

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดการเตรียมการรับเสด็จฯ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการและกระบวนการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
6. บริบทกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการเตรียมการรับเสด็จฯ

ความหมายพระราชพิธี — พระราชกุศล — รัฐพิธี

วิชา ชุขสัมพันธ์ (วิชา ชุขสัมพันธ์, 2541 : 11-12) ได้กล่าวว่า

พระราชพิธี คือ พิธีการที่พระมหากษัตริย์ทรงปฏิบัติพระราชกรณียกิจ ตามกำหนดที่เป็นแบบแผนราชประเพณีสืบมาแต่โบราณ หรือพระราชพิธีที่ทรงพระราชดำริมีพระราชประสงค์ให้จัดทำขึ้น

พระราชพิธี เป็นงานหลวงสำหรับพระมหากษัตริย์ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. งานที่จัดขึ้นเป็นประจำตามฤดูกาล โดยเป็นพระราชพิธีสืบเนื่องกันมาแต่โบราณกาล เช่น พระราชพิธีฉัตรมงคล พระราชพิธีเฉลิมพระชนมพรรษา เป็นต้น
 2. งานที่จัดขึ้นเป็นพิเศษตามที่ทรงโปรดเกล้าฯ ให้จัดงานเป็นพระราชพิธีเป็นงานเฉพาะคราว เช่น พระราชพิธีสมโภชเดือน พระราชพิธีอภิเษกสมรส พระราชพิธีรัชดาภิเษก เป็นต้น
- งานพระราชพิธีบางอย่าง มีพิธีพราหมณ์แต่อย่างเดียว บางพระราชพิธีก็มีพิธีพราหมณ์และพิธีสงฆ์ บางพระราชพิธีก็มีพิธีโหรรวมอยู่ด้วย

พระราชพิธีที่เป็นการประจำตามเทศกาลนั้น ในสมัยรัตนโกสินทร์ ตั้งแต่รัชกาลที่ 1 เป็นต้นมา มีความละเอียดในหนังสือพระราชพิธีสิบสองเดือน พระราชพิธีในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงอธิบายไว้แล้ว พระราชพิธีต่างๆ เหล่านี้ได้เปลี่ยนแปลงตามกาลสมัย

พระราชกุศล เป็นงานที่พระมหากษัตริย์ทรงบำเพ็ญ เป็นพิธีหลวง แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1. งานที่ทำต่อเนื่องกับงานพระราชพิธี เช่น พระราชกุศลทักษิณานุปทานพระบรมอัฐิ สมเด็จพระบรมราชบูรพการี มีสวดมนต์ เทศนา และสดับปกรณ์ มักทำต่อจากพระราชพิธีเฉลิมพระชนมพรรษา หรือพระราชพิธีฉัตรมงคล

2. งานที่จัดประจำตามกำหนดการ เช่น พระราชกุศลมาฆบูชา พระราชกุศลวิสาขบูชา พระราชกุศลหล่อเทียนพรรษา พระราชกุศลวันสวรรคตสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี

3. งานที่จัดขึ้นเป็นพิเศษเฉพาะกาล เป็นงานที่จัดขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์นั้นขึ้น พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมีพระราชดำริจะจัดงานนั้นขึ้น เช่น พระราชกุศลทักษิณานุปทานศพพระบรมวงศ์หรือทรงบำเพ็ญพระราชกุศลพระราชทานศพข้าราชการผู้ใหญ่

4. งานที่ทรงบำเพ็ญเป็นการภายในส่วนพระองค์ เช่น พระราชกุศลทรงบาตรนิมนต์พระสงฆ์ไปรับพระราชทานอาหารบิณฑบาตในพระราชวัง เนื่องในวันราชาภิเษกสมรสครบรอบปีหรือวันคล้ายวันประสูติพระบรมวงศ์

รัฐพิธี คือ พิธีที่รัฐจัดขึ้นเป็นงานพิธีของรัฐบาล ตลอดจนกระทรวง ทบวง กรม เป็นผู้ดำริจัดขึ้น แล้วกราบบังคมทูลขอพระราชทานพระมหากษัตริย์เชิญ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เสด็จพระราชดำเนินไปทรงเป็นองค์ประธานประกอบพิธี หรือจะโปรดเกล้าฯ ให้พระราชวงศ์ เสด็จแทนพระองค์ หรือประธานในพิธีอาจเป็นนายกรัฐมนตรี ประธานรัฐสภา หรือรัฐมนตรี แล้วแต่กรณีของความสำคัญของงานรัฐพิธีนั้นๆ

สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ (สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ, 2548) ได้กล่าวว่า

พระราชพิธี หมายถึง งานที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ กำหนดไว้เป็นประจำตามราชประเพณี ซึ่งจะเสด็จพระราชดำเนินไปประกอบพิธี โดยก่อนวันพระราชพิธีจะมีหมายกำหนดการ (เป็นเอกสารแจ้งกำหนดขั้นตอนของงานพระราชพิธีโดยเฉพาะ) ในการเสด็จฯ ไปทรงประกอบพระราชกรณียกิจ ซึ่งโดยปกติแล้วคณะรัฐมนตรี และผู้มีตำแหน่งตามที่กำหนดให้เข้าเฝ้าฯ ต้องมีหน้าที่ไปเข้าเฝ้าฯ ในพระราชพิธีด้วย ยกเว้นเป็นพระราชพิธีส่วนพระองค์หรือเป็นการภายในพระราชพิธีที่บุคคลสำคัญหรือมีตำแหน่งต้องไปเข้าเฝ้าฯ ได้แก่ วันฉัตรมงคล วันเฉลิมพระชนมพรรษา การบำเพ็ญกุศลถวายผ้าพระกฐิน เป็นต้น

รัฐพิธี หมายถึง งานที่รัฐบาลกราบบังคมทูลขอพระมหากรุณาให้ทรงรับไว้เป็นงานรัฐพิธี มีหมายกำหนดการที่กำหนดไว้เป็นประจำ ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวจะเสด็จฯ ไปทรงเป็นประธานในพิธีหรืออาจจะทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้มีผู้แทนพระองค์ไปแทนก็ได้ พุดง่ายๆ ก็ถ้าเป็นพระราชพิธี จะเป็นงานที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงกำหนดเอง ส่วนรัฐพิธี รัฐบาลจะเป็นฝ่ายกำหนด แล้วขอพระราชทานอัญเชิญเสด็จฯ ซึ่งรัฐพิธีในปัจจุบันที่คณะรัฐมนตรีและบุคคลสำคัญต้องไปเฝ้าฯ ได้แก่ วันสมเด็จพระนเรศวรมหาราช (วันกองทัพไทย) วันพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราชและวันที่ระลึกมหาจักรีบรมราชวงศ์ วันปิยมหาราช และวันรัฐธรรมนูญ เป็นต้น

พิธี หมายถึง งานต่างๆ ไปที่บุคคลจัดขึ้นตามลัทธิ หรือตามแบบอย่างธรรมเนียมประเพณีของสังคมหรือท้องถิ่นนั้นๆ เช่น พิธีแต่งงาน พิธีบวช พิธีศพ เป็นต้น

ขั้นตอน การขอพระราชทานอัญเชิญเสด็จพระราชดำเนิน

วิชา ชุขสัมพันธ์ (วิชา ชุขสัมพันธ์, 2541 : 13-34) ได้กล่าวว่า

การขอพระราชทานอัญเชิญเสด็จพระราชดำเนินในโอกาสใดๆ ก็ตามมีแนวปฏิบัติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการพิจารณาความเห็นถวาย ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้ขอพระราชทาน อัญเชิญเสด็จพระราชดำเนิน ทำหนังสือแจ้งเรื่องราวกราบบังคมทูลขอพระราชทานอัญเชิญเสด็จพระราชดำเนินไปทรงประกอบพิธีต่างๆ ถึงราชเลขาธิการ สำนักราชเลขาธิการ หรือเลขาธิการพระราชวัง สำนักพระราชวัง
2. สำนักราชเลขาธิการ รวบรวมข้อมูลเพื่อถวายกราบบังคมทูล เมื่อทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ทรงรับเชิญเสด็จพระราชดำเนินในวันเวลาใด
3. เจ้าหน้าที่สำนักพระราชวัง กรมโยธาธิการและผังเมือง และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ไปตรวจสถานที่ และจัดทำกำหนดการโดยกำหนดเวลาต่างๆ ร่วมกับศูนย์รักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญประจำราชสำนัก
4. เมื่อจัดทำกำหนดการเสร็จแล้ว สำนักพระราชวัง กราบบังคมทูล เพื่อทรงพระราชวินิจฉัยอีกครั้ง
5. เมื่อทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แล้ว เจ้าหน้าที่สำนักพระราชวัง และกรมโยธาธิการและผังเมือง จะไปดำเนินการเตรียมการรับเสด็จล่วงหน้า ก่อนถึงวันเสด็จพระราชดำเนิน
6. หากเป็นการขอพระราชทานอัญเชิญเสด็จพระราชดำเนินไปยังจังหวัดต่างๆ ทางจังหวัดมีส่วนในการร่วมพิจารณา คือ ต้องนำเรื่องผ่านผู้ว่าราชการจังหวัด โดยได้รับความเห็นชอบและสนับสนุนจากทางจังหวัดด้วย

การเตรียมการรับเสด็จฯ พระราชดำเนิน งานพระราชพิธี รัฐพิธี งานพิธีต่างๆ

การรับเสด็จพระราชดำเนินในที่นี้ หมายถึง การเฝ้ารับเสด็จฯ ในงานพระราชพิธี งานพระราชกุศล งานรัฐพิธี หรือเสด็จฯในงานต่างๆ มี 2 ประเภท คือ

1. การเฝ้ารับเสด็จฯ ในพระราชฐาน

2. การเฝ้ารับเสด็จฯนอกพระราชฐาน

1. การเฝ้ารับเสด็จฯในพระราชฐาน เช่น ในงานพระราชพิธี งานพระราชกุศล งานรัฐพิธี เป็นงานหลวงประจำปีพระบรมมหาราชวัง

งานในพระราชฐานผู้มาเฝ้าและรับเสด็จฯ แต่งกายตามหมายกำหนดการ หรือหมายรับสั่ง ของสำนักพระราชวัง และควรมาถึงก่อนเวลาเสด็จฯ 30 นาที สำนักพระราชวัง จะจัดเจ้าหน้าที่ไว้ รับรอง และเชิญไปนั่งพักนอกพระที่นั่งก่อน เมื่อใกล้เวลาเสด็จฯประมาณ 5 ถึง 10 นาที เจ้าหน้าที่ผู้รับรอง จะเชิญผู้มาเฝ้าเข้าไปนั่งในที่จัดไว้ในพระที่นั่งตามลำดับชั้นยศ ตำแหน่ง ฝ่ายทหาร พลเรือน การจัดสถานที่ สำนักพระราชวังเป็นผู้จัดทั้งหมด

2. การเฝ้ารับเสด็จฯนอกพระราชฐาน ที่เป็นงานพระราชพิธี รัฐพิธี และงานพิธีต่างๆ

งานนอกพระราชฐานที่เกี่ยวกับงานพระราชพิธี สำนักพระราชวังออกเป็น หมายกำหนดการ หรือหมายรับสั่ง แต่งกายตามกำหนดในหมาย เช่น งานพระราชพิธีวันสมเด็จ พระนเรศวรมหาราช 25 มกราคม ถวายบังคมพระบรมราชานุสรณ์ที่ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี วันที่ระลึกมหาจักรี 6 เมษายน ถวายบังคมพระบรมราชานุสรณ์ ที่ปฐมราชานุสรณ์ สะพานพระพุทธ ยอดฟ้า และที่ประสาทพระเทพบิดร วัดพระศรีรัตนศาสดาราม วันปิยมหาราช 23 ตุลาคม ถวายบังคม พระบรมราชานุสรณ์ ที่ลานพระราชวังดุสิต

การจัดเตรียมสถานที่รับเสด็จฯ กรมโยธาธิการและผังเมืองเป็นผู้ดำเนินการ จัดสร้าง พลับพลา เต็นท์กระโจม ผู้เฝ้ารับเสด็จฯ และประดับธงทิวประดับธงพระปรมาภิไธย ธงพระนามาภิไธย ธงพระนามย่อ

พระราชพิธีที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ประกอบ พระราชพิธีตามโบราณราชประเพณี เนื่องในมหามงคล วโรกาสหลายวโรกาส ด้วยกัน เช่น

1. พระราชพิธีรัชดาภิเษกในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเสด็จอยู่ในสิริราชสมบัติ ครบ 25 ปี เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2514

2. พระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 5 รอบ ในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงเจริญพระชนมายุครบ 60 พรรษา เมื่อวันที่ 5 ธันวาคม พ.ศ. 2530

3. พระราชพิธีรัชมังคลาภิเษก ในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงครองราชย์ ยาวนานที่สุดยิ่งกว่าพระมหากษัตริย์พระองค์ใดที่เคยปรากฏในประวัติศาสตร์ของชาติไทย เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2531

4. พระราชพิธีกาญจนาภิเษก ในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงครองสิริราชสมบัติครบ 50 ปีบริบูรณ์ เพิ่งจะมีเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ไทย เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2539

การจัดเตรียมสถานที่รับเสด็จฯ พลับพลา หรือพระที่นั่ง ซึ่งเป็นอาคารสำหรับประกอบพระราชพิธีหลัก กรมศิลปากรเป็นผู้ออกแบบ และควบคุมการก่อสร้าง กรมโยธาธิการและผังเมือง ประดับฟ้าระบายน ประดับธงทิว ประดับธงตราสัญลักษณ์ ของพระราชพิธีนั้นๆ

การรับเสด็จฯ งานถวายผ้าพระกฐินหลวงประจำปี สำนักพระราชวัง จะออกเป็นหมายกำหนดการ และกำหนดการแต่งกายเฝ้ารับเสด็จฯ กรมโยธาธิการและผังเมือง ดำเนินการประดับธงชาติ ธงธรรมจักร ธงพระปรมาภิไธย ธงพระนามาภิไธย ธงพระนามย่อ ประดับฟ้าระบายน กางเต็นท์ สำหรับผู้เฝ้ารับเสด็จฯ และอุปกรณ์สนับสนุนต่างๆ

การรับเสด็จฯ งานรัฐพิธี เช่น งานพระราชพิธีจรดพระนังคัลแรกนาขวัญที่ท้องสนามหลวง การจัดเตรียมสถานที่รับเสด็จฯ กรมโยธาธิการและผังเมือง ดำเนินการจัดสร้างพลับพลาพิธีที่ประทับแบบมีมุขกลาง พื้นพลับพลาสูง 70 ซม. และกางเต็นท์ 2 ข้างที่ประทับ จัดเก้าอี้ปูพรม ประดับธงชาติ ธงพระปรมาภิไธย ธงพระนามาภิไธย ธงพระนามย่อ ประดับฟ้าระบายน และอุปกรณ์ สนับสนุนต่างๆ

การรับเสด็จฯ งานพิธีต่างๆ เช่น เสด็จฯวางศิลาฤกษ์ เปิดพระบรมราชานุสาวรีย์ เปิดโรงพยาบาล โรงเรียน ห้องสมุดต่างๆ เปิดงานทางวิชาการ งานแสดงต่างๆ งานยกช่อฟ้า ตัดลูกนิมิต เททองหล่อพระ ยกฉัตร การจัดเตรียมสถานที่รับเสด็จฯ กรมโยธาธิการและผังเมือง ดำเนินการจัดสร้างพลับพลาพิธีที่ประทับ จัดสร้างอาสนสงฆ์ ปะรำหรือเต็นท์กระโจมสำหรับข้าราชการผู้ใหญ่เฝ้ารับเสด็จฯ จัดเก้าอี้ ปูพรม ประดับธงชาติ ธงพระปรมาภิไธย ธงพระนามาภิไธย ธงพระนามย่อ ประดับฟ้าระบายน และอุปกรณ์สนับสนุนต่างๆ จัดราชวัตรฉัตรธงสำหรับพิธีวางศิลาฤกษ์ จัดทำแพรคลุมป้าย โคมเหล็ก ระบบมอเตอร์ไฟฟ้า พร้อมปุ่มกด สำหรับพิธีเปิดพระบรมราชานุสาวรีย์ หรือเปิดอาคาร ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ทว่าราชอาณาจักร

ขั้นตอนหลังจากทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ทรงรับเชิญเสด็จฯ พระราชดำเนินในแต่ละงานเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวัง กองพระราชพิธี จะนัดเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ผู้แทนกรมราชองครักษ์
2. ผู้แทนกรมทหารมหาดเล็ก
3. ผู้แทนกรมโยธาธิการและผังเมือง
4. ผู้แทนศูนย์รักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ
5. ผู้แทนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. ผู้แทนกองทัพบก
7. ผู้แทนจังหวัดเจ้าของงานหรือเจ้าของสถานที่

คณะเจ้าหน้าที่จะไปตรวจสถานที่ และร่วมกันพิจารณาวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และจัดทำกำหนดการ โดยผู้แทนกรมโยธาธิการและผังเมืองจะดำเนินการเขียนแผนผังบริเวณงานที่จะเสด็จฯ พระราชดำเนิน ซึ่งผังบริเวณจะกำหนดเส้นทางเสด็จฯ จุดตั้งพลับพลาที่ประทับ พร้อมทั้งเส้นทางฉุกเฉินที่จะต้องกำหนดเป็นแผนกันไว้กรณีเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงความรวดเร็ว และความปลอดภัยให้คณะประชุมพิจารณาวางแผนในการเตรียมการรับเสด็จฯ เมื่อคณะเจ้าหน้าที่ประชุมวางแผนการรับเสด็จฯ เสร็จสิ้นแล้ว เจ้าหน้าที่สำนักพระราชวัง กองพระราชพิธี จะจัดทำกำหนดการ เพื่อถวายกราบบังคมทูลพระองค์ท่าน หน่วยงานต่างๆ ไปดำเนินการตามที่ประชุมมอบหมาย

ในส่วนของกรมโยธาธิการและผังเมือง จะดำเนินการวางแผนในการเตรียมการรับเสด็จฯ และก่อสร้างพลับพลาพิธีที่ประทับ และจะพิจารณาว่าจะใช้พลับพลาแบบใดที่จะเหมาะสมกับพระราชพิธี และพิธี ตลอดจนเตรียมจัดพื้นที่บริเวณที่จะก่อสร้างพลับพลาที่ประทับโดยปรึกษากับสำนักพระราชวัง เมื่อตกลงว่าจะกำหนดพลับพลาที่ประทับไว้ในบริเวณที่วางแผนไว้ กรมโยธาธิการและผังเมืองจะเขียนผังบริเวณที่ตั้งพลับพลาพิธี เส้นทางเสด็จฯ พระราชดำเนิน ประตู หรือเส้นทางจราจรสำหรับข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ เจ้าหน้าที่พยาบาล เจ้าหน้าที่ประชาชนเฝ้ารับเสด็จฯ เจ้าหน้าที่บริการ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และแจกผังบริเวณให้กับคณะเจ้าหน้าที่เพื่อร่วมพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

หลังจากที่ประชุมเห็นชอบ ก็จะดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยในส่วนของกรมโยธาธิการและผังเมือง จะวางแผนกำหนดวันที่จะเข้าพื้นที่บริเวณงานที่จะเสด็จฯ พระราชดำเนินเพื่อก่อสร้างพลับพลาพิธี และกำหนดวันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ก่อนวันงาน 1 วัน

ในการก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง จะประสานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ เพื่อกำหนดการรักษาความปลอดภัย ตั้งแต่เริ่มการก่อสร้างจนเสร็จสิ้นงานเสด็จฯ และจะประสานงานกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมให้คำปรึกษาต่างๆ ในเรื่องการก่อสร้างและจัดสถานที่ ตกแต่งในบริเวณใกล้เคียงพลับพลาที่ประทับในการดำเนินการจัดสถานที่เตรียมรับเสด็จฯ แต่ละวัน จะต้องรายงานความก้าวหน้าให้สำนักพระราชวังทราบเป็นระยะก่อนเสด็จฯ เนื่องจากเวลาในการดำเนินการต้องเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

ในการจัดสถานที่เตรียมการรับเสด็จฯ นอกจากพลับพลาที่ประทับที่กรมโยธาธิการและผังเมืองดำเนินการแล้ว ยังต้องออกแบบตกแต่งผ้าระบาย เพื่อความเหมาะสม และสมพระเกียรติกับงานพระราชพิธี งานพิธี และออกแบบผังบริเวณงานรับเสด็จฯ ทำเส้นทางเสด็จฯ พระราชดำเนิน ติดตั้งเสาธงชาติตามเส้นทางเสด็จฯ พระราชดำเนิน ติดตั้งธงพระปรมาภิไธย ธงพระนามาภิไธย ธงพระนาม แต่ละพระองค์ ติดตั้งผ้าม่านลายทอง ออกแบบสีของผ้าที่จะใช้ตกแต่งบริเวณที่ประทับ กำหนดตำแหน่งไฟฟ้าแสงสว่าง เครื่องขยายเสียง แอร์หรือพัดลมละอองน้ำ บริเวณที่ประทับของพระองค์ท่าน ตลอดจนพิจารณาทิศทางของลมและแสงแดดเพื่อแก้ไขมิให้แสงแดดส่อง และป้องกัน

ฝุ่นละอองเข้ามายังบริเวณที่พระองค์ท่านประทับอยู่ ควบคุมการก่อสร้างกองอำนวยการบัญชาการในการรับเสด็จฯ เต้นท์พยาบาล และเต้นท์สำหรับประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษาในการเตรียมการรับเสด็จฯ กับผู้เกี่ยวข้อง

ที่ประทับชั่วคราวในการเสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพระราชพิธี พิธีต่างๆ ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องคำนึงถึงการ จัดที่ประทับชั่วคราวด้วยเหมือนกัน เช่น ใช้เป็นที่พักผ่อน อิริยาบถ หรือที่ประทับเสวยพระกระยาหาร ที่เปลี่ยนฉลองพระองค์ ห้องสรง ห้องพระบังคน ฯลฯ เหล่านี้แล้วแต่สถานที่ ซึ่งถ้าเป็นอาคารรับรองโดยไม่ต้องปลูกสร้างขึ้นใหม่ก็จะเป็นการดีเพียงแค่ปรับปรุงให้เป็นการเหมาะสมตามสภาพ ข้อสำคัญ คือ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ประหยัดงบประมาณ และสมพระเกียรติ

การถวายความอารักขา และรักษาความสงบเรียบร้อย

การถวายความอารักขา มุ่งหมายเฉพาะในหน้าที่ที่ส่วนรวมของจังหวัด โดยปกติในบริเวณที่ประทับขึ้นใน เป็นหน้าที่ของกรมราชองครักษ์ และกองทหารมหาดเล็กรักษาพระองค์ในที่ทุกแห่งเว้นแต่บางแห่ง กรมราชองครักษ์อาจขอใช้ทหารในท้องที่เข้าร่วม ส่วนชั้นนอกหรือภายนอกบริเวณนอกรอบที่ประทับเป็นหน้าที่ของฝ่ายตำรวจ และฝ่ายปกครองท้องที่ ทั้งนี้ตลอดถึงดูแลเส้นทางคมนาคมด้วย ส่วนทั่วไปก็มีตำรวจสันติบาลนอกเครื่องแบบซึ่งหน่วยงานดังกล่าวจะประสานงานกันอย่างใกล้ชิด

สำหรับที่ประทับแรมแปรพระราชฐานเป็นเวลานาน เช่น พระตำหนักภูพิงศ์ราชนิเวศน์ พระตำหนักทักษิณราชนิเวศน์ พระราชวังไกลกังวล พระตำหนักภูพานราชนิเวศน์ ซึ่งหน่วยกำลังต่างๆ อยู่หลายหน่วย จะมีกองอำนวยการร่วมพิเศษเป็นศูนย์สั่งการมีผู้บังคับบัญชารับผิดชอบเป็นพิเศษ

การถวายความปลอดภัยในบริเวณที่เสด็จฯผ่านเป็นการชั่วคราว เช่น บริเวณที่เสด็จฯทรงประกอบพิธีตามจังหวัดต่างๆ ผู้ว่าราชการจังหวัดจะเป็นผู้รับผิดชอบ อำนวยการโดยผู้กำกับการตำรวจ นายอำเภอ นายตำรวจท้องที่เป็นเจ้าหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ถ้าที่ใดมีหน่วยทหารก็ร่วมกับกำลังของหน่วยนั้นๆ ด้วยตามที่จะตกลงกันในรายละเอียด

การรักษาความสงบเรียบร้อยเป็นเรื่องของทหาร ตำรวจ รับผิดชอบเส้นทางเสด็จฯ และบริเวณเสด็จพระราชดำเนิน

สรุป การเตรียมการรับเสด็จฯ

เพื่อให้การเตรียมการรับเสด็จฯพระราชดำเนินเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สมพระเกียรติทางจังหวัดควรที่จะแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ ในจังหวัด รับผิดชอบและดำเนินดังนี้

1. จัดเจ้าหน้าที่ประสานงานกับสำนักพระราชวัง ด้านพิธีการ ด้านพิธีพราหมณ์ ด้านศาสนพิธี ด้านฝึกซ้อมการเข้าเฝ้า และการรับพระราชทานของที่ระลึก

2. จัดเจ้าหน้าที่ประสานงานกับกรมโยธาธิการและผังเมือง จัดทำผังบริเวณจัดสร้างพลับพลาพิธีที่ประทับ และเส้นทางราชการเฝ้ารับเสด็จฯ

3. จัดเจ้าหน้าที่ประสานงานกับทหาร ถวายความปลอดภัย

4. จัดเจ้าหน้าที่รับเครื่อง และจัดทำเครื่องหมายจอดเฮลิคอปเตอร์

5. ทหารจัดกองทหารเกียรติยศ และวงดุริยางค์ เพื่อบรรเลงเพลงสรรเสริญพระบารมี

6. ดำรวจสนับสนุนกำลังพลในการถวายความปลอดภัย

7. จัดรถยนต์พระที่นั่งสำรอง รถยนต์พระที่นั่งสำรอง รถยนต์เก๋ง 5 คัน และรถตู้ 2 คัน พร้อมสารภี

8. จัดสถานที่รักษารถยนต์พระที่นั่ง

9. จัดเส้นทางกองอำนวยความสะดวก เส้นทางพยาบาล และเส้นทางสำหรับประชาชนเฝ้ารับเสด็จฯ จัดเก้าอี้ สำหรับข้าราชการชั้นผู้ใหญ่

10. จัดเตรียมพระพุทธรูปราชูปถัมภ์ประดิษฐาน ณ พลับพลาพิธี

11. จัดเจ้าหน้าที่ประสานงานกับกรมประชาสัมพันธ์ เตรียมเครื่องขยายเสียงพร้อมไมโครโฟน

12. จัดเจ้าหน้าที่ประสานงานกับกองอำนวยความสะดวก เรื่องถวายความปลอดภัยและแก้ไข ปัญหาต่างๆ

13. จัดวิทยุสื่อสารพร้อมเจ้าหน้าที่ประจำกองอำนวยความสะดวก

14. จัดรถสื่อสารเคลื่อนที่พร้อมเจ้าหน้าที่ประจำกองอำนวยความสะดวก

15. จัดตั้งเครื่องโทรศัพท์กองอำนวยความสะดวก

16. จัดรถยนต์กู้ภัยเอนกประสงค์พร้อมเจ้าหน้าที่ 1 คัน

17. จัดการจราจร

18. จัดสื่อมวลชนในการถ่ายภาพให้เรียบร้อยจัดทำปกแขนสื่อมวลชนและประสาน ตำรวจสันติบาล ตรวจกล้องถ่ายรูป กล้องวิดีโอ

19. จัดคณะแพทย์ และโรงพยาบาลที่มีเครื่องมือทันสมัยพร้อมตลอดเวลา หากมีกรณีฉุกเฉินพร้อมปฏิบัติหน้าที่ทันที

20. จัดรถพยาบาล พร้อมอุปกรณ์การแพทย์ พยาบาล และนายแพทย์ตามขบวนเสด็จฯ และในบริเวณพิธี

21. จัดเครื่องไฟฟ้าสำรองที่บริเวณพิธี

22. จัดวงดุริยางค์ รับ – ส่ง เสด็จฯบริเวณพิธี

23. จัดวงปี่พาทย์

24. ปรับปรุงห้องรับรอง เพื่อเตรียมเป็นห้องพักผ่อนอิริยาบถส่วนพระองค์

25. จัดอาหารว่าง และโต๊ะเสวยพร้อมเจ้าหน้าที่

26. จัดห้องสรง

27. จัดทำบัตรเชิญ และคู่มือบัตรบัตรดิครยนต์ โบว์เจ้าหน้าที่ หนังสือที่ระลึก ของที่ระลึก

28. จัดเตรียมอาหารกล่อง สำหรับหน่วยรักษาความปลอดภัย

29. ปรับปรุงเส้นทางเสด็จฯ

30. รักษาความสะอาดอาคารบ้านเรือนตามเส้นทางเสด็จฯ และพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง

31. จัดต้นไม้ จัดกระถางต้นไม้บริเวณพลับพลาพิธี และมณฑลพิธี

32. ประชาสัมพันธ์ แจ้งสถานที่ราชการ และบ้านเรือนประชาชนตามเส้นทางเสด็จฯ

33. ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ประชาชนเฝ้ารับเสด็จฯ

34. ประสานงานเรื่องงบประมาณในด้านค่าใช้จ่ายของทุกหน่วยงานในการเตรียมการรับเสด็จฯ

35. จัดรถสุขาเคลื่อนที่สำหรับประชาชน

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

ตามพจนานุกรมเว็บสเตอร์ (Webster's Collegiate Dictionary, 1996 อ้างถึงใน ถนอมทรัพย์ บัวแก้ว, 2548 : 8) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นความเชื่อ ทศนะ การพิจารณา การวินิจฉัย หรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะที่ต้องอาศัยความรู้มากกว่าความเชื่อและความรู้สึกในใจ นอกจากนี้ยังเป็นการแสดง ออกถึงการพิจารณา หรือคำแนะนำอย่างมีรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ เช่น การตัดสินใจ การพิจารณาคดี การวินิจฉัยอย่างมีรูปแบบด้วยเหตุผลตามกฎหมายหรือตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายรองรับ

พจนานุกรม อังกฤษ-ไทย (เชิรชัย เอี่ยมวรเมธ, 2540 : 419) แปลความหมายของคำว่า ความเห็น คือ ความคิด ความเชื่อที่คำนึงถึงคุณค่าหรือราคา

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะแสดงข้อเท็จจริง อย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ หรือเป็นการแสดง ออกถึงการลงความเห็นของบุคคลหนึ่งในข้อเท็จจริง (Kolasa อ้างถึงใน นันทา ดิงสมบัติยุทธ, 2538 : 21)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2540 : 109) อธิบายคำ ว่า ทศนคติ/ความเห็นว่า ทั้งสองคำนี้มีความแตกต่างกันแต่อาจใช้แทนกันได้ โดยทั่วไป ทศนคติ (Attitudes) เป็นความพึงพอใจ แนวโน้ม ทศนะหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความรู้สึกที่มีเกี่ยวกับเหตุการณ์ ส่วนความคิดเห็น (Opinion) เป็นการแสดงความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยถือว่าทั้งทศนคติและความคิดเห็นใช้แทนกันได้

นฤนาท พุทไธสง (2541 : 12) กล่าวถึงความคิดเห็นนอกจากจะแสดงออกทางความรู้สึกแล้วยังเป็นการแสดงออกจากความเชื่อโดยอาศัยความรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมเป็นพื้นฐาน ซึ่งความคิดเห็นนั้นอาจยอมรับหรือถูกปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้

ณัฐรินทร์ จันชะทิม (2544 : 9) ได้ให้ทัศนะว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกของบุคคลหรือกลุ่มคนต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในช่วงเวลานั้นๆ ที่ไม่คงทนถาวรทำให้ความคิดเห็นอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านเจตคติที่ออกเป็นคำพูด เป็นการสรุปหรือการลงความคิดเห็นโดยอาศัยความรู้ที่มีอยู่ (Engle & Shellgrove, 1969 : 593 อ้างถึงใน ศรีรัตนา เขาวนัฎฐเสถียร, 2544 : 8)

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการพูด การเขียน ที่เกิดจากความเชื่อ ค่านิยมและความคิด โดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาตัดสินใจ แม้ว่าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจะมีหลักฐานยืนยันหรือไม่ก็ตาม และประโยชน์ที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นยังถือเป็นเครื่องมือทางวิชาการในการสำรวจประชามติ

ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความรู้สึกและความรู้สึกลึกๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมถึงในการฝึกหัดทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

ในการศึกษาถึงความคิดเห็นต่าง ๆ ส่วนมากจะใช้วิธีวิจัยตลาด ได้แก่ การซักถาม สอบถาม บันทึกไว้ และรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่ง เบสท์ (Best, 1981 : 171 อ้างถึงใน ศรีรัตนา เขาวนัฎเศียร, 2544 : 9) ได้เสนอแนะว่า “วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความเพราะจะทำให้เห็นความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะได้สามารถทำตามความคิดเห็นเหล่านั้นได้หรือในการวางนโยบายใด ๆ ก็ตามความเห็นที่ออกมาจะทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรหรือไม่ในอันที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป”

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมีความสำคัญต่อการให้บริการดังความเห็นของนักวิชาการ วิษณุ จิมตระกูล (2543 : 9) ได้กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็นนั้นจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ร่วมงาน ซึ่งผลที่ได้จะทำให้ผู้บริหารเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้

การวัดความคิดเห็น

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (สุชาติ ประสิทธิ์ รัฐสินธุ์, 2550 : 214) โดยกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนแต่ละข้อดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักของตัวเลือก
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
ไม่แน่ใจ	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นผู้ใช้บริการ

สำหรับปัจจัยที่ทำให้บุคคลหรือกลุ่มคนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้น ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ดังนักวิชาการได้กล่าวไว้ ดังนี้

วิไลดา ศรีประดิษฐ์ (2542 : 6) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ได้กล่าวถึง ปัจจัยภูมิหลังประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้ง และระยะทางที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

ออสแคมป์ (Oskamp, S., 1977 : 119 – 133 อ้างถึงใน ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์, 2551 : 10) ได้กล่าวสรุปถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นดังนี้คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ความผิดปกติของอวัยวะ ความบกพร่องของอวัยวะสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นไม่ติดต่อบุคคลภายนอก

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบเหตุการณ์ด้วยตนเองกระทำด้วยตนเองหรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความพึงใจ และเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน
3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก จึงมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็ก
4. ทักษะคิดและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หรือหน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนหรือต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล
5. สื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) ได้ให้ความหมาย บริการ หมายถึง พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น อาจไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

สมิต สัมฤทธิ์ (2546 : 13-14) อธิบายว่า บริการ ตามความหมายพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าว คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

นิตยาพร เสมอใจ (2546 : 16) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

การบริการ หมายถึง งานสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ มีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งรูปธรรมนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ผู้ปฏิบัติต้องมีความ เข้าใจมนุษย์ โดยยึดถือความพอใจความต้องการของผู้รับเป็นหลัก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมทางด้านจิตใจ ใจกว้างและปฏิภาณตลอดเวลา (ไทยประกันชีวิต, 2539 : 6 อ้างถึงใน กฤษณ์ สุคนราพรรค์, 2548)

การบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบายทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่งประชาชนทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่าการบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและกระทำเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข (ศิริพร ดันติพูนวินัย, 2538 : 1 อ้างถึงใน กฤษณ์ สุคนราพรรค์, 2548)

สมิต สัมฤทธิ์ (2542 : 11-14) ได้อธิบายถึงลักษณะการบริการเป็นงานส่วนหนึ่งที่ทุกคนในองค์กรต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ย่อมตระหนักถึงภารกิจ และมีส่วนสำคัญต่อการให้บริการไม่ว่าจะตำแหน่งอะไรก็ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการขององค์กรและมีความรับผิดชอบร่วมกัน รวมถึงมีความเชื่อมั่นในงานบริการเท่ากับความเชื่อมั่นในตนเอง ตลอดจนเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเฉลียวฉลาดในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

ดังนั้น การบริการ หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ” หรือเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ดังนั้น การให้ความช่วยเหลือ ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วหลักการให้บริการ ควรคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมุ่งเน้นคุณภาพงานที่มีหลักการปฏิบัติที่ถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ การให้บริการควรเหมาะสมแก่สถานการณ์ เช่น การส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึง ความรีบเร่งก่อนกำหนดเป็นสิ่งสำคัญ จะเห็นได้ว่าหลักการให้บริการไม่ควรก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ ด้วย ดังนั้น การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาให้รอบคอบรอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ให้เกิดแก่ผู้ใช้บริการฝ่ายเดียวไม่ได้ ควรยึดหลักความระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบ และความเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

ความสำคัญของการบริการจึงเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือเป็นการดำเนินการของภาครัฐและภาคเอกชนที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ดังนั้นถ้าการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กร มีความชื่นชมผู้ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าการบริการไม่ดีจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กร เช่น มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงาน มีความผิดหวัง ไม่ประทับใจไม่มาใช้บริการอีกและที่สำคัญมีการพูดถึงผู้ให้บริการในองค์กรในทางที่ไม่ดี เป็นต้น

สมบัติ สาธิตเสาร์ (อ้างถึงใน ถนนมทรัพย์ บัวแก้ว, 2548 : 12) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการบริการว่า การบริการมีลักษณะเป็นกิจกรรมที่เป็นกระบวนการเกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่ต้องปฏิบัติโดยทันที ดังนั้นงานบริการจึงไม่สามารถกำหนดไว้ล่วงหน้าได้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่มีความต้องการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี รวมถึงความสามารถในการสื่อสารที่ชัดเจนเข้าใจตรงกัน ดังนั้น ลักษณะของงานบริการจึงเป็นงานที่ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรม แต่สิ่งที่มองเห็นได้จากภายนอก คือผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจที่ได้ให้บริการ โดยมีองค์ประกอบของระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สถานที่ที่ให้บริการที่มีความสะดวก และวัสดุอุปกรณ์อยู่ในสภาพดีเหมาะสมไม่ชำรุด นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ และประสบการณ์ในการบริการนั้นเป็นอย่างดี พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วมีความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน

วิชย ปิติเจริญธรรม (2548 : 113, 119-143) ได้อธิบายถึง ลักษณะการบริการว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยใจรักในงานบริการ เพราะว่าการบริการเป็นการรับใช้ผู้อื่นและให้ได้รับความสะดวกสบาย แต่ผู้ให้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้น ลักษณะการบริการจึงเป็นงานที่มีเกียรติ มีประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น ถึงแม้ว่าการบริการนั้นจะมีอุปสรรคมากมายก็ตาม แต่ด้วยความพยายามและความเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ จึงเป็นการบริการที่เป็นเลิศมิใช่สักแต่เพียงบริการให้เสร็จๆ ทันเวลาเท่านั้น แต่หัวใจการบริการอยู่ที่ “คุณค่า” ที่ส่งมอบต่อผู้อื่นให้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องและผู้ให้บริการปฏิบัติอย่างมีความสุข สนุกกับงานบริการที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นให้ได้รับความสุขและอำนวยความสะดวก ดังนั้น คุณค่าของงานบริการที่สะท้อนกลับมายังผู้ให้บริการว่าเป็น “บุคคลที่มีค่า” เห็นควรแก่การยกย่องทั้งชื่อเสียง เกียรติคุณผลตอบแทนและความก้าวหน้ามั่นคง จะเห็นได้ว่าการบริการมิใช่การทำงานในขอบเขตหน้าที่เท่านั้น แต่เป็นการทำงานพร้อมกับการทำความดีโดยมิได้หวังผลตอบแทน

นอกจากนี้ ได้มีหลักการพิจารณา การให้บริการที่เป็นเลิศว่า “บุคคลนั้นได้กระทำการใดๆ ที่เป็นการแสดงถึง การให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ จนสร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ” หมายความว่า การให้บริการให้ความช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความต้องการ และแก้ไขปัญหาแก่ผู้ให้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น โดยมีหลักการพิจารณา ดังนี้

ประการแรก เสาะแสวงหาความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการว่า “ความต้องการของผู้ใช้บริการคืออะไร” โดยการสอบถาม หรือการสังเกต

ประการที่สอง ค้นหาวิธีการหรือแนวทาง ในแก้ไขปัญหาที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

ประการที่สาม เข้าใจความต้องการที่แตกต่างและหลากหลายของผู้ใช้บริการที่อาจแบ่งแยกเป็นกลุ่ม และองค์กร

ประการที่สี่ สร้างสรรค์การบริการต่างๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยให้บริการเหนือความคาดหมาย

เลวก (Quek, 2548: 109-112) ได้กล่าวถึง พาราสุรามาน ไชทามอลและแบร์รี (Parasuraman Zeithaml and Berry) ผู้เขียนหนังสือ ด้านคุณภาพของการบริการ ที่ชื่อว่า “Delivering Service Quality” ระบุว่า การให้บริการสามารถแบ่งออกได้ 5 มิติหลัก เรียกภาษาอังกฤษว่า R.A.T.E.R. ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและความถูกต้องแม่นยำ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และซอฟต์แวร์ ต่างช่วยประมวลผลข้อมูลและตัวเลขได้อย่างถูกต้องรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และถ้าหากพนักงานบัญชีไม่ส่งรายงาน ก็ถือว่าขาดความน่าเชื่อถือเช่นกัน เป็นต้น

2. ความเชื่อมั่นหรือความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการโดยบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการลงคอมพิวเตอร์ทันทีที่ไปใช้บริการหรือเจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนโยนเป็นเสียงออกจากเครื่องบันทึกอัตโนมัติที่กล่าวทักทายว่า “สวัสดีครับ” ย่อมไม่อาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจได้เท่ากับต้องมีเจ้าหน้าที่คอยยินดีต้อนรับอย่างอบอุ่นพร้อมการสวัสดีและมอบรอยยิ้มให้ เป็นต้น

3. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่คอยแจ้งผู้มาใช้บริการว่าจะต้องรอนานอีกกี่นาที และอีกกี่คนจึงจะถึงคิวตน อย่างไรก็ตาม สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีเหล่านี้อาจจะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจได้ก็ตาม แต่ความประทับใจของผู้ใช้บริการจะหมดไป ถ้าหากเจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกาย หรือประพฤติดนไม่เหมาะสม

4. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ความห่วงใย ความเอาใจใส่ที่มีให้ผู้ใช้บริการแต่ละคน ซึ่งบางครั้งต้องอาศัยเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมากโดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับกระบวนการหรือระบบการให้บริการ เนื่องจากระบบเทคโนโลยีอาจเป็นตัวการทำให้มิติข้อนี้ใช้ไม่ได้เลยก็เป็นได้ เช่น ระบบโทรศัพท์แบบตอบรับอัตโนมัติ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีเพราะว่า ต้องฟังรายการข้อมูลต่างๆ ที่ถูกบันทึกไว้ล่วงหน้า

5. การตอบสนองที่ทันท่วงที (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการอย่างทันท่วงทีโดยอาศัยกระบวนการและเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและทันท่วงที นอกจากนี้ ยังเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่โดยตรง เช่น เมื่อเห็นเหตุการณ์ที่ไม่ดีก็ต้องเข้าไปช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาเหล่านั้น ได้อย่างทันท่วงที ด้วยจิตใจที่มีสามัญสำนึก

จากการศึกษาสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานเพื่อรับใช้ผู้อื่นให้ได้รับความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจโดยคำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุด และสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการตามความเหมาะสม และสอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติเพื่อตอบสนองและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้โดยให้มีความยืดหยุ่น เพียงพอ แม่นยำ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยไม่ให้มีผลกระทบต่อความเสียหายแก่บุคคลอื่น

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการ

กฤษดา โชติมุทตะ(อ้างถึงใน กฤษณ์ สุภนราพรณ์, 2548 : 5)ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อดีย์ และแอนเดอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่ามีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-Come of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final Work Flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และ ความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (อ้างถึงใน เบญจวรรณ โปษยะกุล, 2549 : 14) ได้กล่าวถึงหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนว่า ประชาชนผู้ให้บริการจะสามารถเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจหรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกกายสบายใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวกปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการ ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดีรวมทั้งเกิดความสบายหู สบายตา เมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและเจ้าหน้าที่บริการ

สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากบริการของรัฐนั้นเริ่มจากสถานที่ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ต่อมาคือ กระบวนการบริการและสุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือสิ่งที่ได้รับปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชนที่สำคัญอันได้แก่

1.1 การเดินทาง ที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ หน่วยงานที่ดูประทับใจนั้นอย่างน้อยต้องมี 3 ลักษณะดังนี้

1.2.1 ตัวอาคาร มีลักษณะเหมาะสม กว้างขวาง มีสภาพใหม่หรือได้รับการดูแลรักษาตลอดเวลา ไม่ชำรุดทรุดโทรม

1.2.2 สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ ไม่อยู่ในย่านที่แออัดเกินไปไม่อยู่ในที่เปลี่ยวจนน่าเป็นอันตราย ควรมีความสะอาด เป็นระเบียบ ดูแล้วสบายตาอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีปลอดภัย

1.2.3 สถานที่รับบริการ ควรมีความสะอาดโปร่งตา มีการจัดแต่งบริหารให้งดงาม ปราศจากสิ่งปฏิกูลทางสายตา มีความกว้างขวางเพียงพอและมีที่นั่งเพียงพอ

2. กระบวนการบริการ เป็นกระบวนการบริหารจัดการในการบริการต่างๆ ซึ่งสร้างความประทับใจที่ดีของผู้บริการยังขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็วชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และบริการที่สะดวก

3. เจ้าหน้าที่บริการ จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้าง ความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรง ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่บริการประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี(หรืออาจเกลียดชังประทับใจถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539 : 38 – 40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้นับถือการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้กับ

การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า ความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, 2543 : 119 – 121) ได้นำเสนอไว้ว่า ธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) หรือ 7Ps ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) : การบริการ (Services) การออกแบบบริการจะต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า

1.1 การเพิ่มคุณค่าให้กับบริการ (Adding Value to Services) ในการบริการลูกค้า โดยสามารถเพิ่มคุณค่าของบริการ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงความต้องการทางด้านเหตุผลและทางด้านจิตวิทยา ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงคุณค่าที่ลูกค้าคาดหวังจากการแลกเปลี่ยนบริการกับเงินที่เขาต้องจ่ายไป

1.2 การออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อความสามารถในการให้บริการ (Designing Products for Serviceability) คำว่าความสามารถในการให้บริการ (Serviceability) เป็นความสามารถในการให้บริการลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจได้เป็นอย่างดี

2. ราคา (Price) เป็นมูลค่าของบริการในรูปของเงิน จะต้องคำนึงถึงการยอมรับในคุณค่าของบริการที่ได้รับ และความภักดีต่อตราสินค้า

3. การจัดจำหน่าย (Place) ช่องทางการจัดจำหน่ายของบริการจะเป็นช่องทางตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการ ดังนั้นคุณสมบัติของผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญมาก

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการเพิ่มคุณค่าการให้บริการซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับแนวความคิดและเทคนิคของการส่งเสริมการตลาดเพื่อสร้างภาพพจน์และคุณค่าตราสินค้า

5. บุคคล (People) หรือพนักงาน (Employees) การได้พนักงานที่มีคุณภาพจะต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างและเหนือกว่าคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท

6. ต้องมีการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) ซึ่งเป็นการพัฒนา ลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะอาด ความรวดเร็ว ความถูกต้อง หรือผลประโยชน์อื่นๆ

7. กระบวนการ (Process) ที่ดี เพื่อส่งมอบคุณภาพในการบริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า (Customer Satisfaction)

แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการและกระบวนการ

ความหมายของระบบบริการ

ระบบบริการ (Service Systems) หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ ในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่ จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530 อ้างถึงใน กรมที่ดิน, 2548 : 48)

สิริภัทร์ วงศ์ธีรุตม์ (2546 : 15-16) ได้กล่าวถึง งานบริการที่มีระบบที่ดี มีคุณภาพนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและทันใจไม่ทำให้ลูกค้าต้องรอนาน จุดบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมมารยาทดี ให้เกียรติผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รักษาความลับสัญญา ความสม่ำเสมอและให้ข้อมูลที่ต้องการได้

สมชาติ กิจยรรยง (2546 : 99-100) ได้ให้แนวคิดการให้บริการว่า ถ้าหากเมื่อใดก็ตามที่มีผู้ใช้บริการรอคอยเกิดขึ้น อาจกระทำโดยนัดให้มาใช้บริการล่วงหน้าตามลำดับก่อนหลังหรือใช้เครื่องจักรอัตโนมัติในการจัดคิวเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการหรือเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ถ้าหากผู้ใช้บริการต้องรอคอยจริงๆ ควรจัดสถานที่ที่ให้บริการสำหรับการรอคอยที่มีบรรยากาศที่น่าประทับใจ เช่น จัดสถานที่ไว้เฉพาะมีเสียงเพลง โทรทัศน์ วีดีโอ หนังสือสิ่งตีพิมพ์หรือเอกสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ไว้คอยบริการ

มิลเลต (Millet อ้างถึงใน ถนอมทรัพย์ บัวแก้ว, 2548 : 16) ได้กล่าวโดยสรุปว่า ระบบการบริการที่ดีมีลักษณะ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานรัฐกิจที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องรวดเร็วทันต่อเวลาตามความจำเป็นเร่งด่วน เช่น กรณีเกิดภัยพิบัติจำเป็นต้องมีความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนมิฉะนั้นจะเกิดความเสียหายแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right

Geographical Location) เช่น กำลังพลของกองทัพจะต้องได้รับการสนับสนุนด้านอาวุธยุทโธปกรณ์ และเสบียงอย่างเหมาะสมทั้งปริมาณและสถานที่ มิลเลต(Millet) ยังมองอีกว่า ความเสมอภาค หรือ ความรวดเร็วความตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการไม่เหมาะสม สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การให้บริการต่อเนื่องถึงช่วงเวลาเที่ยงวันหรือ 12.00 นาฬิกา และหลังเวลาราชการหรือ 16.30 นาฬิกา เป็นต้น

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาในด้านคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งว่าการเพิ่มประสิทธิภาพหรือเพิ่มผลผลิต หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม โดยลดการสูญเสีย และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในขณะนั้น

ควอก (Quek, 2548: 37-38) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่เป็นประสบการณ์ด้วยมุมมองที่แตกต่างว่า การบริการนั้นเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ต้องทำความเข้าใจและพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ เช่น ผู้ใช้บริการหรือลูกค้า กลยุทธ์ในการให้บริการ องค์ประกอบทั้งหมดนี้ต้องถูกนำมาจัดวางให้สอดคล้องกันเพื่อให้เกิดประสบการณ์การบริการที่พึงปรารถนา ดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 พีระมิดของการสร้างประสบการณ์การบริการ



(เควก, Quek, 2548 : 38)

สำหรับลูกค้าหรือผู้ให้บริการนั้นมีสิทธิที่จะอยู่ส่วนบนของยอดพีระมิด เพราะเป็นผู้ได้รับประโยชน์และเป็นผู้จ่ายเงินคนสำคัญ อีกทั้งยังเป็นผู้บอกให้ทราบว่าบริการนั้นสมกับราคาหรือไม่ ในขณะที่ 3Ps ได้แก่ ผู้ให้บริการ (People) กระบวนการให้บริการ (Process) สินค้า (Product) ถูกนำมารวมกันเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการบริการและกลยุทธ์ในการให้บริการทำให้เกิดแผนงานที่คอยนำทางให้แก่ 3Ps ทำหน้าที่การบริการ ในทางตรงกันข้าม ความเป็นผู้นำถูกวางไว้ด้านล่างของพีระมิดไม่ได้หมายความว่าป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญน้อยที่สุด แต่หมายความว่าความเป็นผู้นำเป็นรากฐานสำคัญภายในห่วงโซ่การบริการและสินค้าที่จะทำงานไปด้วยกันเพื่อก่อให้เกิดประสบการณ์การบริการที่ผู้ให้บริการหรือลูกค้าคาดหวังไว้ และท้ายที่สุดการจัดการเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการจะบรรลุผลได้ด้วยการจัดให้มีการวัดผลที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยตรวจสอบและทำให้องค์ประกอบทุกส่วนภายในพีระมิดทำงานได้จริงเพื่อให้แน่ใจว่าการบริการจะเป็นไปตามเป้าหมาย ด้วยเหตุนี้การวัดผลจึงครอบคลุมพื้นที่ในพีระมิดไว้ทั้งหมด

จากการศึกษาสรุปว่า ระบบการให้บริการเป็นกระบวนการที่มีความสอดคล้องระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ กระบวนการบริการ และสินค้าหรืองานที่บริการ ตลอดจนผู้นำจะต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ การวาง กำหนดแนวทางให้การบริการมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และท้ายสุดต้องประเมินผลเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพการบริการทั้งระบบโดยมีการกำหนดเกณฑ์วัดผลอย่างเหมาะสม

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการ

ได้แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการ มาจากการบริหารงานขององค์กรด้านธุรกิจ นับตั้งแต่ประธานบริษัทไปจนถึงหัวหน้าควบคุมงานในระดับรองๆ ลงไปจะเห็นได้ว่าหน้าที่ในการบริหารเหล่านี้ต่างก็มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องอย่างใกล้ชิด เป็นลักษณะของกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่ง การพิจารณาแนวความคิดนี้ก็คือ ผู้บริหารจะปฏิบัติหน้าที่บริหาร ด้วยวิธีการทำเป็นทีละขั้นตอน (Step by Step) ที่ต่อเนื่องหมุนเวียนกันไปอย่างเป็นระเบียบโดยไม่ขาดตอนจากกัน ด้วยวิธีการเช่นนี้ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นควบคู่กับการพิจารณาในทฤษฎีของระบบ ก็คือส่วนต่างๆ ของงานบริหารที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกันนั้นจะไม่ขาดตอนจากกันหากแต่จะมีความต่อเนื่อง และสอดคล้องกันอย่างมีระเบียบ ความสมบูรณ์ของการพิจารณาเป็นระบบย่อมจะเกิดขึ้นได้ในการพิจารณางานแต่ละอย่างให้เสร็จสิ้นไป ผู้บริหารทุกคนต่างก็เริ่มต้นทำการวางแผนจัดหรือปรับปรุงองค์การของตน ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับกำลังคน ต่อเนื่องด้วยการสั่งการ และกระทำการควบคุมงานต่างๆ เป็นลักษณะของกระบวนการการปฏิบัติงานหลายๆ อย่างที่ต่อเนื่องกันไปตามเวลา การบริหารงานตามหน้าที่ ก็จะดำเนินไปเป็นวัฏจักรหมุนเวียนเป็นกระบวนการเช่นนี้เรื่อยไป (ธงชัย สันติวงษ์, 2532 : 93 – 94 อ้างถึงใน ชูชาติ ทับทิมรัตนา, 2548 : 21)

กระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่ได้กระทำขึ้น โดยมีความเกี่ยวข้องต่อเนื่องกันอย่างมีระเบียบเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย

กระบวนการ เป็นเครื่องช่วยให้มีกรอบของการพิจารณาที่ส่วนต่างๆ มีระเบียบ และต่อเนื่องกันเสมอทุกขั้นตอน วิธีการแบบกระบวนการจะช่วยให้สามารถย้อนกลับไปสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ ที่ได้ทำไปแล้วและยังสามารถรับเอาสิ่งที่เกี่ยวข้องเข้ามาพิจารณาพร้อมกันได้อย่างครบถ้วน เป็นระยะ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2536 : 1 อ้างถึงใน ชูชาติ ทับทิมรัตนา, 2548 : 21)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสามารถสรุปได้ว่า “กระบวนการให้บริการ” หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Initial Work Flow) จนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินของงาน (Final Work Flow) เช่น กระบวนการบริการด้านเงินโอน ประกอบด้วยขั้นตอนเริ่มต้นคือ การติดต่อขอรับบริการ และขั้นตอนการให้บริการเสร็จสิ้นเมื่อลูกค้าปลายทางได้รับเงินเรียบร้อยแล้ว เป็นต้น

แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ

มนัสวี ธาตาสีห์ (2545 : 8) ได้กล่าวว่า “มาตรฐานคุณภาพบริการ ประกอบด้วย การบริการที่ตรงตามเวลาไม่ควรให้ลูกค้ารอคอยนาน บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบริการด้วยความเอาใจใส่ และต้องรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพที่ดีเหมือนกัน ทุกแผนกตั้งแต่จุดแรกจนถึงจุดสุดท้าย”

รังสิมา บุญชัย (2545 : 18-20) ได้กล่าวถึง ระบบคุณภาพแบบต่างๆ เช่น กิจกรรม กลุ่มคุณภาพ (Quality Control) โดยมีการพัฒนาให้รู้จักทำงานเป็นทีม การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น อบรมพนักงานตลอดเวลาเพื่อให้มีความรู้ความสามารถทันต่อเหตุการณ์ การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาโดยใช้ข้อมูลตัวเลขเป็นหลัก และสุดท้ายเสริมสร้างให้บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่เกิดความคิดสร้างสรรค์มีความตั้งใจทำงาน ซึ่งระบบบริหาร TQC/TQM (Total Quality Control/Total Quality Management) เป็นการควบคุมกระบวนการคุณภาพทั้งระบบและทุกจุดภายในองค์กรโดยอาศัย หลักการควบคุมคุณภาพของ TQC คือ ความพอใจของลูกค้า ผู้บริหารเป็นผู้นำที่ดี เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในกระบวนการขั้นตอน การดำเนินงานใช้ข้อมูลที่เป็นจริงทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรกและมี การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยคำนึงถึงต้นทุนต่ำ

ปัจจัยที่บ่งชี้ว่า การบริการนั้นมีคุณภาพ(ชัยณรงค์ สุวรรณสาน, 2537 : 48 อ้างถึงใน จามจุรี จันทรटना, 2543 : 24) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. สามารถจับต้องได้ (Tangible) โดยปกติการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ทำให้ การรับรู้ในคุณภาพค่อนข้างไม่ชัดเจน ดังนั้นการบริการที่ดีควรสร้างหลักฐาน (Mange Evidence) ให้ เห็นได้ชัดว่า การบริการนั้นมีคุณภาพ หลักฐานที่จะสร้าง ได้แก่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก และบุคลากร

2. น่าเชื่อถือ (Reliability) ความถูกต้องในการบริการ คือ การที่ลูกค้าเชื่อถือไว้วางใจ ในการคิดคำนวณค่าบริการ การคำนวณดอกเบี้ย หรือการได้รับบริการอื่นจากธนาคารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

3. มีความรู้ (Competence) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้มีความรู้ในธุรกิจ และ บริการ เช่น พนักงานที่ติดต่อประชาชน ต้องมีความรู้ในธุรกิจทุกประเภทของธนาคาร สามารถ แนะนำประเภทของธุรกิจที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้าได้ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และรู้สึกประทับใจ

4. มีจิตใจงาม (Emphatic) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้มีจิตใจงาม มีความกระตือรือร้น มีความพร้อมที่จะให้บริการผู้อื่นอยู่เสมอ มีความเป็นมิตร ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความสำคัญต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม

แนวคิดด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 97, 100) ได้กล่าวว่า พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ (Staff หรือ People) หมายถึง บรรดาพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ในทุกๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การให้บริการจะต้องสรรหา พัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนสไตส์การทำงานให้มีลักษณะ “Service-conscious” คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี Staff หรือพนักงานบริการต้องเป็น แบบ Service-conscious และ Service Mind Staff หมายถึง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องมี ทักษะที่ดีต่องานบริการ และมีท่าทีที่ดีต่อผู้ใช้บริการหรือลูกค้า มีความศรัทธาต่อองค์กรมองเห็น คุณค่าของการบริการที่ดี นอกจากนี้ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพึงระลึกอยู่ตลอดเวลาว่าตน เป็นใคร มีหน้าที่อะไร และวิธีการใดคือความถูกต้องและเหมาะสมโดยลงมือปฏิบัติที่ไม่ต้องมีใครสั่ง

สมิต สัมฤทธิ์ (2542 : 180-182) ได้อธิบายว่า ผู้ให้บริการนอกจากจะมีจิตใจบริการ แล้ว ผู้ให้บริการจะต้องสั่งสมคุณสมบัติพื้นฐานไว้เป็นคุณลักษณะประจำตัว ดังต่อไปนี้

1. มีความรักในงานบริการผู้ซึ่งมีใจรักในงานใดย่อมจะมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นให้ ดีที่สุดด้วยความตั้งใจ และมีการคิดสร้างสรรค์ปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ต่างจากผู้ซึ่งไม่มีใจรักใน งานใดก็จะทำงานนั้นอย่างเสียไม่ได้

2. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ หัวใจของการทำงานทุกอย่างอยู่ที่ความรับผิดชอบหาก ขาดความรับผิดชอบเสียแล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ การให้บริการก็จะกระทำ อย่างไม่จริงจังซังกะตาย มีการตกหล่นก่อความเสียหายได้มาก

3. มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่องาน ผู้บริหารแทบทุกคนมีความเชื่อตรงกัน ว่าการจะเป็น ผู้ให้บริการที่ดีต้องมีความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเองต่อผู้อื่นและต่องาน เพื่อให้การให้บริการ มี ความประพฤติดีซื่อตรง จริงใจ ไม่คดโกงและไม่หลอกลวง

4. มีความสามารถควบคุมตนเองได้ การรู้จักควบคุมตนเอง ควบคุมอารมณ์และ ความรู้สึกไม่แสดงออกอย่างโจ่งแจ้งย่อมจะมีกิริยา สงบเสงี่ยมวางตัวให้สุภาพ ในทางตรงข้ามหาก ควบคุมตนเองไม่ได้ เมื่อมีความรู้ว่ามีสิ่งที่ไม่พึงพอใจมากระทบก็จะแสดงอาการขุ่นเคืองไม่พอใจ ออกนอกหน้าอาจจะทำให้เสียบุคลิกภาพและเสียงานบริการได้

5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การให้บริการมิใช่ปฏิบัติเป็นลักษณะงานกิจวัตรประจำวัน ต้องรู้จักคิดต่อเติม คัดแปลงหรือปรับปรุงให้มีการบริการที่แปลกใหม่ดีขึ้นกว่าเดิมเพื่อเพิ่มความพอใจความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ

6. มีความมานะพยายามจะทำแต่สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์ ความเพียรพยายาม นำไปสู่ความสำเร็จในทุกสิ่งในทางที่ดีและมีประโยชน์ต่อตนเองและผู้ให้บริการตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ดีและประสพผลในการให้บริการ

7. มีจิตใจมั่นคงไม่รวนเรผู้ให้บริการจะต้องมีจิตใจหนักแน่น เพราะเป็นฝ่ายผู้ให้ ซึ่งบางกรณี ฝ่ายผู้รับมีความเรียกร้องต้องการสูงเกินกว่าที่จะให้ได้ และทำความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการเกิดการ ต่ำหนิ บ่น หรือร้องเรียนว่าให้บริการไม่เหมาะสม ถ้าผู้ให้บริการเกิดความหวั่นไหวก็จะท้อแท้และไม่คิดที่จะให้บริการอีกต่อไป หรือบริการไม่เต็มความสามารถ

8. มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น ผู้ให้บริการควรเป็นคนใฝ่รู้ ใฝ่เรียนและแสวงหาความรู้ในเทคนิคการให้บริการใหม่ๆ ที่อาจเพิ่มความสะดวก ความรวดเร็วและปลอดภัย

9. มีความช่างสังเกต ผู้ให้บริการจะต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การเป็นคนสังเกต จดจำวิธีการให้บริการที่ดีๆ นำมาเลือกใช้ปฏิบัติ ย่อมจะเป็นประโยชน์ช่วยในการพัฒนาการให้บริการได้อย่างมาก ความเป็นคนช่างสังเกตจะทำให้มองเห็นสิ่งที่ผู้อื่นมองไม่เห็นหรือมองข้ามไป

10. มีวิจารณญาณ ไตรตรอง รอบคอบ ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักใช้ดุลพินิจในหลายกรณี บางเรื่อง อาจขัดนโยบายไม่สามารถปฏิบัติตามที่ลูกค้าต้องการ แต่หลักการ คือ ไม่ทำให้ลูกค้าโกรธหรือไม่พอใจ การตัดสินใจว่าจะปฏิบัติอย่างไร จึงต้องอาศัยทักษะ การตัดสินใจอย่างรอบคอบไม่ตัดสินใจด้วยอารมณ์ และจะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบาย

11. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาและหาทางแก้ไขการให้บริการโดยทั่วไปจะต้องเผชิญกับปัญหารอบด้าน ทั้งที่เกิดจากคนและระบบ การวิเคราะห์ให้รู้ถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงจะช่วยให้สามารถ แก้ไขปัญหาได้ทุกจุด

12. มีการพิจารณาใคร่ครวญ ผู้ให้บริการต้องใช้วิจารณญาณ ไตรตรอง แต่มีลักษณะเน้นถึงการทบทวนผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นจากการให้บริการที่บกพร่องอาจจะนำมาซึ่งความเสียหายแก่กิจการถึงขั้นถูกบอกเลิกสัญญาหรือเสียค่าปรับซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูง

สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2547 : 20) ได้ระบุว่า หน่วยงานภาครัฐก็ควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ กับประชาชนโดยตรงเพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้อาจดำเนินการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมที่มีความพร้อมในการให้บริการ ผ่านการอบรมกิริยา มารยาท และจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ มีการอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการทดแทนกันได้ จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอย

ดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อความเป็นระเบียบขณะให้บริการและมีแผนการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้พ้นภาระจำเจเป็นครั้งคราว ดังนั้น ระบบราชการจึงจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ 8 ลักษณะ คือ

1. มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติ เกิดความรู้ความสามารถ ความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจ

2. มีการกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระบบระเบียบ วิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

3. มีการพัฒนาเทคโนโลยี ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์

4. การให้บริการต้องสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะต้องได้รับโดยผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ คือ การบริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วจะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมาใช้บริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วมีความสมบูรณ์ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนในที่สุด

6. การให้บริการด้วยความถูกต้องโดยใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเองหรือการตรวจสอบจากภายนอกโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรม และจรรยาบรรณทางวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

7. ความสุภาพ อ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน ซึ่งจะทำให้ผู้มาใช้บริการมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่และจะส่งผลให้การสื่อสารเข้าใจระหว่างกันได้ดียิ่งขึ้น

8. ความเสมอภาคในการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกันซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

8.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลสมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร

8.2 การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาค เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอใช้บริการ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

ควอก (Quek, 2548 : 47) ได้กล่าวว่า แกรี ฮาเมล (Gary Hamel) ผู้เชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์ การบริการ ได้สรุปว่า “การทำตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ นับว่ายังไม่ดีพอเพราะคุณ ต้องเข้าไปให้ลึกถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่ยังไม่ได้เปิดเผยออกมา” หมายความว่า ความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่ยังไม่ได้เปิดเผยนั้นเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพหรือข้อมูลเชิง ความคิดเห็นซึ่งมีคุณค่ามากและสามารถชี้ให้เห็นถึงต้นตอของปัญหาในด้านการบริการอย่างแท้จริง และสามารถเข้าใจ ถึงวิธีการปรับปรุงการบริการได้อย่างลึกซึ้ง

จากการศึกษาสรุปว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องยึดหลักความพึงพอใจ ความประทับใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยรอยยิ้ม มีกิริยาสุภาพ อ่อนโยน อธิษาศัยดี มีความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน มีความกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบ

บริบทของออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง

ประวัติของออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี

กองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี เดิมชื่อ หมวดก่อสร้าง สามเสน ต่อมาได้เปลี่ยน ชื่อตามลำดับ ดังนี้ หมวดก่อสร้าง สามเสน งานก่อสร้าง สามเสน ฝ่ายก่อสร้างประรำพิธี ฝ่ายก่อสร้าง พลับพลาพิธี ส่วนงานออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธีมี นายนิทัศน์ บัวเกิด เป็นหัวหน้าหมวดก่อสร้างคนแรก ที่ตั้ง 218/1 ถ.พระราม 6 สามเสนใน พญาไท กทม. ในปี 2540 ได้ย้ายสำนักงานมาอยู่ที่ 99 หมู่ 4 ต.ศาลากลาง อ.บางกรวย จ.นนทบุรี และขึ้น 4 อาคาร 20 ชั้น กรมโยธาธิการและผังเมือง ปัจจุบันมี นายพรชัย สังวรเจต เป็นผู้อำนวยการกองออกแบบและ ก่อสร้างพลับพลาพิธี

กองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี ได้ปรับปรุงโครงสร้างภายในโดย แบ่งออกเป็น 7 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายอาคารสถานที่และพัสดุ ฝ่ายประสานงาน และประชาสัมพันธ์ ฝ่ายก่อสร้างพลับพลาพิธี ฝ่ายตกแต่ง ฝ่ายออกแบบพิเศษและงานเทคนิค ฝ่ายยานพาหนะและเครื่องจักรกล โดยแต่ละฝ่ายมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ งานธุรการ งานเอกสาร ต่างๆ งานคอมพิวเตอร์ บริหารการเงิน การจัดทำงบประมาณ การติดต่อประสานกับส่วนราชการต่างๆ การบริหารงานบุคคล จัดทำสถิติ ติดตามและประเมินผล จัดทำแผนงานในการดำเนินการ งานจัดซื้อ – จัดจ้าง และปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายอาคารสถานที่และพัสดุ มีหน้าที่รับผิดชอบจัดทำทะเบียนพัสดุ ครุภัณฑ์ วางแผน ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ ทำบัญชีควบคุมการเบิกจ่าย วัสดุครุภัณฑ์ น้ำมันเชื้อเพลิง จัดจำหน่ายของชำรุด ขายทอดตลาด จัดเก็บและดูแลรักษา ตัดเย็บธงชาติ ธงประจำพระองค์ งานซักกรี๊ด ฝ่ายระบำต่างๆ ทำ

ความสะอาดผ้าใบพลับพลาพิธี คูแอาคารสถานที่ รักษาปรับปรุงภูมิทัศน์ งานรักษาความปลอดภัย กำกับดูแลชุดปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายประสานและประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบ จัดบุคลากรเข้าร่วมประชุม เตรียมการรับเสด็จฯ จัดบุคลากรชุดประสานงาน ชุดปฏิบัติงานเข้าดำเนินการก่อสร้าง ณ สถานที่รับเสด็จฯ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามความคืบหน้าของงานทุกระยะ รวบรวมจัดเก็บ ข้อมูลผลงานของกองฯ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

4. ฝ่ายก่อสร้างพลับพลาพิธี มีหน้าที่รับผิดชอบในการก่อสร้างพลับพลาพิธีที่ประทับ ทำพื้นพลับพลา ติดตั้งเต็นท์ผู้เข้าเฝ้า จัดสร้างอาสนสงฆ์ในพลับพลา จัดทำลาดพระบาท เส้นทางเสด็จพระราชดำเนิน ดำเนินการจัดสร้างระบบเปิดผ้าแพรคลุมป้าย เปิดพระบรมราชานุสาวรีย์ และพิธีเปิดสะพานต่างๆ ติดตั้งแท่นวางศิลาฤกษ์ แท่นบวงสรวง พร้อมราชวัตรฉัตรธง ดำเนินการก่อสร้างงานเหล็ก งานไม้ งานคอนกรีต ตรวจสอบบริเวณข้างเคียงพลับพลา กำกับดูแลชุดปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

5. ฝ่ายตกแต่ง มีหน้าที่รับผิดชอบในการตกแต่งพลับพลาพิธี และบริเวณมณฑลพิธี ออกแบบพลับพลาพิธีรูปแบบต่างๆ ออกแบบการตกแต่งพลับพลาพิธี ออกแบบการตกแต่งสถานที่ เพาะชำพันธุ์ไม้ ออกแบบและตกแต่งซุ้มรับเสด็จฯ ประดับธง งานวิจิตรศิลป์ กำกับดูแลชุดปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

6. ฝ่ายออกแบบพิเศษและงานเทคนิค มีหน้าที่รับผิดชอบ ออกแบบประมาณราคาใน ส่วนของงานที่เกี่ยวข้องกับ Mock up และอาคารสถานที่ของกองฯ ดูแลงานระบบไฟฟ้า แสงสว่าง งานติดตั้งแอร์ และพัดลมในพลับพลาพิธี ระบบไฟฟ้าสำรอง ไฟฟ้าฉุกเฉิน เครื่องขยายเสียง วิทยุสื่อสาร ระบบไฟฟ้าในการเปิดผ้าแพรคลุมป้ายและเปิดพระบรมราชานุสาวรีย์ กำกับดูแลชุดปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

7. ฝ่ายยานพาหนะและเครื่องจักรกลมีหน้าที่รับผิดชอบ ควบคุมดูแลพนักงาน ขับรถยนต์ ซ่อมบำรุงยานพาหนะ และเครื่องจักรกล จัดสร้าง Mock up โครงสร้างเพื่อเป็นต้นแบบ ซ่อมบำรุงงานเหล็ก งานไม้ งานคอนกรีต ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

รูปแบบการให้บริการกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี

วางแผนเตรียมการรับเสด็จฯ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ โดยปรึกษาร่วมกับสำนักพระราชวัง กรมราชองครักษ์ นายตำรวจประจำราชสำนัก มทบ.11 ตำรวจสันติบาล และหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ในการเตรียมการรับเสด็จฯ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยเป็นผู้พิจารณาว่าใช้พลับพลาพิธี ชนิดใด ขนาดใด ให้เหมาะสมกับงานพระราชพิธี งานรัฐพิธี งานพิธี งานพระราชกุศลต่างๆ

โครงการพระราชดำริต่างๆ งานสาธารณกุศล ออกแบบตกแต่งผังระบายโดยคำนึงถึงสีของผ้า และสีประจำพระองค์ให้เหมาะสม และสมพระเกียรติ การปฏิบัติงานเป็นที่ได้รับความไว้วางใจจากสำนักพระราชวัง ที่ให้ดำเนินการเตรียมการรับเสด็จฯ ตลอดจนไม่มีข้อผิดพลาด คำนึงความเหมาะสมถูกต้องตามพระราชประเพณี และเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ออกแบบผังบริเวณงานรับเสด็จฯ ทำเส้นทางเสด็จฯ พระราชดำเนิน เส้นทางรถเดิน ก่อสร้างพลับพลาที่ประทับ จัดสร้างอาสนสงฆ์ สร้างแท่นที่ประทับ ติดตั้งเต็นท์ข้าราชการที่เฝ้ารับเสด็จฯ ตกแต่งผังระบายบริเวณพลับพลาที่ประทับ และมณฑลพิธี ติดตั้งเสาธงชาติ ธงพระนามาภิไธยย่อ แต่ละพระองค์ประดับธงในเส้นทางเสด็จพระราชดำเนิน ติดตั้งผ้า幔ลายทองหลังที่ประทับ ออกแบบสีของผ้าที่จะใช้ตกแต่งบริเวณที่ประทับ กำหนดตำแหน่งไฟฟ้าแสงสว่าง ไฟฟ้าสำรอง เครื่องเสียง เครื่องปรับอากาศ แอร์เคลื่อนที่ พัดลมละอองน้ำ พัดลมโคจร บริเวณที่พระองค์ท่านประทับตลอดจนพิจารณาอุทกศาสตร์ทางลม และแสงแดดเพื่อแก้ไขมิให้แสงแดดส่อง และป้องกันฝุ่นละออง เข้ามายังบริเวณที่พระองค์ท่านประทับ เพื่อให้เกิดความมั่นคงแข็งแรง ปลอดภัย และสมพระเกียรติ พร้อมทั้งให้คำปรึกษาในการเตรียมการรับเสด็จฯ กับผู้เกี่ยวข้อง และควบคุมการก่อสร้างกองอำนวยการในการรับเสด็จฯ เต็นท์พยาบาล และเต็นท์สำหรับประชาชนเฝ้ารอรับเสด็จฯ จัดชุดปฏิบัติงานในการก่อสร้างพลับพลาพิธี เตรียมการรับเสด็จฯ ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วราชอาณาจักร จัดชุดปฏิบัติรัฐพิธี กรณีแขกเมืองของสำนักพระราชวัง หรือแขกรัฐบาลมาเยี่ยมประเทศไทย จะเป็นผู้กำหนดสีผ้าที่ใช้ตกแต่งของประเทศนั้น พร้อมประดับธงชาติของประเทศนั้นๆ ตามหลักสากลนิยม ในตำแหน่งที่ถูกต้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุกัญญา ภูพัฒนานุกูล (2541) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า อายุระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว ประสบการณ์การทำงาน มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้หางานทำที่มารับบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ เพศ รายได้ ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของกลุ่มผู้หางานทำที่มารับบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก

กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม (2541) ศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักรพบว่าประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานเขตจตุจักรมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ อาชีพ

สถานภาพ สถานที่ทำงานและการศึกษาของผู้มารับบริการที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่างในความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาชุมชน และความต้องการบริการสาธารณะของผู้รับบริการที่แตกต่างกันในความพอใจของผู้รับบริการ และไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยความแตกต่างทาง เพศ ระดับการศึกษา อายุ การทำงาน และรายได้ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน
2. การกำกับการแสดงออกของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01
3. ค่านิยมในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001
4. เมื่อใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ค่านิยมในงานบริการและการกำกับการแสดงออกของตนเองในส่วนองค์ประกอบการปรับตัวในสถานการณ์ต่างๆ โดยมีค่านิยมในงานบริการเป็นตัวพยากรณ์ตัวแรก มีอิทธิพลสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 6.69 และเมื่อใช้ และการปรับตัวให้เข้าสถานการณ์ต่างๆ เข้าสมการเป็นอันดับสอง สามารถร่วมพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 8.69

ปรีชญา จันทราภัย (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับมาก ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในการบริการ พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิถิ่นอาศัยเดิม ประเภทของการบริการที่ไม่ใช้บริการระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

พรอนันต์ ศรีจันทร์สง่า (2543) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ต่อการให้บริการกรมการขนส่งทางบก พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อนโยบายการให้บริการของกรมการขนส่งทางบก แต่ไม่พอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่จากการตอบข้อซักถามที่ไม่มีความชัดเจนของเจ้าหน้าที่ เช่น ถ้าจะถามข้อมูลเจ้าหน้าที่งานทะเบียนรถเกี่ยวกับเรื่องงานใบอนุญาตขับรถ เจ้าหน้าที่จะตอบไม่ได้ และไม่มีสื่อ เพื่อชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ไว้บริการ ในส่วนของทัศนคติของผู้มาขอรับบริการ พบว่า มีทัศนคติในเชิงบวกในเรื่อง การให้บริการ

รวดเร็ว เจ้าหน้าที่มิได้เลือกปฏิบัติ ทศนคติในเชิงลบ พบว่า การขอรับใบอนุญาตฉบับนี้เป็นครั้งแรก และต้องมาอบรม 2 ชั่วโมงมีผลกระทบให้เกิดความล่าช้าในการขอรับใบอนุญาตฉบับ

ขวัญชีวา ร่วมรัก (2543) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและทัศนคติต่อปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคจังหวัดสระบุรี พบว่า พนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน ณ จังหวัดสระบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก แต่พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านความก้าวหน้า และด้านนโยบายอยู่ในระดับกลาง ทัศนคติต่อปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจในด้านความรับผิดชอบ ด้านการยกย่อง ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับเดียวกัน

ศิริพร กุฎีรัตน์ (2544) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการในศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์เยาวชนสังกัดฝ่ายพัฒนาเยาวชน 1 พบว่า วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินงานในการให้บริการของศูนย์ฯ ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ และมีการทำสอบสมมติฐานถึงปัจจัย 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจ ที่มีประสิทธิภาพของการให้บริการของศูนย์ฯ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้บริหารงานของศูนย์ฯ 15 คน และสมาชิกศูนย์ฯ 15 ศูนย์ฯ จำนวน 824 คน

ธนัทธ ศรีจันทร์สง่า (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนใบอนุญาตขับรถและผู้ประจํารถ กรมการขนส่งทางบก พบว่า ความแตกต่างทางเพศไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ ผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของส่วนใบอนุญาตขับรถและผู้ประจํารถ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน การศึกษาไม่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ความแตกต่างทางรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ อาชีพแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ

ภกวัน ธรรมพินัย (2545) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านคุณภาพพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน และด้านคุณภาพระบบและเทคโนโลยี โดยกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา และจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏผลการวิจัยดังนี้

1. ลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านคุณภาพพนักงาน สภาพแวดล้อมภายใน และด้านคุณภาพระบบและเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณภาพพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านสภาพแวดล้อมภายใน และด้านคุณภาพระบบและเทคโนโลยี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ดังนี้

2.1 ด้านคุณภาพพนักงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยฯ โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ จะพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อจำแนกตามอายุ อาชีพ แต่ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ การศึกษา และรายได้

2.3 ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยฯ โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.4 ด้านคุณภาพของระบบและเทคโนโลยี ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยฯ โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. การศึกษาความคิดเห็นของผู้จัดการต่อข้อได้เปรียบและเสียเปรียบทางการตลาดของธนาคารกรุงไทยฯ พบว่า ข้อได้เปรียบของธนาคารกรุงไทยฯ จำนวนสาขาที่ให้บริการ สำหรับข้อเสียเปรียบ คือ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารและความพร้อมของอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของ วิลคดา ศรีประดิษฐ์ และ ออสแกมป์ มากำหนดกรอบข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังกับเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ และกลุ่มประชาชนทั่วไป ส่วนความคิดเห็น ความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะของกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังกับเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ และกลุ่มประชาชนทั่วไป ผู้วิจัยใช้ทฤษฎี ปัจจัยพื้นฐานของ อดเคย์ และแอนเดอร์สันร่วมกับทฤษฎีของปรัชญา เวสารัชช์ และทฤษฎีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มาปรับให้สอดคล้องกับงานวิจัยซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง สภาพทางกายภาพของพลับพลาพิธีที่สามารถสังเกตได้ ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นทางเดินของงานจนถึงขั้นสุดท้ายทางเดินของงาน

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่กองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี ที่ปฏิบัติงานในการก่อสร้างพลับพลาพิธีและการติดตั้งอุปกรณ์ที่ใช้ในพลับพลาพิธี