

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตลอดจนศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และประชาชนรู้สึกต่อองค์กรเป็นอย่างไร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารราชการกับสิทธิเสรีภาพของประชาชน
 - 1.1 ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิเสรีภาพของประชาชน
 - 1.2 ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ สำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง
 - 1.3 การบริการและให้ความช่วยเหลือประชาชน
 - 1.4 การบริหารราชการที่มุ่งบริการประชาชน
 - 1.5 การให้บริการสาธารณะ
 - 1) ความหมายของบริการสาธารณะ
 - 2) องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ
2. แนวคิดและทฤษฎีในการบริหารคุณภาพ
 - 2.1 ความหมายของการบริหารคุณภาพ
 - 2.2 หลักการสำคัญของการบริหารคุณภาพ (TQM)
 - 2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารคุณภาพ (TQM)
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ
 - 3.1 ความหมายของคุณภาพของการบริการ
 - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการ
 - 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 1) ความหมายการให้บริการ
 - 2) หลักการและแนวทางการให้บริการ
 - 3) คุณลักษณะของผู้ให้บริการ
4. แนวทางการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพ
 - 4.1 การสร้างความสัมพันธ์
 - 1) ความหมายการสร้างความสัมพันธ์
 - 2) ลักษณะการสร้างความสัมพันธ์
 - 4.2 การสร้างความเข้าใจ
 - 1) ความหมายการสร้างความเข้าใจ

- 2) ลักษณะการสร้างความเข้าใจ
- 4.3 การสร้างความร่วมมือ
 - 1) ความหมายการสร้างความร่วมมือ
 - 2) ลักษณะการสร้างความร่วมมือ
- 4.4 การขจัดความขัดแย้ง
 - 1) ความหมายการขจัดความขัดแย้ง
 - 2) ลักษณะการขจัดความขัดแย้ง
- 4.5 การขจัดความไม่เป็นธรรม
 - 1) ความหมายการขจัดความไม่เป็นธรรม
 - 2) ลักษณะการขจัดความไม่เป็นธรรม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ความรู้เกี่ยวกับการบริหารราชการ

1. ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิเสรีภาพของประชาชน

1.1 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ตาม มาตรา 94 ได้กำหนดให้ "ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องต้อนรับให้ความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้ติดต่อราชการ เกี่ยวกับหน้าที่ของตนโดยไม่ ชักช้า และด้วยความสุภาพเรียบร้อย ห้ามมิให้ดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ หรือข่มเหง ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ"

การดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ หรือข่มเหงประชาชนผู้มาติดต่อราชการเป็น ความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

1.2 ข้อบังคับ ก.พ.ว่าด้วยจรรยาบรรณข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2537 ได้กำหนด ไว้ว่า ข้าราชการพลเรือนมีหน้าที่ และความรับผิดชอบสำคัญในการพัฒนาประเทศ รวมทั้ง การให้บริการแก่ประชาชน และทำงานร่วมกันหลายฝ่าย เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนมี ความประพฤติดีสำนึกในหน้าที่สามารถประสานงานกับทุกฝ่าย ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่ ราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จึงสมควรให้มีข้อบังคับ ก.พ.ว่าด้วย จรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนไว้ เป็นประมวลความประพฤติเพื่อรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและ ส่งเสริมชื่อเสียงเกียรติคุณ เกียรติฐานะของข้าราชการพลเรือน อันจะยังผลให้ผู้ประพฤติเป็นที่ เลื่อมใส ศรัทธาและยกย่องของบุคคลโดยทั่วไป โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องจรรยาบรรณต่อ ประชาชนและสังคม กำหนดไว้ในข้อ 13 ว่า ข้าราชการพลเรือนพึงให้บริการประชาชนอย่าง เต็มกำลังความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจและใช้ริยาว่าจาที่สุภาพอ่อนโยน

เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำ ให้ติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งตนทราบว่ามีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ต่อไป

1.3 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งได้ประกาศใช้เมื่อ 11 ตุลาคม 2540 ได้มีการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญหลายประการ โดยเฉพาะในเรื่องสิทธิเสรีภาพของประชาชน กฎหมายให้อำนาจแก่ประชาชนที่จะมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลข่าวสารสาธารณะจากทางราชการ มีสิทธิได้รับคำชี้แจงเหตุผลการพิจารณา อนุญาต ไม่อนุญาต ที่มีผลกระทบต่อตนเอง มีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และมีส่วนร่วมในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในการปฏิบัติราชการทางปกครองอันมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตน และสิทธิฟ้องส่วนราชการให้รับผิด เนื่องจากผลจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำของข้าราชการซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับกรปฏิบัติงานบริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายการปกครองด้วย

1.4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2532 และฉบับที่ 2 พ.ศ.2540 ได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในระเบียบนี้

“การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน” หมายความว่า การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐจนเสร็จตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อนบังคับหรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอหรือไม่ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การรับรอง การรับจดทะเบียน การรับแจ้ง การยกเว้น การผ่อนผัน การขยายระยะเวลา การทำเอกสารที่ประชาชนต้องมี การให้สัมปทาน การตรวจสอบการควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงานหรือสิ่งของ การชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย และให้ความหมายรวมถึงการดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอ ได้แก่ การบริการที่มีลักษณะของการบริการสาธารณะ การสงเคราะห์ การให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนด้วย

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม คณะกรรมการที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย หน่วยงานอื่นใดของรัฐในต่างประเทศ ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจเฉพาะที่ตั้งขึ้น โดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา หน่วยงานอื่นของรัฐ และในกรณีที่เป็นการใช้อำนาจทำคำสั่งทางปกครอง ให้หมายความรวมถึงเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองด้วย

“ประชาชน” หมายความว่า บุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรือบุคคล ที่มีกฎหมายรับรอง โดยแบ่งออกเป็น 3 หมวด คือ

หมวดที่ 1 การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

หมวดที่ 2 การปรับปรุงการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

หมวดที่ 3 การร้องทุกข์และการกำกับให้เป็นไปตามระเบียบ

2. การกิจและอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการสำนักงานอัยการจังหวัด นางรอง

พนักงานอัยการมีอำนาจหน้าที่ 5 การกิจด้วยกัน คือ

1. การอำนวยความยุติธรรมในคดีอาญา

หน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยความยุติธรรมในคดีอาญา มีดังนี้

พนักงานอัยการมีฐานะเป็นทนายแผ่นดินโดยทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลอรรถคดีและวินิจฉัยสั่งคดีทั้งปวงรวมทั้งเป็นผู้ดำเนินคดีอาญาในศาล โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความยุติธรรมกับทุกฝ่าย ได้แก่ รัฐ ผู้เสียหาย และผู้ต้องหา/จำเลย

2. การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ

หน้าที่รักษาผลประโยชน์ของรัฐมีดังนี้

2.1 รับว่าต่างและแก้ต่างในคดีแพ่งให้กับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานของรัฐอื่นๆ

2.2 เป็นที่ปรึกษากฎหมายให้กับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานของรัฐ
อื่นๆ

2.3 ตรวจร่างสัญญาต่างๆ ให้กับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงาน
ของรัฐอื่นๆ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและรักษาผลประโยชน์ของรัฐ

3. การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน

หน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มีดังนี้

3.1 คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพประชาชนตามที่กฎหมายบัญญัติ เช่น ยื่นคำร้อง
ขอให้ศาลปล่อยผู้ต้องหาเมื่อเห็นว่าไม่จำเป็นต้องขังไว้ระหว่างสอบสวน, ยื่นคำร้อง
ขอให้ศาลปล่อยบุคคลที่ถูกคุมขังโดยมิชอบด้วยกฎหมาย เป็นต้น

3.2 ให้บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เช่น การให้คำปรึกษาทาง
กฎหมาย การจัดทำนิติกรรมสัญญา การประนอมข้อพิพาท การให้ความช่วยเหลือทางอรรถคดี
การยื่นคำร้องขอให้ตั้งผู้จัดการมรดก เป็นต้น

3.3 การเผยแพร่ความรู้ทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน

4. การร่วมมือระหว่างประเทศในคดีอาญา

5. หน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

3. การบริการและให้ความช่วยเหลือประชาชน

พนักงานอัยการ นอกจากดำเนินคดีในฐานะทนายแผ่นดินแล้วยังมีหน้าที่ให้
ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนดังนี้

1. ให้คำปรึกษาปัญหาทางกฎหมาย แก่ผู้ไปขอคำปรึกษาทุกราย โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ
2. ทำนิติกรรมและสัญญาต่างๆ กรณีนี้จะให้ความช่วยเหลือเฉพาะประชาชนที่ยากจนเท่านั้น
3. การให้บริการดำเนินการทางศาล เช่น
 - 3.1 ร้องขอให้ศาลสั่งให้บุคคลวิกลจริตเป็นคนไร้ความสามารถ
 - 3.2 ร้องขอให้ศาลเพิกถอนคำสั่งที่สั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ
 - 3.3 ร้องขอให้ศาลสั่งให้ผู้ที่ไม่จากภูมิลำเนาเป็นคนสาบสูญ และร้องขอให้ศาลสั่งถอนคำสั่งแสดงความสาบสูญ
 - 3.4 ร้องขอให้ศาลพิพากษาว่าการสมรสเป็นโมฆะ
 - 3.5 ร้องขอให้ศาลสั่งถอนอำนาจปกครอง
 - 3.6 ร้องขอให้ศาลมีคำสั่งอนุญาตให้มีการรับ บุตรบุญธรรม การเลิกรับบุตรบุญธรรม
 - 3.7 ร้องขอให้ศาลตั้งผู้ปกครอง ผู้อนุบาลหรือ ผู้พิทักษ์ในกรณีมรดกตกทอดแก่ผู้เยาว์ บุคคลวิกลจริต หรือผู้ไม่สามารถจัดการงานตนเองได้และบุคคลนั้นยังไม่มีผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้อนุบาล หรือผู้พิทักษ์
 - 3.8 ร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดกในกรณีเจ้าของมรดกตาย ทายาทโดยธรรมหรือผู้รับพินัยกรรมมีเหตุขัดข้องไม่อาจรับมรดกได้

การให้ความช่วยเหลือตามข้อ 3 นี้ ผู้ขอความช่วยเหลือไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ให้แก่พนักงานอัยการ ยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมศาล ซึ่งพนักงานอัยการจะเรียกไว้จากท่านเพื่อชำระในการดำเนินการทางศาล
4. การให้ความช่วยเหลือทางอรรถคดีกรณีนี้พนักงานอัยการจะให้ความช่วยเหลือได้ต้องอยู่ในหลักเกณฑ์ดังนี้
 - คดีอาญา
 1. ต้องเป็นความผิดอันยอมความได้
 2. ผู้เสียหายหรือผู้ขอความช่วยเหลือยังไม่ได้ร้องทุกข์หรือยังไม่ได้มอบคดีให้พนักงานสอบสวนดำเนินการตามกฎหมาย
 3. ผู้ขอความช่วยเหลือไม่เป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีที่พนักงานอัยการเป็น ผู้สังคดี หรือเป็นโจทก์
 4. ผู้ขอความช่วยเหลือต้องเป็นผู้ยากจน และมีหลักฐานเพียงพอว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม

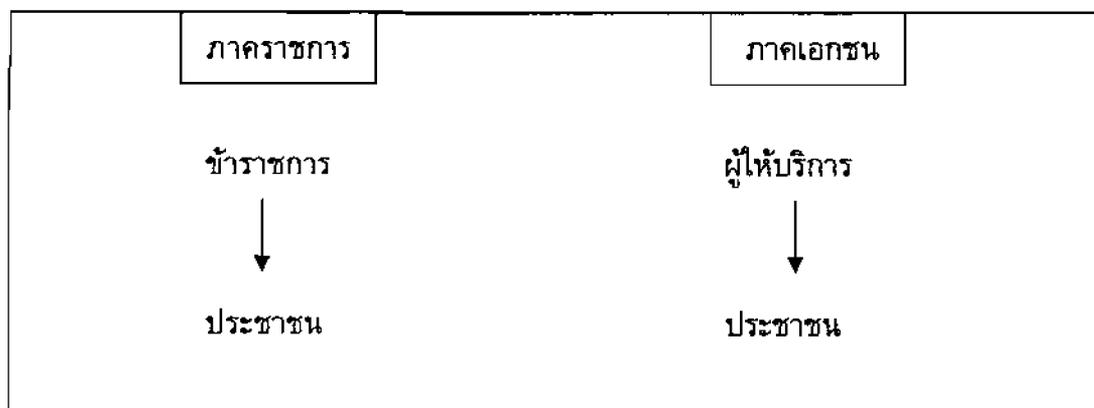
คดีแพ่ง

จะต้องปรากฏว่าผู้ขอเป็นผู้ยากจน ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือเป็นคดีมีเหตุผลสมควรให้ความช่วยเหลือ ผู้ขอความช่วยเหลือไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

การให้ความช่วยเหลือในการประนอมข้อพิพาท กรณีนี้คดีแพ่งประนีประนอมได้ทุกเรื่อง แต่คดีอาญาประนีประนอมได้เฉพาะคดีหรือความผิดอันยอมความได้เท่านั้น และให้ความช่วยเหลือโดยไม่คำนึงฐานะหรือรายได้ของผู้ขอ หากมีความประสงค์จะให้พนักงานอัยการช่วยเหลือก็ไปยื่นคำร้องต่อพนักงานอัยการเพื่อจะได้เรียกคู่กรณีมาตกลง หรือประนีประนอมยอมกันต่อไป

4. การบริหารราชการที่มุ่งบริการประชาชน

รุ่ง แก้วแดง (2539, หน้า 95) ให้ทัศนะการบริหารราชการแนวใหม่ที่มุ่งเน้นการบริการประชาชน โดยเปรียบเทียบประชาชนเป็นลูกค้าขององค์กร โดยกล่าวว่า การบริการได้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงมาโดยตลอดทั้งภาครัฐและภาคเอกชน"แต่เดิมการบริการมีความสำคัญอยู่ 2 องค์ประกอบ คือ การบริการเชิงระบบโดยยึดวัตถุประสงค์ แต่ปัจจุบันการบริการมุ่งเน้นที่ลูกค้า นอกจากนี้การบริการธุรกิจกับการบริการรัฐกิจ มีความแตกต่างกันคือ การบริหารราชการมุ่งที่จะตอบสนองระเบียบและกฎเกณฑ์แต่การบริการธุรกิจมุ่งให้ความสำคัญลูกค้ามากกว่า ในขณะที่การให้บริการของหน่วยราชการมักได้คำตำหนิว่า ไม่มีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญกับการตอบสนองลูกค้า (ประชาชน) ค่อนข้างน้อย เนื่องจากราชการไม่ได้รับการสนับสนุนการเงินจากประชาชนโดยตรง แต่ได้รับงบประมาณจากทางราชการ โดยเฉพาะประการสำคัญก็คือ คนที่ให้ดูแลหรือให้โทษต่อการทำงานของข้าราชการ คือ ผู้บังคับบัญชา มากกว่าจะเป็นประชาชน ซึ่งสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างของการให้บริการ ระหว่างภาคราชการและภาคเอกชน



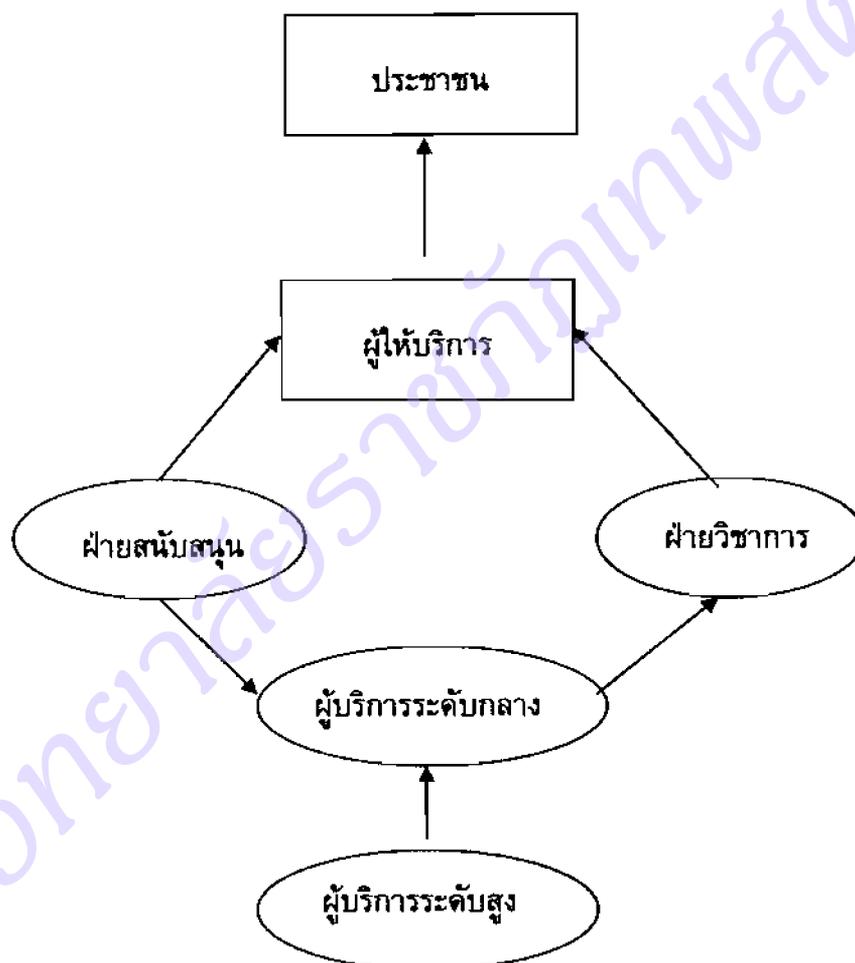
ภาพ 2 การเปรียบเทียบความสำคัญของลูกค้าระหว่างภาคราชการกับภาคเอกชน

ส่วนระบบธุรกิจภาคเอกชน ลูกค้าหรือประชาชนอยู่เหนือสุด รองลงมาคือผู้ให้บริการและผู้บริหาร ดังนั้นถ้าระบบราชการจะมุ่งเน้นที่ลูกค้า หรือประชาชน ให้มีความสำคัญเหมือนภาคเอกชน ก็ต้องให้ประชาชนหรือลูกค้าอยู่เหนือสุด ตามด้วยข้าราชการและผู้บังคับบัญชา การที่ปฏิรูประบบราชการให้สำเร็จนั้นจะต้องปฏิรูปความคิดของข้าราชการทุกระดับให้มองเห็นว่าประชาชนที่มาติดต่อรับบริการจากทางราชการ คือลูกค้าที่ระบบราชการต้องดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี ฉะนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งในต่างประเทศได้ปฏิรูประบบราชการเพื่อประชาชน จึงควรศึกษาการปฏิรูประบบราชการของต่างประเทศ เนื่องจากปัจจุบันแนวความคิดในการบริหารงานที่มุ่งเน้นลูกค้า ได้ถูกนำเข้ามาใช้โดยการบริการงานภาครัฐ ของรัฐบาลในหลายประเทศ โดยมีหลักการที่สำคัญว่า งานของรัฐบาลคือบริการ และคนที่รับบริการคือประชาชน (ลูกค้า) โดยมีแนวความคิด (รุ่ง แก้วแดง, 2539, หน้า 106) ดังภาพ 3



ภาพ 3 ภารกิจของหน่วยงานราชการหรือการให้บริการประชาชน

รุ่ง แก้วแดง (2539, หน้า 20-21) ได้ให้กรอบความคิดใหม่ว่า ต้องปรับภาพของระบบราชการใหม่ โดยให้ความสำคัญกับประชาชนในฐานะของผู้รับบริการ และข้าราชการผู้ให้บริการแก่ประชาชน



ภาพ 4 การปฏิรูปการจ้ดองค์กรราชการเพื่อบริการแก่ประชาชน

5. การให้บริการสาธารณะ

5.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

คำว่า "บริการสาธารณะ" นักวิชาการให้ความหมายโดยมีที่มาของการให้ความหมายที่แตกต่างกันไปตามมุมมองของแต่ละท่าน นันทวัฒน์ ปรมานันท์ (2538, หน้า 3-5) ได้ยกตัวอย่างนักวิชาการที่ให้ความหมายโดยมีที่มาของมุมมองของการให้ความหมายบริการสาธารณะที่ต่างกันดังนี้

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2538, หน้า 304-307) ได้ให้ความหมายการบริการ สาธารณะว่า เป็นกิจกรรมฝ่ายปกครองดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อสนอง ความต้องการส่วนรวมของประชาชน เช่น การให้การศึกษา การจัดสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และการดำเนินการอื่นๆ เพื่อสนองความต้องการของมหาชน โดยหลักพื้นฐาน ของการบริการสาธารณะ คือ หลักความต่อเนื่องของการบริการสาธารณะ หลักความเปลี่ยนแปลง ของการบริการสาธารณะ หลักความเสมอภาคที่มีต่อการบริการสาธารณะ

สุขุม นวลสกุล (2544, บทคัดย่อ) การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการทั่วไป เพื่อสนองตอบต่อส่วนรวม โดยมีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง และมีความยุติธรรม อันจะนำไปสู่ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

ภูริชญา วัฒนรุ่ง (2545, หน้า 400-401) กล่าวว่าคำนิยามของการบริการสาธารณะอาจ แยกออกเป็นสองลักษณะ โดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับทางด้านกฎหมาย

สรุป การบริการสาธารณะ เป็นการสนองตอบความต้องการของส่วนรวม โดยมีความ สม่ำเสมอและความยุติธรรม ซึ่งก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ โดยมีลักษณะทั้ง ทางด้านการเมืองและทางด้านกฎหมาย

5.2 องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุณยรัตนพันธ์ (2536, หน้า 13) กล่าวถึงความหมายของการบริการ สาธารณะไว้ว่า การให้บริการสาธารณะคือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจ หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ใน การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อ ความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบสำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2538, หน้า 1-8) มีความเห็นว่าการให้ บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการ (the service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการ ที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2538, หน้า 1-9) และ ปรัชญา เวสารัชช (2540, หน้า 10) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่ใช้ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จากความหมาย แนวความคิดและองค์ประกอบของบริการสาธารณะ เมื่อพิจารณาแนวคิดในเชิงระบบแล้ว จะเห็นว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการได้นำปัจจัยนำเข้าไปสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ แต่อย่างไรก็ตามหากมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการให้บริการ ซึ่งถือเป็นประเด็นสำคัญประการหนึ่ง ก็คือความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการได้

แนวคิดและทฤษฎีในการบริหารคุณภาพ

1 ความหมายของการบริหารคุณภาพ (TQM:total quality management)

มีผู้เรียกต่างๆ กันไปอย่างมากมาย ชื่อเรียกเหล่านั้นมีตั้งแต่ การบริหารคุณภาพโดยรวม การบริหารคุณภาพเบ็ดเสร็จ การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม การบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ฯลฯ แต่ในที่นี้จะเรียกตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานว่า “การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ”

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (total quality management) หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า ทีคิวเอ็ม (TQM) มีผู้เชี่ยวชาญได้ให้คำนิยามไว้ดังต่อไปนี้

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541, หน้า 48) กล่าวว่า ทีคิวเอ็ม คือ การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (ที่มีผลกระทบกว้างขวางทั่วองค์กร)

คำว่า ทีคิวเอ็ม เมื่อตีความตามศัพท์จะมีความหมายดังนี้

คุณภาพ (quality) : การทำได้ตามข้อกำหนดอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดย

- ทำให้ลูกค้าพอใจ (satisfied)
- ทำให้ลูกค้าสุขใจ (delight)
- ทำให้มากกว่าที่ลูกค้าพอใจ เกินความคาดหวังของลูกค้า (beyond expectation)

คุณภาพโดยรวม (total quality) : การปรับปรุงต่อเนื่องเพื่อเพิ่มระดับความพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น และสามารถปรับปรุงเพิ่มยอดขายของบริษัทในเวลาเดียวกันด้วย

การบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม (TQM: total quality management) การบรรลุถึงคุณภาพโดยรวม (total quality) ด้วยการที่ทุกๆ คนในองค์กรยึดมั่นผูกพันและปฏิบัติตามอย่างจริงจัง

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2545, หน้า 59) ได้ให้ความหมายการบริหารคุณภาพว่าเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะสร้างโอกาสทางธุรกิจ ความได้เปรียบในการแข่งขันและพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์กร

วีรุช มาฆะศิริานนท์ (2545, หน้า 77) กล่าวว่า ระบบการบริหารเชิงคุณภาพรวม คือ การจัดระบบและวินัยในการทำงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดเสียหาย และมุ่งสร้างคุณค่า (value) ในกระบวนการทำงาน (working process) ทุกๆ ขั้นตอนโดยทุกคนในองค์กรนั้นๆ จะต้องมีส่วนร่วม ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ ทั้งด้าน การบริหาร องค์กร การบริหารการผลิต การบริหารการตลาด การบริหารลูกค้า การบริหารบุคลากร และการบริหารงานการเงิน เป็นต้น

2. หลักการสำคัญของการบริหารคุณภาพ

วีรุช มาฆะศิริานนท์ (2545, หน้า 78-82) กล่าวว่า ปรมาจารย์ในด้านการบริหารคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ การควบคุมคุณภาพการผลิต และการบริหารเชิงคุณภาพรวม ที่คิวเอ็ม เมื่อนำมาวิเคราะห์ดูแล้วจะพบว่ามีข้อสรุปหลายๆ ประการที่สอดคล้องกันและสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานอีกรูปแบบหนึ่งได้ดังนี้

ต้องมีวิสัยทัศน์องค์กร (corporate vision) ทางด้านคุณภาพที่ชัดเจน

สามารถพัฒนากลยุทธ์ทางด้านคุณภาพให้เกิดประโยชน์ทางธุรกิจโดยสร้างทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร รวมถึงความสามารถในการแข่งขันทั้งด้านราคาและคุณภาพ

มีระบบการวางแผนที่ดี สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์วิจัยและการประเมินผลองค์กรท่ามกลางสภาวะแวดล้อมต่างๆ

พนักงานทุกคนต้องมีส่วนร่วมและมุ่งมั่นไปสู่คำว่า "คุณภาพไม่มีขอบเขตที่จำกัด" อย่างเป็นระบบ

มีการเอื้ออำนาจ (empowerment) ซึ่งเป็นการกระจายความรับผิดชอบ (ไม่ใช่กระจายงาน) และความเป็นอิสระที่จะทำงานให้ดีที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกระบวนการงานที่ต้องสัมพันธ์กับลูกค้า

ทุกกระบวนการของทีคิวเอ็ม จะต้องเน้นไปที่ลูกค้าทั้ง 2 ประเภท คือ ลูกค้าภายนอก (external customer) และลูกค้าที่เป็นหน่วยงานภายในองค์กรที่มีกระบวนการงานเกี่ยวเนื่องกัน

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์ (2549, หน้า 1) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญของการบริหารคุณภาพ คือ 1) การมุ่งเน้นที่ลูกค้าหรือการมุ่งเน้นที่คุณภาพ 2) การปรับปรุงกระบวนการ และ 3) ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม

3. แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารคุณภาพ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541, หน้า 68) ได้กล่าวว่ามีปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบทีคิวเอ็ม ดังต่อไปนี้

1. ความยึดมั่นผูกพันอย่างจริงจังจากผู้บริหารทุกระดับ โดยเฉพาะผู้บริหารสูงสุดขององค์กรที่ต้องให้การส่งเสริมสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจริงจัง
2. การให้การศึกษาและการฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนได้เรียนรู้และเข้าใจในระบบการบริหารแบบทีคิวเอ็ม เพื่อจะทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ
3. โครงสร้างขององค์กรที่สนับสนุนวิถีคิดและวิถีทำงานอย่างเป็นทางการและเกื้อหนุนระบบทีคิวเอ็ม อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความสูญเสียต่างๆ
4. การติดต่อสื่อสารจะต้องทั่วถึงทั้งแนวดิ่งและตามสายงาน และแนวราบของการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกันทั้งองค์กร
5. การให้รางวัลและการยอมรับแก่ทีมงานหรือผู้ที่สมควรได้รับจากผลงานที่ปรากฏ รวมถึงการส่งเสริมและให้กำลังใจแก่ผู้ที่ตั้งใจปรับปรุงงาน
6. การวัดผลงานอย่างเหมาะสม ด้วยการตีค่างานอย่างยุติธรรม และมีเกณฑ์การวัดผลงานที่ชัดเจนซึ่งประกาศให้ทราบกันทั่วไปแล้ว
7. การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกันเป็นส่วนตัว

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545, หน้า 94-103) ได้เสนอคุณุญแจแห่งความสำเร็จในการทำทีคิวเอ็ม เอาไว้ 5 สิ่งด้วยกัน ได้แก่

1. ความรู้และความเข้าใจ (knowledge and understanding) เนื่องจากทีคิวเอ็ม เป็นปรัชญาในการบริหารจึงต้องดำเนินงานด้วยความเข้าใจอย่างแท้จริงผู้บริหารและผู้รับผิดชอบในการทำทีคิวเอ็ม จะต้องมีความรู้สัจธรรม กุลยุทธ์ แผนงาน และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน ไม่เช่นนั้นการสร้างองค์การคุณภาพสมบูรณ์แบบจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ เพราะความรู้และความเข้าใจที่ผิดพลาดจะทำให้การเริ่มต้นโครงการทีคิวเอ็ม หรือการดำเนินงานผิดทิศทางจนไม่สามารถแก้ไขได้

2. ความศรัทธาและมุ่งมั่น (faith and commitment)

ในหลักการและความสำเร็จของทีคิวเอ็ม สมาชิกทุกคนต้องร่วมแรงร่วมใจกัน ในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหา และฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ เพราะการสร้างวัฒนธรรมและองค์การ ทีคิวเอ็ม ต้องอาศัยความทุ่มเทอย่างมาก

3. ภาวะผู้นำ (leadership)

ผู้บริหารและสมาชิกทุกคนในองค์การต้องมีความเป็นผู้นำในตนเองโดยที่ควร ตัดสินใจทำในสิ่งที่ถูก (do the right things) ไม่ใช่เพียงแต่ทำสิ่งต่างๆ ให้ถูก (do the things right) ตามที่ได้รับมอบหมาย หรือเคยปฏิบัติมาเท่านั้น โดยผู้บริหารจะต้องเป็นแม่แบบ (role model) ทั้งในการทำงาน การยอมรับในปรัชญาคุณภาพ การเปลี่ยนแปลง และการรับผิดชอบในการกระทำของตนเองและลูกน้อง ขณะที่สมาชิกทุกคนต้องมีความเป็นผู้นำในตนเอง และเป็น ผู้นำของกลุ่มโดยไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามคำสั่ง หรือเพื่อเอาใจเจ้านายเท่านั้น แต่จะต้องคิด วิเคราะห์ พยายามทำงานและพัฒนาตนเอง และทีมงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

4. ความกล้า (courage)

5. การบริหารระบบ (system management)

ในการศึกษาของเทนเนอร์ และ เดโตรโ (Tenner & Detoro, 1992, quoted in Kit-fai, 2001, p.325) ได้ผลว่า การทำทีคิวเอ็ม จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากสาธารณูปโภค ขององค์การ และวัฒนธรรมคุณภาพ โดยกล่าวถึง 3 หลักการในการทำทีคิวเอ็ม คือ การเน้นที่ ลูกค้า การปรับปรุงกระบวนการ และการมีส่วนร่วมทั้งหมด และ 6 ส่วน คือ ภาวะผู้นำ, การศึกษาและการฝึกอบรม, โครงสร้างสนับสนุน, การสื่อสาร, รางวัลและการตระหนัก, การวัดผล ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการทำทีคิวเอ็ม

สรุป การบริหารคุณภาพ คือการสร้างความรู้ สร้างความเข้าใจ และการมีส่วนร่วม ของบุคลากรภายในหน่วยงานและบุคคลภายนอก เพื่อเพิ่มระดับความพอใจและตอบสนอง ความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศในทุก ๆ ด้านขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

1. ความหมายของคุณภาพบริการ (service quality)

ทฤษฎี อุทซ์เวิร์ตน์ (2543, หน้า 401) กล่าวว่า คุณภาพมีหลายมุมมอง เปรียบเทียบ ไม่ได้มีด้านเดียวฉันใด คุณภาพย่อมมีหลายมุมมองฉันนั้น แต่นิยามโดยย่อไม่หนี ความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการต้องตอบสนองและต้องทำให้เกิดความประทับใจ มีเสน่ห์เหนือความพึงพอใจ ที่จำเป็นต้องตอบสนองอยู่แล้ว อาจสรุปได้ว่าบริการสมัยใหม่ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า และความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนการจะล่วงรู้ความพึงพอใจของลูกค้าได้จากผลการสนองความต้องการของลูกค้า (customer requirement/want)

สงครามชัย ลีทองดี (2544, หน้า 14) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ 1) ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 2) ระดับของความสามารถของกาวบริการ ในการบำบัดความต้องการของลูกค้า 3) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไป แล้ว บุษเชิล และเกล (Buzzel & Gale, 1987, pp.11-13) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่อง ที่ได้รับความสนใจและให้ความสำคัญในปัจจุบันจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค และผลจากความคาดหวังของผู้รับบริการหลังจากเข้ารับบริการพบว่าคุณภาพ การบริการเป็น เรื่องที่ซับซ้อนขึ้นกับการมองหรือทัศนคติของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนั้น บุษเชิลและเกล (Buzzel & Gale, 1987, pp.11-13) จึงได้กำหนดเกณฑ์เพื่อพิจารณาคุณภาพของการให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 7 ลักษณะ ดังนี้

1. คุณภาพของการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการ จะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจว่าสิ่งใดคือคุณภาพ โดยเรียงลำดับความสำคัญและไม่สำคัญใน กระบวนการดำเนินการบริการที่ได้เกิดขึ้น ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนอาจจะมองคุณภาพของการบริการ ในแต่ละเหตุการณ์ที่ต่างกัน

2. คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้ไม่สามารถ กำหนดคุณภาพของการบริการที่เฉพาะเจาะจงได้ ดังนั้น การให้บริการที่มีคุณภาพต้องกระทำ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอตลอดช่วงเวลาที่ดำเนินกิจการ

3. คุณภาพการบริการเกิดขึ้นจากความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง โดยสร้าง ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ และทำการควบคุมคุณภาพ การให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการได้อย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องมีสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และนำเสนอบริการที่มีคุณภาพต่อ ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

4. คุณภาพการบริการในด้านการบริหารและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่จำเป็นไม่ อาจแยกจากกันได้ ในการเสนอการบริการที่มีคุณภาพ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องได้รับการ สนับสนุนตลอดจนคำติชมจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องเอา ใจใส่บริหารจัดการและสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ให้บริการเพื่อให้งานบริการมีคุณภาพที่ดี

5. คุณภาพการบริการต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรมและวัฒนธรรมการบริการ (corporate culture) ภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของบุคคลในองค์กร ซึ่ง องค์กรที่สร้างความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติระหว่างผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริง

6. คุณภาพการบริการขึ้นกับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของ การบริการจะไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมการบริการที่ เรียบรู้จากพฤติกรรมของผู้รับบริการไว้ล่วงหน้า จะทำให้ทราบถึงความต้องการหรือ ความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างแน่นอน

7. คุณภาพของการบริการ หมายถึง การรักษาคำมั่นสัญญาขององค์กรในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะคาดหวังถึงการได้รับบริการจากผู้ให้บริการที่สร้างความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ และได้ดำเนินการตามคำสัญญาที่ให้ไว้

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการไม่สามารถมองเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม และไม่สามารถจะทำการควบคุมให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดได้ เนื่องจากมีลักษณะเป็นนามธรรมสูง และขึ้นกับปัจจัยหลายประการในการพิจารณา

2. ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539, หน้า 10-12) ได้สรุปลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. การบริการไม่มีตัวตน (Intangibility) หมายถึง การบริการเป็นนามธรรม มีผลลัพธ์ออกมาในรูปของงาน (performance) มิใช่วัตถุ (objects) จึงมีอาจจับต้องหรือมองเห็นได้ จะนับวัดหรือนำมาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากแก่การประเมินและตรวจสอบคุณภาพ เช่น บุคลิกภาพของพนักงานที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. บริการมีความหลากหลายในตัวมันเอง (variability or heterogeneity) หมายถึง คุณภาพบริการอาจเปลี่ยนแปลงไปได้เมื่อเปลี่ยนผู้ให้บริการ เปลี่ยนผู้รับบริการหรือแม้แต่เปลี่ยนเวลาสถานที่ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (consistency) เกิดขึ้นได้ยาก

3. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (inseparability) หมายถึง การผลิต การส่งมอบ (ขาย) และการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ซึ่งแตกต่างจากสินค้าที่เริ่มจากระบบการผลิต จากนั้นเข้าสู่กระบวนการขาย และถึงขั้นบริโภค ในงานบริการนั้นผู้ผลิต (producer) และผู้ขาย (seller) คือบุคคลคนเดียวกันทำให้กระบวนการผลิตและการตลาดมีความสัมพันธ์กันมากขึ้น เช่น ลูกค้าต้องการได้รับบริการจองเที่ยวบินจากพนักงานบริการ (conciierge) พนักงานจะเป็นผู้ดำเนินการ (ผลิต) และส่งมอบให้กับลูกค้า (ขาย) และลูกค้ารับบริการ (บริโภค) ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perishability) หมายถึง การผลิตและการส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่งมอบหรือจำหน่ายภายหลัง ได้เหมือนสินค้า ดังนั้น เมื่อมีการจัดทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิต เช่น โรงแรมการจัดบริการพิเศษในช่วงเทศกาลปีใหม่ มีการจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ จัดเตรียมสถานที่ แต่เมื่อถึงเวลากลับไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ ทำให้ทรัพยากรที่จัดไปนั้นสูญเปล่าไม่สามารถที่จะเก็บรักษาไว้ได้

สิ่งที่พาราสุรามานและคนอื่นๆ (Parasuraman, et al., 1988, pp.23-24) ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และมุ่งตอบคำถาม 3 ข้อ คือ

1. คุณภาพการให้บริการคืออะไร (what is service quality ?)

2. อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพบริการ (what causes service-quality problems ?)

3. องค์กรสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและจัดการให้เกิดคุณภาพบริการได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems ?)

พาราซูรามานและคณะ จึงเริ่มต้นทำการวิจัยด้วยการค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ข้อข้างต้น โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจ (exploratory research) เกี่ยวกับคุณภาพบริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยทางการตลาด (MSI:marketing science institute) และใช้เวลาในการศึกษาวิจัยนานถึง 7 ปี (1983-1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพบริการ

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์ โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะใช้รูปแบบคุณภาพบริการที่เรียกว่า เซิร์ฟควอล (SERVQUAL) และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพบริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ

ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะเวลาที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่างๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัท ชี้นำในการบริการ แล้วนำงานวิจัยทั้ง 3 ระยะเวลาศึกษาร่วมกันโดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหารและท้ายสุดได้ทำการวิจัยสำรวจในทุกๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย

ระยะที่ 4 เป็นการมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการโดยเฉพาะ พาราซูรามานและคนอื่นๆ ได้นำแนวคิดทางด้านคุณภาพการให้บริการไปประยุกต์ใช้ทางด้านการตลาด โดยเน้นการตอบสนองความต้องการ (want) และความจำเป็นของลูกค้า (need) และทำให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจ มีประสิทธิภาพมากกว่าคู่แข่ง ซึ่งเป็นหลักสำคัญ

ปัจจัยที่จะสร้างคุณภาพบริการ (service quality) เริ่มจากการที่ลูกค้าได้รับข้อมูลจากผู้อื่น (word of mouth communication) ความต้องการส่วนบุคคล (personal need) และจากประสบการณ์ในอดีต เนื่องจากการโฆษณาและประชาสัมพันธ์นำไปสู่ความคาดหวังคุณภาพในการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างการรับรู้กับบริการที่ได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะประเมินว่า ความคาดหวังของลูกค้าจะได้รับการตอบสนองเพียงใด

พาราซูรามานและคนอื่นๆ (Parasuraman, et al., 1988, pp.23-24) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพ (dimension of service quality) ในการให้บริการไว้ 10 ด้าน คือ

1. สิ่งจับต้องได้ (tangibility) ได้แก่หลักฐานในการให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ คือ การอำนวยความสะดวกทางกายภาพ การแต่งตัวของบุคลากร มีอุปกรณ์พร้อมที่จะให้บริการ

ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการประเมิน พนักงานขายหุ้คนที่ให้บริการฉันแต่งตัวดูเป็นมืออาชีพหรือเปล่า, โบแจ้งหนี้บัตรเครดิตของฉันเข้าใจได้ง่ายไหม

2. ความน่าเชื่อถือได้ของสินค้าและบริการ (reliability) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ความพร้อมในการให้บริการอย่างถูกต้อง สามารถให้บริการตามกำหนดเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า

ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการประเมิน พนักงานขายหุ้คนทำเรื่องซื้อขายตามที่ฉันสั่งหรือไม่, โบแจ้งหนี้ของฉันไม่มีข้อผิดพลาดเลยใช่หรือไม่

3. ความสามารถในการตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจพร้อมที่จะให้บริการในทันที

ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการประเมิน เมื่อโบแจ้งหนี้ของฉันมีปัญหา ธนาคารแก้ปัญหาให้ฉันได้อย่างรวดเร็วหรือไม่

4. ความสามารถ (competency) หมายถึง ทักษะความรู้ที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ ความชำนาญที่จะต้องติดต่อกับลูกค้า และหน่วยงานที่จะต้องสนับสนุนกับงานบริการ

ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการประเมิน พนักงานธนาคารทำเรื่องโอนเงินให้ฉันอย่างคล่องแคล่วหรือไม่

5. อหยาศัยไมตรี (courtesy) หมายถึง ความสุภาพ การรู้จักให้เกียรติ การคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น การรู้จักสร้างมิตรภาพและมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น

ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการประเมิน พนักงานรับโทรศัพท์ตอบคำถามของฉันอย่างสุภาพทุกครั้งหรือไม่

6. ความเชื่อถือได้และไวใจได้ (credibility) เกี่ยวข้องกับความมีคุณค่าน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ ซึ่งสัมพันธ์กับการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ต้องอาศัยชื่อเสียงของบริษัท และบุคลิกภาพส่วนตัวของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ

ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการประเมิน ธนาคารแห่งนี้มีชื่อเสียงในทางที่ดีหรือไม่

7. การให้ความมั่นคงและปลอดภัย (security) รวมถึง ความเสี่ยงและความเคลือบแคลงสงสัยในบริการ การเก็บรักษาความลับของลูกค้า และความมั่นคงทางด้านการเงิน

ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการประเมินการใช้เครื่องเบิกเงินอัตโนมัติปลอดภัยหรือไม่

8. การเข้าถึงการบริการ (accessibility) หมายถึง ความสะดวกและความคล่องตัวที่ลูกค้าได้รับการติดต่อ มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาน้อยลูกค้าไม่ต้องรอนาน

ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการประเมิน เมื่อมีปัญหา ฉันจะเข้าพบพนักงานระดับหัวหน้าได้ง่ายหรือไม่

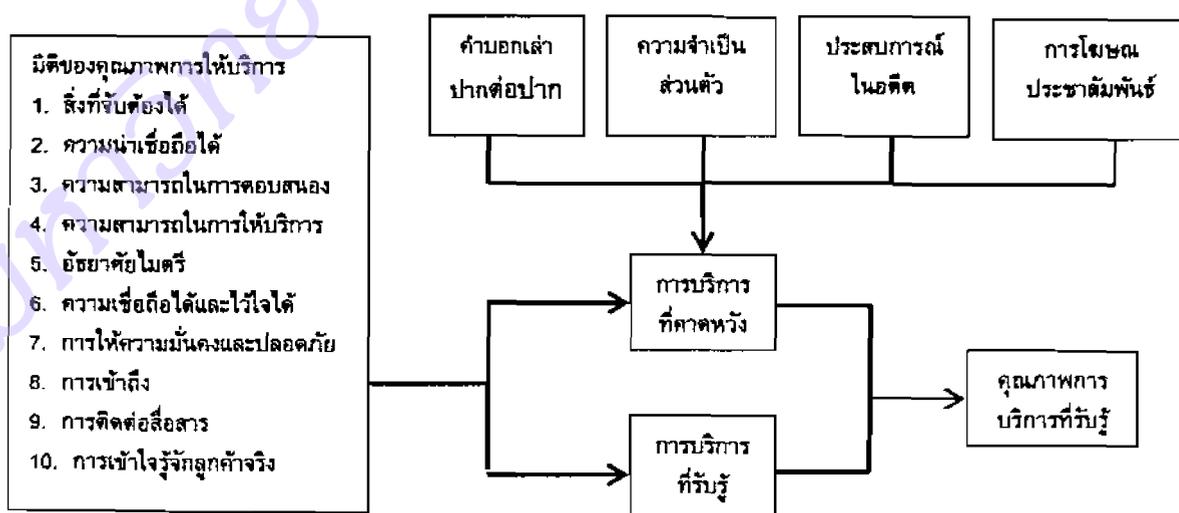
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย ทำให้ลูกค้าไม่สับสนในขั้นตอนการให้บริการ ตลอดจนสามารถสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าเกิดปัญหา

ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการประเมิน พนักงานบริษัทบัตรเครดิตตั้งใจรับฟังปัญหาของฉันหรือไม่

10. การเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (understanding) และความพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า ความสนใจลูกค้าเป็นรายบุคคล สามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้

ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการประเมิน มีพนักงานธนาคารควรจำฉันได้ไหมว่าฉันเป็นลูกค้าประจำ

จากผลการวิจัยที่ได้ค่าจำกัดความของคุณภาพการให้บริการ และการประเมินคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 มิติ จึงสามารถเขียนแบบจำลองได้ดังนี้



ภาพ 5 แสดงการประเมินคุณภาพการให้บริการของลูกค้า

ในการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริการหรือที่เรียกว่า เซิร์ฟวอล (SERVQUAL) นั้น พหุศาสตร์มากและคณะได้ค้นพบที่มีความสัมพันธ์กันบางอย่าง

มิติของคุณภาพการให้บริการเต็ม 10 มิติ พาราซูรามานและคณะ จึงได้ลดเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการให้บริการจาก 10 ด้านเหลือเพียง 5 ด้าน และได้กำหนดความหมายไว้ดังนี้

1. ด้านความเป็นธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึงลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ทันที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาให้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้บริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ได้ทำในระยะที่ 4 พบว่า การวัดบริการที่ดี คุณภาพสูงหรือที่เรียกว่า "การจัดการด้านคุณภาพบริการ" (service quality management) หมายถึง การทำให้เกิดความสมดุลระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งพาราซูรามานและคนอื่นๆ เชื่อว่าการสร้างคุณภาพในการให้บริการ คือ การทำให้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการปิดลง (closed gaps) ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าช่องว่างหรืออุปสรรคของการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพอยู่ที่ขั้นตอนใด และเกิดขึ้นได้อย่างไร ความพยายามในการที่จะแก้ปัญหาคือการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพขององค์กรทำให้เกิดความเข้าใจในปัญหาบริการที่เกิดขึ้น ดังที่เห็นในภาพ 6 ช่องว่างหรืออุปสรรคของการให้บริการแบ่งออกเป็น 5 ช่องคือช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างภายใน (Internal gaps) ซึ่งอธิบายที่มาของช่องว่างคุณภาพที่เกิดขึ้นในองค์กร ส่วนช่องว่างสุดท้ายเป็นช่องว่างที่ 5 ซึ่งหมายถึง ช่องว่างภายนอก (external gaps) ซึ่งเป็นช่องว่างที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการโดยตรง

ความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ อันมีสาเหตุมาจากการขาดการทำวิจัยทางตลาด การขาดการใช้ข้อมูลการวิจัยทางการตลาด การขาดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้รับบริการ การขาดการติดต่อสื่อสารจากผู้ให้บริการโดยตรงถึงผู้บริหารระดับสูงและมีระดับชั้นของสายการบังคับบัญชาที่มากเกินไป

ช่องว่างที่ 2 เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างความคาดหวังของผู้บริหาร (management's perception of customer's expectation) กับมาตรฐานบริการที่กำหนดขึ้นตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้บริหารมีความยึดมั่นผูกพันต่อคุณภาพบริการไม่เพียงพอ ไม่มีการกำหนดเป้าหมาย การมีมาตรฐานของงานที่ไม่เพียงพอ และการขาดการรับรู้ต่อความเป็นไปได้

ช่องว่างที่ 3 เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างมาตรฐานบริการที่กำหนดกับบริการที่แท้จริง ช่องว่างนี้มีชื่อเรียกว่า ช่องว่างของการปฏิบัติกรบริการ (service performance gap) ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานและ/หรือไม่ยินดีที่จะปฏิบัติงานบริการ อันมีสาเหตุจากความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในบทบาทรวมทั้งระบบการควบคุมงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งเป็นเหตุให้การประเมินผลหรือระบบการให้รางวัลไม่มีความเหมาะสม รวมทั้งการขาดการรับรู้ต่อการควบคุมตนเองของผู้ปฏิบัติงาน และการขาดการทำงานเป็นทีม

ช่องว่างที่ 4 เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างบริการที่แท้จริงกับการสื่อสารไปยังผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้ได้แก่การติดต่อสื่อสารในแนวราบ ซึ่งหมายถึง การดำเนินการติดต่อประสานงานกันระหว่างแผนกรวมทั้งการให้สัญญาณที่เกินความจริงเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

ช่องว่างที่ 5 เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังกับบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ซึ่งเกิดจากการที่ผู้รับบริการมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการต่างจากผู้ให้บริการตามภาพ 5

จะเห็นได้ว่าพาราซูรามานและคนอื่นๆ (Parasuraman, et al., 1988, pp.23-24) ได้มองกระบวนการสร้างคุณภาพในการให้บริการทั้งระบบ ถ้าเกิดช่องว่างขึ้นในกระบวนการต่างๆ จะทำให้คุณภาพในการให้บริการถูกบั่นทอน ผู้บริหารจึงต้องรับรู้ความคาดหวังที่แท้จริงของลูกค้าและเพื่อจะได้ใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายที่พนักงานต้องนำมาปฏิบัติให้ได้ และที่สำคัญอย่างยิ่งก็คือจะต้องสื่อสารให้ลูกค้ารับรู้ ขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการให้บริการคือการตัดสินใจของลูกค้า ซึ่งเป็นผู้เปรียบเทียบกระบวนการที่ได้รับกับกระบวนการที่ตนเองคาดหวัง

กล่าวโดยสรุปคือ นักวิจัยหลายๆ คนได้ใช้ความสัมพันธ์ของความคาดหวังในการให้บริการ และการรับรู้บริการที่เกิดขึ้นจริงเป็นตัวแปรสำคัญในการอธิบายคุณภาพในการให้บริการนั่นคือลูกค้าเป็นผู้กำหนดความคาดหวัง และเป็นธรรมชาติของพฤติกรรมมนุษย์ที่ลูกค้าจะมีความคาดหวังแตกต่างกันทำให้ลักษณะของการให้บริการเกิดความสม่ำเสมอ

(comistency) ได้ย้เกถ้าหากว่าบริการที่รับรู้มากกว่าความคาดหวัง ลูกค้ำจะมีความประทับใจ แต่ถ้บริการเท่ากับความคาดหวัง ลูกค้ำจะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้บริการที่รับรู้ต่ำกว่าที่คาดหวังลูกค้ำ จะเกิดความไม่พอใจการสร้างคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจบริการจึงขึ้นอยู่กับความสามารถ ในการเรียนรู้ความคาดหวังของลูกค้ำ และการรู้จักเลือกตอบสนองบริการด้วยความยืดหยุ่น เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้ำแต่ละคนที่ไม่เหมือนกันนอกจากนี้คุณภาพ ในการให้บริการจะเกิดขึ้นได้ต้องขจัดช่องว่าง (gap) ที่เกิดขึ้นในทุกกระบวนการของการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของลูกค้ำช่องว่างระหว่างการรับรู้ต่อการกำหนด นโยบายและช่องว่างที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานนำนโยบายไปปฏิบัติ ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างบริการ ที่จัดให้กับบริการที่รับรู้และสุดท้ายคือ บริการที่รับรู้การบริการที่คาดหวังของลูกค้ำ และสิ่งที่เป็น ความคาดหวังของลูกค้ำได้ถูกนำมาสร้างเป็นมิติในการวัดคุณภาพในการให้บริการ เช่น ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อความต้องการถูกการของลูกค้ำ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้ำ การเข้าใจและเห็นใจลูกค้ำ การให้บริการอย่างเพียงพอยุติธรรม ต่อเนื่องและรวดเร็ว

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

3.1 ความหมายการให้บริการ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2530 คือ การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

ในทางวิชาการ คำว่า บริการ (service) ยังนิยามได้ว่าเป็นกิจกรรมทาง เศรษฐกิจ ที่ผลิตผลออกมาในรูปแบบของ เวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งที่เอื้ออำนวยทาง จิตวิทยา (service = economic activities that product time, place, form or psychological utilities.)

การบริการเป็นสินค้าชนิดหนึ่ง ไม่มีตัวตน แต่การบริการทุกประเภทเป็น สิ่งจำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับได้ การบริการ ประกอบด้วยสาระสำคัญ 4 ประการ คือ ความหมายของการบริการ หลักการให้บริการ การบริหารราชการที่มุ่งการบริการประชาชน ซึ่งมีสาระสำคัญพอสรุปได้ดังนี้

ความหมายของการบริการ การบริการเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจทุกประเภท มีผู้ให้ความหมายของ คำว่าบริการ ดังนี้

ชานินทร์ สุวงศ์วาร (2541, หน้า 46) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรม ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการหรือพนักงานกับผู้รับบริการหรือลูกค้ำ โดยผ่าน การปฏิสัมพันธ์ที่มีจุดหมายชัดเจน และทั้งสองฝ่ายต่างมีบทบาทแตกต่างกัน ลูกค้ำมีบทบาท

เป็นผู้แสดงความประสงค์ ส่วนพนักงานมีบทบาทเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ ตอบสนองให้เกิดความสะดวกในแนวทางที่ลูกค้าคาดหวัง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

สมิต สัทนุกร (2542, หน้า 174-221) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการอันเป็นการช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์แก่ผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของตนเองซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อค่านึง ดังนี้

1. ความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น
3. ปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การปฏิบัติในการให้บริการ เพื่อตอบสนอง ความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการ จะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. ให้บริการอย่างเหมาะสมแก่สถานการณ์ โดยบริการด้วยความรวดเร็วตรงตามกำหนดระยะเวลา
5. ไม่ทำให้การบริการก่อให้เกิดผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการว่า การบริการคือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

สมชาติ กิจยวรวง (2543, หน้า 11) ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึงการช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงานนั้น

สงครามชัย ลีทองดี (2544, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้นๆ

จากความหมายของการให้บริการอาจกล่าวได้ว่าการให้บริการที่ดีควรยึดหลักพื้นฐานเพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายของการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างจริงจังและเป็นมาตรฐาน

3.2 หลักการและแนวทางการให้บริการ

การบริการต้องมีหลักการในการดำเนินงาน จึงจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งได้มีการศึกษาหลักการให้บริการ โดยมีนักวิชาการที่กล่าวถึงหลักการบริการ ดังต่อไปนี้

จรัส สุวรรณมาลา (2539, หน้า 10-12) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่นำมาใช้กำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการมีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อรอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับบริการต่างๆ ดังนี้

4.1 ความสะดวกคือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (one stop service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที ไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้ใช้บริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้บริการ ในกรณีนี้จะต้องนำเรื่อง การเก็บค่าบริการมาพิจารณาด้วย การให้บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ และเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2540, หน้า 220) กล่าวถึงหลัก 3 ประการ สำหรับผู้มีหน้าที่ให้บริการต้อนรับดังนี้ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีศิลปะในการพูด เช่น รู้จักพูดให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจง่าย การแสดงความสุภาพทำให้ผู้มาติดต่อประทับใจในการบริการของหน่วยงาน เช่น การพูดจา อ่อนน้อม กริยาเรียบร้อยและความมีอัธยาศัยดี ผู้ต้อนรับควรเป็นผู้ที่มีน้ำใจ ให้

ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อ เช่น การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงาน การนำแขกเข้าพบผู้ที่ต้องการ เป็นต้น

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 26-28) กล่าวว่า สิ่งสำคัญของการบริการ มีดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา ผู้ใช้บริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องความตรงต่อเวลาของการบริการ
2. การบริการที่ดีต้องผูกใจคน มิใช่เพียงแค่ให้ผู้ใช้บริการมีความพอใจในสินค้าและบริการเท่านั้น เพราะความแตกต่างของสินค้าในยุคต่อไปจะลดลง จะเหลือความสำคัญที่ความผูกพันและความชอบพอของผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการ ที่มีต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการเป็นหลัก
3. ความทันทีทันใด เมื่อผู้ใช้บริการต้องการสินค้าหรือต้องการทราบข้อมูลด้านบริการ ผู้ขายหรือผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้ทันทีโดยไม่ต้องให้ผู้ให้บริการคอยนาน
4. สร้างความประทับใจในการบริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกต้องการจะกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องเน้นคุณภาพ ทั้งคุณภาพของสินค้า คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของสถานที่ เป็นต้น
5. การทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกชื่นชม ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกต่ำต้อย ทำให้ผู้ใช้บริการเป็นคนมีเกียรติ มีความสำคัญ
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้น สิ่งใดที่ผู้ใช้บริการแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณา
7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อทำให้ผู้ใช้บริการสะดวกสบายขึ้น
8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าจะได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพ
9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องช่างสังเกตให้รู้ว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พุคอะไรต้องทำให้ได้ตามสัญญา
11. ต้องมีเวลาให้ผู้ใช้บริการ ผู้มาใช้บริการมาเร็วก็ยินดีต้อนรับ ผู้มาใช้บริการมาช้าใกล้เวลาปิดทำการก็ต้องดูแล
12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดี วิธีทำงานด้วยความว่องไว มองเห็นคุณค่าเวลาของผู้ใช้บริการ
13. ต้องมีคำตอบแม่นยำให้กับผู้ใช้บริการ เวลาผู้ใช้บริการถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ต้องสามารถตอบได้ถูกต้องแม่นยำ

จากหลักการของการให้บริการแก่บุคคลในองค์กร จึงต้องยึดหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร มีความสม่ำเสมอ และสามารถสนองความต้องการที่แท้จริงของ

ผู้รับบริการ ตลอดจนต้องยึดหลักความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ นอกจากนี้ ผู้บริการต้องมีความสุภาพ มีอัธยาศัยดี มีความยิ้มแย้มแจ่มใสให้ความจริงใจเป็นมิตรแก่ผู้รับบริการ และมีวิธีการทำให้ประทับใจเมื่อได้รับบริการ ตลอดจนให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดคุณภาพของการบริการ

3.3 คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

กระทรวงมหาดไทย (2541, หน้า 1) ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีไว้ คือ บุคลิกภาพภายใน (จิตใจ) และบุคลิกภาพภายนอก (ร่างกาย) โดยกำหนดว่าคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ให้บริการ ต้องมีบุคลิกภาพภายใน (จิตใจ) ว่าต้องเป็นผู้มีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม ต้องมีความอดทน อดกลั้น ไม่วิตกกังวลและควบคุมอารมณ์ได้ดี มีใจรักในงานบริการ มีไมตรีจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ สุจริต และเสียสละเพื่อองค์กร มีปฏิภาณไหวพริบช่างสังเกต มองโลกในแง่ดีและให้อภัยผู้อื่นเสมอ ส่วนบุคลิกภาพภายนอก (ร่างกาย) นั้น กำหนดไว้ว่าต้องเป็นผู้มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีกิริยาวาจาสุภาพไม่หยาบคาย มีสุขภาพแข็งแรง มีความกระตือรือร้น มีความรู้ในองค์กรและงานที่รับผิดชอบ และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล

สำหรับข้อควรปฏิบัติของผู้ให้บริการนั้น มี 2 ประการ

1. การปฏิบัติตน ผู้ให้บริการควรยึดธรรมะเป็นหลักในการบริการ คือ ธรรมะสร้างคน “พรหมวิหาร 4” เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา และธรรมสร้างงาน “อิทธิบาท 4” คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา และที่สำคัญในการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการก็คือ ความอดทน อดกลั้น ควรใช้เหตุผล หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้งแสดงความคิดเห็น ตั้งใจปฏิบัติงาน รักษาวินัย มีความสามัคคี ช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและกัน มีมารยาทในการให้บริการและแต่งกายสุภาพเรียบร้อยดูถูกกาลเทศะ

2. การปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการควรปฏิบัติดังนี้

2.1 ชี้แจงและแนะนำ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจเหตุผลความจำเป็น ขั้นตอนวิธีการ และระยะเวลาของการบริการว่ามีอุปสรรคและควรทำอย่างไรต่อไป

2.2 ต้องรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใสและสามารถให้มีการตรวจสอบได้ การรอนาน ควรสังเกตและรีบเข้าไปสอบถามให้คำแนะนำและอธิบายให้เข้าใจ

2.3 ยึดถือกฎหมายระเบียบแบบแผนในการทำงาน แต่ควรให้เท่าที่จำเป็น และพยายามลดขั้นตอนการทำงานให้มากที่สุดเพื่อให้งานเร็วยิ่งขึ้น

2.4 ต้องสร้างศรัทธา ความเชื่อถือ และความประทับใจ

2.5 ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา

2.6 ปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ เพื่อให้การบริการมีความต่อเนื่อง

2.7 คู่มือการบริการ ควรแจกคู่มือ แผ่นพับ เอกสารแนะนำ การให้บริการ จัดทำประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจชัดเจน

2.8 การบริการทางโทรศัพท์ ควรชี้แจงด้วยความเต็มใจและอดทน

2.9 ไม่สร้างเงื่อนไขในการบริการไม่เรียกร้องประโยชน์จากผู้รับบริการ และไม่ทุจริตต่อหน้าที่

นอกจากนี้ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

- 1) มีกิจวัตรจากท่าทางสุภาพเรียบร้อย เป็นที่ประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ
- 2) มีความขยันขันแข็ง มีความตั้งใจ จริงใจ และจริงจังในการทำงาน
- 3) ถือว่างานราชการเป็นอาชีพหลัก ภูมิใจในงานราชการ
- 4) ผลงานที่ทำมีประสิทธิภาพ
- 5) มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ
- 6) ทำงานอย่างมีเหตุผล รักความยุติธรรมและรับผิดชอบ
- 7) มีจิตสำนึก มีคุณธรรม และรับผิดชอบต่อ
- 8) หาความรู้เพิ่มเติม มีความคิดสร้างสรรค์และทันโลก
- 9) ประสานงานดี มนุษยสัมพันธ์ดี ประชาสัมพันธ์ดี
- 10) ทำงานเรียบร้อย เก็บเอกสารดี
- 11) เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้
- 12) มีทัศนคติที่ดีสนใจและเต็มใจในการบริการ
- 13) รู้จักทำงานโดยใช้ระบบข้อมูล
- 14) รู้จักยืดหยุ่นถือสายกลาง
- 15) ไม่ประจบสอพลอ
- 16) รู้จักแก้ปัญหาไม่ใช่สร้างปัญหา
- 17) ถืองานของชาติสำคัญกว่างานของตนเอง
- 18) มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

แนวทางการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพ

สมโภชน์ นพคุณ และ อมรรัตน์ แกรมทอง (2535, หน้า 30) ได้กล่าวไว้ว่า กลยุทธ์การบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับหน่วยงาน หรือองค์กรราชการที่ผู้บริหารราชการควรดำเนินการที่สำคัญประการหนึ่ง คือการให้ความสำคัญมากขึ้นแก่ประชาชนผู้มารับบริการ (Strong client orientation) ดังนั้น ผู้บริหารราชการต้องมุ่งผลถึงมือประชาชนผู้มารับบริการ ต้องสร้างความพอใจให้แก่ประชาชนทั้งหลาย เหมือนกับผู้บริหารภาคธุรกิจที่ต้องตอบสนองความพอใจให้แก่ลูกค้า

นันทพร รัฐถาวร (2543, หน้า 27-29) ได้รวบรวมการเสนอแนวทางในการให้บริการประชาชน ซึ่งเรียกว่า แนว 3 สร้าง 2 ขจัด ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. การสร้างความสัมพันธ์

1.1 ความหมายการสร้างความสัมพันธ์

ความสัมพันธ์ (relationships) หรือมนุษยสัมพันธ์ (human relations) หมายถึง ความผูกพัน เกี่ยวข้องกัน ความเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน หรือการติดต่อกัน ระหว่างบุคคลกับบุคคล, บุคคลกับกลุ่มบุคคล หรือบุคคลกับสังคม

วิจิตร อวาทกุล (2542, หน้า 150) ได้ให้ความหมายของความสัมพันธ์หรือมนุษยสัมพันธ์ คือการติดต่อกันของมนุษย์ เพื่อเป็นสะพานไปสู่การสร้างมิตร ชนมิตร และจงใจคน รวมทั้งการสร้างหรือพัฒนาตนเองให้เป็นที่รู้จักรักใคร่แก่คนทั่วไป ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากบุคคลอื่นๆ

สมชาติ กิจบรรยง (2543, หน้า 42-43) ได้ให้แนวทางการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ คือ

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันจะต้องกระทำคนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการเช่นเดียวกัน การกระทำสิ่งใดก็ตามต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการ ว่าหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการที่ดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐาน บุคลิกภาพที่ดีแต่งกายสะอาดเรียบร้อยมีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลามากน้อยเพียงใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้นจะต้องสร้างความรู้ว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะนั้นอาจกำลังทำงานอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูด หรือเน้น ในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความเข้าใจในการให้บริการอันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความสับสนหรือเสียหายต่างๆ ยากที่จะแก้ไขหรือ

เยียวยาให้ลดน้อยลงได้ แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์กร ก็คือ การขอภัยและยอมรับผิดต่อผู้รับบริการ และอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันทีแต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์กรต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะป้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนั้นเกิดขึ้นในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการไม่รับแก้ไขข้อร้องเรียน เป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อันเนื่องจากเหตุผลต่างๆ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ หากผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้รับแบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้นๆ ตลอดไป

สรุป การสร้างความสัมพันธ์หมายถึง การสร้างความผูกพัน การเกี่ยวข้งกันของมนุษย์ในลักษณะต่างๆ ไม่ว่าจะในระดับบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่มบุคคล หรือบุคคลกับสังคม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจและได้รับการยอมรับ เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในรูปแบบต่างๆ

1.2 ลักษณะการสร้างความสัมพันธ์

วิจิตร อาวะกุล (2542, หน้า 156-160) กล่าวถึงลักษณะการสร้างความสัมพันธ์ว่า การสร้างความสัมพันธ์กันของมนุษย์เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ และสัมพันธ์กันตามบทบาทต่างๆ ของตนเองที่มีลักษณะต่างๆ กันไป จึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ในรูปแบบที่หลากหลายแตกต่างกันออกไป พอสรุปลักษณะได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์แบบครอบครัว (family relationships)
2. ความสัมพันธ์แบบเพื่อน (peer relationships)
3. ความสัมพันธ์แบบคู่รัก (lover relationships)
4. ความสัมพันธ์เชิงธุรกิจ (business relationships)
5. ความสัมพันธ์ทางการศึกษา (education relationships)
6. ความสัมพันธ์เชิงการแพทย์ (medical relationships)
7. ความสัมพันธ์ในเชิงสังคมอื่นๆ (social relationships)
8. ความสัมพันธ์ต่างวัฒนธรรม (intercultural relationships)

1. ความสัมพันธ์แบบครอบครัว (family relationships) ความสัมพันธ์รูปแบบนี้เป็นความสัมพันธ์พื้นฐานหรือความสัมพันธ์ขั้นต้น (primary relation) ที่มนุษย์รู้จักสร้างขึ้นก่อนที่จะไปสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบอื่นๆ ต่อไป

ในครอบครัวจะประกอบไปด้วยบุคคลที่มีตำแหน่งต่าง ๆ กัน ได้แก่ พ่อ, แม่, พี่, น้อง, ลุง, ป้า, น้า, อา, ตา, ยาย, ปู่, ย่า ฯลฯ แต่ละตำแหน่งก็จะแสดงบทบาทของตนเองตามที่สังคมกำหนดหรือคาดหวัง วิธีการปฏิบัติต่อกันก็จะต้องสอดคล้องกับกรอบที่สังคมวางไว้ โดยทั่ว ๆ ไปในทุก ๆ สังคม ย่อมคาดหวังให้พ่อแม่หรือผู้ใหญ่ในครอบครัวเลี้ยงดูปกป้องคุ้มครองดูแลและสั่งสอนแก่ผู้น้อย และคาดหวังให้ผู้น้อยเคารพนับถือ เชื่อฟังพ่อแม่หรือผู้ใหญ่ ยิ่งครอบครัวขยายที่มีสมาชิกของครอบครัวหลายลำดับชั้น บทบาทที่มีต่อกันและกันก็ยิ่งมีความซับซ้อนขึ้น ทำให้ลักษณะการแสดงออกซึ่งความสัมพันธ์ต่อกันนั้นแตกต่างกันไปด้วย ดังนั้นจะเห็นว่าเฉพาะในครอบครัวหนึ่ง ๆ ลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีตำแหน่งต่าง ๆ กัน ก็จะมี ความแตกต่างกันไป เช่น

ความสัมพันธ์ระหว่าง พ่อ กับ แม่ (หรือสามี กับ ภรรยา)

ความสัมพันธ์ระหว่าง พ่อ,แม่ กับ ลูก

ความสัมพันธ์ระหว่าง พี่ กับ น้อง

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปู่,ย่า,หรือ ตา,ยาย กับ หลาน ฯลฯ

2. ความสัมพันธ์แบบเพื่อน (peer relationships) เป็นความสัมพันธ์ของบุคคลที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน ความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อนนี้ ความเป็นพิธีพิธีตองหรือแบบแผน (pattern) จะมีน้อยกว่าความสัมพันธ์ในรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อนมีอยู่ด้วยกันหลายรูปแบบ เช่น

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนต่างวัย

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนวัยเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนต่างเพศ

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนเพศเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนที่มีฐานะและภูมิหลังแตกต่างกัน หรือ

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนที่มีภูมิหลังคล้ายคลึงกัน ฯลฯ

นอกจากนี้ยังรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนบ้าน ที่มีความสนิทสนมใกล้ชิดเช่นในสังคมชนบททั่ว ๆ ไป เพราะระยะของความสัมพันธ์จะมีความใกล้ชิดและเข้าอกเข้าใจเกือบจะเหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน แต่อาจจะมีการห่างกว่าคนในครอบครัวอยู่บ้าง

3. ความสัมพันธ์แบบคู่รัก (lover relationships) เป็นความสัมพันธ์ที่มีความดึงดูดใกล้ชิดให้ความสนใจซึ่งกันและกันสูงกว่าความสัมพันธ์รูปแบบอื่น ๆ (สังเกตได้จากการมองกัน การปฏิบัติต่อกัน) ความสัมพันธ์แบบคู่รักก็อาจมีหลากหลายลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคลทั้งคู่ที่มาสัมพันธ์กันด้วย โดยทั่วไปแล้วความสัมพันธ์แบบคู่รักนั้น การเลือกที่จะมีความสัมพันธ์กับใครหรือไม่นั้นเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนและมีความพิถีพิถันในการเลือกมากกว่าความสัมพันธ์รูปแบบอื่น ๆ วิธีสัมพันธ์มักแสดงให้เห็นถึงวิถีคิดในการใช้ชีวิต หรือความคาดหวัง

ในการใช้ชีวิตของบุคคลแฝงมาด้วยเสมอ ซึ่งทำให้ลักษณะความสัมพันธ์แบบคู่นั้นแตกต่างกันไป เช่น

- คู่รักแบบหวานแหวว มองโลกสวยสดใสเป็นสีชมพู ดอกไม้บานทุกวัน
- คู่รักไฮโซ พบได้ในภาพยนตร์และโฆษณาต่าง ๆ
- คู่รักก๊วกก๊ (puppy love)
- คู่รักปอนปอน เลื่อยยึด กางเกงยีนส์ ผมยาว สะพายย่าม ชีวิตติดดิน
- คู่รักขาลุย เฮี้ยว ๆ ชอบเพลงเพื่อชีวิต ออกค่าย ทำงานเพื่อสังคม
- คู่รักแบบคู่กัด เจอกันเป็นทะเลาะหรือมีปากเสียงกัน
- คู่รักแบบเหนียวมลายหรือคู่รักแบบปิดบัง ไม่กล้าเปิดเผย
- คู่รักแบบเปิดเผย แสดงความเป็นเจ้าของในทุกที่ ตามห้างห้างได้ทุกสถานการณ์
- คู่รักแบบไร้อารมณ์เหมือนจำใจหรือถูกบังคับให้มารักกัน หรือแม้แต่รักข้างเดียว
- คู่รักต่างวัย วัวแก่กินหญ้าอ่อน
- คู่รักร่วมเพศ ชายรักชาย หรือหญิงรักหญิง ที่เรียกว่าเกย์ หรือเลสเบี้ยน

วิธีการแห่งความสัมพันธ์ของแต่ละคู่ก็จะมี ความแตกต่างกันออกไป ตามทัศนภาพที่บุคคลมีต่อตนเองและคู่รักของตน รวมทั้งการกล้าเปิดเผยตัวต่อสังคม

4. ความสัมพันธ์เชิงธุรกิจ (business relationships) เป็นความสัมพันธ์ที่มีเรื่องราวของหน้าที่การงาน ผลประโยชน์ หรือธุรกิจเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้บุคคลเหล่านี้ต้องมาสัมพันธ์กัน ซึ่งในการดำเนินการทางธุรกิจก็จะมี ความสัมพันธ์เกิดขึ้นหลากหลายลักษณะ ตามเหตุผลของหน้าที่หรือการที่ ทำให้ต้องเกี่ยวข้องกัน มีทั้งความสัมพันธ์ที่เป็นแบบแผนหรือเป็นทางการ กับความสัมพันธ์ที่เป็นกันเอง อาทิ

- ความสัมพันธ์ระหว่าง หัวหน้างาน กับ ลูกน้อง
- ความสัมพันธ์ระหว่าง คนขาย กับ ลูกค้าหรือผู้ซื้อ
- ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน
- ความสัมพันธ์ระหว่างคู่แข่ง (ทางธุรกิจ/การงาน)
- ความสัมพันธ์ระหว่างพันธมิตร, ผู้ส่งวัตถุดิบ, ผู้ช่วยกระจายสินค้า ฯลฯ

ในการสร้างความสัมพันธ์เชิงธุรกิจนั้น จะเน้นผลประโยชน์แห่งความสัมพันธ์เป็นที่ตั้ง ความสัมพันธ์จึงค่อนข้างจะมีการปิดบังสูงกว่าความสัมพันธ์ในรูปแบบอื่น (ซึ่งต่อมาอาจพัฒนาเป็นความสัมพันธ์ใกล้ชิดในภายหลังก็ได้) เพราะถ้าเปิดเผยมากอาจทำให้เกิดผลกระทบหรือผลเสียหายกับธุรกิจหรือผลประโยชน์ได้ แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับคู่สัมพันธ์ด้วยว่าเป็นในเชิงพันธมิตรหรือคู่แข่ง ความไว้วางใจหรือความใกล้ชิดในความสัมพันธ์ก็จะแตกต่างกันไป

5. ความสัมพันธ์ทางการศึกษา (education relationships) เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา หรือด้วยเหตุผลทางการศึกษา มีหลายรูปแบบ โดยส่วนใหญ่ของความสัมพันธทางการศึกษาจะมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นแบบแผนหรือเป็นทางการตามบทบาทและหน้าที่ เช่น

ความสัมพันธ์ระหว่าง ครู กับ ครู อาจมีทั้งแบบร่วมมือหรือแบบแข่งขันกัน

ความสัมพันธ์ระหว่าง ครู กับ ลูกศิษย์ (อาจมีหลายแบบ เช่น ครูแบบเข้มงวด, ครูแบบเพื่อนเป็นกันเอง หรือครูแบบห่างเหินหายตัว ลูกศิษย์เองก็อาจมีหลายแบบ เคารพนอบน้อม, ตีสนิทที่ประจบ, หรือก้าวร้าว, เชื้อมัน, ขลาดกลัว ฯลฯ)

ความสัมพันธ์ระหว่าง ครู กับ ผู้ปกครอง (อาจมีหลายแบบ เช่น แบบ ร่วมมือกัน, หรือครูข่มผู้ปกครอง หรือผู้ปกครองข่มครู ฯลฯ)

6. ความสัมพันธ์เชิงการแพทย์ (medical relationships) เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผลทางสุขภาพ ณ สถานวิชาชีพทางการแพทย์ เช่น โรงพยาบาล สถานอนามัย คลินิก ฯลฯ เป็นความสัมพันธ์ที่มีลักษณะเฉพาะ คือมีความสนใจร่วมกันเฉพาะเรื่อง คือเฉพาะโรคหรืออาการทางสุขภาพ โดยไม่ได้สนใจจิตใจหรือตัวตนของบุคคลที่กำลังสัมพันธ์กันอยู่นั้น (ยกเว้นการรักษาโรคทางใจ) เมื่อการรักษาเสร็จสิ้น ความสัมพันธ์ก็อาจจะสิ้นสุดตามไปด้วย ความจดจำที่มีต่อกันจะค่อนข้างน้อย ความสัมพันธ์เชิงการแพทย์มีหลายรูปแบบ เช่น

ความสัมพันธ์ระหว่าง หมอ กับ หมอ

ความสัมพันธ์ระหว่าง หมอ กับ พยาบาล

ความสัมพันธ์ระหว่าง หมอ กับ คนไข้

ความสัมพันธ์ระหว่าง หมอ กับ ญาติคนไข้

ความสัมพันธ์ระหว่าง พยาบาล กับ คนไข้

ความสัมพันธ์ระหว่าง พยาบาล กับ ญาติคนไข้

ความสัมพันธ์โดยทั่วไป หมอจะมีอำนาจเหนือพยาบาล พยาบาลจะมีอำนาจเหนือคนไข้และญาติ (ยกเว้นโรงพยาบาลเอกชน ที่คนไข้และญาติคือพระเจ้า) หมอหรือพยาบาลอาจใจดีหรืออาจข่มคนไข้และญาติก็ได้ บางสถานการณญาติคนไข้ก็อาจข่มหมอหรือพยาบาลก็มี

7. ความสัมพันธ์ในเชิงสังคมอื่นๆ (social relationships) เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสังคม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในเชิงสังคม อาจเป็นไปด้วยการขาย หรือด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันอย่างจริงใจก็ได้ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนบ้านสำหรับคนในเมือง ความสัมพันธ์กับคนรู้จักโดยทั่วไป หรือความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในการพบปะกัน อันเนื่องจากโอกาสพิเศษต่างๆ มีทั้งที่รู้จักกันมาก่อน หรือไม่เคยรู้จักกันมาก่อน แต่ก็มี การพูดคุย ทักทายตามมารยาททางสังคม (ซึ่งบางคนอาจหวังผลต่อเนื่องในลักษณะอื่นที่จะตามมา) หรืออาจเพื่อหาเสียงสนับสนุนการเลือกตั้งต่างๆ ฯลฯ

8. ความสัมพันธ์ต่างวัฒนธรรม (intercultural relationships)

ความสัมพันธ์ต่างวัฒนธรรมเป็นเรื่องละเอียดอ่อน และมีความสำคัญต่อการกำหนดลักษณะบุคลิกภาพ และวิธีการสื่อสารของบุคคล รวมไปถึงความคิดความเชื่อของแต่ละบุคคล

ดังนั้นการมีความสัมพันธ์ต่างวัฒนธรรมจะต้องมีความเข้าใจในวัฒนธรรมของกันและกัน ความสัมพันธ์นั้นจึงจะราบรื่น วัฒนธรรมอาจแตกต่างกันตั้งแต่ระดับเล็กน้อย ไปจนถึงแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ทุกๆ ความสัมพันธ์ที่กล่าวมาข้างต้น อาจมีลักษณะความสัมพันธ์ต่างวัฒนธรรมแทรกอยู่ได้เสมอ

หลักในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

1. อย่าให้ความแตกต่างต่างๆ ไปของมนุษย์เป็นเครื่องกีดขวางความสัมพันธ์
2. จงมีทัศนคติที่ดีต่อคนทั่วไป
3. ปฏิบัติตนต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
4. ทุกคนมีความดีและความเลวอยู่ในตัวคนละครึ่ง
5. อย่าโกรธเกลียดผู้อื่น (อย่าเสียเวลา)
6. มนุษย์ก็มีความต้องการเหมือนๆ กัน
7. สร้างมิตรภาพให้ดีด้วยความรัก
8. เปิดฉากทักทายผู้อื่นก่อน
9. มนุษย์ไม่สามารถชนะใจทุกคนได้
10. ตระหนักเสมอว่าความแตกต่างนำไปสู่ความขัดแย้งได้
11. พยายามเข้าใจคนอื่นให้ลึกซึ้งกว่าปกติ
12. เวลาสนทนาควรให้โอกาสแก่ผู้สนทนาพูดเรื่องของตนเองบ้าง
13. ให้ผู้อื่นรู้สึกว่ามีบทบาทสำคัญ แล้วความสัมพันธ์จะดีขึ้น
14. แสวงจุดร่วม สงวนจุดต่าง

การตระหนักถึงความแตกต่าง ความต้องการ และความคิดความรู้สึกของผู้อื่นย่อมทำให้ความสัมพันธ์ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ ซึ่งจะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันมีความมั่นคงยาวนานมากยิ่งขึ้น

การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างข้าราชการกับประชาชนนั้นสามารถทำได้ดังนี้

1. ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ซึ่งการเป็นคนดีนี้ ต้องดีพร้อมทั้งกาย วาจา จิตใจ และการรับรู้ทางสมอง

1.1 ความดีทางกาย หมายถึง สุขภาพดี แข็งแรง มีบุคลิกภาพดี แต่งกายเรียบร้อย สมกาลเทศะ

1.2 ความดีทางวาจา หมายถึง เจรจาสุภาพเรียบร้อย ไม่พูดส่อเสียด ไม่พูดให้ร้ายคนอื่น

1.3 ความดีทางใจ หมายถึง ผู้มีคุณธรรมประจำยึดมั่นอยู่ในหลักธรรมต่างๆ ผู้มีใจงามยอมเป็นผู้ประพาศิตี ไม่อิจฉาริษยา มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีวเมานอบายมุข มีความเรียบร้อยในครอบครัว ดำเนินชีวิตอย่างประหยัด

1.4 ความดีทางการรับรู้ทางสมอง หมายถึง การรับรู้ทางสมองเป็นปกติ มีสุขภาพจิตดี สมเพศ สมสถานะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่หวั่นไหวง่ายและมีนิสัยในการทำงานที่ดี

2. บริการดีด้วยการปฏิบัติงาน ในการทำงานนั้นแต่ละคนอาจมีหลักประจำคนไปต่างๆ กัน ในที่นี้จะขอกล่าวเป็นแนวกว้างๆ ว่า ยึดระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นหลัก และคำนึงถึงประโยชน์ผลได้ผลเสียของประชาชนผู้มาติดต่อเป็นเป้าหมายสำคัญ คิดเสมอว่าคนที่มาติดต่องานคือผู้มีปัญหา และผู้ที่จะแก้ปัญหาให้ได้ก็คือเรา

3. ติดต่อกับสังคมดี เมื่อทำตนเป็นตัวอย่างและบริการดีด้วยงานแล้ว การสร้างมิตรภาพนอกเวลาทำงานหรือการติดต่อด้านสังคมกับประชาชนจะมีผลทางด้านจิตใจมากยิ่งขึ้น การสร้างมนุษยสัมพันธ์จะสำเร็จได้ต้องเข้าใจสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้ คือ

3.1 ความแตกต่างของมนุษย์ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการย่อมมีความแตกต่างกัน ทั้งทางด้านสรีระร่างกาย พื้นฐานครอบครัว การศึกษา ประสบการณ์ ความสามารถ ความถนัด อารมณ์ ฯลฯ ถ้าพยายามศึกษาความแตกต่างของบุคคลแต่ละคนจะสามารถเข้าใจและสร้างความพอใจให้แก่บุคคลเหล่านั้นได้ดี

3.2 ความต้องการของมนุษย์ มีผู้กล่าวไว้ต่างๆ กัน แต่สรุปได้ว่ามนุษย์นั้นนอกจากจะต้องการสิ่งต่างๆ เพื่อยังชีวิตให้อยู่รอด ซึ่งเรียกว่า ปัจจัย 4 แล้ว ยังมีความต้องการทางด้านจิตวิทยาอีกด้วย เช่น ต้องการความมั่นคงในชีวิตทรัพย์สิน และการงาน ต้องการความรัก และให้ผู้อื่นนับว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการยอมรับนับถือจากผู้อื่นว่าเป็นผู้มีความสามารถและต้องการความสำเร็จในชีวิต ความต้องการต่างๆ เหล่านี้จะมีระบบสูงต่ำมากน้อยต่างกันในบุคคลแต่ละประเภท และพฤติกรรมต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกก็เป็นไปในรูปแบบแสวงหาการบำบัดความต้องการนั้นๆ ฉะนั้น เมื่อสามารถทราบความต้องการของแต่ละบุคคลก็จะเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลนั้น สามารถยอมรับและให้อภัยข้อบกพร่องของบุคคลนั้น และสร้างความสัมพันธ์ของบุคคลนั้นได้

3.3 วิธีสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน ต้องเริ่มด้วยการให้ความสนใจต่อประชาชนแสดงให้เห็นว่าข้าราชการเห็นความสำคัญของประชาชน พร้อมทั้งเป็นที่พึ่งอย่างแท้จริง ช่วยเหลือกิจการทั้งปวงด้วยความเต็มใจและจริงใจ เช่น ให้คำแนะนำทางวิชาการ ร่วมมือทำงานโดยการลงมือกระทำด้วย ร่วมกิจกรรมด้านวัฒนธรรม ประเพณี ของประชาชนอย่างเป็นกันเอง

สรุป มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่นเป็นหมู่เป็นเหล่า จึงไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงการสื่อสารสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ การสร้างความสัมพันธ์ต่อกันจึงมีความสำคัญต่อวิถีในการดำเนินชีวิตของมนุษย์อย่างแนบแน่นแยกจากกันไม่ได้ ความสัมพันธ์ของมนุษย์จึงมีอิทธิพลและมีความสำคัญต่อมนุษย์ในทุกระดับและหลากหลายลักษณะ รูปแบบหรือลักษณะของความสัมพันธ์ที่มนุษย์กระทำต่อกันก็มีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับบทบาทและความต้องการรวมถึงสถานการณ์ที่อยู่รอบๆ ตัว

2. การสร้างความเข้าใจ

2.1 ความหมายการสร้างความเข้าใจ

วิจิตร อวาระกุล (2542, หน้า 74) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเข้าใจไม่ได้หมายถึง ความรู้ที่ถูกต้องท่องแท้แต่อย่างใด แต่หมายถึงกระบวนการในการรับรู้ข้อมูลและการตีความ เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น ที่นำไปสู่การแสดงออกในการสื่อสารระหว่างกัน ความเข้าใจนั้นจะมีมิติ ของการเข้าใจ คือ การเข้าใจตนเอง การเข้าใจผู้อื่น และผู้อื่นเข้าใจเกี่ยวกับตัวเรา

มาลินี จุโชนปะมา (2542, หน้า 61) กล่าวว่า การที่จะเข้าใจผู้อื่นได้ดีนั้น จะต้องเข้าใจ ตนเองให้ดีเสียก่อน การที่จะเข้าใจตนเองได้ดีนั้นก็คือ การรู้จักตนเองนั่นเอง เพราะการรู้จักว่าตนเองนั้น เป็นบุคคลเช่นไร มีความรู้ ความสามารถ ฐานะทางสังคม มีค่า มีศักดิ์ศรี มีความต้องการและมีจิตใจเป็น อย่างไร มีคุณงามความดีอะไร มีความไม่ดีอะไร ถ้ารู้จักตนเองจะทำให้ประพฤติดนได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ยอมรับความจริง เท่ากับได้เปิดประตูต้อนรับผู้อื่นแล้ว

ความเข้าใจตนเอง หมายถึง การรู้จักตนเองอย่างท่องแท้ว่าตนเองคือใคร มีความรู้ ความสามารถทางด้านใด มีความไม่รู้และความไม่สามารถทางด้านใด สามารถยอมรับ ตนเองได้อย่างที่เป็นจริง มีความเคารพนับถือในตนเอง เห็นคุณค่าในตนเอง มีความรับผิดชอบ เข้าใจธรรมชาติต่าง ๆ ของตนเอง เข้าใจสิทธิและหน้าที่ต่าง ๆ ของตนเอง และปฏิบัติไปใน ขอบเขตสิทธิหน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ รวมทั้งเข้าใจว่า เอกลักษณะที่แท้จริง ของคนนั้นเป็นอย่างไร ในขณะที่คนมีความเข้าใจตนเอง รู้จักตนเอง ก็จะเข้าใจผู้อื่น และรู้จัก ผู้อื่นด้วยว่า คือใคร อย่างแท้จริง โดยพยายามศึกษาธรรมชาติต่าง ๆ ของผู้อื่น เข้าใจว่าบุคคล อื่นมีความรู้ ความสามารถทางด้านใด มีความไม่รู้และไม่สามารถทางด้านใด สามารถยอมรับ ผู้อื่นได้ตามที่เป็นเช่นนั้น มีความเคารพนับถือในผู้อื่นและเห็นคุณค่าในผู้อื่นว่ามี "คน" คนหนึ่ง มีคุณค่า มีความสำคัญและมีความรับผิดชอบ เคารพสิทธิและหน้าที่ของผู้อื่นอย่างถูกต้อง เหมาะสม

ศุจดาว รั้งกิติ (2543, หน้า 13) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึงความสามารถใน การนำความรู้ไปขยายความจากของเดิม เพื่อให้เข้าใจถึงสิ่งนั้นๆ ได้อย่างสมเหตุสมผล ความเข้าใจจึงน่าจะมีคความหมายกว้างขวางครอบคลุมยิ่งกว่าความรู้

พาราซูรามานและคนอื่น (Parasuraman, et al.,1990, P.23) ได้ให้ความหมาย ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตาม ความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

การสร้างความเข้าใจระหว่างข้าราชการและประชาชน อาจทำได้โดยอาศัย หลักการประชาสัมพันธ์และหลักการสื่อความหมาย ดังนี้

1. บอกกล่าวในสิ่งที่ประชาชนควรทราบทั้งปวง เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง ให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา อันจะก่อให้เกิดการสนับสนุนร่วมมือในที่สุด เช่น มีภาพแสดงขั้นตอน การให้บริการที่เข้าใจง่าย และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ผู้รับผิดชอบ การตรวจสอบกลับ

ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน และจัดให้มีแบบฟอร์มแสดง ความคิดเห็นของ บุคคลภายนอกที่เข้ารับบริการในแต่ละแผนกของหน่วยงานอย่างทั่วถึง

2. ป้องกันและแก้ไขการเข้าใจผิด ซึ่งดำเนินไปพร้อมๆ กับการบอกกล่าว เมื่อ พิจารณาดูสถานการณ์และสภาพแวดล้อมแล้วชวนให้สงสัยว่าประชาชนอาจจะเข้าใจผิดใน หน่วยงานหรือเพื่อนร่วมงาน จะต้องรีบชี้แจงทำความเข้าใจให้ถูกต้อง หากปล่อยไว้ อาจ ก่อให้เกิดความเสียหายได้ เช่น การจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำในการรับบริการ ดูแลช่วยเหลือ การรอกเอกสาร และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ประชาชนอย่างเพียงพอเพื่อให้ประชาชน ได้รับการบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุป การสร้างความเข้าใจ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อต้องสัมพันธ์กับคนอื่น หรือติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น มีการตอบสนองซึ่งกันและกัน ทำให้รู้ว่ามีความคิดเห็นตรงกัน หรือไม่ และเกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับต่อไป

2.2 ลักษณะการสร้างความเข้าใจ

สำนักงานคณะกรรมการแห่งชาติ (2548, หน้า 58-59) กล่าวถึงลักษณะของ ความเข้าใจ โดยแบ่งออกเป็น

1. การเป็นผู้รู้จักและเข้าใจตนเองเป็นอย่างดี คนไทยในอนาคตควรเป็นผู้ที่ รู้จักอารมณ์ของตนเอง (knowing one's emotions) สามารถรับรู้ถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นในแต่ละ ขณะเวลาว่าตนเองรู้สึกอย่างไร และสามารถรับรู้ความรู้สึกต่างๆ ของคนที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละ ช่วงเวลาได้ดี รวมทั้งสามารถจัดการกับสภาวะอารมณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม (managing emotions) เช่น การระงับอารมณ์ของตนเอง รวมทั้งการขจัดความวิตกกังวล รุนแรงใจ ออกไป ได้ สามารถที่จะสร้างแรงจูงใจให้ตนเองได้ (motivating oneself)

2. การเป็นผู้รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ผู้ที่รู้จักและ เข้าใจตนเองได้ดีย่อมมีแนวโน้มที่จะเข้าใจผู้อื่นได้ดีเช่นกัน ความสามารถในการตระหนักรู้ถึง ความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี มีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมากยิ่งขึ้น สามารถปรับอารมณ์ของ ตนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของบุคคลต่างๆ เป็นการสร้างสัมพันธภาพ ที่ดี สร้างความร่วมมือ สร้างพลังร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนสามารถบริหาร ความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้สามารถยุติลงได้ด้วยดี

3. การเป็นผู้ที่รู้จักและเข้าใจสถานการณ์ สภาพแวดล้อมภายนอกต่างๆ ได้ เป็นอย่างดี ผู้ที่รู้จักและเข้าใจตนเองและผู้อื่นได้ดีจะสามารถปรับตัวตอบสนองต่อ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ สามารถที่จะเผชิญและควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้เป็นอย่างดี ไม่เป็นผู้ที่มีอารมณ์แปรปรวนตามสถานการณ์ ไม่เกิดความขัดข้องใจในภาวะที่ เปลี่ยนแปลง

อัมพวัน ประเสริฐภักดิ์ (2542, หน้า 47-51) ได้กล่าวถึงลักษณะการเข้าใจ ซึ่งแบ่งออกเป็นการเข้าใจตนเองและการเข้าใจผู้อื่นว่า เป็นการคิดที่ต้องอาศัยสัญลักษณ์ เพราะสัญลักษณ์จะเป็นตัวแทนของวัตถุหรือเหตุการณ์อื่น ๆ เช่น ขณะที่กำลังขับรถก็อาจนึกวางแผนโครงการการท่องเที่ยวพักผ่อนในวันหยุด ขณะนั้นอาจจินตนาการถึงทะเล ชายหาด ภูเขา หรือน้ำตกก็ได้ ความคิดจัดว่าเป็นพฤติกรรมซับซ้อนและเป็นกิริยาอาการขั้นสูงของสมอง ความคิดจะมีขอบข่ายกว้างขวางกว่ากิจกรรมประเภทอื่น ๆ ความคิดจึงมีเนื้อหาสาระมากมาย ความคิดของคนส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตทั่ว ๆ ไป เป็นเครื่องประสานการรับรู้ให้เข้ากับกิจกรรมที่เกิดขึ้นในจังหวะนั้น ให้เป็นเรื่องเป็นราว จึงพอจะกล่าวได้ว่าใน การคิดนั้นจะมีทั้งเนื้อหาที่เป็นการรับรู้ การเข้าใจและการกระทำในโอกาสต่อไป

การที่บุคคลจะมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่น ก็ย่อมแสดงว่าบุคคลจะต้องมีความคิดเกี่ยวกับตนเองหรือบุคคลอื่น การคิดที่บุคคลเกิดมีขึ้นนั้นย่อมมีจะมีได้ทั้งสองด้าน คือ การคิดในด้านดี และการคิดในด้านที่ไม่ดี อย่างไรก็ตามการที่จะมีความเข้าใจต่อตนเองและผู้อื่นนั้น ควรจะเป็นกระบวนการคิดในด้านที่ดี ซึ่งหมายถึง การคิดที่นำไปสู่ทางสร้างสรรค์ หรือการทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ส่วนการคิดที่จะทำให้เกิดความเข้าใจผู้อื่นนั้น จะต้องเป็นการคิดถึงผู้อื่นอย่างปราศจากอคติ เป็นการมองผู้อื่นตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ เพื่อที่จะได้สามารถปรับตัวเข้าหากัน หรือในกรณีที่ปรับตัวเข้าหากันไม่ได้แล้วก็จะได้หาทางหลบเลี่ยง เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ต่อไป

ความเข้าใจตนเอง มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน บุคคลที่มีความเข้าใจตนเองได้ก็ย่อมสามารถปรับตัวและแสดงพฤติกรรมในสถานการณ์ต่าง ๆ ต่าง ๆ ได้เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการประกอบธุรกิจการงาน ในครอบครัว และในสังคม ตามปกติแล้วคนทุกคนย่อมเข้าใจตนเองได้ดีกว่าคนอื่น แต่ความเข้าใจตนเองนั้นเป็นความเข้าใจทุกแง่มุมตรงตามความเป็นจริง โดยปราศจากอคติหรือไม่ ย่อมรับข้อบกพร่องตนเองหรือไม่ ถ้าหากความเข้าใจตนเองนั้นเป็นความเข้าใจที่สอดคล้องกับความเป็นจริง ตามที่สังคมรับรู้โดยปราศจากความลำเอียง ก็เรียกได้ว่าบุคคลนั้นมีความเข้าใจตนเอง แต่ถึงอย่างไรก็ตามไม่มีบุคคลใดที่มีความเข้าใจตนเองในทุกเรื่องทุกแง่มุม ดังนั้นการทำความเข้าใจผู้อื่นก็ยิ่งเป็นเรื่องที่ลำบากยิ่งยากกว่าการทำความเข้าใจตนเอง เพราะการทำความเข้าใจคนอื่นนั้น สามารถรับรู้ได้เพียงพฤติกรรมภายนอกเท่านั้น ส่วนความรู้สึกนึกคิดที่แท้จริงนั้นไม่สามารถรับรู้ได้ เช่น เมื่อเพื่อนร่วมงานยิ้มให้ คงตอบไม่ได้ว่าจริง ๆ แล้ว เพื่อนร่วมกันมีความรู้สึกอย่างไรภายใต้รอยยิ้มนั้น และมีความภูมิใจ ความเป็นมิตรหรือเป็นการยิ้มโดยมารยาทสังคม หรือเป็นการยิ้มเยาะ

การสร้างความเข้าใจตนเองและผู้อื่น มีดังนี้

1. ควรเปิดใจให้กว้างเวลารับคำวิจารณ์จากผู้อื่น เปิดโอกาสให้ผู้อื่นติชมเราและไม่พยายามป้องกันตนเอง โดยระลึกเสมอว่าคนทุกคนมีจุดบอดที่ตนเองไม่สามารถมองเห็นสิ่งที่ผู้อื่นมองเห็นและบอกให้ทราบได้ จึงเป็นกระจุกเงาสะท้อนให้เห็นจุดบอดของตน

2. พยายามรับฟังข้อมูลด้วยใจเป็นกลาง ไม่คิดเข้าข้างตนเอง หรือพยายามให้อภัยตนเองในข้อบกพร่องต่าง ๆ ของตน

3. คำหนึ่งเสมอว่าคนเรามีทั้งส่วนดีและส่วนเสียด้วยกันทั้งนั้น การพยายามปกปิดส่วนเสียโดยการไม่ยอมรับรู้มันไม่ได้ช่วยให้เกิดการเจริญงอกงามแต่อย่างใด

4. พยายามสร้างเจตคติต่อผู้ให้คำวิจารณ์ว่า "ดีเพื่อก่อ" เพื่อช่วยแก้ไขพัฒนาตนเอง มิเป็นการใช้มุ้งทำลาย

5. ควรรับฟังข้อมูล ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้อื่น แล้วนำไปพิจารณาไตร่ตรองให้รอบคอบ ถ้ายังไม่ใจในข้อมูลที่ได้รับควรพิจารณาหาข้อมูลเพิ่มเติม

6. เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อเสนอแนะนั้นเชื่อถือได้ ควรนำไปใช้ปรับปรุงตนเองอย่างจริงจัง การทำเช่นนั้นนอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองโดยตรงแล้ว ยังช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้และผู้รับคำวิจารณ์ได้ดียิ่งขึ้นด้วย

สรุป การสร้างความเข้าใจ คือการเข้าใจตนเองและการเข้าใจผู้อื่น เพื่อเกิดความคิดและความรู้สึกที่ตรงกัน หรือเป็นการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ เป็นการให้ความรู้และให้ความช่วยเหลือและให้ความสนใจแก่ผู้บริการเพื่อให้การบริการนั้น มีความสะดวก รวดเร็ว ยิ่งขึ้น เมื่อมีความเข้าใจอันดีต่อกันย่อมจะเกิดผลดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. การสร้างความร่วมมือ

มีนักปราชญ์ได้กล่าวไว้ว่า "ถ้าท่านอยากให้ใครเขาทำกับท่านอย่างไร ท่านต้องทำอย่างนั้นกับเขาเสียก่อน" ดังนั้น ข้าราชการควรให้ความร่วมมือกับประชาชนในกิจกรรม ต่างๆ เช่น จัดงานประเพณีของท้องถิ่น การจัดให้มีการประชุมร่วมกันกับกลุ่มประชาชนเพื่อรับทราบปัญหา และความต้องการ การจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ไม่สามารถมารับบริการได้ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน หรือการจัดให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ และพัฒนาทักษะด้านต่างๆ แก่ประชาชนทั่วไปหรือผู้สนใจ หรือจัดให้มีการประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินและตรวจสอบได้ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน อันจะเป็นพื้นฐานของความร่วมมือในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

3.1 ความหมายการสร้างความร่วมมือ

วีระพงษ์ แสนโกชน (2533, หน้า 55 – 57) ได้ให้ความหมายการสร้างร่วมมือไว้ว่า การร่วมมือหมายถึง การแก้ปัญหาแบบทั้งยืนยันรักษาผลประโยชน์ให้ความร่วมมือ ซึ่งเป็นวิธี

ตรงข้ามกับการหลีกเลี่ยง (avoiding) การร่วมมือนั้นคือ ความพยายามที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น ทั้งนี้เพื่อหาทางทำให้ทั้งสองฝ่ายพอใจอย่างเต็มที่ ทั้งยังหมายถึงการศึกษาเจาะลึกลงไป เพื่อแยกแยะว่าอะไรเป็นอะไร เป็นความสนใจพื้นฐานของทั้งสองฝ่าย และเพื่อจะได้หาทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับความมั่นใจของทั้งสองฝ่าย ด้วยการร่วมมือกันของบุคคลสองคน ยังอาจแสดงออกมาในรูปของการสำรวจดูถึงความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันของทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้เพื่อรู้ถึงความคิดของกันและกันแจ่มชัดขึ้น ยังแสดงออกมาในรูปของการสรุปความคิดเห็นที่ขัดแย้งกัน ทั้งนี้เพื่อคลี่คลายสถานการณ์อันอาจก่อให้เกิดการแข่งขันกัน เพื่อที่จะหาข้อมูลมาสนับสนุนคนที่สุดท้ายยังแสดงออกมาในรูปของการเผชิญหน้าและการพยายามที่จะหาวิธีแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ สำหรับการแก้ปัญหาระหว่างบุคคลอีก

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2546, หน้า 305) กล่าวถึงความหมายของความร่วมมือว่า การที่คนที่ทำงานร่วมกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งอาจจะเป็นเป้าหมายร่วมกันของคนทำงานด้วยกันนั้น หรือเพื่อการบรรลุเป้าหมายของแต่ละคนซึ่งไม่เหมือนกัน ปรากฏการณ์เช่นนี้อาจจะเรียกว่าเป็นการแบ่งปันผลประโยชน์ระหว่างผู้ที่ทำงานร่วมกันก็ได้ เช่น กรณีผู้สมัครเป็น ส.ส. ร่วมมือกับหัวหน้าของตนในการหาเสียง ผู้สมัคร ส.ส. มีเป้าหมายเป็นผู้แทนราษฎร แต่หัวหน้าอยากได้ผลประโยชน์จากผู้แทนราษฎรอีกทอดหนึ่ง หรือภายในองค์การเดียวกันที่มีแผนกย่อยๆ ออกไป ทุกแผนกย่อมร่วมมือกันทำงานให้สอดคล้องกันเป็นอย่างดี หากว่าระบบการแบ่งสรรผลประโยชน์หรือระบบรางวัลได้ถูกจัดสรรอย่างทั่วถึงและยุติธรรม

บุชเชิล, และเกล (Buzzel & Gale, 1987, p.11) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเกิดขึ้นจากความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องทั้งงานด้านบริการ และทำการควบคุมคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการได้อย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องมีสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ และนำเสนอบริการที่มีคุณภาพต่อผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

3.2 ลักษณะการสร้างความร่วมมือ

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2546, หน้า 305) ได้แบ่งลักษณะการสร้างความร่วมมือออกเป็น

1. ความชอบพอกันทำให้ร่วมมือกัน เมื่อมีการวัดความชอบพอกันในหมู่ผู้ทำงานเป็นกลุ่มด้วยกัน ได้พบว่ากลุ่มที่มีสมาชิกทำงานร่วมกันอย่างสมานสามัคคี มีความเหนียวแน่นในกลุ่มสูง มักจะชอบพอกันและกันสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ค่อยจะสามัคคีกันมาก ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มที่ทำงานอาชีพอะไรก็ตามจะเป็นลักษณะนี้ทั้งสิ้น สรุปแล้วความชอบพอกันระหว่างคนในกลุ่มทำให้เกิดความเหนียวแน่นของกลุ่มและทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานของกลุ่ม

2. การแลกเปลี่ยนความร่วมมือ คนส่วนใหญ่หวังว่าเมื่อตนเองทำอะไรให้ใครแล้วผู้นั้นควรจะได้ทำอะไรเป็นการตอบแทน หรือในทางกลับกันถ้าใครทำอะไรให้ตนเองแล้ว

จะรู้สึกสบายใจที่จะได้ทำอะไรให้ผู้อื่นบ้างเป็นการตอบแทน ความร่วมมือกันระหว่างบุคคลยึดหลักแห่งการแลกเปลี่ยน (reciprocity norms) นี้เป็นหลักสำคัญ หรือเรียกว่าการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ ถ้าไม่มีผลประโยชน์มาแลกเปลี่ยนแล้วจะหวังขอความร่วมมือกันได้อย่างไร

สิ่งที่ควรระวังคือ ผู้ที่ให้ความร่วมมือแก่คนอื่นเสมอไปไม่เคยคำนวณเลย ใครมาขอให้ช่วยทำอะไร ขออะไรก็ให้เสมอ นั่น มักจะถูกหลอกลวงในสิ่งที่ผู้ให้ความร่วมมือควรจะได้เป็นการแลกเปลี่ยนบ้าง ผู้ที่ให้ความร่วมมือจึงถูกจัดอันดับไว้ท้ายสุดเมื่อจะต้องแบ่งผลประโยชน์กัน และไม่กล้าเรียกร้องผลประโยชน์

สรุป ลักษณะการสร้างความร่วมมือ แบ่งออกเป็น การให้ความร่วมมือแบบเต็มใจ กับความร่วมมือแบบเกรงใจ หรือเป็นการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ต้องใช้วิธีจูงใจให้เกิดความร่วมมือและทำให้มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน

4. การจัดการความขัดแย้ง

การที่จะให้ทุกคนมีความเห็นเหมือนกันทั้งหมดย่อมเป็นไปได้ แต่ความเห็นใดที่จะก่อให้เกิดความแตกแยก ขาดความสามัคคี จะต้องจัดการความขัดแย้งนั้นให้หมดไป โดยปรับความเข้าใจกัน เช่น นโยบายของหน่วยงานหรือระเบียบปฏิบัติต่างๆ ต้องเข้าใจให้ตรงกัน โดยเฉพาะในกลุ่มข้าราชการด้วยกัน มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความสับสนต่อประชาชนผู้มาติดต่อได้

วิจิตร อวาทกุล (2540, หน้า 291) กล่าวว่า มนุษย์มีความขัดแย้งอยู่ตลอดเวลา อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งเป็นความไม่ตรงต่ออารมณ์ การยอมรับ ทรยศและความต้องการแต่ละบุคคล ซึ่งบุคคลไม่สามารถเสียสละให้กันและกันได้ ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

1. ความขัดแย้งเกิดจากอำนาจการตัดสินใจของแต่ละคน ซึ่งมีพื้นฐานประสบการณ์ที่ต่างกัน บางครั้งก็เกิดความขัดแย้งในทางความคิดของตนเอง เช่น ความขัดแย้งที่ต้องเลือกเช่น ต้องเลือกเอาอย่างหนึ่งระหว่างนาฬิกากับวิทยุ เพราะมีเงินจำกัด

2. ความขัดแย้งระหว่างของที่ไม่ชอบเหมือนกัน เช่น ไม่อยากทำงานและไม่อยากมีความยากจน

3. ความขัดแย้งระหว่างสิ่งที่จำใจต้องทำ เช่น ต้องยอมเสียเงินเพื่อให้ล้มคดีฟ้องร้องแล้วตนพ้นความผิดไม่ต้องติดคุก เป็นต้น

4. ความขัดแย้งที่เกิดจากการเสี่ยง เช่น การเสี่ยงในทางการพนัน ซื้อล็อตเตอรี่มากๆ เพราะอยากรวยแต่กลับไม่ถูกรางวัล หรือการสอบ อยากลองสอบเพราะอยากได้ปริญญาแต่ก็กลัวสอบตก

4.1 ความหมายการจัดการความขัดแย้ง

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540, หน้า 116) ได้ให้ความหมายของการจัดการความขัดแย้งไว้ว่า คือการลดปริมาณของความขัดแย้งถ้าเกิดความขัดแย้งขึ้น ผู้บริหารจะต้องเข้าใจวิเคราะห์ตัดสินใจ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งจาก 3 ประการดังนี้

1. กระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งที่สร้างสรรค์และมีประโยชน์ให้เกิดขึ้นในองค์กรในเมื่อความขัดแย้งมีระดับค่อนข้างต่ำ

2. ลดระดับของความขัดแย้งหรือระงับความขัดแย้ง ในเมื่อความขัดแย้งมีในระดับสูงเกินไป จนกระทั่งเป็นผลเสียแก่องค์การ

3. แก้ปัญหาความขัดแย้ง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2542, หน้า 176) ได้ให้ความหมายของคำว่า "ความขัดแย้ง" ว่าหมายถึง "ไม่ลงรอยกัน" นอกนั้นได้อธิบายคำว่า "ขัด" หมายถึง ไม่ทำฝ่าฝืน ขึ้นไว้ และให้ความหมายของคำว่า "แย้ง" หมายความว่าไม่ตรงหรือลงรอยเกี่ยวกับกันไว้ ทานไว้

สาเหตุของความขัดแย้ง

ชิตามา สุขุพล่า (2546, หน้า 187) กล่าวถึงสาเหตุของความขัดแย้งว่า โดยทั่วไปมาจากสาเหตุใหญ่ๆ 2 สาเหตุ คือ

1. ความขัดแย้งด้านความคิดเห็น (conflict of idea) เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างกันด้านความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ความเชื่อ ความคิดเห็นส่วนตัว ทัศนคติ รวมถึงอารมณ์ของบุคคลด้วย

2. ความขัดแย้งในผลประโยชน์ (conflict of interest) เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการ หรือเป้าหมาย การแก่งแย่งในเรื่องอำนาจ อิทธิพล เงิน เวลา ตำแหน่ง หรือทรัพยากรต่างๆ เช่น

- 1) ความคลุมเครือของขอบเขต อำนาจหน้าที่
- 2) การแข่งขันสำหรับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด
- 3) การสื่อสารที่ล้มเหลว
- 4) เวลาจำกัด
- 5) มาตรฐาน กฎ นโยบาย วิธีการปฏิบัติที่ไม่ชัดเจน
- 6) ความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 7) สถานภาพที่แตกต่างกัน
- 8) ความคาดหวังในการทำงานที่สูงเกินไป

روبีน (Robbins, 1974, p.99) ได้จำแนกสาเหตุของปัญหาความขัดแย้งเป็นหมวดใหญ่ๆ ได้ 3 ประเภทดังนี้

1. สาเหตุจากการติดต่อสื่อสาร เช่น

- 1.1 ไม่เข้าใจในความหมาย
- 1.2 ไม่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล
- 1.3 ได้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง
- 1.4 มีความจำกัดในการติดต่อสื่อสาร

- 1.5 ขาดเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร
2. สาเหตุจากโครงสร้าง เช่น
 - 2.1 ความแตกต่างในอำนาจหน้าที่
 - 2.2 สายบังคับบัญชาไม่ชัดเจน
 - 2.3 ภาระงานไม่เท่ากัน
 - 2.4 วัตถุประสงค์ขัดแย้งกัน
 - 2.5 การให้รางวัลและการลงโทษไม่เท่าเทียมกัน
 - 2.6 บทบาทขัดแย้งกัน
 - 2.7 ทรัพยากรมีไม่เพียงพอแย่งกันใช้
3. สาเหตุจากบุคลิกภาพ และพฤติกรรมส่วนตัว เช่น
 - 3.1 เข้ากับคนอื่นไม่ได้
 - 3.2 ไม่พอใจในบทบาทของตน
 - 3.3 มีวัตถุประสงค์ส่วนตัวไม่สอดคล้องกับองค์การ

ไมล์ (Miles, 1980, p.253) ได้ชี้ให้เห็นตัวอย่างหลายตัวอย่างที่ทำให้เกิดสาเหตุของปัญหาความขัดแย้ง ดังต่อไปนี้

1. การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในหน้าที่การงาน เป็นองค์ประกอบแรกที่เป็นสาเหตุปัญหาของความขัดแย้ง โดยพื้นฐานแล้วการพึ่งพาในหน้าที่การงานระหว่างบุคคลหรือกลุ่มมีมากขึ้นเท่าใด (นั่นคือ การต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายมากขึ้นเท่าใด) ความเป็นไปได้ของความขัดแย้งมีมากขึ้นเท่านั้น ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งเป็นเพราะการพึ่งพาในหน้าที่การงานที่มากขึ้น ทำให้ความแน่นแฟ้นของความสัมพันธ์เพิ่มขึ้น ดังนั้นความไม่ตกลงเห็นชอบในเรื่องเล็กน้อย สามารถขยายใหญ่โตอย่างรวดเร็ว บานปลายเป็นญัตติใหญ่ได้

2. ความไม่คงเส้นคงวาทางสถานะ ความแตกต่างในสถานะระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม สามารถเอื้ออำนวยโอกาสสำหรับปัญหาความขัดแย้งได้ เช่น ผู้บริหารในองค์การมากมาย มีอิทธิฤทธิ์ที่จะเอาเวลาทำงานราชการในแต่ละวันไปทำธุรกิจส่วนตัว และกิจกรรมอื่นๆ ในขณะที่พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่ใช่ผู้บริหาร ไม่สามารถทำเช่นนั้นได้ สามารถที่จะมีผลกระทบต่อทัศนคติความคิดเห็นของบุคคลที่ไม่ใช่ผู้บริหาร เกี่ยวกับนโยบายและความเป็นธรรมขององค์การอย่างมาก

3. ความคลุมเครือทางด้านอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ปัญหาความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นมากจากความไม่ชัดเจนของอำนาจตามกฎหมาย สถานการณ์ซึ่งมีความไม่ชัดเจนว่าเรื่องบางเรื่องใครเป็นผู้รับผิดชอบกันแน่

4. อุปสรรคการติดต่อสื่อสาร อุปสรรคต่างๆ ของการติดต่อสื่อสาร มีศักยภาพอย่างสำคัญสำหรับความขัดแย้ง เมื่อบุคคลหนึ่งเข้าใจผิดในข่าวสาร หรือเมื่อข่าวสารข้อมูลถูกยับยั้งมืออยู่บ่อยที่เห็นบุคคลนั้นๆ จะตอบสนองด้วยความรู้สึกคับข้องใจและความโกรธ

5. การพึ่งพาลังทรัพยากรร่วมกัน เมื่อไรก็ตามที่แผนหรือฝ่ายต่างๆ ต้องแข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ขาดแคลน ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกือบจะหลีกเลี่ยงไม่ได้เมื่อทรัพยากรมีจำกัด

6. ความแตกต่างในเกณฑ์การปฏิบัติงานและระบบการให้รางวัลเอื้ออำนวยต่อศักยภาพแห่งความขัดแย้งในองค์การมากขึ้น ในองค์การแห่งหนึ่งกลุ่มต่างๆ ถูกประเมินผลและได้รับรางวัลความดีความชอบ โดยใช้เกณฑ์ที่ต่างกัน เช่น บุคลากรฝ่ายผลิตมีบ่อยที่ได้รับรางวัลความดีความชอบ สำหรับประสิทธิภาพและประสิทธิภาพนี้อยู่บนพื้นฐานของผลผลิตในระยะยาว แต่อีกด้านหนึ่งด้านฝ่ายขายได้รับรางวัลความดีความชอบบนพื้นฐานของการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงการตลาดในระยะสั้นและมีอยู่บ่อยที่ความเสียหายให้กับประสิทธิภาพการผลิตในระยะยาว ในสถานการณ์เหล่านี้ ปัญหาความขัดแย้งอุบัติขึ้นมาในขณะที่แต่ละหน่วยงานพยายามที่จะให้บรรลุเกณฑ์ปฏิบัติงานของเขา

7. ทักษะความสามารถและคุณลักษณะพิเศษส่วนตัว ต่างก็มีอิทธิพลต่อคุณภาพและลักษณะธรรมชาติของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความเด่น ความก้าวร้าว ความเผด็จการของบุคคล และความอดกลั้นต่อความคลุมเครือ ทั้งหมดนี้ดูเหมือนมีอิทธิพลเหนือบุคคล ที่จะต่อสู้รับมือกับปัญหาความขัดแย้งที่มีศักยภาพได้อย่างไร ซึ่งที่จริงแล้วคุณลักษณะพิเศษเหล่านี้ อาจพิจารณาตัดสินได้อย่างน้อยที่สุดว่า ปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นหรือไม่

4.2 ลักษณะการจัดความขัดแย้ง

วันชัย มีชาติ (2548, หน้า 171-177) กล่าวถึงลักษณะการจัดความขัดแย้งมีหลายลักษณะ มีดังต่อไปนี้

1) การบังคับ (force) เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีอำนาจหรือฝ่ายตรงข้าม อาจเป็นอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่หรืออำนาจอื่นๆ ทำให้อีกฝ่ายต้องยอมตามลักษณะนี้พบในความขัดแย้งระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะมีอำนาจในการบังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตาม

2) การถอนตัว (withdrawal) และการหลีกเลี่ยง (avoiding) เป็นการหลีกเลี่ยงหรือถอนตัวออกจากบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งอยู่ เป็นการลดการเผชิญหน้ากับบุคคลหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา และป้องกันการพุดคุยอภิปรายและเผชิญหน้ากับปัญหาแต่ละสาเหตุของปัญหา

3) การปรับให้เรียบ (smoothing) เป็นการกลบเกลื่อนปัญหา ยึดถือการประสานงานและความสงบเรียบร้อยในองค์การเป็นเรื่องสำคัญ ผู้บริหารจะสนับสนุนความสงบเรียบร้อยและภาพลักษณ์ที่ดี พยายามทำให้ทุกคนแสดงออกถึงการทำงานอย่างมีความสุข

4) การแข่งขัน (competition) หรือการเอาชนะ โดยมุ่งการบรรลุเป้าหมายของตนเอง แข่งขันและชี้หน้าคนอื่นให้ถอยตามความต้องการของตน มักเป็นการใช้อำนาจอย่างเป็นทางการหรือการมีตำแหน่งที่เหนือกว่าในการบังคับหรือโน้มน้าวผู้อื่น

5) การประนีประนอม (compromising) การประนีประนอมจะไม่มีใครได้ทุกอย่างตามที่ตนเองต้องการ เหมาะที่จะนำมาใช้เมื่อฝ่ายต่างๆ มีอำนาจเท่าเทียมกัน มีความกดดันด้านเวลา และนำมาใช้หลังจากการแข่งขันหรือการร่วมมือใช้ไม่ได้ผล

6) ความร่วมมือ (collaborating) การร่วมมือจะก่อให้เกิดผลแบบชนะ-ชนะ เมื่อทั้งสองฝ่ายเห็นว่าสำคัญและไม่สามารถประนีประนอมได้ ต้องการผสมผสานมุมมองที่ต่างกันของแต่ละฝ่าย ต้องการที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ และความเห็นพ้องต้องกัน รวมทั้งสร้างความผูกพันในการปฏิบัติงาน และลดความรู้สึกที่จะมีผลเสียต่อความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกัน

7) การถอยตาม การยอมตาม (accommodation) คือการยอมตามฝ่ายตรงข้าม หรือยึดเป้าหมายหรือผลประโยชน์ของฝ่ายตรงข้ามเหนือกว่าฝ่ายของตน ซึ่งทำให้ความสัมพันธ์ในการทำงานยังคงมีอยู่ต่อไป การถอยตามควรจะใช้เมื่อทราบว่าตนเองเป็นฝ่ายผิด อันเป็นการแสดงความมีเหตุผลและทำให้เกิดการเรียนรู้ หรือกรณีที่ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นสำคัญสำหรับคนอื่นมากกว่าตนเอง การถอยตามเป็นการรักษาความร่วมมือไว้ นอกจากนี้ การถอยตามจะเป็นการสร้างความเชื่อถือ และสร้างความสำคัญแก่ทางเลือกของตนเองสำหรับปัญหาต่อไป หรืออาจใช้การถอยตามเมื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเสถียรภาพมีความสำคัญหรือต้องการให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดการเรียนรู้และพัฒนาจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

8) การให้คนกลางไกล่เกลี่ย อนุญาโตตุลาการ (arbitration, mediation) เป็นการให้คนกลางเข้ามาช่วยเหลือ โดยการใช้อุญาโตตุลาการ (arbitration) อันเป็นการให้บุคคลที่สามเข้ามาตัดสินความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยบุคคลที่สามจะมีอำนาจในการกระทำการหรือตัดสิน ซึ่งผลการตัดสินทั้งสองฝ่ายจะต้องยอมรับและปฏิบัติตาม ส่วนการใช้ผู้ไกล่เกลี่ย (mediation) คือ การที่บุคคลที่สามเข้ามาช่วยให้ทั้งสองฝ่ายสามารถหาข้อตกลงในการแก้ปัญหาได้โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่มีอำนาจในการตัดสินใดๆ แต่จะทำหน้าที่เพียงพยายามให้คำแนะนำและเสนอแนะทั้งสองฝ่ายเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเจรจากันเพื่อให้การบรรลุข้อตกลงในการแก้ปัญหาาร่วมกัน

9) การใช้เป้าหมายระดับที่สูงกว่า (superordinate goals) โดยการชี้ให้เห็นถึงเป้าหมายขององค์การร่วมกันเพื่อให้ทุกคนยึดเป้าหมายเป็นหลักในการทำงานและลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

10) การแก้ปัญหาาร่วมกัน (problem solving) โดยเน้นความจริงใจและเปิดเผยต่อกันถึงมุมมองของฝ่ายต่างๆ วิธีการนี้จะรับรู้ร่วมกันว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องของ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพราะเชื่อว่าไม่มีใครจะถูกทั้งหมดหรือผิดทั้งหมด การหาทางออกร่วมกันจึงเป็นสิ่งสำคัญและนำผลดีมาสู่การแก้ปัญหา

11) การเพิ่มทรัพยากร (expanding resources) หากองค์การสามารถขยายหรือเพิ่มทรัพยากรและสามารถจัดสรรทรัพยากรให้แก่ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้มากขึ้นก็จะทำให้ความขัดแย้งลดลงเพราะแต่ละฝ่ายจะได้รับความพอใจมากขึ้น แต่การเพิ่มทรัพยากรจะกระทำได้อย่างเพราะทรัพยากรขององค์การมีจำกัด

12) ระบบการอุทธรณ์ (appeals system) หากองค์การมีช่องทางการร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่เป็นทางการได้ก็จะลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ การร้องทุกข์อาจกระทำโดยร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป (ผู้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น) หรือผู้บริหารระดับสูงขององค์การหรือคนกลางที่ทำหน้าที่คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรืออนุญาโตตุลาการ

13) การลดการขึ้นต่อกันระหว่างหน่วยงาน (reduce interdependence between units) การพึ่งพากันและขึ้นอยู่กับหน่วยงานอื่นจะทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

14) การเพิ่มความสัมพันธ์ (increasing interaction) การสร้างระบบความสัมพันธ์ในองค์การจะลดความขัดแย้งได้มากทั้งความขัดแย้งในระดับบุคคลและความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน การเพิ่มความสัมพันธ์อาจกระทำได้โดยการมีระบบกรรมกรระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องทำงานร่วมกัน ซึ่งจะทำให้แต่ละคนเห็นถึงการทำงานร่วมกับคนอื่นเป็นทีมเดียวกัน การโอนย้ายข้ามฝ่ายหรือแผนกหรือการสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่ง โดยเฉพาะงานที่ต้องเกี่ยวข้องกันทำให้ผู้ปฏิบัติทราบถึงการทำงานของแผนกอื่นที่เราเกี่ยวข้องด้วย จะก่อให้เกิดความเข้าใจในความสำคัญของงานของผู้อื่นและเข้าใจทัศนคติของแต่ละคนมากขึ้น หรืออาจกระทำโดยการจัดกิจกรรมในการสนทนาการ

15) การรวมหน่วยงานที่ขัดแย้งกันเข้าด้วยกัน (merging conflicting units) การรวมหน่วยงานที่ทำหน้าที่เหมือนกันเข้าด้วยกันเป็นหน่วยงานใหม่ จะต้องคำนึงถึงการลดตำแหน่งของคนที่เกี่ยวข้อง การที่จะให้ได้ผลดีก็คือเมื่อการรวมหน่วยงานแล้วตำแหน่งหรือผลประโยชน์ของแต่ละส่วนไม่ลดลงด้วย

ลักษณะของการขจัดความขัดแย้งมีอยู่หลายลักษณะ ทั้งนี้เพราะโดยส่วนใหญ่แล้วปัญหาที่เกิดขึ้นมีความสลับซับซ้อนและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมักจะมีหลายระดับ การแก้ปัญหาโดยวิธีเดียวอาจไม่ได้ผล วิธีการขจัดความขัดแย้งจะมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างกัน การเลือกวิธีขจัดความขัดแย้งให้สอดคล้องกับสถานการณ์จึงเป็นสิ่งจำเป็น สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการเลือกได้แก่ การพิจารณาถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นทั้งระยะสั้นและระยะยาว ถึงแม้ว่าในระยะสั้นจะลดลงแต่ก็อาจเกิดปัญหาความรุนแรงกว่าในระยะยาวขึ้นได้

สรุป ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ เพราะมนุษย์มีความแตกต่างกัน จึงคิดหรือปฏิบัติไม่เหมือนกัน เมื่อคนแตกต่างกันต้องมาอยู่ร่วมกัน จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะเกิด

ความขัดแย้งกัน จะเห็นได้ความขัดแย้งมีอยู่ด้วยกันหลายระดับ มีความสลับซับซ้อนตามระดับความสัมพันธ์ของบุคคล ความขัดแย้งตั้งแต่ระดับความขัดแย้งภายในตนเอง ซึ่งเป็นชนวนไปสู่ความขัดแย้งกับบุคคลอื่น ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และอาจขยายไปสู่การขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ที่มีการเล่นพรรคเล่นพวก และการขัดแย้งระหว่างกลุ่มจะนำไปสู่ความขัดแย้งในระดับที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้นไปอีก

5. การจัดการความไม่เป็นธรรม

ความเป็นธรรมคือหัวใจของการดำรงอยู่ของสังคม สังคมใดไร้ความเป็นธรรมสังคมนั้นจะประสบความหายนะแน่นอน ข้าราชการทุกคนจะต้องช่วยกันจัดการความไม่เป็นธรรมให้หมดไปโดย

1. ปฏิบัติต่อทุกคนเสมอหน้ากันพยายามหาวิธีการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้มาติดต่อจัดลำดับก่อน-หลังและต้องบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น ยินดีต้อนรับบุคคลทุกระดับ

2. เปิดเผย โปร่งใส การทำงานตามระเบียบ กฎหมาย บางครั้งอาจทำให้ประชาชนคิดไปเองว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือเจ้าหน้าที่ทุจริต จึงจำเป็นต้องทำอย่างเปิดเผย อย่าให้เกิดความเข้าใจผิดได้ เช่น เวลาเรียกเก็บค่าธรรมเนียมนั้น ต้องอธิบายให้ผู้เสียเข้าใจ บางกรณีไม่สามารถจะทำให้เสร็จได้ในวันเดียวต้องชี้แจงเหตุผลขั้นตอนของกฎหมายให้เข้าใจ อย่าปล่อยให้ประชาชนพอกเอาความสงสัยแคลงใจกลับไป

3. การให้ประชาชนได้มีสิทธิแสดงความคิดเห็นหรือแสดงความจำนงหรือการร้องทุกข์ เมื่อเห็นว่ามี การดำเนินงานที่ไม่โปร่งใส และไม่เป็นธรรม

5.1 ความหมายการจัดการความไม่เป็นธรรม

วรเดช จันทรศร (2542, หน้า 6-7) กล่าวว่า การให้บริการนั้นต้องให้ความเป็นธรรม มารับบริการพร้อมกันต้องได้พร้อมกันหรือใกล้เคียงกัน คนมาก่อนต้องได้ก่อน คนมาทีหลังก็ต้องได้ทีหลัง ถ้าเป็นเรื่องเดียวกัน ลักษณะเดียวกัน

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547, หน้า 15) กล่าวว่าไว้ว่า หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกเพศทุกวัน ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกพื้นที่ โดยปราศจากความลำเอียง ไม่มีอคติ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ขยายโอกาสให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการรับบริการ โดยอาจดำเนินการ ดังนี้

- จัดให้มีแบบฟอร์มร้องทุกข์ แสดงความคิดเห็น หรือการแสดงความจำนงขอให้ทางราชการเข้าไปตรวจสอบหน่วยงานที่เห็นว่ามี การดำเนินงานที่ไม่โปร่งใส ภายในสถานที่ราชการที่มีหน้าที่ให้บริการแจ้งเหตุ หรือร้องทุกข์

- จัดให้มีศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาให้คำปรึกษาแก่ประชาชน

- จัดให้มีการรายงานงบประมาณของแต่ละงาน โดยจะต้องทำสรุปการใช้จ่ายงบประมาณส่งให้คณะกรรมการตรวจสอบรับทราบเป็นประจำทุกเดือน

- จัดให้มีระบบประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผล และตรวจสอบได้

- จัดให้มีการทำมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของทางราชการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน นอกจากนี้ควรกำหนดมาตรการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ชอบธรรม โดยยึดหลักระบบคุณธรรมและความเป็นกลาง

- จัดให้มีการประชุมร่วมกันในการตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ โดยมีสมาชิกมาจากตัวแทนประชาชน กลุ่มคนในท้องถิ่น บุคคลผู้มีส่วนได้เสียประโยชน์ และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

บุซเซล และ เกล (Buzzel & Gale, 1987, p.11) กล่าวว่า คุณภาพการบริการต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรมและวัฒนธรรมการบริการ (Corporate Culture) ภายในองค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของบุคคลในองค์การ ซึ่งองค์การที่สร้างความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติระหว่างผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริง

พารามูรามาน (parasuraman, 1990, p.23) ได้ให้ความหมายด้านความไม่เป็นธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึงลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะไม่ได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจาก ผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

5.2 ลักษณะการจัดความไม่เป็นธรรม

เปรม คินสุลานนท์ (2548, หน้า 12) กล่าวว่า ความเป็นธรรม หมายถึงการให้โอกาสแก่คนยากจน คนด้อยโอกาส คนที่เสียเปรียบในสังคมให้เขาเหล่านั้นสามารถพัฒนาฐานทางเศรษฐกิจและสภาพทางสังคมสูงขึ้นอย่างมีหลักการและเหตุผล รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน มาตรา 30 วรรค 4 บัญญัติว่า “มาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิและเสรีภาพเช่นเดียวกับบุคคลอื่น ย่อมไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม

วรเดช จันทรศร (2542, หน้า 6-7) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐที่ไม่เป็นธรรมจะมีลักษณะดังนี้

1. ความสะดวก ถ้าต้องการจัดระบบของการให้บริการรัฐที่ไม่สะดวก ประชาชนต้องเดินทางมาติดต่อเอง ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การปรับปรุงระบบ

การให้บริการประชาชนต้องเน้นความสะดวกเป็นหลัก เพราะคิดว่าประชาชนสะดวก ก็จะยินดีทำตาม

2. ความรวดเร็ว การให้บริการทุกประเภทถ้าไม่สะดวก ไม่รวดเร็ว ปัญหาของเบี้ยบบ้ายรายทางก็ตามมา

3. ความถูกต้อง เมื่อรวดเร็วแล้วต้องถูกต้องด้วย

4. ความเป็นธรรม มีความเสมอภาค มารับบริการพร้อมกันต้องได้พร้อมกัน หรือใกล้เคียงกัน คนมาก่อนต้องได้ก่อน คนมาทีหลังต้องได้ที่หลัง

5. ความเสมอภาค ต้องให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง

6. ความทั่วถึงเข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่ ความทั่วถึงที่ไม่สามารถทำได้ เป็นเพราะว่าบุคลากรไม่เพียงพอ ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการลำบาก

7. ความพอใจ ประทับใจ และมั่นใจในการให้บริการของรัฐ การให้บริการไม่เสมอภาค เลือกที่รักมักที่ชัง การให้บริการเลือกปฏิบัติ มีผู้ได้รับประโยชน์เพียงส่วนเดียว เสียค่าใช้จ่ายมาก

สรุป ความไม่เป็นธรรม คือการเลือกปฏิบัติ ความไม่เสมอภาค รวมถึงการไม่อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งในสถานที่ยุคโบราณ ยุคกรณีย์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2536, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการประชาชนในระดับอำเภอ ศึกษาสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ในการบริการประชาชน รวมทั้งเพื่อใช้ผลการศึกษาเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบให้บริการประชาชนในระดับอำเภอ ทำการเก็บข้อมูลจากที่ว่าการอำเภอ จำนวน 40 แห่งทั่วประเทศ พบว่าการให้บริการประชาชนมีลักษณะเป็นการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด การให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง จึงควรยึดหยุ่นให้เหมาะสมตามสถานการณ์ และควรอธิบายกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ การให้บริการประชาชนมีปริมาณงานมาก ทำให้การบริการไม่ทันกับความต้องการของประชาชน จึงได้มีข้อเสนอแนะให้กรมการปกครองควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ข้าราชการฝ่ายปกครองยังคงมีความจำเป็นต้องออกไปให้บริการแก่ประชาชนนอกสำนักงานในพื้นที่ห่างไกล การบริการประชาชนของข้าราชการส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นกันเองกับประชาชน อย่างไรก็ตาม

มีเจ้าหน้าที่ให้บริการติดต่อสอบถามประจำอยู่ ณ ที่ว่าการอำเภอในเวลาราชการ หรืออาจให้
กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผลัดเปลี่ยนกันมาให้บริการ แนะนำ ผู้มาติดต่องาน ณ ที่ว่าการอำเภอ

สิทธิพร ศรีทองจ้อย (2540, หน้า 48) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการ
ประชาชนตามนโยบายโรงพยาบาลของเรา ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลพลโยธิน พบว่า
ประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจนครบาลพลโยธิน มีความพึงพอใจในการให้บริการ
ประชาชนตามนโยบายโรงพยาบาลของเรา อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ ด้านสถานที่ทำการ ด้าน
การบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมในการสอบสวนคดีอาญา ด้านการป้องกันและ
ปราบปราม ส่วนด้านประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างต่ำ

ธานีินทร์ สุวงศ์วาร (2541, หน้า 1) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพ
ในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน เพื่อ
ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้
ควรทำกับการแสดงออกของตน และค่านิยมในการให้บริการกับคุณภาพการบริการของ
พนักงานส่วนหน้าจากโรงแรม 15 แห่งในกรุงเทพมหานคร ได้กลุ่มตัวอย่าง 331 ราย พบว่า
ความแตกต่างทางเพศ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มีผลต่อคุณภาพ
การให้บริการ แต่การทำกับการแสดงออกของตนเอง และค่านิยมในการให้บริการมี
ความสัมพันธ์กับการให้บริการของพนักงานส่วนหน้า

ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของ
ประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ
ประชาชนที่มาใช้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร จำนวน 539 คน ผลการวิจัยพบว่า
1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทรโดยภาพรวมอยู่
ในระดับปานกลาง 2) ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วันที่มาใช้บริการ และแผน
ของงานที่ใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการเฉพาะด้าน ของสำนักงานเขตสาทร
แตกต่างกัน 3) ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนวันที่ที่มาใช้บริการและเวลาที่มาใช้บริการต่างกันมี
ความคิดเห็นต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกัน

นันทพร รัฐถาวร (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยการจัดกิจกรรม
แทรกแซง เช่น การปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดการฝึกอบรมผู้ให้บริการ จัดทำคู่มือประชาชน
ซึ่งผลการศึกษารายงานพบว่า ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในด้านสถานที่ปฏิบัติงานบริการ ด้าน
ความสะดวก ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ส่วนผู้รับบริการหลังทำกิจกรรมแทรกแซงพบว่า ผู้มา
ขอรับบริการส่วนใหญ่จะเคยมารับบริการเกินกว่าร้อยละ 70 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้าน
การให้บริการ ผู้ให้บริการสุภาพ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยเรื่องต่อไป คือ การแก้ไขปัญหาและ
อุปสรรคของผู้ให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ จึงควรนำรูปแบบนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการ
บริการต่อไป

มยุรี เมฆกิตติกุล (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้ ทีคิวเอ็ม (TQM) เพื่อการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองตรวจและคุ้มครองคนหางาน กรมการจัดหางาน เพื่อศึกษาปัญหาข้อร้องทุกข์และความต้องการของคนงานที่ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ สืบหาความคิดเห็น เจตคติของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ ทีคิวเอ็ม เพื่อการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร เพื่อหาข้อสรุปและนำผลการศึกษารูปเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติต่อผู้บริหารระดับสูง เพื่อการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรของกองตรวจและคุ้มครองคนหางาน กรมการจัดหางาน ซึ่งผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่า คนงานต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

บุษปราณี รอดอินทร์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอาวุธปืนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองกำกับการ 1 กองทะเบียน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 1,371 คน ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนอาวุธปืนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอาวุธปืนของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการ 1 กองทะเบียน อยู่ในระดับสูงหรือเป็นที่น่าพอใจของผู้รับบริการ ปัจจัยเพศ อายุ และการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยอาชีพและรายได้ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป การบริการประชาชนของข้าราชการส่วนใหญ่ต้องมีลักษณะเป็นกันเองกับประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ควรจัดให้มีความสัมพันธ์กับลักษณะของงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการ

2. งานวิจัยต่างประเทศ

แคนดัมพุลลี (Kandampully, 1998, abstract) ศึกษาเรื่องคุณภาพในการบริการและความซื่อสัตย์ในการให้บริการ : ความสัมพันธ์นอกเหนือจากการให้บริการลูกค้าทั่วไป พบว่าคุณภาพของการให้บริการเป็นกลไกการตลาดที่สำคัญในการที่บริษัทจะได้เป็นผู้นำตลาด แต่การที่จะรักษาสถานการณ์เป็นผู้นำในตลาดได้ตลอด จะต้องมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ บริษัทจะต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าถึงความต้องการในอนาคตเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

ลิทซ์ (Laetz, 2000, abstract) ได้ทำการวิจัยเรื่อง Total quality management implementation: The effect of forces for change on organization development change tactics เพื่อศึกษาการนำกระบวนการคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการคุณภาพภายใน 6 มิติ คือ 1) ความสัมพันธ์ระหว่าง

ผู้ให้กับผู้รับบริการ 2) พลังที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 3) กิจกรรม TQM 4) การทำนาย การเปลี่ยนแปลง 5) การประเมินความสำเร็จ และ 6) กลยุทธ์การนำ TQM ไปใช้ ซึ่งผล การศึกษาวิจัยพบว่า การนำโครงการ TQM ไปใช้สามารถบรรลุความสำเร็จได้ ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจ ให้องค์กรต่างๆ พัฒนาองค์กรโดยการให้ความรู้ที่เกี่ยวกับคุณภาพและให้การฝึกอบรมบุคลากร ทั้งหมดขององค์กร

เนงไผ่ ลิน, ฮุงชาง ชิว และฮิซิง (Neng-Pai Lin; Hung-Chan Chiu & Hsieh, 2001, abstract) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และการรับรู้ของ ลูกค้าต่อคุณภาพในงานบริการ แบ่งตามเพศ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และผลของคุณภาพในงานบริการที่ ทำได้ โดยศึกษาจากพนักงานและลูกค้า 143 คู่ ที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มี บุคลิกภาพแตกต่างกัน ทำให้ลูกค้ารับรู้คุณภาพในการให้บริการแตกต่างกันไปด้วย โดยมีเพศ ของลูกค้าเป็นตัวแปร เพศที่แตกต่างกันของลูกค้าจะส่งผลถึงการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ต่างกันด้วย

ลีแมน ชอย (Lee man, Choy, 2002, abstract) ได้ทำวิจัยเรื่อง การประเมินรูปแบบการบริหาร คุณภาพทั่วทั้งองค์กร สำหรับงานบริการในองค์ประกอบของวัฒนธรรมการบริหารคุณภาพ การจัดการคุณภาพการบริการ ซึ่งมีผลต่อกลยุทธ์และปัจจัยการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ เพื่อ ตรวจสอบเหตุผลทางทฤษฎีจากการบริหารด้วยการสัมภาษณ์ ซึ่งผลการศึกษาวิจัยพบว่า รูปแบบ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร สำหรับงานบริการมีหลักการเหตุผลที่เหมาะสมชัดเจนสมควร แก่การนำไปปฏิบัติ กล่าวคือ มีการเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางมีการกำหนดคุณภาพของ การบริการอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ วิสัยทัศน์ของผู้นำ การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการและคุณภาพของ ประชาชน ซึ่งวิสัยทัศน์ของผู้นำไม่เพียงแต่ส่งผลโดยตรงต่อประชาชน แต่ยังมีผลต่อ การสร้างวัฒนธรรมในการมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการเป็นหลักด้วย การศึกษานี้สนับสนุนทฤษฎีของ การกำหนดโครงสร้างการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ที่ต้องมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการให้บริการ เนื่องจากคุณภาพของบริการเกิดขึ้นจากการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อผลลัพธ์ที่ แสดงออกมาภายนอก และจะเห็นได้ว่า ในการบริหารจัดการจะใช้ผลที่เกิดขึ้นมาใช้ใน แสดงให้เห็นว่า วัฒนธรรมการมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการการตัดสินใจทำในสิ่งที่ดีขึ้นด้วยเป็นศูนย์กลาง เป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและเป็นปัจจัยที่สำคัญ ต่อการบริหารของผู้นำด้วย

สรุป คุณภาพการบริการจะต้องมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ ความสำคัญกับผู้มาขอรับบริการ และมีความเข้าใจอันดีถึงความต้องการของผู้ที่มาขอรับบริการ เพื่อให้ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และเต็มใจกลับมาใช้บริการอีก ควรมีการเน้นผู้รับบริการเป็น ศูนย์กลาง มีการกำหนดคุณภาพของการบริการอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ