

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษาสำนักงานการขนส่งทางน้ำ
สาขาอยุธยา กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ผู้วิจัยเห็นว่าบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่
สำคัญหน้าที่หนึ่งของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ซึ่งจะทวีความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ จาก
ผลของระบบเศรษฐกิจด้านการขนส่งของประเทศ ทำให้ผู้วิจัยสนใจและได้จัดทำวิจัยโดยอาศัย
แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 4 แนวคิดปัญหาและอุปสรรคของการบริการ

ส่วนที่ 3 แนวคิดและหลักการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำ

ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงความหมายและลักษณะ
ของการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ประวิทย์ จงวิศาลและคณะ (2526 : 167) ได้กล่าวถึงคุณภาพไว้ในมุมมองว่า คุณภาพ
คือ ลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ
หรือทำให้ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ดวงใจ ทิพย์ปรีชา (2533 : 5-21) ได้ให้ความหมายคุณภาพ หมายถึง เป็นลักษณะที่
แสดงถึงผลการกระทำ หรือผลของกระบวนการประกอบกิจกรรมที่ได้ผลดีเลิศ ความเป็นเลิศของ
การกระทำนั้น ๆ วัดได้จากการเปรียบเทียบผลของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพใน
การทำงานมี 2 ชนิด

- 1) คุณภาพในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องครบถ้วนตามงานที่ได้รับมอบหมาย
- 2) คุณภาพของการปฏิบัติงานได้ถูกต้องครบถ้วนตามงานที่ได้รับมอบหมาย และ
เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542(2542 : 253) คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

จุฑามาศ คุประตกุล (2544 : 61) คุณภาพ หมายถึง การทำหน้าที่ถูกต้อง มีการปฏิบัติงานที่มีผลดี สะดวกง่ายต่อการดำเนินงาน มีประสิทธิภาพ มีภาพพจน์ที่ดี ทันสมัย ระยะเวลาเหมาะสม เชื่อถือได้ ปลอดภัย มีคุณค่าในสังคม และรักษาสภาพของสิ่งแวดล้อม

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2546 : 18) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่าหมายถึง ความเป็นเลิศ คือสิ่งที่ดีที่สุดของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สุขสันต์ บุญยากร (2548 : 2) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็นคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้ ในมุมมองของผู้ประกอบอาชีพ คุณภาพ คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และความสม่ำเสมอซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ในมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพ คือ การตอบสนองความต้องการของ (need) และความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับผลงาน และปัจจุบันหมายความว่าคุณภาพ คือ การทำให้เกินกว่าความคาดหวังของผู้รับผลงาน

ณัฐพัชร ลือประดิษฐพงษ์ (2549 : 5) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ (Quality) ไว้ดังนี้

ในอดีต คุณภาพ (Quality) หมายถึง ประโยชน์การใช้สอย ความคงทน รูปลักษณ์สินค้า ราคาที่สมเหตุสมผล หรือเป็นการวัดคุณภาพด้วยนิยามด้านหยาบ (Hard Side)

ในปัจจุบัน คุณภาพ (Quality) หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่ถูกคำรู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ และยังรวมหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า(Customer Loyalty)

Martin K. Starr (1971 : 23-25) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพเอาไว้ว่า คุณภาพในความหมายทางการจัดการ คือ การรักษามาตรฐานของตัวแปรด้านต่างๆของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ไม่ใช่เพียงเบนตลาดเคลื่อนเกินขอบเขตที่จะยอมรับได้ (Torrance Limits) ตามที่ได้ตกลงกันไว้แล้ว การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ (Specification) นี้เป็นเรื่องในทางปฏิบัติที่แน่นอนเป็นวิทยาศาสตร์หรือวัตถุวิสัย (Objective) ไม่ใช่เรื่องอัตวิสัย (Subjective) จึงจำเป็นจะต้องระบุนิยามต่างๆของคุณภาพออกมาในเชิงปริมาณที่วัดได้

พจนานุกรม ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 607) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” คือ ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ

สมชาติ กิจยรรยง (2546 : 9) การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตามหน้าที่การงานของตนเพื่อผู้อื่น โดยมีการช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก

ธีรพันธ์ โล่ทองคำ (2549 : 12) กล่าวว่า บริการหมายความว่า การบริการจะต้องสร้างความแตกต่างในทางที่ดีกับงานบริการในกลุ่มเดียวกัน โดยการทำให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

ปฐม มณีโรจน์ (2529: อ้างถึงในประเทืองทิพย์ ชีรเวชเจริญชัย : 2548 : 18) ได้ให้ความหมายของการใช้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Stanton and Futrell (1987 : 441) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะของตัวเอง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใดๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสิ่งนั้น

The American Marketing Association: AMA (1998: อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ : 2541 : 121) บริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้ การบริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการอื่น การให้บริการอาจจะใช้สินค้าหรือไม่ใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้ และหากมีการใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบ ก็จะไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นไปให้ผู้ใช้บริการ

วีระพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2539 : 14-16) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542 : อ้างถึงในสมบัติ สาสีเสาร์ : 2545 : 21) กล่าวว่า ว่าคุณภาพบริการ หมายถึง การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของการบริการนั้นๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ

สุขสันต์ บุญยากร (2549 : 2) ได้กล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพอาจมี 2 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (must-be quality) หรือคุณภาพที่ผู้รับผลงานคาดหวัง (expected quality)

2. คุณภาพที่ประทับใจ (attractive quality) ซึ่งเกิดจากความชื่นชมของผู้รับผลงาน มีความประทับใจ ผูกพันที่จะใช้บริการ ให้คำชมเชย (มักจะได้รับเมื่อได้รับการเกินกว่าที่คาดหวังไว้)

Lanning and G.Connor (1980: อ้างถึงในชัยสมพล ชาวประเสริฐ : 2548 : 141) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการว่า คุณภาพบริการส่วนใหญ่จะถูกกำหนดโดยความต้องการและรสนิยมของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการนั้นจะกำหนดได้เพียงมาตรฐานทางเทคนิคเท่านั้น ซึ่งไม่ใช่ตัววัดคุณภาพของบริการทั้งหมด

Garvin (1988: อ้างถึงในสมบัติ สาธิ์เสาร์ : 2545 : 20)) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง มีความหมายแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ให้ความหมาย เช่น ถ้ายึดเอาลูกค้าเป็นหลัก คุณภาพบริการ หมายถึง บริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

Gronroos (1990: อ้างถึงในจิตตินันท์ เฉชะคุปต์ : 2539 : 6)กล่าวว่าคุณภาพการบริการ เป็นเรื่องยากที่จะประเมินว่าบริการที่มีคุณภาพคืออะไร เนื่องจากคุณลักษณะของบริการที่ไม่มีตัวตน ซึ่งการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าจะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบกับกระบวนการให้บริการที่คาดหวังไว้กับสิ่งที่ได้รับจริง

Lloyd-Walker&Cheung (1998: อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ : 2548 : 141) คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

Robert Spector and Patrick McCarty (2005 : 50) กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้องค์กรมีการบริการที่เป็นเลิศ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติและการปฏิบัติที่นอกเหนือหน้าที่ หรือที่เรียกว่า ความกล้า (Heroics) ดังนี้

1. สร้างวัฒนธรรมในการเป็นเจ้าของกิจการ
2. เจนคติที่ดีในการทำอะไรรู้ก็ได้ให้กับลูกค้า
3. มีบุคลิกภาพในเชิงบวก
4. มีความทนทานต่อการทำงานหนัก
5. มีจิตใจที่ดีงาม
6. มีแรงจูงใจในการทำงาน

นอกจากนี้ยังมีสิ่งที่พนักงานสามารถดำเนินการได้ เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการ ดังนี้

1. สร้างความสัมพันธ์และความเชื่อมั่นระหว่างพนักงานกับลูกค้า

2. การฟังลูกค้า โดยเป็นการฟังแล้วสังเกตคำพูดถึงความต้องการของลูกค้าหรือสังเกตการณ์กระทำเพื่อแปรเป็นความต้องการของลูกค้า แล้วปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความจงรักภักดีเป็นการปฏิบัติอย่างเฉพาะเจาะจงเพื่อให้ลูกค้าออกไปพร้อมกับความพึงพอใจ
3. พนักงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เนื่องจากลูกค้าคาดหวังที่จะได้ข้อมูลของสินค้าหรือบริการจากพนักงาน
4. พนักงานจะต้องมีความซื่อสัตย์และความจริงใจต่อลูกค้า
5. มีความคิดในเชิงบวกเกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามขั้นที่เรียบง่ายที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ

จากความหมายของคุณภาพการบริการ ซึ่งหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่มีมาตรฐาน ซึ่งเท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพการบริการจะมีความหมายเหมือนกับคำว่า “การบริการที่มีคุณภาพ” ซึ่งนักวิชาการต่างแปลมาจากคำว่า “Service Quality” เหมือนกัน

ส่วนลักษณะของการบริการ การบริการมีลักษณะที่ไม่มีตัวตน เป็นกิจกรรมระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ แต่ไม่สามารถจับต้องได้

1.2 แนวคิดความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ โดยจะได้กล่าวถึงองค์ประกอบของงานบริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ ไว้ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542 : 76) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี จะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. จิตสำนึก อุทิศการณ์และทัศนคติต่องานบริการของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการควรมีจิตสำนึกรับผิดชอบร่วมกันและตระหนักถึงภารกิจอันสำคัญที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการตลอดเวลาว่าความผิดพลาดบกพร่องใดๆย่อมมีผลต่อลูกค้าและเป็นการทำลายชื่อเสียงของหน่วยงาน

2. หน่วยงานที่ให้บริการมีการจัดทำมาตรฐานของการบริการ ในทางปฏิบัติมาตรฐานของบริการจะเป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติงานบริการ ให้เป็นที่รับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่า ผลการให้บริการต้องเป็นอย่างไร จึงจะเป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้องและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ มาตรฐานของงานบริการจะต้องมีลักษณะทางบวก เป็นการกำหนดความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ มีลักษณะตรงตามข้อกำหนดซึ่งผู้รับบริการพอใจ

สมิต สัทธกร (2542 : 83) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังนี้

1. อธิยาศัย ดี
2. มีมิตรไมตรี
3. เอาใจใส่สนใจงาน
4. แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย
5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม
6. วาจาสุภาพ
7. น้ำเสียงไพเราะ
8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี
9. รับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา
10. กระตือรือร้น
11. มีวินัย
12. ซื่อสัตย์

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2545: อ้างถึงในชมบงกช มาลีหวล : 2545 : 13) การให้บริการของ
รัฐโดยใช้หลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก เพื่อให้การ
ให้บริการได้รับความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ยึดการสนองตอบความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ
จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติที่ว่าการให้บริการจะเริ่มต้นต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับ
บริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควร
จะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อ
สงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตนเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุม
มากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากผ่านการ
ตัดสินใจหลายขั้นตอนเกินความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็น
เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะที่ไม่เท่า
เทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎร
โต้แย้ง

2. ความเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะการพัฒนางาน หรือนำเทคโนโลยีมาใช้ไม่เหมาะสม

3. การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ในครั้งเดียวของระบบราชการ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้รับบริการบางส่วนยังมีความรู้สึกลัวการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการประชาชนโดยเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่ได้รับบริการการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 18) กล่าวถึงความพึงพอใจในคุณภาพการบริการว่าเป็นความรู้สึกที่นำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ เกิดความตั้งใจต้องการใช้บริการนั้น ทรานนันทน์เท่านั้นที่ยังคงความพอนั้นอยู่ หรือที่เรียกว่า ความจงรักภักดี (customer loyalty)

วิทยา ด้านธำรงกุล (2548 : 7-9) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพการบริการในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ดี ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความรอบรู้
2. มีทัศนคติที่ดี
3. มีความชำนาญ

4. มีวินัย ในที่นี้ หมายถึง ความคงเส้นคงวา ควบคุมสติอารมณ์ ช่วยเหลือเกื้อกูล ไม่เกี่ยงงานกัน

ดวงกมล พรธานี (2549: 7) กล่าวถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ให้ความสะดวกแก่ประชาชนเมื่อมาพบ
2. ให้ความสบายเมื่อมาหา
3. ให้ความจริงใจเมื่อเจรจา
4. ให้การต้อนรับด้วยความอ่อนน้อม
5. ให้ความเป็นธรรมและให้เกียรติแก่ประชาชน
6. ให้การช่วยเหลือโดยไม่รังเกียจเคียดแค้น
7. มีความพร้อมในการช่วยแก้ปัญหาแก่ประชาชน

ธีรพันธ์ โล่ทองคำ (2549) กล่าวว่า แนวทางการสร้างชัยชนะในงานบริการ เช่น ความห่วงใยถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการลูกค้า (Know why caring is important) เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาในการใช้สินค้าและบริการ พนักงานควรแสดงออกถึงความกระตือรือร้นและความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างเร่งด่วน และมีการตรวจสอบอีกครั้งว่าปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วหรือยังเรียบร้อยหรือไม่

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2549 : 15) กล่าวว่า ในการสร้างบริการอย่างมีคุณภาพ มีเกณฑ์ที่ช่วยในการออกแบบบริการดังนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) เป็นความถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า มีแนวทางที่ช่วยในการให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องดังนี้

- 1.1 ตั้งใจฟังข้อมูลหรือคำถามของลูกค้า เพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้า
- 1.2 ถามกลับต่อหัวข้อคำถาม เพื่อสร้างความชัดเจนในเรื่องที่ลูกค้าต้องการ
- 1.3 ให้บริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า

2. เวลา (Time) การให้บริการของลูกค้ามีเวลาใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 เวลาให้บริการคือเวลาที่ใช้ในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายตามที่สัญญาไว้

เรียกว่า SLA (Service Level Agreement)

2.2 เวลารอคอย คือเวลาที่ลูกค้าใช้ในการรอรับบริการ

3. สม่าเสมอ (Consistency) เป็นการให้บริการที่มีมาตรฐานและรักษาระดับมาตรฐานตลอดเวลา

ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย(2542) ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงาน
ภาครัฐ (Thailand International Public Sector Standard Management and Outcomes หรือ P.S.O.)
ได้กำหนดมาตรฐานด้านงานบริการ ได้แก่ ระบบมาตรฐานP.S.O. 1107: ระบบการบริการภาคเอกชน
และประชาชน โดยมี เกณฑ์มาตรฐาน ตัวอย่างตัวชี้วัด ดังนี้

1. ประสิทธิภาพ - แผนงานบริการ
 - ความถูกต้อง ครบถ้วน
2. คุณภาพ - ความสะดวก รวดเร็ว
 - มาตรฐานการปฏิบัติงาน
3. ความทั่วถึง
 - กลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการ
4. ความเสมอภาค - การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
 - การไม่เลือกปฏิบัติ
5. ความเป็นธรรม
 - โอกาสที่ผู้ใช้บริการสามารถร้องทุกข์หรือแจ้งปัญหาต่างๆ
6. สนองตอบความต้องการ
 - การสำรวจความต้องการ
7. สนองตอบความพึงพอใจ
 - การสำรวจความพึงพอใจ
8. ความต่อเนื่อง
 - การติดตามผลการดำเนินงาน
 - ระยะเวลาการให้บริการ
9. ความสะดวกสบาย
 - การนำคอมพิวเตอร์มาให้บริการ
 - การอำนวยความสะดวกและการจัดสถานที่
10. ความพร้อมให้บริการ
 - ความพร้อมของบุคลากร
 - งบประมาณ
 - เครื่องมือ อุปกรณ์
 - สถานที่

Parasuraman Zeithaml and Berry (1985 : 44) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษา ระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ในรูปแบบที่ ต้องการ (How) ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ประสบ ความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติที่สำคัญ ต่างๆเหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 สม่าเสมอ (Consistency)
 - 1.2 พึ่งพาได้ (Dependability)
2. ตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับใช้บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรร ับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

ต่อมา Parasuraman Zeithaml and Berry (1989: อ้างถึงในประเทืองทิพย์ ชีรเวชเจริญชัย : 2548 : 22) ได้ปรับปรุงมิติคุณภาพ หรือองค์ประกอบที่ถูกค่าให้ความสำคัญในการเสริมสร้างความพึงพอใจใหม่ มี 5 ประการ เรียกว่า SERVQUAL Model มีรายละเอียดดังนี้

1. Tangibles หมายถึง เป็นบริการที่จับต้องได้ มีตัวตน (Tangible) บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม เช่น คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมถึงความพยายามทำให้งานบริการเป็นสิ่งที่จับต้องได้หรือสัมผัสได้

2. Reliability หมายถึง การให้บริการคงเส้นคงวา น่าเชื่อถือ (Reliable) บริการที่ไว้วางใจได้ มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ ไม่ว่าจะมาใช้บริการเมื่อไร

3. Responsiveness หมายถึง การให้บริการสามารถตอบสนองได้ตามที่ใจต้องการ (Responsive) ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการและพร้อมให้บริการเสมอ

4. Assurance หมายถึง พนักงานมีความรู้ในงานและคอยเอาใจใส่ (Assurance) พนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ ความชำนาญ และมีมารยาท สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ

5. Empathy หมายถึง มีความเข้าใจในลูกค้า (Empathy) พนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า สามารถดูแลลูกค้าแต่ละบุคคลที่มีความต้องการต่างกันได้อย่างเหมาะสม

Berry Zeithaml and Bitner (1996 : 215-225) กล่าวว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ 5 ประการ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้างน้ำ การตกแต่ง ป้าย ประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical evidence)

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์นั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

3. ความรวดเร็ว (Responsiveness) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกตัญญู เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน (Assurance) การรับประกัน เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถและมีคุณภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจเนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

Kennedy and Young (1998 : อ้างถึงใน พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล : 2549 :31) ได้ศึกษาพบว่ามิติคุณภาพที่ลูกค้าภายในมักให้ความสำคัญประกอบด้วย

1. Availability of support หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
2. Responsiveness of support หมายถึง การตอบสนองอย่างรวดเร็วของผู้ให้บริการ
3. Timeliness of support หมายถึง การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และผลงานในกรอบระยะเวลาที่กำหนด

4. Completeness of support หมายถึง บริการที่ส่งมอบครบถ้วน

5. Pleasantness of support หมายถึง การให้บริการอย่างมีอาชีพและสร้างความประทับใจ

Love Lock (1969 : 9) ได้อธิบายถึงทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (Discrepancy Theory) โดยกล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หรือความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านใดด้านหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าได้รับนั้น คือ ระดับต่ำสุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขา ลูกค้าจะเกิดความพอใจ เมื่อ

ไม่มีความแตกต่างระหว่างความปรารถนา กับสภาพความเป็นจริง ลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจ ต่อการให้บริการต่อเมื่อผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการหรือผลตอบแทนน้อยกว่าที่ต้องการและถ้าปริมาณความแตกต่างนี้มีมากขึ้น ความไม่พอใจก็จะมากขึ้นตามลำดับ

John D. Millet (1954 : 147) กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชน ต่อหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐที่ให้บริการ (Satisfactory Service) ได้แก่การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable) การให้บริการทันเวลา (Time Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amp Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้าไกล (Progressive Service)

Philip Kotler (1997 : 36) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการจะมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ต้องอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ เช่น เวลา สถานที่
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว
8. ความปลอดภัย (Security)
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/known Customer)

จากแนวคิดความพึงพอใจการให้บริการ สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจ หน่วยงานจะต้องมีนโยบายด้านการให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ด้านการบริการจะต้องมีกระบวนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ไว้ดังนี้

สุขสันต์ บุญยากร(2548: 3) กล่าวว่า การบริการเป็นการระดมทรัพยากรทั้งหมดมาร่วมกันทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และต้องมีการปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ผู้นำ (Leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาท จากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
2. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงาน คุณภาพไม่ได้เกิดจากผลงานของคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสาน ความพยายามของผู้เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูล และโอกาสเพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
3. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process focus) เป็นการมองว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพการบริการคือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รัดกุมง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้ดีที่สุด
4. จุดความฝันร่วมกัน (Common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ สมาชิกมีส่วนในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมาย
5. ทำดีไม่หยุดยั้ง (Continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็นอยู่

สุขสันต์ บุญยากร ยังกล่าวว่า เงื่อนไขการดำเนินการพัฒนาคุณภาพที่สำคัญยิ่งก็ได้แก่ การที่ผู้เกี่ยวข้องต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) อย่างน้อยใน 2 ส่วนใหญ่ๆ ได้แก่

1. เปลี่ยนจากการมุ่งหาปัญหาหรือตั้งรับ ไปสู่การพยายามปรับปรุงหรือออกแบบเพื่อป้องกันปัญหาในทุกส่วน
2. ปรับกระบวนการทำงานเป็นเชิงบวกมากขึ้น

ทวี นริสศิริกุล (2548 : 41-44) กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยมีองค์ประกอบในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 มิติ ดังนี้

1. องค์ประกอบภายนอก (Hard Factor) เป็นองค์ประกอบที่จับต้องได้ ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่ตั้ง อาคาร ภูมิทัศน์ภายนอก ภายในสำนักงาน การวางผังสถานที่ให้บริการให้มี ความทันสมัย สะอาด เรียบร้อยให้บริการได้สะดวก

2. องค์ประกอบเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน (Soft Factor) ได้แก่ การปรับปรุง กระบวนการทำงานให้ลูกค้า โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ช่วยในการให้บริการ การวางระบบฐานข้อมูลลูกค้า การปรับปรุง กำหนดกฎระเบียบ ขั้นตอนการ ปฏิบัติให้เหมาะสม

3. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึก ทักษะของพนักงาน (Shadow Factor) ได้แก่ การปรับปรุงบุคลิกภาพ การปรับเปลี่ยนทัศนคติและค่านิยมของพนักงานให้มีจิตใ้บริการ มี ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และต่อลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ

จากทั้งสามองค์ประกอบ องค์ประกอบภายนอกที่จับต้องได้เป็นองค์ประกอบที่ง่าย ที่สุดในการปรับปรุง โดยอาศัยงบประมาณที่มีอยู่ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ได้เพียงผิวเผินเท่านั้น ในขณะที่องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึก ทักษะ เป็นองค์ประกอบที่ ยากที่สุดในการปรับปรุง แต่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้คุณภาพการบริการขององค์การใน ภาพรวมดีขึ้น

อลงกต วรกี (2548 : 4549) กล่าวว่า นโยบายเน้นหนักด้านการบริการประชาชนของ กรมการปกครองเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนทำให้การบริการมีคุณภาพ

ดวงกมล พรธานี (2548 : 1) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการประชาชนของภาครัฐ จะต้องมิกฎหมาย ระเบียบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ประชาชนของภาครัฐดังนี้

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการประชาชน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า จากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย นโยบายรัฐบาล มติคณะรัฐมนตรี และได้มี การออกกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2540 ได้บัญญัติไว้ดังนี้

มาตรา 70 ได้กำหนดให้บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของหน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชน

มาตรา 75 ได้กำหนดให้ต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย คู่ครองสิทธิเสรีภาพของ บุคคล จัดวางระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ อำนวยความยุติธรรมแก่

ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน

2. นโยบายรัฐบาล ได้แถลงไว้ ดังนี้

1. นโยบายของรัฐบาลที่ผ่านมา

ข้อ 1.2.2 ได้กำหนดให้มีการปรับปรุงระบบงานภาคราชการและรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นระบบเปิด โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม ตลอดจนที่ไม่จำเป็น ปราศจากการเลือกปฏิบัติ และเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม โดยการจัดทำแผนพัฒนาระบบราชการและมาตรฐานคุณภาพงานราชการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐบาล

ข้อ 1.2.3 ได้กำหนดให้มีการปรับปรุงคุณภาพข้าราชการในการทำงานโดยเน้นผลงาน และการมีคุณภาพ ความซื่อสัตย์สุจริตการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมีความเป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่ ทำงานคุ้มค่ากับค่าตอบแทน โดยจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพและการส่งเสริมขวัญกำลังใจข้าราชการ

2. นโยบายของรัฐบาลปัจจุบัน ได้แก่ นโยบาย "อยู่ดีมีสุข" มีทั้งหมด 4 ด้าน หนึ่งในสี่ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐ

3. **มติของคณะรัฐมนตรี** ได้กำหนดให้ปี พ.ศ.2539 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการภาครัฐ เพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐได้ปรับปรุงการบริหารและการจัดการ โดยให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบวิธีการทำงานให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้องและสมประโยชน์ ต่อมา ได้มีมติคณะรัฐมนตรีให้ขยายปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐอีก 2 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1(2540-2541) และ ครั้งที่ 1(2542-2544)

อนึ่ง ในแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (2540-2544) กำหนดให้มีทศวรรษแห่งการส่งเสริมการให้บริการประชาชนของรัฐ

4. **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2532 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2540** โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. กำหนดให้หน่วยงานของรัฐให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่รับคำขอจนพิจารณาแล้วเสร็จและแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย

2. หากโดยสภาพแห่งเรื่องไม่สามารถดำเนินการได้ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการให้หน่วยงานของรัฐออกกระเบียบขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนสำหรับคำขอนั้นๆ

3. ให้คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติตามความเหมาะสม

5. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ได้กำหนดให้รัฐอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการดำเนินงานด้วยความประหยัดและมีประสิทธิภาพ และได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เรียกว่า หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน (Principles of Public Service) ซึ่งมีด้วยกัน 8 ประการ ดังนี้

1. มาตรฐานของบริการ (Standards) เป็นการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน สามารถติดตามตรวจสอบได้และเผยแพร่มาตรฐานที่กำหนดขึ้นให้ประชาชนได้รับทราบ โดยมาตรฐานที่หน่วยงานของรัฐกำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และทรัพยากรของหน่วยงานนั้น ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวจะต้องระบุระยะเวลา ปริมาณและคุณภาพของการให้บริการ

2. ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย (Information and Openness) เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องให้ประชาชนทุกกลุ่มได้รับทราบเกี่ยวกับการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสีย ผู้รับผิดชอบและเอกสารที่ประกอบการติดต่อราชการ

3. ทางเลือกและการปรึกษาหารือ (Choice and Consultation) เป็นการให้มีหน่วยงานหลายหน่วยงานทั้งของรัฐและเอกชน สำหรับให้บริการประชาชนและให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

4. เท่าเทียมและเป็นธรรม (Equal Treatment) เป็นการให้หน่วยงานให้บริการโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา เพศ พรรคพวก หรืออิทธิพลใดๆด้วยความเท่าเทียมกันและมีความเป็นธรรม

5. สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล (Courtesy and Helpfulness) เป็นการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพให้ความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ

6. อธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง (Putting Thing Right) เป็นการให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรู้จักขอโทษและอธิบายแก่ประชาชนผู้รับบริการและแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆโดยด่วนที่สุด และเปิดโอกาสให้มีการร้องทุกข์โดยกระบวนการที่ง่ายและสะดวก

7. ประสิทธิภาพและคุ้มค่า (Value for Money) เป็นการเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่ให้บริการมีการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประหยัด

8. สถานที่และสภาพแวดล้อม (Office and Surroundings) เป็นการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ดีให้แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำห้องส้วม ภูมิทัศน์รอบๆสถานที่ รวมถึงการแนะนำวิธีการเดินทางมารับบริการของประชาชน

ดวงกมล พรขำนิ (2548 : 9) ยังกล่าวถึงองค์ประกอบอื่นที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. นโยบาย หน่วยงานที่ให้บริการจะต้องมีนโยบายหรือสร้างนโยบาย เสียก่อน การสร้างนโยบายด้านบริการจะต้องสมดุลระหว่างบริการที่ต้องการให้ กับทรัพยากรที่มีอยู่ว่าสามารถตอบสนองบริการต่างๆที่ต้องการให้ นั้นได้หรือไม่ ต้องพัฒนา ปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง นโยบายด้านบริการนี้จะ เป็นบรรทัดฐานของการให้บริการของหน่วยงาน

2. สร้างบริการและวิธีปฏิบัติเพื่อให้บริการตามนโยบาย เมื่อหน่วยงานหรือรัฐบาลได้ตัดสินใจและกำหนดนโยบายเรื่องบริการแล้ว บริการและการปฏิบัติเพื่อให้บริการต้องดำเนินไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย เนื่องจากว่าผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐจะคาดหวังจากบริการของรัฐตามนโยบายที่แจ้งให้ประชาชนทราบ ดังนั้นประชาชนผู้รับบริการจะพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการตามที่รัฐประกาศว่าจะให้ นอกจากนี้ยังคาดหวังว่าจะได้รับการปฏิบัติเมื่อรับบริการนั้นๆจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี

3. สร้างวิธีการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการเป็นหลัก ขั้นตอนการให้บริการที่สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 146) องค์ประกอบที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพ มีหลายองค์ประกอบ มีดังนี้

1. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ผู้บริหาร ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการกำหนดนโยบายในการให้บริการ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับ กระบวนการให้บริการรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

1.2 พนักงานผู้ให้บริการและพนักงานในส่วนสนับสนุน พนักงานผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง พนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่างๆที่จะทำให้งานบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

2. กระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นส่วนที่ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้

3. สิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

3.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์แบบฟอร์มต่างๆ สิ่งเหล่านี้ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ

3.2 สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ได้แก่ นโยบายหน่วยงาน วัฒนธรรมการทำงาน ปรัชญาการทำงานของหน่วยงาน วิสัยทัศน์

Robert Spector and Patrick McCartby (2005 : 10) กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้องค์กรมีการบริการที่เป็นเลิศจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. วิสัยทัศน์ขององค์กร หรือนโยบายที่เป็นมิตรกับผู้ให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางหรือทิศทางขององค์กร อันจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร

2. ผู้นำ มีคุณสมบัติดังนี้

2.1 ผู้นำจะต้องแสดงตนให้เป็นตัวอย่างแก่พนักงานผู้ให้บริการ

2.2 ผู้นำจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน ให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า มีเกียรติ มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้สึกและมีวิญญาณของความเป็นเจ้าของกิจการ

2.3 สร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร

2.4 จัดหาหรือจ้างพนักงานที่เหมาะสมกับงานบริการ และรักษาพนักงานที่ดีไว้ในองค์กร

2.5 มอบอำนาจการตัดสินใจในการให้บริการ และส่งเสริมให้พนักงานมีความกล้าในการที่จะให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ

2.6 จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในการให้บริการ

2.7 มีการกล่าวคำชมเชยแก่พนักงานที่ให้บริการดีเด่นและมอบรางวัลตอบแทน

2.8 ลดกฎเกณฑ์ที่จะเป็นอุปสรรคในการให้บริการ การกำหนดกฎเกณฑ์ง่าย ๆ ดังกล่าวจะทำให้พนักงานมีปรัชญาในการให้บริการลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา

ดิสพงค์ พรชนกนาถ (2550) กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. การนำองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า เชื่อมมั่นในคุณค่าของการมุ่งเน้นลูกค้า ให้มากกว่าที่ผู้อื่นคาดหวังจะได้รับ พร้อมเสมอที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า สร้างความจงรักภักดี และความภาคภูมิใจต่อองค์กร เป็นคนที่สามารถขอความช่วยเหลือได้และเสมอต้นเสมอปลาย สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนและครอบคลุม ให้อำนาจในการตัดสินใจและแบ่งหน้าที่อย่างเหมาะสม

2. การทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ สร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ยกย่องและให้เกียรติ ยอมรับความแตกต่างของบุคคล สร้างทัศนคติที่ดีในการมองคน

3. ผู้นำในการบริการ สร้างบรรยากาศที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ กระตุ้นให้เกิดการทำงานเป็นทีมและสร้างจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ

มอบหมาย มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ได้บังคับบัญชา หลีกเลี่ยงการทำตัวหยิ่งโส ใจร้อน หงุดหงิด และงกเถิดจ้งช้ง พยายามปรับตัวให้เข้ากับทีมงานทุกคน กำหนดเป้าหมายและประเมินความคืบหน้าเป็นระยะ ๆ เพื่อที่จะสามารถจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และภารกิจต่าง ๆ ที่ทำอยู่

บทบาทของผู้นำในการบริการ เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ได้บังคับบัญชา สิ่งที่เรากำลังทำอยู่เป็นสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับงานนั้นใหม่ เป็นคำถามที่ดีเพื่อใช้สำหรับตรวจสอบและประเมินวัดผลปฏิบัติการเปรียบเทียบกับเป้าหมาย การมีจรรยาบรรณ ความริเริ่ม จินตนาการ และความไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก คือ คุณสมบัติที่ควรแสดงให้เห็น มีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานและในองค์กร

4. ความพึงพอใจของลูกค้า การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง กับมุมมองของลูกค้าจากการได้รับบริการ หรือได้สัมผัสกับผลิตภัณฑ์

สรุปองค์ประกอบหลักขององค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการ ผู้นำขององค์กร สภาพแวดล้อมและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

Katez and Danet (1973 : 10) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม (Environmental Factor) หมายถึง ลักษณะของวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นสภาพแวดล้อม ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

2. องค์ประกอบภายในองค์กร (Organization Factor) หมายถึง ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเอง เช่น เป้าหมายขององค์กร กฎระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติ ระดับของพนักงานผู้ให้บริการ

3. องค์ประกอบสถานการณ์ หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพของสถานที่ ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นการส่วนตัว

Boom and Britner (1981: อ้างถึงใน พิมพ์ประไพ สุวงศ์สินธุ์ : 2548 : 19) องค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดด้านบริการ ประกอบด้วย 6 Ps ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Product) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ ได้แก่ มีความถูกต้อง รวดเร็ว การสร้างความมั่นใจ และเชื่อถือได้ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ

2. สถานที่ให้บริการ (Place) หมายถึง การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการรวมถึงทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการได้ทั่วถึง ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

3. การส่งเสริมแนะนำบริการ (Promotion) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งตรงกับความรู้สึกที่มีอยู่ก็จะรู้สึกยินดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมา

4. ผู้ให้บริการ (Personal) หมายถึง ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การอบรม การจูงใจ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้สามารถแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสนใจเอาใจใส่ มีกริยามารยาทเรียบร้อย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนมีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำหน้านั้นๆ

5. สภาพแวดล้อมในการให้บริการ (Physical Environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสถานที่ให้บริการ

6. กระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้เข้ารับบริการมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ.

Parasuraman (1985 : 41-50) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ โดยกล่าวว่า ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อ สื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1. สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ เช่น สำนักงานต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

2. บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตาดียิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

3. เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

4. วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณา

ต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

5. สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

6. ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

จากแนวคิดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการประกอบด้วย ผู้นำของหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องสนับสนุนการบริการมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ สภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องสะอาดสวยงามมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและนโยบายของรัฐบาล วิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่ให้บริการและกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ส่วนที่ 4 แนวคิดปัญหาและอุปสรรคของการบริการ

ในส่วนนี้จะได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริการ ได้มีนักวิชาการและผู้รอบรู้ทางการให้บริการ ได้ให้รายละเอียดไว้ดังนี้

рін ช่วงสาร (2543 : 2-7) ได้กล่าวถึงปัญหาในการให้บริการ มีดังนี้

1. ปัญหาเกิดจากเจ้าหน้าที่

- 1.1 ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและไม่มีอิทธยาศัยไมตรีอันดีกับประชาชนที่มาติดต่อ
- 1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ตั้งใจทำงาน ทำงานล่าช้า
- 1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดคุณภาพ คุณธรรมและขาดจิตสำนึกในการ

ให้บริการประชาชน

- 1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัดและไม่พอเพียงต่อการให้บริการ

ประชาชนอย่างเร่งด่วน

- 1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบในหน้าที่
- 1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์
- 1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ความชำนาญในหน้าที่
- 1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่กล้าตัดสินใจเพราะกลัวความผิดพลาดแล้วตนเอง

ต้องรับผิดชอบ

- 1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเคร่งครัดต่อกฎ ระเบียบมากเกินไป

1.10 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งอุปกรณ์ให้รวดเร็วขึ้น

1.11 ผู้บังคับบัญชาไม่เห็นความสำคัญของงานบริการปล่อยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานแต่เพียงฝ่ายเดียว ไม่มีวิธีการแนะนำช่วยเหลือหรือกำกับดูแลเท่าที่ควร

2. ปัญหาเกิดจากผู้รับบริการ

2.1 นำหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการมาไม่ครบตามที่กฎหมายกำหนด เนื่องจากไม่มีไม่ทราบหรือไม่สนใจ

2.2 ไม่ยอมรับบริการก่อนหลัง มีการลัดคิว เพื่อต้องการได้บริการเร็วเป็นพิเศษ

2.3 ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในระบบราชการ

2.4 ใช้สิทธิ เช่น ผ่านการสั่งการเป็นพิเศษจากหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง โดยไม่ผ่านเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามลำดับ

2.5 ประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

2.6 ประชาชนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงาน

2.7 ต้องชำระค่าปรับสูง สำหรับประชาชนบางคน

2.8 ประชาชนไม่เข้าใจถึงสิทธิหน้าที่ของตนเอง

2.9 ประชาชนไม่สนใจเอกสารของทางราชการ

2.10 มีการปกปิดข้อเท็จจริงบางเรื่อง

2.11 เสนอให้สับเปลี่ยนข้าราชการอันก่อให้เกิดปัญหาตามมา

3. ปัญหาเกิดจากกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่างๆ

กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่างๆ ของทางราชการที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาไว้เป็นขั้นตอน แต่การปฏิบัติในบางเรื่องเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สนใจหรือติดตามปรับปรุงแก้ไขได้ทันกับเหตุการณ์

4. ปัญหาเกิดจากสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

อาคารสถานที่คับแคบ ไม่ทันสมัย ผู้มาติดต่อไม่มีที่นั่งเพียงพอ ต้องออกไปนั่งรออยู่ข้างนอกอาคาร โต๊ะ เครื่องมือสำหรับเขียนหนังสือของผู้มาติดต่อก็มีไม่พร้อม เครื่องมือเครื่องใช้ไม่ทันสมัยและไม่มีโทรทัศน์ให้ชมระหว่างรอคอย

สุขสันต์ บุญยากร (2548 : 6) ได้อธิบายถึง ทฤษฎี 3 Is ของการบริการที่ด้อยคุณภาพ ปัญหาของการบริการ ความผิดพลาดหรืองานบริการมีปัญหาเกิดจากองค์ประกอบทางจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน 3 ประการ คือ

1. Innocence ความไร้เดียงสา ไม่ประสีประสาขาดประสบการณ์ที่ดี จึงทำผิดด้วยความไม่รู้ เกิดจากขาดความรู้ทักษะการทำงาน องค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญ หัวหน้างานก็ไม่ทำหน้าที่ที่พึงเลี้ยงหรือให้คำปรึกษาชี้แนะ นิเทศสอนงาน

2. Ignorance ความละเลย หมกงาน ทั้งๆ ที่รู้ว่าไม่ควรทำอะไรก็ทำ เกิดจากการขาดจิตสำนึกต่อหน้าที่ในการให้บริการที่ดี ขาดการควบคุมที่ดี ขาดวินัยในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาไม่ตั้งระบบงานที่มีวินัยหรือไม่ธำรงรักษาระบบที่ดีขึ้น รวมทั้งขาดการปรับปรุงระบบงานนั้นๆ ให้ทันสมัย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3. Intention การจงใจกระทำในสิ่งที่ผิดทั้งๆ ที่รู้ว่าผิด แต่ทำไปด้วยเจตนาบางอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการหาประโยชน์ให้ตนเองหรือเพื่อความพอใจ เกิดจากสภาพความงุนใจหรือ Morale ของพนักงานบริการ ซึ่งอาจมีสาเหตุจากการขาดจริยธรรม หรือเหตุผลส่วนบุคคล การบังคับบัญชา ระบบเงินเดือนและค่าตอบแทน ระบบการให้รางวัลและการลงโทษ

นอกจากนี้ สุขสันต์ บุญยกร ยังกล่าวอีกว่า ปัญหาที่จุดสัมผัสบริการ (Service Interface Station) จุดสัมผัสบริการ คือ จุดที่ให้บริการส่งมอบการบริการให้ลูกค้า ขณะที่ลูกค้าได้รับบริการใน “ช่วงขณะของความเป็นจริง (Moment of Truth : MOT)” ซึ่งเป็นช่วงขณะแห่งการปรับแต่งความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ การส่งมอบบริการที่จุดสัมผัสบริการจะประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้บริการ 2 กลุ่ม ได้แก่

1. พนักงานส่วนหน้าหรือเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ (Front-line Staff) ที่สัมผัสลูกค้าหรือผู้ขอรับบริการโดยตรง และ

2. พนักงานส่วนหลังหรือฝ่ายสนับสนุน (Supporting Staff) ที่ช่วยอยู่เบื้องหลัง ปัญหาอาจเกิดขึ้นได้ใน 2 กรณี ได้แก่

2.1 F-C Problem ได้แก่ ปัญหาระหว่างผู้ให้บริการส่วนหน้า (Front-line Staff) กับลูกค้า (Customer) ซึ่งไม่ยากเพราะรู้ตัวผู้ให้บริการ รู้ปัญหาลูกค้า รู้หน้าที่ที่ควรจะทำ ซึ่งอาจแก้ไขโดยการอบรม ตั้งมาตรฐาน ปลูกจิตสำนึก และใช้ Job Description เป็นหลัก

2.2 S-F Problem ได้แก่ ปัญหาระหว่างฝ่ายสนับสนุน (Supporting Staff) กับผู้ให้บริการส่วนหน้า (Front-line Staff) ซึ่งแก้ไขค่อนข้างยากเพราะเกี่ยวข้องกับหลายๆ คน ลูกค้าไม่กล้าโวย ฝ่ายสนับสนุนไม่คิดว่าตนเกี่ยวข้องกับการบริการหรือลูกค้าวิเคราะห้ปัญหายากเมื่ออบรมกันทั้งหน่วยงาน ซึ่งจะทดสอบและประเมินผลยาก ผู้เกี่ยวข้องมักอ้าง Job description ของตนว่าไม่น่าจะมีส่วนเกี่ยวข้อง

ดวงกมล พรธานี (2548 : 7) กล่าวถึงลักษณะของปัญหาที่พบจากการบริการภาครัฐ มีดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เช่น มีกิริยา วาจาไม่เหมาะสมหรือแสดงกิริยา วาจาถูกผู้รับบริการ
2. ปัญหาที่เกิดจากการสื่อความที่ไม่ชัดเจน เช่น ความไม่เข้าใจในภาษาราชการ หรือเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
3. ปัญหาที่เกิดจากระเบียบ หรือนโยบายของรัฐ เช่น ระเบียบบางระเบียบอาจจะไม่ตรงกับความต้องการของกลุ่ม หรือประชาชน

นอกจากนี้ ดวงกมล พรธานี ยังกล่าวถึงประโยชน์ของปัญหาที่เกิดจากการบริการภาครัฐ ดังนี้

1. ช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น
2. ช่วยในการจัดหาวิธีการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น
3. ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้น ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
4. ช่วยทำให้รู้ว่าการผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อจะได้หาทางป้องกัน หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ได้ถูกต้อง

5. เป็นส่วนหนึ่งของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการของรัฐ

Parasuraman (2549) ยังกล่าวถึง องค์ประกอบที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจเมื่อได้รับบริการ

1. พนักงานไม่สุภาพ อารมณ์ฉุนเฉียว
2. พนักงานไม่เต็มใจที่จะให้บริการ
3. ต้องรอเป็นเวลานาน
4. ได้รับบริการน้อยกว่า/ด้อยกว่าที่สัญญาไว้
5. มีการโอนสายกันไปมา

Parasuraman (2549) ได้กล่าวถึง สาเหตุของการให้บริการที่ไม่ดี ดังนี้

1. พนักงานที่ไม่ใส่ใจ
2. การฝึกอบรมพนักงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ
3. ทักษะไม่ดีของพนักงานต่อตัวลูกค้า
4. ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับกับสิ่งที่องค์กรส่งมอบ
5. องค์กรปราศจากปรัชญาของการให้บริการลูกค้า
6. การจัดการแก้ไขปัญหาล้มเหลวจากลูกค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ

7. ไม่มีการมอบอำนาจให้กับพนักงานอย่างพอเพียงเพื่อส่งมอบบริการที่ดี

8. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่เหมาะสม

จากแนวคิดปัญหาและอุปสรรคของการบริการ สามารถสรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคของการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมที่จะเป็นผู้รับบริการ ด้านสถานที่ให้บริการที่คับแคบ การติดต่อไม่สะดวก ด้านการให้บริการที่ล่าช้า มีกระบวนการบริการมากเกินไป ความจำเป็น ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ขาดการประชาสัมพันธ์หรือการประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน

ส่วนที่ 3 แนวคิดและหลักการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำ

ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ได้แบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กระทรวงคมนาคม และกำหนดให้กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทย กฎหมายว่าด้วยเรือโค่นกัน กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชยนาวี และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาและวิเคราะห์เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งทางน้ำ
3. ดำเนินการจัดระเบียบการขนส่งทางน้ำและกิจการพาณิชยนาวี
4. ร่วมมือและประสานงานกับองค์การ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศในด้านการขนส่งทางน้ำ การพาณิชยนาวี และในส่วนที่เกี่ยวกับอนุสัญญา และความตกลงระหว่างประเทศ
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

จากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ดังกล่าว สามารถแปลงเป็นอำนาจหน้าที่ที่นำไปสู่การปฏิบัติให้ชัดเจนได้ ดังนี้

1. ก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางน้ำอย่างทั่วถึงและคุ้มค่าเพื่อให้ต้นทุนการขนส่งสินค้าลดลง
2. พัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานและบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเชื่อมโยงกับระบบการขนส่งอื่น สอดคล้องการพัฒนาอย่างบูรณาการ ประชาชนเข้าถึงระบบการขนส่งสาธารณะเพิ่มขึ้น

3. กำกับ ดูแล และให้บริการ เช่น การตรวจการเดินเรือ , การให้บริการนำร่อง ,การออกใบสำคัญต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย

4. ผลิตและพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับกิจการพาณิชย์นาวี

จากอำนาจหน้าที่ของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์นาวี ผู้บริหารของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์นาวี ได้กำหนดนโยบายของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์นาวี ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงข่ายโครงสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน และการกระจายบริการพื้นฐานให้ทั่วถึงและเพียงพอ นำไปสู่การกระจายความเจริญไปสู่ส่วนภูมิภาค และสร้างโอกาสให้กับประชาชนทุกระดับในสังคม อันเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ตลอดจนเป็นการส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยวทางน้ำ

2. พิจารณาส่งเสริม และสนับสนุนให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลบริหารท่าเรือ โดยสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา และในคลองบางส่วนในเชิงพาณิชย์ เพื่อให้สามารถซ่อมแซมบำรุงรักษาท่าเรือให้มีความปลอดภัย ได้มาตรฐานได้ อันจะเป็นการลดภาระต้นทุนค่าใช้จ่ายดูแลบำรุงรักษาของรัฐได้บางส่วน โดยร่วมพิจารณาอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอัตราที่เหมาะสมและเป็นธรรมสำหรับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

3. พัฒนาจุดเชื่อมต่อระบบโครงข่ายขนส่งสาธารณะทางน้ำ และทางบก เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนยิ่งขึ้น

4. บำรุงและพัฒนาเรือให้ได้มาตรฐาน โดยการขุดลอก และขยายร่องน้ำให้ได้มาตรฐานรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้ร่องน้ำ

5. พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารที่ต้องใช้ระบบการขนส่งเชื่อมต่อเพื่อลดต้นทุนการขนส่งให้ต่ำลงและสามารถแข่งขันการค้าและบริการกับต่างประเทศ

6. รณรงค์ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ โดยเสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เกิดความตระหนักถึงผลกระทบของปัญหาน้ำเสีย ปัญหามลพิษทางน้ำเนื่องจากน้ำมัน และร่วมแก้ปัญหาในพื้นที่

7. จัดทำแผนการใช้ประโยชน์การขนส่งทางน้ำและกิจการพาณิชย์นาวี ทั้งระบบ ภายใต้กรอบแผนหลักการขนส่งกระทรวงคมนาคม และแผนพัฒนาระบบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multi-Model Transport) เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพระบบการขนส่งของประเทศ

8. ส่งเสริม สนับสนุนกิจการขนส่งทางน้ำ และพาณิชย์นาวี รวมทั้งผลิตบุคลากรให้มีคุณภาพและปริมาณเพียงพอทั้งบุคลากรที่ทำงานบนฝั่งและที่ทำงานในเรือ สอดคล้องตามมาตรฐานสากล

9. พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางในการบริหารท่าเรือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาอัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าเช่า ในอัตราที่เหมาะสม อันส่งผลให้อัตราค่าบริการการขนส่งการนำลดต่ำลง ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการขนส่งทางน้ำ อีกทั้งเป็นชักจูงให้เอกชนผู้ประกอบการมาลงทุนเพิ่มขึ้น

10. กำหนดเส้นทางเดินเรือเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการสัญจรทางน้ำ ตลอดจนการรับแจ้งเหตุ การลาดตระเวนค้นหาและช่วยเหลือผู้ที่ประสบภัยทางทะเล และการดูแลสภาพแวดล้อมทางทะเล รวมทั้งการจัดระเบียบการจราจรทางน้ำในบริเวณเขตท่าเรือให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มีระเบียบ ปลอดภัย โดยพิจารณาอัตราค่าธรรมเนียมสำหรับเรือที่เข้ามาจอดในเขตท่าเรือ การขนถ่ายสินค้ากลางน้ำ เป็นต้น ในอัตราที่เป็นธรรมและเหมาะสม อันเป็นการสนับสนุนการส่งออกของประเทศ

11. จัดหาระบบเครื่องมืออุปกรณ์ให้ทันสมัยเป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อสนับสนุนให้มีการตรวจตรา กำกับดูแล การสัญจรทางน้ำให้เกิดความปลอดภัย รวมทั้งรักษาสภาพแวดล้อมทางน้ำด้วย

12. เร่งรัดปรับปรุง ศึกษา และพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย เพื่อนำมาช่วยในการพัฒนาระบบงานการขนส่งทางน้ำให้ได้มาตรฐาน ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน และเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการก้าวไปสู่การให้บริการแบบ One-stop-service เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

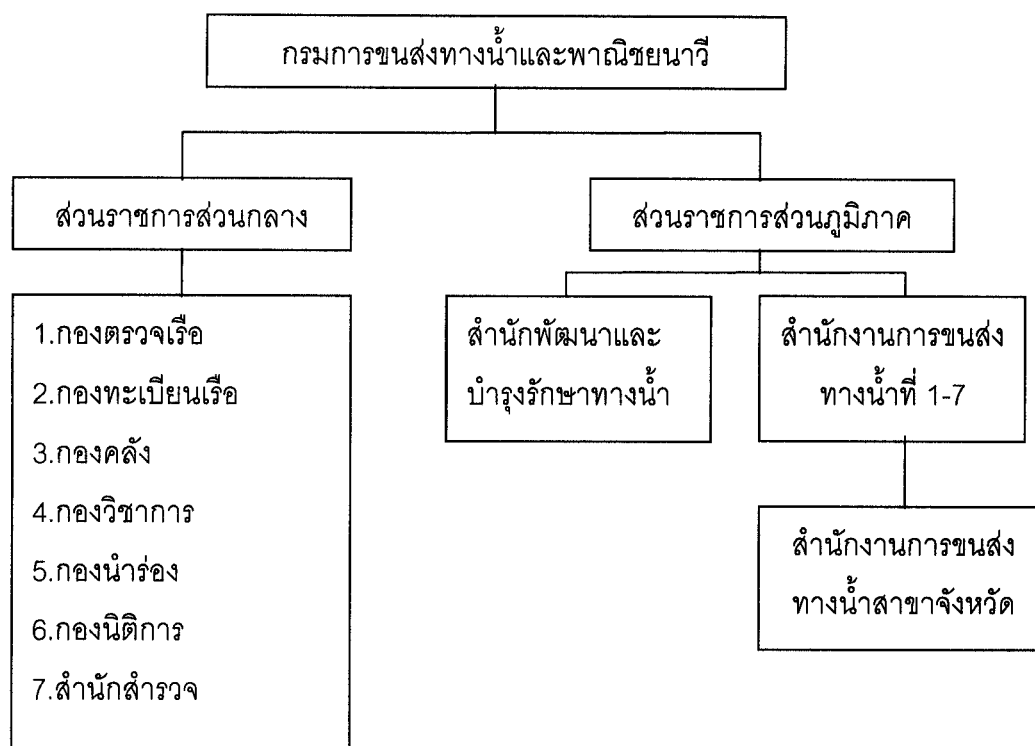
13. ปรับปรุง กฎระเบียบ ข้อบังคับและจัดระบบการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางน้ำให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

14. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในด้านต่าง ๆ ให้ทันสมัย สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม และการศึกษา โดยให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งการอบรมด้านคุณธรรม และจริยธรรม

ปัจจุบัน กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี มีการแบ่งโครงสร้างส่วนราชการภายในเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนราชการส่วนกลาง เช่น กองทะเบียนเรือ กองตรวจเรือ กองคลัง ฯลฯ และส่วนราชการภูมิภาค ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 1-7 และสำนักพัฒนาและบำรุงรักษาทางน้ำ

ส่วนราชการภูมิภาค ในส่วนของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 1-7 นั้น จะมีส่วนราชการระดับปฏิบัติประจำจังหวัดต่างๆเป็นส่วนราชการในบังคับบัญชาเรียกว่า สำนักงานการขนส่งทางน้ำ

สาขาในแต่ละจังหวัด การแบ่งส่วนราชการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีดังแสดงในภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างส่วนราชการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

ในส่วนของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา สังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 (อยุธยา) ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ.2456 และพระราชบัญญัติเรือไทย ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ด้านการปราบปราม ได้แก่ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ. 2456 กฎหมายว่าด้วยเรือไทย พ.ศ. 2481 กฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดนกัน กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชยนาวี และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมตรวจตราการเดินเรือ และปราบปรามเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทย กฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดนกัน และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการดำเนินคดีแก่ผู้กระทำการอันเป็นความผิดกฎหมายดังกล่าว ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมการปลูกสร้างอาคารหรือ สิ่งอื่นใดมิให้ล่วงล้ำลำน้ำหรือกีดขวางทางเดินเรือ ทั้งนี้ ก็เพื่อให้บังเกิดความปลอดภัยในการเดินเรือสะดวกและรวดเร็วในการลำเลียงขนส่งทางน้ำ และเป็นการรักษาแนวขอบฝั่งให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยด้วย

2. อำนาจหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ได้แก่ จัดทะเบียนเรือไทย ออกใบอนุญาตใช้เรือ และต่อใบอนุญาตใช้เรือ แก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในใบทะเบียนและใบอนุญาต ดำเนินการเกี่ยวกับการทำนิติกรรมเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ตรวจสอบและแก้ไขเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการจดทะเบียนและ ออกใบอนุญาตต่างๆของเรือ การออกประกาศนียบัตรฝ่ายช่างกลและการออกประกาศนียบัตรฝ่ายเดินเรือ

3. อำนาจหน้าที่ด้านการประสานงานกับส่วนราชการในราชการส่วนภูมิภาคหรือประสานงานกับจังหวัด

จากแนวคิดและหลักการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำ สามารถสรุปได้ว่า สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา สังกัด กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กระทรวงคมนาคม สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยามีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญได้แก่ การบริการ เช่น การต่อใบอนุญาตใช้เรือ การออกประกาศนียบัตรผู้ควบคุมเรือและผู้ควบคุมเครื่องจักร เป็นต้น และการปราบปรามผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ.2456 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยเฉพาะอำนาจหน้าที่ของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ด้านการให้บริการประชาชนเท่านั้น

ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเลขที่เป็นอยู่ 2.พัฒนาแนวทางในการแก้ไขปัญหา และ 3. ทดสอบแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ตัวแปรตาม คือ การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ ตัวแปรอิสระ คือ กิจกรรมแทรกแซง ได้แก่ การพัฒนาด้านอาคารสถานที่ของสถานี การปรับปรุงการบริการ การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ ในการศึกษาสภาพปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยเก็บข้อมูลจากการอภิปรายกลุ่มระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการกับประชาชนผู้เคยมาใช้บริการที่สถานีตำรวจ การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสถานีตำรวจ พบว่า การให้บริการของสถานีตำรวจยังไม่เหมาะสมไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนอันมี

สาเหตุมาจากการจัดอาคารสถานที่ของสถานีไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีผังแสดงห้องทำงาน และขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ ระบบงานบริการไม่มีการจัดหมวดหมู่ของงานไว้ในขั้นตอนเดียวกัน มีกฎ ข้อบังคับ ที่ยุ่งยากและสลับซับซ้อน เสียเวลาไม่เสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความเข้าใจ และสำนึกในการให้บริการ มีพฤติกรรมและท่าทีที่ไม่เหมาะสม ประชาชนผู้มาใช้บริการยังไม่รู้ขั้นตอนในการติดต่องาน ไม่เข้าใจภาระหน้าที่ของสถานีตำรวจ จากปัญหาดังกล่าว จึงได้ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรกแซงตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2541 ถึงเดือนกรกฎาคม 2541 เป็นระยะเวลารวม 6 เดือน จากนั้นได้ประเมินผลการพัฒนาผลการศึกษา พบว่า หลังการใส่กิจกรรมแทรกแซงประชาชน ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในด้านต่างๆ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านงานบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ ถือว่าการพัฒนาตามแนวทางที่กำหนดนั้นสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่คาดหวังไว้

ปัญหา ต้นเงิน (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ 2. เพื่อวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังการให้บริการที่ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการมารับบริการของประชาชน โดยจำแนกความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
2. ด้านสถานที่ให้บริการ
3. ด้านขั้นตอนของการให้บริการ
4. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยแยกองค์ประกอบแต่ละด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนด้านระยะเวลาในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ปรีศนิญา สันทิต (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้ 1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสิน สาขากาญจนบุรี 2.เพื่อเปรียบเทียบบริการด้านต่างๆของธนาคารออมสิน สาขากาญจนบุรี 3.เพื่อเปรียบเทียบองค์ประกอบส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสิน สาขา

กาญจนบุรี 4. เพื่อเปรียบเทียบระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากาญจนบุรีออกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านสถานที่ให้บริการ 3. ด้านขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการดำเนินการ

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจต่ำสุดในด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการเป็นลูกค้า องค์ประกอบที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ รายได้ต่อเดือนและประเภทของการมาใช้บริการ

สถาพร สุดแสนะ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2. ศึกษาถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการด้านทะเบียนของอำเภอคลองหลวง ผลการศึกษาพบว่า

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ใช้ระยะทางการเดินทางมาติดต่อกับสำนักทะเบียนมากกว่า 7 กม. โดยมาติดต่อกับสำนักทะเบียนในเรื่องการแจ้งย้ายเข้าและย้ายออก ใช้เวลาในการติดต่อมากกว่า 30 นาทีแต่ไม่เกิน 1 ชม. มีความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและในด้านต่างๆ ทุกด้านกล่าวคือ ในด้านอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ และในด้านการประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วนเพศ อายุ อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน เรื่องที่มาขอใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อกับสำนักทะเบียน อำเภอไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียน

พิเชฐ สุดเดือน (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ ศึกษากรณี สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 ตรัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ และค้นหาเหตุผลประกอบที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ ในด้านการขอขึ้นทะเบียนเรือใหม่ การต่ออายุใบอนุญาตใช้เรือ การขอโอนกรรมสิทธิ์และอื่นๆ ของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 (ตรัง) กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนเรือ ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษาอนุปริญญา มีอาชีพ รับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,000-10,000 บาท
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการงานทะเบียนเรือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และหากพิจารณาแต่ละด้านคือ การขึ้นทะเบียนเรือใหม่ การต่อใบอนุญาตใช้เรือ การโอนกรรมสิทธิ์และอื่นๆ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก เช่นเดียวกัน
3. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ โดยภาพรวมพบว่า ความสะดวกรวดเร็วมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง การมีขั้นตอนของระบบการจัดการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ส่วนความทันสมัยของบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย
4. ประสิทธิภาพของผู้มารับบริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือของ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 (ตรัง) แตกต่างกัน

ประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อ 1.วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง 2.เพื่อแยกแยะองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง 3.เพื่อวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง และ 4.เพื่อแยกแยะองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง 5. เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง

2. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ได้แก่ ประเภทการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการรับรู้เกี่ยวกับระเบียบและข้อกำหนดในการมาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

3. การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง บรรลุประสิทธิผลในระดับมาก

4. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ตำแหน่งและระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5. ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ การให้บริการที่เสมอภาคกันและการตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

บำเพ็ญ ไชยชนะ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และองค์ประกอบของความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร จำนวน 380 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการ ด้านความเสมอภาคมากที่สุด รองลงมาคือด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม และการมีความรู้ในงานบริการ/ระเบียบ/หลักการใช้กิจกรรมบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร แต่ความแตกต่างกันทางระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีธรณี กรมการขนส่งทางบก การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีธรณี กรมการขนส่งทางบก 2). เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีธรณี กรมการขนส่งทางบก

จำแนกตามเพศ จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการมารับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ในปี พ.ศ. 2546 ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตาม เพศ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายได้

โสภณ คล่องบุญจิต (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออก ที่มีต่อการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ส่งออก ได้แก่ ประเภทของการประกอบธุรกิจ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประเภทสินค้าที่ส่งออก และเส้นทางเดินเรือที่ใช้บริการ 3. ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า (1) ความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการใน 4 ด้าน และในภาพรวมของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้ ในด้านการให้บริการก่อนการจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามประเภทของการประกอบธุรกิจและเส้นทางเดินเรือที่ใช้บริการ ในด้านการให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้อง ไม่พบความแตกต่างกันในด้านกลยุทธ์ทางการตลาด พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาและเส้นทางเดินเรือที่ใช้บริการ ในด้านอัตราค่าบริการ พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามประเภทของการประกอบธุรกิจ ระดับการศึกษาและประเภทของสินค้าที่ส่งออก (3) ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ พบว่าในด้านการให้บริการก่อนการจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล ส่วนใหญ่ระบุว่ามีปัญหาพื้นที่ที่ระวางเรือไม่เพียงพอ และขนาดตู้สินค้าไม่ตรงตามต้องการ ควรมีการจัดขนาดตู้สินค้าให้เหมาะสมกับสินค้ามากขึ้น ใน

ด้านการให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้อง มีปัญหาด้านเอกสารส่งออกมีที่ผิด ไม่เรียบร้อย ลำช้า ควรปรับปรุงความถูกต้องของเอกสารและจัดส่งให้เร็วขึ้น ในด้านกลยุทธ์ทางการตลาด มีปัญหาขาดการดูแลและติดตามลูกค้าในด้านอัตราค่าบริการ มีปัญหาอัตราค่าระวางเรือที่เรียกเก็บสูงเกินไป และมีข้อเสนอแนะให้ลดอัตราค่าบริการลงบ้างตามความเหมาะสม

ประเทืองทิพย์ ชีรเวชเจริญชัย (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1.ศึกษาความพึงพอใจในสภาพปัจจุบันกับความพึงพอใจที่คาดหวังของเจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง 2.เปรียบเทียบความพึงพอใจในสภาพปัจจุบันกับความพึงพอใจที่คาดหวังของเจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการ 3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการของกรมบัญชีกลาง โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านข้อมูลข่าวสาร 2.ด้านขั้นตอนในการให้บริการและระยะเวลา 3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการ 1. มีความพึงพอใจในสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนในการให้บริการและระยะเวลา และด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ 2. มีความคาดหวังสูงกว่าในปัจจุบันที่ได้รับอยู่โดยคาดหวังในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความคาดหวังมากที่สุดคือด้านข้อมูลข่าวสาร รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการในการให้บริการและระยะเวลา และด้านการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในสภาพปัจจุบันกับความพึงพอใจที่คาดหวัง พบว่า เจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการมีความพึงพอใจที่คาดหวังของเจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 4. มีข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยและจัดให้มีศูนย์กลางการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ มีการจัดตั้ง Call Center และเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์จำนวนเจ้าหน้าที่ สถานที่จอดรถ และที่นั่งรอรับบริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้มาขอรับบริการ

นันทยาพร อัสเจริญวัฒนา (2548) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม ประสบการณ์จากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการในเรื่องบริการจากศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัด 2. ศึกษาการรับรู้การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด และ 3.ศึกษาคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัดจากการรับรู้ของ

ประชาชนผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัดที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่เขตบางพลัด ผลการวิจัยพบว่า

ผู้รับบริการมีความคาดหวังในบริการจากศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการต้อนรับและตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีการรับรู้การให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการในภาพรวมผู้รับบริการรับรู้ว่ามีคุณภาพดี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ การต้อนรับและตอบสนองของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะการให้บริการ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ เครื่องมือเครื่องใช้และเอกสารการติดต่อ เวลาที่ได้รับจากการบริการ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี และการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ให้บริการ

กาวินท์ พานเทียนทอง (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลและประเภทของกองทุน (3) เพื่อศึกษาความต้องการเพิ่มเติมของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา (4) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

ผลการวิจัย พบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่เคยรับบริการ และประเภทกองทุนที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ประกันตนที่มีเพศและผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ผู้ประกันตนมีความต้องการเพิ่มเติม ในด้านจำนวนเงินที่ได้รับการจ่ายประโยชน์ทดแทนเพิ่มจึ้นรองลงมา คือ บริการนำคัมที่สะอาดระหว่างรอรับบริการ (4) ปัญหาที่ผู้ประกันตนพบมากที่สุดในการให้บริการ คือ ความเข้าใจของผู้ประกันตนในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเพราะซับซ้อนเกินไป รองลงมาได้แก่ปัญหาด้านที่นั่งคอย และที่จอดรถไม่เพียงพอ ตามลำดับ

เพ็ญสิริ จันทนะโสทธิ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนในประเทศไทย

จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (2) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทยและ(3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการ กับความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย

ผลการวิจัย พบว่า (1) สมาชิกที่มีเพศ อายุ รายได้ และจำนวนหุ้นสะสมที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นจากการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสถานภาพการสมรส อาชีพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน จึงจะมีระดับความคิดเห็นดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมาชิกที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพและรายได้แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นจากความคาดหวังในคุณภาพคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สมาชิกที่มีอายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และจำนวนหุ้นสะสมแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ระดับความคิดเห็นของสมาชิกจากการรับรู้คุณภาพบริการ ทั้ง 10 ด้านของสหกรณ์เครดิตยูเนียนอยู่ในระดับสูงมาก ในขณะที่ความคิดเห็นของสมาชิกจากความคาดหวังในคุณภาพทั้ง 10 ด้าน ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน อยู่ในระดับสูง โดยความคิดเห็นทั้งการรับรู้และความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในคุณภาพบริการด้านความปลอดภัยสูงสุด (3) ความคิดเห็นระหว่างการรับรู้ของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการ ในทุกด้านมีความแตกต่างกัน โดยการรับรู้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวังในทุกด้าน แสดงว่าสมาชิกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย

มุกดาฉาย แสนเมือง (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาในมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน โดยการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จากผู้เรียน 256 คน และผู้สอนจำนวน 44 คน ในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรมจาก 5 มหาวิทยาลัยที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สัดส่วนร้อยละ (Percentage) ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ระบุค่าของข้อมูลเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต (Mean)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนได้ให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบด้านหลักประกันมากที่สุด เช่นเดียวกับผู้สอน ผู้เรียนและผู้สอนให้ความสำคัญใน 5 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน คือ ด้านความเชื่อถือ ด้านหลักประกัน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ตามลำดับ แต่ระดับความสำคัญใน 5 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

แตกต่างกันโดยผู้เรียนให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วย ในขณะที่ผู้สอนให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วยปานกลาง

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Susan E. Parizeau and J.R. McDaniel. (1997) ได้ศึกษาถึงการกำหนดคุณภาพการบริการในคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยทางตะวันออกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกา จำนวน 2 แห่งโดยใช้ SERVQUAL ซึ่งเป็นกรอบความคิดของ Parasuraman พบว่า ทางคณะบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตอบสนองคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของนักศึกษาของที่เรียนอยู่ ใน 2 มหาวิทยาลัย ถึงแม้ว่าทั้งสองฝ่ายให้ความสำคัญสูงสุดในด้านหลักประกัน แต่ก็ให้ ลำดับความสำคัญที่แตกต่างกันในองค์ประกอบที่เหลือ ดังนั้นจากงานวิจัยจึงมี ข้อเสนอแนะว่าบัณฑิตวิทยาลัยควรที่จะให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการทางการศึกษาและความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น ซึ่งผลที่ได้ จะนำไปสู่การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้เกิดผลดีกับ มหาวิทยาลัยในอนาคต

Fitzgerald and Durant (1980) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซี ที่มีต่อบริการที่ได้รับ 5 ประการ คือ บริการด้านตำรวจ อักศิกษ์ อนามัย การศึกษาและถนนหนทาง ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการประเมินจากอัตวิสัย โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ นั้นเป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นผู้ที่ถูกมองว่า น่าจะมีความรู้สึกว่า ถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซีมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ องค์ประกอบทางด้านภูมิหลังของประชาชน และองค์ประกอบทางด้านทัศนคติเป็นองค์ประกอบที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการก็ให้พิจารณาจากองค์ประกอบเรื่องเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่ง ในการพยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ