมข้อมูลได้ง่ายและรู้จักผู้ใช้บริการได้รวดเร็วขึ้น ย่อมนำไปสู่การสรุปความต้องการของผู้ใช้บริการในครั้งนี้อย่างตรงประเด็นได้อย่างรวดเร็ว และทราบว่าควรตอบสนองอย่างไรให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2. คุณลักษณะของจิตบริการที่ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดขึ้นโดยอาศัยระยะเวลา และเห็นประจักษ์ได้ในสายตาของผู้ใช้บริการ ณ เวลานั้น ๆ ซึ่งเป็นการกระทำที่ตัวคนหรือผู้ให้บริการต้องเป็นผู้สร้างให้เกิดขึ้นเองในกระบวนการให้บริการโดยอาศัยช่วงระยะเวลาช่วงใดช่วงหนึ่ง และในบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สถานที่ใดที่หนึ่ง ที่ผู้ให้บริการสามารถกระทำหรือแสดงให้ผู้บริการรับรู้และทราบได้ว่าผู้ให้บริการมีความเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ผู้ให้บริการเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีการนำเอาความรู้มาปฏิบัติในการให้บริการจึงจนเกิดความชำนาญ มีการจัดการในขั้นตอนการบริการได้เป็นอย่างดี มีพฤติกรรมการให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็วเป็นไปตามเวลาที่กำหนด สามารถทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจตรงกันในตัวสินค้าและกระบวนการบริการ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ถึงความปลอดภัยในบริการเพราะมีระบบการเก็บรักษาความลับของข้อมูลอย่างดียากแก่การที่ผู้อื่นจะเข้าถึงได้ โดยมีความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการและโดยกฎหมายขององค์กรการปกป้องอีกชั้นหนึ่งทำให้บริการที่ได้รับปราศจากซึ่งความเสี่ยง และหากเกิดเหตุสุดวิสัยหรือปัญหาในบริการใด ๆ ก็ตาม เมื่อผู้ให้บริการรีบเร่งดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ถูกต้องในแนวทางแก้ไขที่กำหนดไว้หรือโดยข้อกำหนดที่กำหนด ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความประทับใจในเหตุการณ์และในข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น มีความเข้าใจเป็นอย่างดีและประทับใจในบริการที่ดีและมีคุณภาพเกิดขึ้น ความเชื่อถือ ความศรัทธา ความไว้วางใจในบริการย่อมเกิดขึ้น

ผู้ให้บริการมีการสื่อสารไปยังคนอื่น ๆ เป็นการช่วยสร้างประชาสัมพันธ์บริการของผู้ให้บริการเป็นที่รู้จัก ในด้านที่ดี ภาพลักษณ์องค์กรที่ดีย่อมเกิดตามมา การบริการขององค์กรย่อมคงอยู่ตลอดไป

### ความต้องการของผู้ใช้บริการต้องการจากผู้ให้บริการ

ความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ใช้บริการโดยทั่ว ๆ ไปนั้น ผู้ให้บริการควรจะเข้าใจและทราบถึงความต้องการด้านบริการที่เป็นนิสัยหรือธรรมชาติของคนทั่ว ๆ ไปที่่ต้องการจากผู้ให้บริการ ดังนี้

- บุคคลชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพ
- บุคคลซื้อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าซื้อตามผู้นำ
- บุคคลอยากได้โดยการลัดคิวคนอื่น ๆ
- บุคคลต้องการความสะดวกสบายในการรับบริการ
- บุคคลชอบขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยาก
- บุคคลต้องการได้รับการต้อนรับด้วยบริการที่มีไมตรีจิต จริงใจและได้รับเกียรติ
- บุคคลต้องการที่ให้จำชื่อตนเอง หรือประวัติสินค้าที่ต้องการ
- บุคคลต้องการได้รับบริการที่ดีกว่า หรือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น ๆ
- บุคคลชอบที่จะเห็นหรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัย
- บุคคล ต้องการข้อมูลข่าวสารที่ดี เข้าใจง่าย และทันเวลา
- บุคคลต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็น ได้ระบายความอัดอั้นของตนเอง

สรุปความต้องการของผู้ใช้บริการมีหลากหลาย สรุปได้ว่า ปัจจัยสำคัญในการให้บริการ คือ บุคคล (คน) ผู้ให้บริการ กระบวนการในการให้บริการ บริการ (สินค้า) ที่ส่งมอบให้กับผู้บริการ และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ประกอบ เช่น สถานที่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการให้บริการ อันเป็นสิ่งที่บุคคลต้องการจากผู้ให้บริการ จึงสามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ ความต้องการก่อนการรับบริการ ความต้องการขณะรับบริการ และความต้องการภายหลังการรับบริการ

ความต้องการก่อนการให้บริการ คือ มีความต้องการการได้รับการต้อนรับด้วยไมตรีจิต ด้วยความเต็มใจ การได้รับการเอาใจใส่อย่างจริงใจและให้เกียรติผู้บริการ มีการให้บริการด้านการสื่อสารที่ดีเช่นบริการสอบถามเกี่ยวกับบริการทางโทรศัพท์หรือทางระบบ Online การให้คำอธิบายถึงการปฏิบัติตนในขั้นตอนก่อนการให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสาร

เกี่ยวกับบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างถูกต้องและทันเวลา เป็นต้น การบริการการขายหน้าร้านไม่มีการโฆษณาที่เกินความเป็นจริง การบริการโดยระบบคิวโดยไม่มีระบบอุปถัมภ์เข้ามาเกี่ยวข้องเพราะวิสัยบุคคลโดยทั่วไปย่อมต้องการความรวดเร็วด้วยการลัดคิวผู้อื่น การมีความสะดวกในช่องทางของการเข้าขอใช้บริการ เช่น ความสะดวกด้านสถานที่ที่เป็นช่องทางในการเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ความต้องการขณะใช้บริการ คือ ความต้องการการบริการภายในสำนักงาน เช่น การให้คำอธิบายในขั้นตอนการปฏิบัติระหว่างหรือขณะใช้บริการ มีกระบวนการหรือขั้นตอนในการส่งมอบบริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง การที่ผู้ใช้บริการมีทักษะและความชำนาญในบริการนั้น ๆ ที่จะมอบแก่ผู้ใช้บริการ พฤติกรรมการให้บริการของผู้ให้บริการ เช่น การทักทายด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีการจดจำได้ดีในบุคคลผู้มาใช้บริการ เช่น สามารถจำชื่อผู้ใช้บริการได้ จำได้ในสินค้าหรือรายละเอียดของสินค้าที่ผู้ใช้บริการมาซื้ออยู่เป็นประจำ การให้บริการที่เท่าเทียม เสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม มีการให้บริการได้รวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีการให้บริการตามระบบคิวตามที่ผู้ใช้บริการได้รับคิว การมีความสะดวกในช่องทางระหว่างหรือขณะรับบริการ เช่น ความสะดวกด้านสถานที่ที่เป็นช่องทางในการติดต่อหรือขณะรับบริการได้อย่างสะดวกสบาย สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัยและเป็นระเบียบเรียบร้อย

ความต้องการภายหลังใช้บริการ คือ ความต้องการได้รับการบริการภายหลังการขายหรือภายหลังการให้บริการอื่น ๆ เช่น ระบบสารสนเทศเกี่ยวกับสินค้า วิธีการในการบำรุงรักษา การแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงเวลาที่มาใช้บริการครั้งต่อไป (Follow up) เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใช้บริการหากไม่ได้มาตามที่กำหนดนัดหมายไว้ มีการให้บริการระบบร้องเรียนในด้านต่าง ๆ เช่น เรื่องการให้บริการในทุก ๆ ขั้นตอน การร้องเรียนในพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ การบริการเกี่ยวกับเรื่อง que ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี ไม่มีการปิดกั้น ทั้งนี้หมายถึงการระบายความอัดอั้นของตนเองในการใช้บริการ นอกจากนี้ต้องมีการเปิดโอกาสรับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการในการปรับปรุงและการเปลี่ยนแปลงทั้งในตัวบุคคลหรือผู้ให้บริการ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ และมูลค่าหรือคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้การให้บริการภายหลังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ต้องเป็นการให้บริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และโปร่งใส

## 2. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการ

### ความหมายของคุณภาพบริการ

ระบบการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีหน้าที่ให้บริการต่างตระหนักถึงการสร้างความแตกต่างด้านการบริการเพื่อรักษาระดับของการให้บริการ อยู่เหนือคู่แข่งตลอดเวลา โดยคำนึงถึงคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และมีมาตรฐานเป็นที่พึงพอใจ

คุณภาพ หมายถึง ลักษณะความดี ลักษณะประจำบุคคลหรือสิ่งของและอีก ความหมาย คือ “การมองเห็นหรือภาพที่มองเห็นเป็นของดี เป็นสิ่งดี เป็นสิ่งปรารถนาของบุคคล หากเมื่อตั้งอยู่ คงอยู่ หรือกระทำอยู่ก็จะเกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม (พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ, 2532, น. 116)

คุณภาพ (Quality) ความหมายที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป หมายถึง สิ่งที่เป็นไปตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ หรือสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ บริการจะดีหรือไม่ดี คำนึงกับเงินที่จ่ายไปหรือไม่ ผู้ใช้บริการเท่านั้นจะเป็นผู้ที่บอกได้อย่างชัดเจน คุณภาพของสิ่งใด ๆ มักจะเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันกับคุณภาพของอีกหลายสิ่งหลายอย่าง ผู้ให้บริการจะถูกประเมินว่ามีคุณภาพเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ คุณภาพจะต้องนึกถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและเป็นเรื่องของการที่ต้องทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเสมอ กิจกรรมใดไม่มีคุณภาพ กิจกรรมนั้นก็ไปไม่รอด จึงเป็นสิ่งที่ยืนยันได้ว่า คุณภาพ คือ ความอยู่รอด

คุณภาพของการบริการ คือ สิ่งที่ผู้บริการคาดหวังเอาไว้เมื่อก้าวเข้ามา เขาควรจะได้รับบริการที่อบอุ่นเป็นมิตร การพูดคุย การกล่าวคำทักทายให้รู้สึกว่าคุณมาใช้บริการ คือ คนสำคัญ ต้องใส่ใจและรับฟังปัญหาของผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจอย่าใช้วิธีตั้งคำถามให้ผู้บริการรู้สึกว่าเขาเป็นผู้มาสร้างความรำคาญใจให้เรา หรือเหมือนเขาต้องมาขอรื่องเรา แต่การให้ข้อเสนอแนะแนวทาง จะเป็นการดีกว่าการใช้คำพูดแบบสั่งการ แต่เราต้องเต็มใจในการให้บริการและแนะนำแก่ผู้บริการแทน วิธีการทำงาน ไม่ควรจะมีขั้นตอนที่สลับซับซ้อนหรือมีหลายขั้นตอนมากเกินไป ควรจะลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนลง หรือสามารถดำเนินการเสร็จสิ้นในจุดเดียวกัน หรือ One Stop Service จะดีกว่าการทำงานที่ต้องผ่านขั้นตอนหลายโต๊ะ หรือหลายคน อาจทำให้เกิดความสับสน ต้องมีการพูดคุยซ้ำอีกหลายครั้ง ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายแก่ผู้มาใช้บริการ สถานที่ไม่ควรให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกถึงความไม่เป็นเจ้าขุนมูลนายไม่ให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกว่าเขาคือคนละชั้นกับผู้ให้บริการ จัดให้เป็นกันเองง่ายต่อการติดต่อพูดคุย ระยะเวลาใน

การให้บริการควรรวดเร็วและสามารถให้ผู้มาใช้บริการทราบหรือคาดเดาว่าเขาจะต้องใช้เวลาในแต่ละจุดนานเท่าใด จะเสร็จเมื่อใด (สังวร รัตนรักษ์, 2549, น. 21)

สรุปคุณภาพการบริการที่ดีและเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังไว้ คือ ความเป็นมิตร การให้ความสำคัญ การรับฟัง การให้คำแนะนำ การให้บริการด้วยความเต็มใจ เข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สามารถรับบริการที่แล้วเสร็จในจุดบริการจุดเดียว รวดเร็ว และเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

### องค์ประกอบของการบริการคุณภาพ

ลักษณะโดยทั่วไปของการบริการคุณภาพมีหลักที่ใช้ในการพิจารณา 5 ประการ ดังนี้ (James A., and Fitzsimmons, 2001, อ้างถึงใน สุดา ธวัชวัฒนานันท์, 2549, น. 10)

1. เป็นบริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มีความถูกต้องและสม่ำเสมอ (Reliability)
2. เป็นบริการที่สามารถแก้ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ (Responsiveness)
3. เป็นบริการที่ต้องมีการรับประกัน (Assurance)
4. เป็นบริการที่ลักษณะเอื้ออาทรต่อผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล (Empathy)
5. บริการเป็นที่รู้จักและผู้ใช้บริการคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ (Tangibles)

Heizer and Render ได้ทำการวิจัยโดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยทั่วไปว่ามีคุณลักษณะที่ใช้ในการพิจารณาคุณภาพด้านการบริการสรุปได้เป็น 10 กลุ่ม ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, น. 342-343)

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือในการให้บริการที่มีคุณลักษณะของความถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกของการให้บริการ และมีความคงที่ของลักษณะนี้
2. การตอบสนอง (Responsiveness) เข้าใจและพร้อมที่จะจัดบริการได้ทันที่
3. ชีตความสามารถ (Competency) มีทักษะหรือความรู้ที่ใช้ในการให้บริการ
4. การเข้าถึง (Access) สามารถเข้าถึงการบริการและง่ายต่อการติดต่อของผู้ใช้บริการ
5. อธิยาศัย (Courtesy) ความสุภาพ การเคารพ ความเป็นมิตรในการให้บริการ

6. การสื่อสาร (Communication) รับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากผู้ให้บริการยินดีที่จะแสดงความเป็นมิตรด้วยวาจาที่สุภาพและภาษาที่เข้าใจง่าย
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือความไว้วางใจ ความเชื่อถือและความซื่อสัตย์
8. ความมั่นคง (Security) มีความปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยง
9. ความเข้าใจ (Understanding) เข้าใจต่อความคาดหวังหรือความต้องการที่แท้จริง
10. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) มีลักษณะเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป

### แนวทางในการพัฒนาบริการ

นักวิชาการได้กล่าวไว้ว่า “ความสำเร็จในการบริหารคุณภาพด้านบริการ ไม่ใช่การบริหารองค์การบริการอีกต่อไป แต่เราต้องบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ” (Karl Albrecht, อ้างถึงใน สิริวัฑดิ์ วงศ์ธีรุตน์, 2546, น. 101)

การศึกษากิจการบริการงานบริการพบว่าการบริหารเพื่อให้เกิดคุณภาพบริการนั้น นักบริหารหรือองค์กรโดยทั่ว ๆ ไป จะใช้ปัญหาอุปสรรคที่พบดังกล่าวมาเป็นประเด็นที่จะนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการ ดังนี้

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการรับรู้ของฝ่ายบริหาร มีการใช้องค์ประกอบของการบริการคุณภาพ ในการประเมินเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง ความต้องการบริการกับบริการที่ได้รับ ในการบริหารบริการจึงใช้ช่องว่างจากการเปรียบเทียบเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการ เพื่อศึกษาปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการ และกำหนดเป้าหมายขอบเขตของบริการให้ชัดเจน โดยขั้นตอนการกำหนดปัญหาเริ่มจากการศึกษาและทบทวนในการกำหนดสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ ทบทวนในแนวทางปฏิบัติ และการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการของผู้บริหาร เช่น การใช้การมีส่วนร่วมจากบุคลากรในระดับปฏิบัติเพื่อกำหนดในประเด็นดังกล่าว

2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารกับการกำหนดมาตรฐานของการให้บริการหรือตรงตามความวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นปัญหาในระบบการให้บริการ ดังนั้น จึงควรมุ่งประเด็นไปที่ทบทวนระบบการให้บริการ ตั้งแต่โครงสร้าง กระบวนการให้บริการ ผลลัพธ์จากกระบวนการวิธีที่ให้บริการ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก และ

ผลกระทบที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนนี้นำมาปรับปรุง เปลี่ยนแปลง โดยใช้กลยุทธ์การพัฒนาบริการ โดยขั้นตอนนี้คือทบทวนการเขียนขั้นตอนการให้บริการย่อยในปัจจุบัน

3. ช่องว่างระหว่างมาตรฐานของการให้บริการและการให้บริการจริงหรือการส่งมอบบริการ การพัฒนาบริการจึงต้องมีการวัดและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา โดยกำหนดว่าจะวัดอะไร วางแผนเก็บข้อมูล วิเคราะห์ระบบการวัดว่าดีพอหรือไม่ เก็บข้อมูล วิเคราะห์ความสามารถของกระบวนการจัดบันทึกสิ่งที่จำเป็นสำหรับกระบวนการออกแบบคุณภาพ เพื่อหารายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการปรับปรุง เช่น การอบรมผู้ที่ประเมินคุณภาพหรือติดตามประเมินอย่างสม่ำเสมอ

4. ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการกับการประชาสัมพันธ์ตลอดจนการสื่อสารต่าง ๆ การพัฒนาบริการเป็นการลดต้นทุนของความผิดพลาดอันเนื่องมาจากกระบวนการให้บริการ โดยค้นหาวิธีการปรับปรุงและเลือกวิธีการที่เหมาะสม ทดสอบเบื้องต้นว่าวิธีการนี้ใช้ได้จริง ทดสอบว่าวิธีการนั้นตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ เขียนขั้นตอนการให้บริการย่อยหลังการปรับปรุง วิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุน

5. ช่องว่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับการบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ การพัฒนาบริการทำโดยหลังการปรับปรุงในข้างต้น ทบทวนในกระบวนการดังกล่าวอีกครั้งและจัดทำเป็นแผนควบคุมในแต่ละกระบวนการบริการ มาตรฐานการให้บริการ และรักษาระดับคุณภาพหลังการปรับปรุง

ในแนวทางการพัฒนาบริการโดยทั่วไปเช่นเดียวกัน ธนากร เกียรติบรรลือ ได้อ้างถึงการวิจัยเรื่องการบริหารคุณภาพใน 55 บริษัท ครอบคลุม 22 ประเภทของอุตสาหกรรมในสหรัฐอเมริกา นิตยสารฟอร์จูนได้สรุปถึงแนวทางที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ 6 ประการที่ได้รับการยอมรับสูงสุด คือ (การบริหารคุณภาพใน 55 บริษัท ครอบคลุม 22 ประเภทของอุตสาหกรรมในสหรัฐอเมริกา, สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2551)

ประการที่ 1 การกำหนดกลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ หรือกลยุทธ์ที่จำเป็นเพื่อให้เกิดแรงผลักดันในการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

ประการที่ 2 ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อปรับปรุงการให้บริการ การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ การลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของบุคคล

ประการที่ 3 มีการวัดคุณภาพการบริการ ความถูกต้อง เวลา การตอบสนองความคาดหวังจากผู้ใช้บริการ

ประการที่ 4 มีระบบและกลไกการสอบข้อมูลย้อนกลับที่ทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการตรงเวลา ตรงความต้องการ ความสุภาพ ความสามารถ ราคา หรือไม่

ประการที่ 5 มีการจัดตั้งองค์กรเพื่อรักษาและพัฒนาคุณภาพการบริการทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร

ประการที่ 6 มีโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อให้องค์กรมีแรงผลักดันไปสู่เป้าหมาย

Robert L. Desatnick กล่าวถึง การพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นเลิศ ประกอบด้วย (สิริภักดิ์ วงศ์รัฐรัตน์, 2546, น. 113)

- ระบบพนักงานสัมพันธ์ดี
- ปลูกจิตสำนึกให้ตระหนักถึงการให้บริการที่ดี
- โครงสร้างบริหารและสิ่งแวดล้อมเอื้อต่อการทำงาน
- ระบบสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ
- สามารถเปลี่ยนแนวความคิดให้มองเห็นเป็นรูปธรรมได้
- ฝึกอบรม ให้ความรู้ แก่บุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง
- กำหนดบทบาท อำนาจ หน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน
- ระบบจูงใจและการสร้างขวัญกำลังใจพนักงาน
- ระบบประเมินผลปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ
- กลไกกระตุ้น สนับสนุน ส่งเสริมค่านิยมด้านบริการที่ดี

ส่วนในมิติขององค์กรภาครัฐ เช่น โรงพยาบาล การรับรองคุณภาพมาตรฐาน Hospital Accreditation กำหนดให้บริการคุณภาพ คือการตอบสนองของความต้องการที่จำเป็นของผู้ใช้บริการบนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ รวมทั้งเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ใช้บริการ มีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการดังนี้

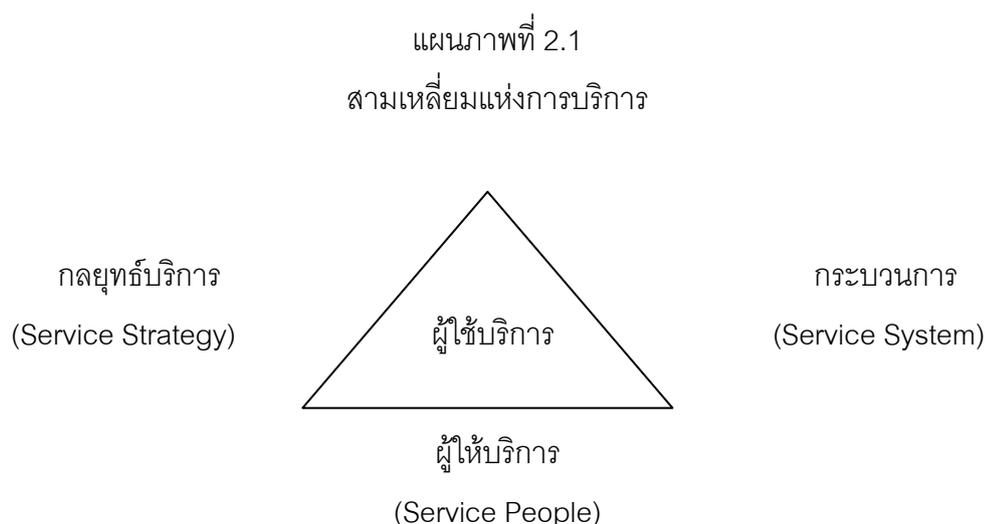
- ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ (Competency)
- บริการต้องเป็นที่ยอมรับและสนองความต้องการตามคาดหวังได้ (Acceptability)
- มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ (Appropriateness)
- เป็นบริการมีประสิทธิภาพ ให้ผลการบริการหรือการรักษาที่ดี (Effectiveness)
- เป็นบริการมีประสิทธิภาพ โดยมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (Efficiency)
- เป็นบริการมีความปลอดภัย ไม่เกิดอันตรายหรือผลแทรกซ้อน (Safety)
- ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการได้ง่าย และมีกรให้บริการเมื่อจำเป็น (Accessibility)
- ผู้ใช้บริการมีความเท่าเทียมกันในการรับบริการ (Equity)

- มีความต่อเนื่องในการให้บริการ หรือการดูแลรักษาที่ต่อเนื่อง (Continuity)

สรุปองค์การทุกองค์การต่างก็นำแนวทางในการพัฒนาคุณภาพข้างต้นนี้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการเพื่อให้บริการมีคุณลักษณะโดยทั่วไป คือ บริการคุณภาพต้องเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ สามารถตอบสนองความต้องการและผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและตลอดเวลา อุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งแวดล้อมมีความพร้อมใช้ มีความเหมาะสมทันสมัย และพฤติกรรมผู้ให้บริการบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพและความเป็นมิตร โดยแนวทางปรับปรุงคุณภาพดังกล่าวอาจจำแนกได้เป็น 2 ระดับคือ แนวทางพัฒนาคุณภาพบริการในระดับการบริหาร เช่น การกำหนดกลยุทธ์ของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ หรือกลยุทธ์ที่จำเป็นเพื่อให้เกิดแรงผลักดันในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ และระดับปฏิบัติการให้บริการซึ่งประกอบไปด้วย การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อปรับปรุงการให้บริการ การประเมินคุณภาพบริการ และการพัฒนาความรู้ของบุคลากร การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดคำจำกัดความของแนวทางพัฒนาบริการไว้ในระดับของการปฏิบัติการให้บริการ

### ความสำเร็จของการบริการคุณภาพ

Karl Albrecht ได้เสนอแนวคิดแห่งความสำเร็จของการบริการด้วย สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle) โดยอธิบายว่า การบริการเปรียบเสมือนสามเหลี่ยมด้านเท่า



ที่มา: "The Service Triangler," By Albrecht, สืบค้นเมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2551, จาก <http://www.eep.com/Merchant/newspl/sme2001.htm>.

ภายในสามเหลี่ยม คือ ผู้ใช้บริการ และแต่ละด้านของสามเหลี่ยม หมายถึง การบริการซึ่งต้องมีความสมดุล เหมาะสมและสอดคล้อง จะขาดด้านใดด้านหนึ่งไม่ได้

ด้านที่ 1 คือ กลยุทธ์บริการ (Service Strategy) หมายถึงวัตถุประสงค์หลักของ บริการที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต้องกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติสู่เป้าหมาย โดยในทาง ปฏิบัติจะต้องมีความยืดหยุ่นแต่แม่นยำ ภายใต้หลักการของการตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการ

ด้านที่ 2 คือ กระบวนการ (Service System) โดยเน้นกระบวนการบริการให้เป็น เรื่องง่ายผู้บริการสามารถเข้าถึงและเข้าใจง่าย เป็นกันเอง แต่มีกฎระเบียบที่เอื้อประโยชน์ต่อ ผู้ใช้บริการ

ด้านที่ 3 คือ ผู้ให้บริการ (Service People) ต้องมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ มี การพัฒนาความรู้ มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการ

นอกจากนั้นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการที่ทุกองค์กรต่างนำมาใช้ในการ พิจารณา คือ บริการที่น่าเชื่อถือ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ สามารถเข้าไป ติดต่อได้ง่าย อุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งแวดล้อมในการให้บริการมีความเหมาะสมทันสมัย และ พฤติกรรมผู้ให้บริการบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพและความเป็นมิตร โดยแนวทาง ปรับปรุงคุณภาพดังกล่าวอาจจำแนกได้เป็น 2 ระดับ คือ

ระดับการบริหารบริการ เช่น การกำหนดกลยุทธ์ของการการให้บริการอย่างมี คุณภาพ หรือกลยุทธ์ที่จำเป็นเพื่อให้เกิดแรงผลักดันในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

ระดับปฏิบัติการให้บริการซึ่งประกอบไปด้วย การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อปรับปรุง การให้บริการ การประเมินคุณภาพบริการ และ การพัฒนาความรู้ของบุคลากร การพัฒนา คุณภาพบริการ

สรุปการพัฒนาคุณภาพบริการ คือ การประยุกต์ใช้ความรู้ทางด้านคุณภาพบริการใน การเปลี่ยนแปลงตามแผนที่วางไว้อย่างเป็นระบบเพื่อปรับปรุงและสร้างสรรค์ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในกระบวนการผลิตและการให้บริการ ให้ก้าวทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลง ของโลก และที่สำคัญคือการตอบสนองความต้องการผู้บริการอย่างเหมาะสมให้เท่ากับ ความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังของผู้บริการ การสนองตอบความต้องการของผู้บริการ จึงจะเกิดผล และหากผลของบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง หรือไม่สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้บริการได้ จะทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดของการให้บริการ ได้แก่

ข้อจำกัดในด้านงบประมาณ บุคลากร สถานที่ และกระบวนการให้บริการ ดังนั้นองค์กรจึงมีหน้าที่ที่จะต้องกำหนดคุณภาพบริการให้เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้ได้ โดยลักษณะของบริการคุณภาพที่ต่างนำมาใช้พิจารณา คือ บริการคุณภาพต้องเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ

### 3. แนวคิดจิตบริการ (Service Mind)

#### ความสำคัญของจิตบริการ

ในยุคโลกาภิวัตน์นี้ไม่ว่าจะเป็นห้างร้าน หน่วยงาน หรือองค์กรต่างมุ่งแข่งขันเพื่อแย่งชิงผู้ใช้บริการ ใครมีผู้ใช้บริการมาก และผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ก็จะมีการติดตามใช้บริการ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากผู้ใช้บริการใช้บริการแล้วไม่พึงพอใจ ก็จะไปหาแหล่งการให้บริการใหม่ และยังคงบอกต่อไปยังคนอื่นด้วย ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการจึงมีผลกระทบต่อหน่วยงาน หน่วยงานจึงพัฒนาวิธีการให้บริการอย่างเต็มที่ต่อผู้ใช้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบันในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้ใช้บริการจะเลือกแหล่งการให้บริการที่ดีกว่าเสมอ แหล่งให้บริการจึงต้องพัฒนาการให้บริการอย่างดีที่สุด บางครั้งถึงกับต้องมีการลดแลกแจกแถม

ดังนั้น จึงเห็นได้ชัดว่าบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐและเอกชนต่างก็มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง และหากกลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ โดยยึดถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการ คือ ปัจจัยความสำเร็จ และปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรมีจิตบริการ (Service-Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน (เพื่อน ทองแก้ว, สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2551)

สรุปยุทธศาสตร์ขององค์กรทุกองค์กรในปัจจุบัน คือการยึดหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการมุ่งสู่ปัจจัยแห่งความสำเร็จ โดยการปลูกฝังให้ผู้ใช้บริการทุกคนในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service-Mind) หรือจิตบริการ ซึ่งหมายถึงการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในกระบวนการให้บริการ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการให้เกิดความกระจ่างในบริการ การสนับสนุน และการเร่งรัดการทำงานบริการตามสายงาน การมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น การให้การต้อนรับด้วยพฤติกรรมบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสทั้งทางกาย วาจา และด้วยจิตใจที่มีเมตตาริจิตที่ดีต่อผู้อื่น และมีความต้องการที่จะให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการโดยเฉพาะคุณภาพในบริการที่องค์กรนั้น ๆ ที่มีอยู่

## จิตบริการที่ดีก่อให้เกิดผลดีในการบริการ

ความต้องการของบุคคลในการติดต่อขอใช้บริการในภาครัฐและภาคเอกชน การที่ตรงกัน คือ ต้องการให้ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีจิตบริการที่ดี และการที่บุคคลมีจิตบริการจะส่งผลให้เกิดผลดี 3 ประการ ดังนี้

- เกิดผลดีต่อคนอื่น
- เกิดผลดีต่อตนเอง
- เกิดผลดีต่องานและองค์กร

### 1. การที่ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีจิตบริการที่ดีก่อให้เกิดผลดีต่อผู้อื่น ดังนี้

1.1 มีความรวดเร็ว ความรวดเร็วจากการให้บริการโดยเฉพาะภาวะการณ์แข่งขัน ในยุคปัจจุบัน เช่น ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการ การติดต่อ การสื่อสารด้านบริการต่าง ๆ ซึ่งการบริการดังกล่าวเป็นบริการที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วและทำให้เกิดความประทับใจเนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอยบริการ และผู้ให้บริการสามารถใช้เวลาในการให้บริการได้อย่างคุ้มค่าในช่วงเวลาสั้น ๆ อย่างมีระยะเวลา กำหนดที่แน่นอน และยังส่งผลให้ผู้ใช้บริการสามารถทำงานได้หลายอย่างมากขึ้นอันทำให้เกิดผลดี ในการเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

1.2 เกิดความประหยัดทั้งทางด้านเวลาและการเงิน เช่น การลดภาระค่าใช้จ่าย ในการจัดจ้างหรือค่าใช้จ่าย แทนที่จะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างบุคคลทำงาน เช่น การจัด จ้างบุคคลทำงาน 3 วัน แต่เนื่องจากผู้ให้บริการทำงานด้วยใจและมีน้ำใจในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เมื่อ การปฏิบัติงานสามารถเสร็จได้อย่างรวดเร็วก็จะทำให้ทุกฝ่ายเกิดการประหยัดทั้งด้านการเงิน และเวลา อีกทั้งทำให้ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีกและสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ ให้กับทุกฝ่าย

1.3 เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดีจะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการและ ผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมาใช้บริการอีกและยังจะนำผลที่ เกิดขึ้นหรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการท่านอื่น ๆ อีก เป็นการช่วย ผู้ให้บริการทำการประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่งด้วย

## 2. การที่ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีจิตบริการที่ดีก่อให้เกิดผลดีต่อตนเอง ดังนี้

2.1 เกิดความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจงานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากการติดต่อและได้เห็นความกระตือรือร้นในการให้บริการ อีกทั้งไม่เกิดการละทิ้งงานหรือหลงลืมงาน เนื่องจากงานไม่คั่งค้าง และยังมีผลต่อการทำงานด้วยการเป็นผู้มีสุขภาพจิตที่ดีและมีความสุขในการปฏิบัติงาน

2.2 เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์การที่เรียกว่าภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพแห่งความสำเร็จ เนื่องจากผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจและผู้มาใช้บริการนั่นเองจะเป็นผู้บอกต่อผู้อื่น ๆ โดยขยายวงออกไปอย่างน้อยประมาณ 5 เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่นอีกประมาณ 5 คน แต่ถ้าผู้ให้บริการไม่เกิดความประทับใจก็จะบอกความไม่ดีหรือไม่ประทับใจออกไปอีกประมาณ 10 เท่า หรือประมาณ 10 คน เพราะธรรมชาติของคนมักจะชอบพูดถึงในเรื่องไม่ดีของคนอื่นเป็นส่วนใหญ่

2.3 ทำให้เกิดกำลังใจ เนื่องจากผู้ให้บริการมีการให้บริการที่ดี จะทำให้ได้ภาพสะท้อนที่ดีกลับมาและทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ เพราะทำให้น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดีไม่มีการต่อว่าหรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

2.4 เกิดการคิดสร้างงานต่อ เมื่อเกิดภาพสะท้อนที่ดี เกิดกำลังใจที่ดี ย่อมจะเกิดผลต่อผู้ให้บริการ คือมีการทำดีต่อไป เกิดการปฏิบัติงานมากขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพมากขึ้นและ ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป อันจะเกิดผลดีต่อตนเองในด้านผลตอบแทนจะมากตามหลักการของการทำดีหรือการทำประโยชน์ให้กับหน่วยงาน

## 3. การที่ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีจิตบริการที่ดีก่อให้เกิดผลดีต่องาน ดังนี้

3.1 ผลของงานเป็นที่พึงพอใจ เนื่องจากเกิดจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานบริการที่ส่งมอบแก่ผู้บริการทั้งทางด้านคุณภาพและเป็นการเพิ่มคุณค่าของงานบริการอีกด้วย

3.2 เกิดการพัฒนางานต่อเนื่อง เนื่องจากมีผู้สนใจมีการบริการที่ดีด้วยการมีจิตบริการไปใช้ เพราะการเกิดผลงานที่บุคคลพึงพอใจส่วนหนึ่งและประกอบกับอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี ย่อมเกิดผลของผู้ใช้บริการจะได้รับความพึงพอใจมากมาย กล่าวง่าย ๆ ว่าสิ่งที่ผู้บริการหรือลูกค้าต้องการคือ คือ การบริการครั้งหนึ่งและคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง

3.3 องค์การประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กร ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีลูกค้าบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์การจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลิตผล การให้บริการ การนำไปให้เกิดผลดีและประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใย เชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป

สรุปคุณสมบัติที่สำคัญของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี คือการมีจิตบริการที่ดี และหากบุคคลใดมีคุณสมบัติข้อนี้ครบถ้วนย่อมเป็นบุคคลที่องค์กรทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนต้องการ อย่างแน่นอน เพราะหากมีบุคคลดังกล่าวอยู่ในองค์กร นั้นย่อมหมายถึง การประสบความสำเร็จขององค์กรนั้น ๆ ย่อมเกิดขึ้นและคงอยู่อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

นอกจากนี้การที่บุคคลมีจิตบริการจะส่งผลให้เกิดผลดีต่อตนเองเนื่องจากในปัจจุบันนี้การตอบแทนคุณงามความดีของบุคลากรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มองเห็นเป็นรูปธรรมมากที่สุดคือ การตอบแทนในรูปแบบของตัวเงิน เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือโบนัสประจำปี โบนัสพิเศษตามสัดส่วนของการทำงานชิ้นหนึ่ง ๆ ซึ่งอาจจะทำคนเดียว หรือในรูปแบบของ คณะทำงานก็ได้ และในการทำงานชิ้นหนึ่ง ๆ นั้นผลของงานย่อมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานชิ้นนั้น ๆ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องมีคุณสมบัติของการมีจิตบริการที่ดีเป็นสำคัญด้วยในการที่จะ ทำให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

เนื่องจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บ่งบอกได้ถึงคุณภาพของงานบริการ และนั่น ย่อมหมายถึง ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งต้องยอมรับว่าก่อนที่จะประสบความสำเร็จนั้นย่อมต้องมี บุคคลหรือคน คือ ผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี การมีจิตบริการที่ดี และส่งผลให้เกิดผลดีต่อตนเอง เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความสุข มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำงานโดย ใจรักไม่มีผู้ใดบีบบังคับ และคิดว่าเป็นงานนั้น ๆ เป็นงานของตนเอง ย่อมมีความคิดที่จะ พัฒนางาน สร้างสรรค์ออกมาได้อย่างดีและมีมูลค่าเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

### **ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีจิตบริการ คือ**

1. สถานที่ทำงานและการจัดบรรยากาศในสถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพัก อาจจะนั่งพักในห้องปรับ อากาศ มีหนังสือพิมพ์ วารสารดี ๆ มีน้ำดื่มบริการในขณะรับบริการ และบรรยากาศดังกล่าวนี้ รวมถึง การจัดสถานที่ ป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ผู้ใช้บริการสามารถอ่าน

หรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและเส้นทางกลับ และจุดการให้บริการควรเป็น One Stop Service คือ ติดต่อขอใช้บริการในที่แห่งเดียวสามารถติดต่อได้ทุกเรื่องและเสร็จเรียบร้อย

2. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาขานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป” ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่าการยิ้มคือช่องทางหนึ่งที่เปิดเผยว่าผู้ให้บริการเป็นผู้มีจิตบริการที่ดี

3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่นจะช่วยให้ช่วยอะไรไหมครับ (ค่ะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (ค่ะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อนเมื่อรับงานได้แล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้ให้บริการติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจะทำได้ด้วยความรวดเร็ว บางเรื่องควรเสร็จภายในวันเดียว (One day success) หรือภายใน 5 นาทีก็สามารถทำให้สำเร็จได้ เป็นต้น ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากว่าไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงออกถึงความกังวล หรือมีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะขัดข้องด้วยข้อระเบียบนั้น ๆ

4. การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ซึ่งได้กล่าวไว้เบื้องต้นแล้วว่า ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจนในภาษาที่บ่งบอกถึงความเปี่ยมล้นไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึงเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ

การสร้างจิตบริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้การบริการเป็นไปด้วยดี

7. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพคือการกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น

สรุปยุทธศาสตร์สำคัญในการมีจิตบริการให้บริการถือเป็นความสำคัญของการให้บริการและทุกคนในองค์กรต้องปฏิบัติเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเองและองค์กร จากการศึกษาสามารถสรุปแนวทางในการที่จะเสริมสร้างให้ยุทธศาสตร์ดังกล่าวประสบความสำเร็จด้วยการมีจิตบริการใน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่ ด้วยการที่ผู้ให้บริการมีการจัดการเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน บริเวณที่จัดสรรไว้สำหรับเป็นพื้นที่ให้บริการด้านหน้า (Front Office) เคาน์เตอร์สำหรับติดต่อขอใช้บริการ เคาน์เตอร์สำหรับกรอกแบบขอใช้บริการหรือทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเอกสารต่าง ๆ บริเวณที่พักคอยระหว่างรอการบริการ โต๊ะหรือเก้าอี้สำหรับนั่งพักคอย ทุกสิ่งที่กล่าวข้างต้นต้องมีการจัดไว้ให้บริการอย่างสะดวกสบาย สะอาดเรียบร้อย ง่ายและรวดเร็วต่อการเข้าถึงผู้ให้บริการ และบริการทุกประเภท มีการสร้างบรรยากาศที่ร่มรื่น รู้สึกสบายในขณะที่รับบริการ หรือรอบริการ ไม้มีความรู้สึกตึงเครียดหรืออึดอัดขณะใช้บริการ บริเวณที่นั่งพักรอบริการบางจุดควรมีน้ำหรือเครื่องดื่มบริการ หรืออาจจัดเป็นสวัสดิการร้านค้าที่มีสินค้าจำเป็นจำหน่ายในราคาย่อมเยา สะดวกซื้อได้เมื่อต้องการ จุดในการให้บริการควรอยู่ในที่แห่งเดียวกัน บริเวณเดียวกันเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้ทุกเรื่องและเบ็ดเสร็จเรียบร้อย ณ จุด ๆ เดียว ในเวลา และขั้นตอนที่กำหนด (One Stop Service) ผู้ให้บริการทุกคนต้องสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้อบอุ่นด้วยจิตบริการด้วยการแสดงออกขณะให้การต้อนรับผู้ใช้บริการ การแสดงออกที่สะท้อนออกมาปรากฏที่ใบหน้า กิริยาท่าทางที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ด้วยการมองเห็น รู้สึกและสัมผัสได้ เช่น การให้การต้อนรับด้วยการกล่าววาจาสุภาพ การยิ้มแย้มทักทาย การโค้งคำนับ การยกมือสวัสดิการแนะนำตัว การกล่าวคำว่ายินดีให้บริการเพื่อแสดงออกว่ามีความเต็มใจในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการต้อนรับผู้ใช้บริการ เป็นต้น

2. ด้านการสร้างสัมพันธภาพ ด้วยการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการให้บริการจนถึงสิ้นสุดกระบวนการให้บริการ ซึ่งเป็นการกระทำหรือการประกอบกิจกรรมระหว่างกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ในทางที่ดีมีประโยชน์ต่อสิ่งที่กำลังกระทำหรือตอบโต้อยู่นั้น เช่น การให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยไมตรีจิต ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย กิริยาสุภาพ อ่อนโยน และเป็นมิตร มีการสื่อสารที่ดีตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่แสดงออกจะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการ ช่างในจิตใจ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอใช้บริการ บริการด้วยความเปี่ยมล้นไปด้วยไมตรีจิต เอื้ออาทร ติดตามบริการที่ให้ความเรียบร้อย สมบูรณ์ ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่

3. การใช้เทคโนโลยี เช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้การบริการเป็นไปด้วยดี การให้บริการระบบ On Line ได้ง่าย บริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการเพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข การประชาสัมพันธ์ ต้องมีการจัดหรือติดป้ายบอกสถานที่บริการ บอกเส้นทางในการติดต่อบริการภายในสำนักงาน ตัวอักษรมีลักษณะอ่านง่าย มีเอกสารหรือโบรชัวร์แสดงขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน อ่านง่าย บอกขอบเขต เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการติดต่อขอใช้บริการ มีการขึ้นตัววิ่งเพื่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่พิเศษ หรือการบริการที่ออกใหม่ การออกเสียงตามสาย การฉาย VDO เกี่ยวกับการขอใช้บริการ และจำเป็นต้องมีจุดประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่บริการที่มีความรู้ในบริการเป็นอย่างดี ภายในอาคาร มีการจัดหรือติดป้ายบอกสถานที่บริการที่ชัดเจน เช่น ทางไปบริเวณงานบริการด้านหน้า ทางไปห้องน้ำผู้หญิงและผู้ชาย โดยเฉพาะห้องน้ำบริการผู้พิการ เป็นต้น

### กฎเกณฑ์สำคัญของผู้ให้บริการในการบริการ

นักวิชาการได้กล่าวไว้ว่า การที่จะทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในการมาใช้บริการนั้น มีกฎเกณฑ์สำคัญ 8 ดอก ดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง, 2536, น. 44-45)

กฎเกณฑ์ดอกที่หนึ่ง คือ การมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ และปัญหาที่สำคัญคือผู้ให้บริการควรจะทำอย่างไรให้สามารถล่วงรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการได้ สมชาติ กิจยรรยง จึงได้ฝากสูตรซึ่งเรียกว่า สูตร 4 ส ไว้เพื่อให้ผู้ให้บริการได้เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนี้

- สดับ คือ การรับฟัง จาก คำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่น เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีศิลปะในการฟังคือ ตั้งใจและพร้อมที่จะช่วยแก้ไขหรือช่วยเหลือ

- สอบถาม เพื่อให้รู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ

- สังเกต คือ การสังเกตพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของลูกค้าในอิริยาบถต่าง ๆ และผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออก เช่น การที่ผู้ให้บริการสบตาหรือหยุดมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการ นั้นหมายถึงความต้องการที่ผู้ให้บริการแสดงออกจากภาษาท่าทาง เป็นต้น

- สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการผู้ให้บริการ หรือลูกค้า แต่ละประเภทต่าง ๆ ไว้เป็นข้อมูล สถิติ เพื่อจะได้นำมาวิเคราะห์ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วขึ้น โดยการอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ

กฎแฉดอกที่สอง คือ การรู้จักวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาคำพูดและที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทาง หรืออวัจนภาษา ดังนี้

- การติดต่อโดยใช้ภาษา คือ การติดต่อโดยใช้คำพูดที่ดีและคำพูดที่ดีนั้นสามารถสร้างมิตรภาพที่ยืนยาว

- การติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา ในบางครั้งคนจะมีการติดต่อกันโดยไม่ใช้ภาษาโดยจะใช้ภาษาทางกายควบคู่ไปกับภาษาพูด ซึ่งการแสดงออกโดยภาษาทางกายนั้น จะสามารถสร้างให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ เช่นกัน

กฎแฉดอกที่สาม คือ ความมีมารยาท โดยการที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้ให้บริการ การแสดงออกที่ดี คือ การมีมารยาทที่งดงาม ซึ่งสามารถแสดงออกได้ทางพฤติกรรม การพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกทางภาษากาย ดังนี้

- การสุภาพอ่อนน้อม อ่อนโยน

- การรู้จักเก็บรักษาอารมณ์หรือการมีสติในขณะปฏิบัติงาน

- การรู้จักระมัดระวังกิริยามารยาท

- ความเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้น

- การยอมรับคำตำหนิ และคำตักเตือน

- จงตั้งใจฟังผู้ให้บริการในทุก ๆ ขั้นตอนของการให้บริการ

- การกล่าวขออภัย ขอโทษ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ

- การกล่าวขอบคุณผู้ให้บริการในโอกาสอันสมควร

กุญแจดอกที่สี่ คือ การมีความรับผิดชอบ สูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ สูตร 5 ส. สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย

กุญแจดอกที่ห้า คือ ความสามารถในการรอบรู้ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย และสิ่งให้ผู้ให้บริการต้องทราบ คือ

- รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักบริการ
- รู้จักระบบงานของตน รู้จักองค์กร รวมทั้ง รู้จักผู้บริหาร
- รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ดี
- รู้จักการแนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า
- รู้จักจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าได้
- รู้จักลูกค้าแต่ละประเภทว่าเขาต้องการอะไร
- รู้จักการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

กุญแจดอกที่หก คือ การทำตัวให้มีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการ จะมีความน่าเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำหน้าที่บริการ แต่มักจะพบปัญหาอยู่ที่ว่า จะทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ และนอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้ว ผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้เป็นคนน่าไว้วางใจ โดยมีแนวคิดที่ควรปฏิบัติ ดังนี้

- การให้ความสนใจในตัวผู้ใช้บริการ
- การมีความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และให้บริการ
- การเป็นผู้รู้จักกาลเทศะ ระวังกริยาท่าทาง
- การรักษาความลับของผู้ใช้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องยึดมั่นใน

จรรยาบรรณในการทำงานไว้เสมอ

- การมีชื่อเสียงสุจริตในเรื่องเงินทอง
- การรักษาเวลา รักษาคำพูด และรักษาสัญญา

กุญแจดอกที่เจ็ด คือ การเป็นผู้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี โดยยึดหลักแนวคิดเพื่ออายุ สุขภาพ และชีวิตที่ดี คือ อาหาร อากาศ อารมณ์ ออกกำลังกาย อนามัย อุจจาระ อนามัย อุดมคติ และอดุ เมื่อสุขภาพกายดีย่อมส่งผลให้สุขภาพจิตดีตามไปด้วย

กลยุทธ์ที่แปด คือ การจัดบรรยากาศให้สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัยและเป็นระเบียบ

สรุปการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ รู้จักวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาพูดและภาษากาย มีมารยาทที่งดงาม มีความรับผิดชอบ มีความสามารถในการรอบรู้ การทำตัวให้มีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ การเป็นผู้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี มีสถานที่และบรรยากาศในการให้ความสะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัยและเป็นระเบียบ สิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติที่จะหล่อหลอมให้ผู้ให้บริการเป็นผู้สร้างความประทับใจ ความพึงพอใจในการบริการให้กับผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี

### วิธีแก้ปัญหาการบริการที่ผิดพลาด 6 ประการ

ภายใต้กระบวนการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการอาจเกิดเหตุการณ์ที่การบริการไม่เป็นไปอย่างที่คุณใช้บริการหรือผู้ให้บริการต้องการ และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจอย่างยิ่งผู้บริบาลดั่งนั้นควรมีแนวปฏิบัติในการแก้ไขให้สถานการณ์ดีขึ้นหรือผ่อนคลายลงได้บ้างด้วยวิธีการ 6 ขั้นตอน ดังนี้ (วิธีการแก้ปัญหาการบริการที่ผิดพลาด 6 ประการ, สืบค้นเมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2551)

ขั้นตอนที่ 1 การรับฟังอย่างตั้งใจ แสดงออกให้เห็นว่าเราเข้าใจความรู้สึกเขา

ขั้นตอนที่ 2 ห้ามโต้แย้ง ไม่ว่าจะกรณีใดก็ตามห้ามโต้แย้งผู้ให้บริการโดยเด็ดขาด เพราะการโต้แย้งจะทำให้ผู้ให้บริการโกรธมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 กล่าวขออภัยและขอบคุณที่ได้ให้ข้อมูล กล่าวขอโทษอย่างจริงใจหลาย ๆ ครั้ง และขอบคุณที่เขาได้แจ้งเหตุการณ์ให้เราได้รับทราบ

ขั้นตอนที่ 4 สรุปความต้องการของผู้ใช้บริการว่าต้องการให้แก้ไขอะไร พยายามสรุปประเด็นให้ได้ว่าผู้ให้บริการต้องการให้เราแก้ไขอะไร เพราะมีบ่อยที่ผู้ให้บริการพูดออกมาไม่ชัดเจนว่าจากปัญหาที่เกิดขึ้นต้องการให้มีการแก้ไขปัญหาอย่างไร

ขั้นตอนที่ 5 ดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน รีบดำเนินการแก้ไขอย่างรีบด่วน ingsงานอื่น ๆ ไว้ก่อน แสดงให้ผู้ให้บริการเห็นว่าปัญหาของเขาเป็นเรื่องสำคัญที่สุด จะช่วยสร้างความพึงพอใจผู้ให้บริการได้

ขั้นตอนที่ 6 แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบพร้อมเพิ่มบริการเสริมให้ เมื่อดำเนินการแก้ปัญหาให้แล้วแจ้งผู้ให้บริการทันทีว่าเราดำเนินการแก้ปัญหาอย่างไรไปแล้ว บางบริษัทมีการให้ของขวัญหรือสินค้าเพื่อแสดงความรับผิดชอบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย

สรุปความผิดพลาดในการให้บริการย่อมเกิดขึ้นได้เสมอแต่หากเกิดขึ้นแล้ว ผู้ให้บริการต้องหาวิธีทางที่ดีที่สุดที่จะสามารถแก้ปัญหาที่นั่น ๆ ได้อย่างนุ่มนวลในการที่จะให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจแม้ว่าบริการที่เขาได้รับไม่เป็นไปตามที่พึงประสงค์ และยังคงรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรไว้ได้ ซึ่ง 6 วิธีการแก้ปัญหาที่ใช้ได้เสมอ คือ การกล่าวขออภัย ขอโทษ การรับฟังผู้ให้บริการ การสรุปปัญหาและรับผิดชอบปัญหาที่เกิดขึ้น ปรึกษาทางออก เพื่อแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน โดยหาสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือวิธีใดวิธีหนึ่งที่สามารถทดแทนความผิดพลาดนั้นได้ ทำயที่สุดหากแก้ปัญหาอย่างน้อยที่สุดเมื่อผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับหนึ่ง ควรกล่าวขอโทษและแสดงการขอบคุณอีกครั้งด้วยความจริงใจ และแจ้งต่อผู้ให้บริการว่าจะรับคำแนะนำ หรือข้อตำหนิจากการผิดพลาดไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

#### 4. แนวคิดประกันสังคม

ในประเทศไทยมีแนวความคิดเรื่องการประกันสังคมมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2495 สมัยรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรีซึ่งมีนโยบายที่จะให้หลักประกันความมั่นคงทางสังคมแก่ประชาชน จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 และจัดตั้งกรมประกันสังคมขึ้นสังกัดกระทรวงการคลัง แต่พระราชบัญญัติฉบับนี้มีได้มีผลในทางปฏิบัติ เนื่องจากถูกคัดค้านจากประชาชน เพราะความไม่เข้าใจและไม่แน่ใจในระบบประกันสังคม หลังจากการเกิดรัฐประหารล้มรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงครามแล้ว รัฐบาลในสมัยนั้นจึงได้ยุบกรมประกันสังคม เป็นกองความมั่นคงแห่งสังคม โอนไปสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย โดยให้ทำหน้าที่เตรียมความพร้อมที่จะดำเนินงานประกันสังคม หลังจากนั้นต่อมาคณะรัฐมนตรีในรัฐบาลจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรีได้มีมติให้เลิกใช้ระบบประกันสังคมไปก่อน จนถึงปี พ.ศ. 2515 จึงได้มีการออกประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม 2515 จัดตั้งสำนักงานกองทุนเงินทดแทนสังกัดกรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย เริ่มดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2517 และกำหนดให้มีกองทุนเงินทดแทนขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อจ่ายเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน โดยครอบคลุมเฉพาะลูกจ้างในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไปเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร จนกระทั่งวันที่ 1 กรกฎาคม 2531 จึงได้ขยายความคุ้มครองให้ครอบคลุมทั่วประเทศ และในที่สุดเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2533 สภาผู้แทนราษฎรได้มีมติรับรองและยืนยันผ่าน “ร่างพระราชบัญญัติประกันสังคม” ทำให้มีผลใช้บังคับเป็นกฎหมาย เรียกว่า “พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533” บังคับใช้ตั้งแต่

วันที่ 2 กันยายน 2533 โดยให้ความคุ้มครองการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทุพพลภาพ และตายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร ในระยะแรกนี้มีสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนนายจ้างรวม 30,255 แห่ง และมีผู้ประกันตน 2.93 ล้านคน มีการจัดเก็บเงินสมทบได้รวมเป็นเงิน 4,178.49 ล้านบาท และมีการจ่ายประโยชน์ทดแทนรวมเป็นเงิน 773.73 ล้านบาท จนถึงปี พ.ศ. 2536 จึงได้มีการขยายความคุ้มครองไปยังลูกจ้างในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้บังคับพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 แทนประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 จนกระทั่งปี พ.ศ. 2545 จึงได้มีการขยายความคุ้มครองไปยังลูกจ้างในสถานประกอบการทั่วประเทศที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปตั้งนั้นในปัจจุบันนี้จึงมีสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนนายจ้างแล้วจำนวน 381,608 แห่ง และมีผู้ประกันตน จำนวน 9.380 ล้านคน (ข้อมูลของวิจัย สำนักงานประกันสังคม เดือนกันยายน 2551)

การประกันสังคม คือ การที่ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยบำบัดทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางที่เรียกว่า กองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง และมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย กองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดเคราะห์กรรมหรือความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างงาน ชราภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ รัฐเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนั้นการประกันสังคมจึงเป็นสวัสดิการสังคมวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกันและความคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต แม้มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข (อำพล สิงหโกวินท์, 2537, น. 5)

### หลักการและแนวคิดประกันสังคม

เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม อำพล สิงหโกวินท์ ได้กล่าวถึงหลักการและแนวคิดการประกันสังคม ดังนี้ (อำพล สิงหโกวินท์, 2537, น. 6)

1. การประกันสังคมเป็นวิธีการออกเงินสมทบโดยฝ่ายนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล เข้าไปมีส่วนร่วมในลักษณะช่วยเหลือหรืออุดหนุนโดยใช้เงินของรัฐ
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันสังคมนั้น ถือเป็นลักษณะของการบังคับ โดยมีข้อยกเว้นไว้น้อยมาก

3. เงินสมทบที่จ่ายมานั้นจะจัดตั้งเป็นกองทุนพิเศษ นำไปช่วยเป็นประโยชน์ทดแทน
4. ส่วนเกินของเงินสมทบจะนำไปลงทุนเพื่อให้กองทุนมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้น
5. สิทธิในการรับประโยชน์ทดแทนเกิดจากการได้จ่ายเงินสมทบที่เป็นไปตามเงื่อนไข
6. อัตราการจ่ายเงินสมทบปกติพิจารณาจากรายได้ หรือมิเช่นนั้นก็พิจารณาสถานภาพของบุคคล
7. การประกันสังคมประเภทการเจ็บป่วยในงาน ปกตินายจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบแต่ฝ่ายเดียว หรือบางกรณีรัฐให้ความช่วยเหลือเงินอุดหนุน

### ภารกิจหลัก

สำนักงานประกันสังคม มีภารกิจหลัก คือ การบริหารงานกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 และการบริหารงานกองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วยทุพพลภาพ หรือตายอันเนื่องมาจากการทำงานให้แก่นายจ้างตามกฎหมายเงินทดแทน
2. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือตาย ที่ไม่เนื่องมาจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงานตามกฎหมายประกันสังคม
3. เสนอแนะนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการประกันสังคมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์
4. เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมให้แก่นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และประชาชนทั่วไป
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบ จ่ายเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทนตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม
6. ตรวจสอบและดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม
7. ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานให้แก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่สูญเสียอวัยวะให้สามารถกลับเข้าทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม
8. ดำเนินการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม

9. ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม

10. ปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม

### การแบ่งส่วนราชการ

สำนักงานประกันสังคมมีการบริหารราชการตาม “พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2552” ดังนี้

ก. ราชการบริหารส่วนกลาง ประกอบด้วย

- (1) สำนักงานเลขานุการกรม
- (2) กองการเจ้าหน้าที่
- (3) กองนโยบายและแผนงาน
- (4) กองนิติการ
- (5) ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน
- (6) สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- (7) สำนักเงินสมทบ
- (8) สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์
- (9) สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์
- (10) สำนักบริหารการเงิน การบัญชี และการลงทุน
- (11) สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (12) สำนักสิทธิประโยชน์

ข. ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานประกันสังคมจังหวัด

**ยุทธศาสตร์ประกันสังคมตามแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ. 2548-2551)**

วิสัยทัศน์ (Vision) “เป็นองค์กรคุณภาพในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้า รักษาเสถียรภาพกองทุน”

### พันธกิจ (Mission)

1. ให้บริการทางด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูง แก่สมาชิกและครอบครัวซึ่งจะ  
ก่อประโยชน์ต่อประเทศ และสังคมโดยรวม

2. เพิ่มความแข็งแกร่งของกองทุน

ยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองด้านประกันสังคมให้  
ครอบคลุม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาสิทธิประโยชน์ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและ  
สังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การขยายความคุ้มครองประกันสังคมสู่แรงงานนอกระบบ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : การเสริมสร้างพัฒนาความแข็งแกร่งของกองทุน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 : การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร

ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์สำนักงานประกันสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

กลยุทธ์ที่ 4.1 : การพัฒนาระบบสารสนเทศ/ระบบเครือข่ายข้อมูลเพื่อรองรับ  
งานบริการ

กลยุทธ์ที่ 4.2 : การปรับปรุงองค์กรให้มีความคล่องตัว มีเครือข่าย พันธมิตร  
ด้านงานบริการ

กลยุทธ์ที่ 4.3 : การพัฒนาประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงกลุ่มเป้าหมาย/สื่อสาร  
เข้าใจง่าย

กลยุทธ์ที่ 4.4 : การพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์และการฟื้นฟูที่มี  
ประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 4.5 : การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของลูกค้า/ผู้ประกันตน

ตามที่สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรคุณภาพใน  
การให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้า รักษาเสถียรภาพกองทุน และพันธกิจในการให้บริการ  
ทางด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูงแก่สมาชิกและครอบครัวซึ่งจะ ก่อประโยชน์ต่อประเทศ และ  
สังคมโดยรวม อีกทั้งยังคงเพิ่มความแข็งแกร่งของกองทุน ซึ่งการที่จะให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และ  
พันธกิจได้โดยการมีการบริหารองค์กรที่ดีและมีระบบสารสนเทศและระบบเครือข่ายข้อมูลที่ดีมี

ประสิทธิภาพเพื่อรองรับงานบริการประกันสังคมทั่วประเทศ มีบุคลากรที่มีทักษะสูง สำนักงานประกันสังคมมีการปลูกฝังให้ทุกคนมีอุดมการณ์ร่วม (Core Value) ในการทำงาน ได้แก่ มีจิตสำนึกในการบริการ (Service minded) มีการทำงานร่วมกัน (Team Work) มีความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ (Committed to Success) มีคุณธรรม (Ethics) และมีความซื่อสัตย์ (Honesty) (พรรณี สิ้นธุประภา, 2548, น. 2-5)

มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนยึดมั่นในหลักประจำใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ รักษามาตรฐานแห่งความดีงาม อารงไว้ซึ่งศักดิ์ศรี เกียรติภูมิ สร้างความเลื่อมใสศรัทธา และได้รับความเชื่อถือยกย่องจากบุคคลทั่วไปไว้ ดังนี้

1. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยซื่อสัตย์ต่อหน้าที่การงานของตนเอง ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ยึดมั่นในความถูกต้อง ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส รวมทั้งอุทิศเวลาให้กับราชการ
2. มุ่งมั่นในบริการที่ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์อันดี มีการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว และถูกต้อง
3. พัฒนาและฝึกฝนตนเอง ให้มีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง องค์กร และสังคม

### **โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่และจังหวัด**

การปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ได้กำหนดโครงสร้างของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่และจังหวัด เป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานประกันสังคม โดยให้สำนักงานประกันสังคมสามารถจัดแบ่งโครงสร้างภายในได้เอง สำนักงานประกันสังคมจึงได้มีการกำหนดโครงสร้างการทำงาน โดยจัดแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานให้บริการ (Front Office) และกลุ่มงานปฏิบัติการ (Back Office) เพื่อให้บริการในรูปแบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว One Stop Service

กลุ่มงานให้บริการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนนายจ้าง ผู้ประกันตน การจัดเก็บเงินสมทบ การวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทน และเงินทดแทนแก่ลูกจ้างและผู้ประกันตน หรือผู้มีสิทธิตามกฎหมายประกันสังคม และกฎหมายเงินทดแทน การให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้ขอรับบริการ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย แบ่งเป็น 4 งาน ดังนี้

### 1. งานขึ้นทะเบียนนายจ้าง และผู้ประกันตน

การรับ และตรวจแบบขึ้นทะเบียนนายจ้างและผู้ประกันตน การกำหนดรหัสประเภทกิจการ เลขที่บัญชี การคำนวณเงินสมทบและออกใบประเมิน การออกหนังสือแจ้งการขึ้นทะเบียนนายจ้างโดยให้คำแนะนำวิธีการนำส่งเงินสมทบและประโยชน์ทดแทน การจัดทำแฟ้มนายจ้าง การบันทึกข้อมูลการขึ้นทะเบียน

### 2. งานจัดเก็บเงินสมทบ

การรับ และตรวจแบบการนำส่งเงินสมทบ การรับ และตรวจแบบข้อมูลเงินสมทบที่นำส่งด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การตรวจสอบเงินสมทบรวมถึงเงินเพิ่มตามกฎหมาย ค่าปรับ ค่าธรรมเนียมตามกฎหมาย การจัดทำทะเบียนคุม และรวบรวมแบบการนำส่งเงินสมทบของนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน การรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน รวมถึงเงินเพิ่มตามกฎหมาย ค่าปรับ ค่าธรรมเนียมตามกฎหมาย การให้คำชี้แจงเกี่ยวกับอัตราเงินสมทบตามค่าประสบการณ์

### 3. งานวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทนและเงินทดแทน

การวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทน และเงินทดแทน การดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์ตามกฎหมายประกันสังคม และกฎหมายกองทุนเงินทดแทน การเปลี่ยนแปลงคำสั่งหรือคำวินิจฉัย การปิดเรื่อง หรือการรื้อฟื้นเรื่อง การจ่ายเงินประโยชน์ทดแทน และเงินทดแทน การรับสมัคร และการส่งตัวลูกจ้าง ผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านการแพทย์ และด้านอาชีพ การจัดทำเอกสารการรับประโยชน์ทดแทน และเงินทดแทน พร้อมการรายงาน

### 4. งานบริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษา การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน การชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงาน และการตอบข้อซักถามต่าง ๆ

กลุ่มงานปฏิบัติการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศ และประสานการแพทย์ การตรวจสอบ การติดตามหนี้ การจัดทำระบบบัญชี และงบการเงิน การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย แบ่งเป็น 4 งาน ดังนี้

#### 1. การจัดระบบสารสนเทศ และประสานการแพทย์

การจัดการข้อมูลฐานทะเบียนนายจ้าง การจัดการฐานข้อมูลผู้ประกันตน ลูกจ้าง การบันทึกข้อมูลตามแบบแจ้งเข้าทำงาน แบบแจ้งลาออก แบบแจ้งการเปลี่ยนแปลงชื่อเท็จจริง การบันทึกการเลือกสถานพยาบาลตามแบบเลือกสถานพยาบาล การออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล การจัดการฐานข้อมูลเงินสมทบ การบันทึกข้อมูลเงินสมทบทุกกรณี การติดตามแก้ไขเลขชั่วคราว การจัดการฐานข้อมูลระบบบริการทางการแพทย์ การประสานแจ้ง

การรับสมัครสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมประจำปี การประสานเรื่องร้องเรียน การให้บริการทางการแพทย์ การชี้แจงความถูกต้องในกฎหมายประกันสังคม และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา การให้การสนับสนุนด้านสารสนเทศแก่หน่วยให้บริการการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีกรณีปลูกถ่ายไขกระดูก และกรณีผ่าตัดเปลี่ยนอวัยวะกระจกตา การดำเนินงานตามโครงการประกันสังคมเคลื่อนที่ของสำนักงานประกันสังคมต่าง ๆ

## 2. งานตรวจสอบและติดตามหนี้

การตรวจสอบสถานประกอบการ การตรวจสอบบัญชีนายจ้าง การชี้แจงข้อกฎหมาย หน้าที่ และสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตน ลูกจ้าง และนายจ้าง ให้เกิดความเข้าใจในกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายกองทุนเงินทดแทน การตรวจสอบ และติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายของนายจ้าง การติดตามเร่งรัดการชำระเงินสมทบที่ค้างชำระเพื่อให้นายจ้างขึ้นทะเบียนตามกฎหมายประกันสังคม และกฎหมายกองทุนเงินทดแทน และจัดเก็บเงินสมทบให้ถูกต้องครบถ้วน การดำเนินคดี การยึดอายัดทรัพย์สิน การขายทอดตลาด การจัดเก็บ และรับผิดชอบเพิ่มนายจ้าง การออกไปประเมินเงินสมทบ การจัดทำเอกสารการจ่ายเงินสมทบพร้อมรายงาน การให้คำชี้แจงเกี่ยวกับอัตราเงินสมทบตามค่าประสบการณ์เมื่อออกไปแจ้งหนี้

## 3. งานการเงินและบัญชี

การเก็บรักษาเงิน การจัดทำบัญชี การจัดทำงบการเงินกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน งานบัญชี (งบประมาณ และเงินกองทุนบริหารสำนักงาน) งานคืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน

## 4. งานบริหารทั่วไป

งานสารบรรณ งานพัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะ อาคารและสถานที่ การจัดทำแผนงาน โครงการ งบประมาณ จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน งานการเจ้าหน้าที่ งานจัดประชุมต่าง ๆ งานการเงินและการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และเงินกองทุนเพื่อบริหารสำนักงาน งานทะเบียนรับ-ส่งหนังสือราชการ งานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป งานประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำนักงานประกันสังคม การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

## นิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย มีการแบ่งเขตอุตสาหกรรม โดยแต่ละเขตอุตสาหกรรม มีการกระจายอยู่ในหลาย ๆ จังหวัด ดังนี้

ภาคกลาง (Central Region) ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสระบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร

ภาคเหนือ (Northern Region) ได้แก่ จังหวัดลำพูน และจังหวัดพิจิตร

ภาคตะวันออก (Eastern Region) ได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี และระยอง

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Northern Eastern Region) ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น

ภาคใต้ (Southern Region) ได้แก่ จังหวัดสงขลา และจังหวัดปัตตานี

(ความสำเร็จของการบริการคุณภาพ, สืบค้นเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2551)

### 5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรณี สีนุประภา (2548) ได้ศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกันตนที่มารับบริการในสำนักงานประกันสังคม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สมรสแล้ว มีรายได้อยู่ในช่วง 5,100-10,000 บาท/เดือน มาใช้บริการ 1-5 ครั้ง มีระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนมากกว่า 10 ปี เมื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจ ของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นรายด้าน ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่พบว่า ผู้ประกันตนที่มารับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 ด้าน ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากที่สุดในขั้นตอนการยื่นคำขอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษากับระดับความพึงพอใจทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า สถานภาพสมรสกับระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสกับระดับความพึงพอใจ

ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ รายได้ จำนวนครั้งการใช้บริการระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของปัญหาที่พบบ่อยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือเจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ไพเราะ ด้านขั้นตอนการให้บริการที่พบบ่อย คือ ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนการให้บริการ และด้านอื่น ๆ ที่พบบ่อยคือควรเพิ่มสิทธิประโยชน์ กรณีสงเคราะห์บุตร และค่าทันตกรรม

สุดา ธวัชวัฒนานันท์ (2549) ได้ศึกษาการพัฒนาบริการในศูนย์ให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีจากการกระทำรุนแรงกรณีศึกษา: ศูนย์ให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และทัศนะบุคคลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการจากกลุ่มตัวอย่างสหวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์ให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีจากการกระทำรุนแรง พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการโดยขั้นตอนการตรวจรักษาทางการแพทย์มีการปฏิบัติมากที่สุด เพื่อที่จะบรรเทาอาการบาดเจ็บทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างทันท่วงที ส่วนขั้นตอนการช่วยเหลือทางสังคมและการจำหน่ายกลับคืนสู่ชุมชนและครอบครัว มีการปฏิบัติอยู่ในระดับรองมา กลุ่มตัวอย่างพบปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ด้านสถานที่ในการดำเนินการ และกระบวนการในการให้บริการมากกว่าด้านอื่น ๆ ส่วนการพัฒนาบริการ พบทัศนะกลุ่มตัวอย่างด้านการพัฒนาความรู้บุคลากรและการประเมินคุณภาพบริการต่อการพัฒนาคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับการดำเนินการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและทัศนะบุคคลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการในศูนย์ให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีจากการกระทำรุนแรง พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำนักส่งเสริมประสิทธิภาพ สำนักงานประกันสังคม (2551) จากการศึกษาเรื่องการปรับปรุงรูปแบบการจัดบริการลักษณะ Front Office-Back Office ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาในเรื่องปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลทางด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ชี้แจงและให้คำแนะนำตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรมชาติ การให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร มีความกระตือรือร้น และมีจิตสำนึกในการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ผลทาง

กระบวนการและการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมากในกรณีที่สำนักงานประกันสังคมมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม ขั้นตอนในการให้บริการเหมาะสม ไม่เกิดความสับสน ยุ่งยาก มีความพึงพอใจมากในการจัดสถานที่/พื้นที่ และบรรยากาศในการให้บริการที่สะดวกสบาย ไม่เกิดความสับสน ยุ่งยาก และเอื้ออำนวยในการติดต่อ

## 6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการที่ได้ศึกษาแนวคิด และการทบทวนวรรณกรรม ตลอดจนผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำมาเป็นกรอบแนวคิด และวิธีการในการศึกษาครั้งนี้ คือ

