

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานทางความคิดเพื่อนำไปสู่กรอบความคิดที่ใช้ในการวิจัย โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.1 ความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.2 วิสัยทัศน์และภารกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.3 วัตถุประสงค์และค่านิยมร่วมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด
 - 2.1 ความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด
 - 2.2 โครงสร้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด
 - 2.3 ลักษณะการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 3.1 ความหมายของการให้บริการ
 - 3.2 ความสำคัญของการให้บริการ
 - 3.3 ลักษณะการให้บริการ
 - 3.4 คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ
 - 3.5 หลักฐานและบทบาทของหลักฐานทางกายภาพในการบริการ
 - 3.6 การจัดการภูมิทัศน์บริการ
 - 3.7 ประเภทของการให้บริการและวงจรของการให้บริการ
 - 3.8 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ
 - 3.9 ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการสนทนากลุ่ม
5. แนวคิดเกี่ยวกับการประชุมเชิงปฏิบัติการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นที่แรกเมื่อปี 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรีรัฐีพระบาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างขึ้นในวังหลวง จากนั้นมาไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านาย

สำหรับกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคเริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อทางราชการได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองสุขาภิบาลกรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้นเพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรก เมื่อปี 2473 จากนั้นมาไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่าง ๆ ขณะเดียวกันก็มีเอกชนขอสัมปทานจัดตั้งการไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น กองไฟฟ้าภูมิภาค หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้วก็มีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ระดับจังหวัดและอำเภอ ต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการไฟฟ้า ขาดแคลนอะไหล่ และ น้ำมันเชื้อเพลิงระบบผลิตชำรุดทรุดโทรมจนถึง ปี 2490 สภาวะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น ประเทศไทยเริ่มพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญขึ้น ดังนั้นภารกิจของไฟฟ้าภูมิภาคจึงหนักหน่วงขึ้นรัฐบาลเริ่มเห็นความจำเป็นในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนินกิจการ ไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้นจึงได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมื่อปี 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ออนไลน์ , 2549 : 1)

บุกเบิกก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนใหญ่ พ.ศ. 2503-2513

เมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาดำเนินการอย่างต่อเนื่องด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดในปี 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์ ผลิตด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลล์ทั้งสิ้นสามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าบริการประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ต่อปี และมีประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือร้อยละ 5 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนั้น 23 ล้านคนในช่วง 2-3 ปีแรก ของการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประมาณ ปี 2504-2506 ระบบผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่ กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาควบคู่ไปกับ

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายในของประเทศ อันได้แก่ ถนนหนทาง และแหล่งน้ำตาม แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 ซึ่งเริ่มขึ้นเมื่อปี 2504 และกำหนดสิ้นสุดในปี 2509 ในช่วงเวลานั้นการก่อสร้างไฟฟ้าขึ้นใหม่หรือการเพิ่มกำลังผลิตไฟฟ้าสนองต่อการใช้ไฟ ที่เพิ่มขึ้นให้กับชุมชนขนาดต่าง ๆ ตั้งแต่การไฟฟ้าจังหวัด อำเภอ ไปจนถึงตำบล และหมู่บ้าน กระทำได้โดยระบบผลิตไฟฟ้าที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซลเป็นแหล่งต้นกำลัง

ต่อมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้วางแผนจัดทำโครงการเพื่อรับพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตขึ้น โดยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ ไปสู่ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศโดยกู้เงินจากต่างประเทศ มาลงทุน หลายโครงการควบคู่ไปกับการก่อสร้างโรงจักรดีเซลกำเนิดไฟฟ้าเพื่อขยายการใช้ไฟฟ้าไปสู่ ประชาชนเพิ่มขึ้น โดยเฉลี่ยถึง 30% ต่อปีเมื่อใกล้สิ้นแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 2 (2510-2514) โครงการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จัดทำขึ้นในช่วงทศวรรษแรกของการก่อตั้ง (2503-2513) ซึ่ง ตรงกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 ได้แก่

1. โครงการก่อสร้าง และปรับปรุงระบบจำหน่ายในเขตยันฮี ระยะที่ 1 (2506-2512)
2. โครงการก่อสร้าง และปรับปรุงระบบจำหน่ายในเขตยันฮี ระยะที่ 2 (2508-2514)
3. โครงการก่อสร้าง และปรับปรุงระบบจำหน่ายในเขตน้ำพอง (2508-2512)
4. โครงการก่อสร้าง และปรับปรุงระบบจำหน่ายในเขตน้ำพุ (2508-2512)
5. โครงการก่อสร้าง และปรับปรุงระบบจำหน่ายในเขตกระเป๋ (2506-2513)
6. โครงการไฟฟ้าพัฒนาชนบท (2507-2512)
7. โครงการก่อสร้าง และปรับปรุงระบบจำหน่ายในเขตลำโดมน้อย (2512-2515)
8. โครงการก่อสร้าง และปรับปรุงระบบจำหน่ายในเขตจังหวัดแม่ฮ่องสอน

(2512-2515)

เมื่อสิ้นทศวรรษแรกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปี 2513 กิจการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความเป็นปึกแผ่นส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีผลงานที่เด่นอยู่ในระดับแนวหน้าของ รัฐวิสาหกิจในยุคนั้น ในฐานะที่มีส่วนอย่างสำคัญ ที่ผลักดันให้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ 1 (2504-2509) และฉบับที่ 2 (2510-2514) ดำเนินไปอย่างได้ผลตามเป้าหมาย ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ พุ่งสูงขึ้นในระดับ 7% โดยเฉลี่ย ซึ่งถือว่าสูงติดระดับ โลกในขณะนั้นระบบการทำงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เริ่มปรับเข้าสู่ระดับนานาชาติมากขึ้น มีการกู้เงินมาลงทุนในโครงการ การก่อสร้างปรับปรุง และเชื่อมโยงระบบจำหน่ายจากต่างประเทศ หลายโครงการ มีผลทำให้งานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเปิดกว้างไปสู่การติดต่อกับระบบการเงิน และเทคโนโลยีของโลกอย่างเต็มที่ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ออนไลน์ , 2549 : 2)

การเร่งรัดขยายไฟฟ้าสู่ชนบท พ.ศ. 2514-2523

อย่างเข้าสู่สิบปีที่สอง ของการก่อสร้างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2514-2523) ศักยภาพของความพร้อมในการพัฒนาที่สั่งสมไว้ ในช่วงปลายทศวรรษ ที่ 1 บวกกับการเริ่มต้นของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (2515-2519) และแรงผลักดันของความต้องการใช้ไฟฟ้าของประชาชนที่เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลาในอัตราที่สูงมากเกือบร้อยละ 30 ต่อปี มีผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องเตรียมปรับแผนเพื่อรองรับการพัฒนาชนบทด้านไฟฟ้าอย่างแข็งขันและทันต่อความต้องการของประชาชนการพัฒนาชนบทด้วยการปูพื้นฐาน โครงสร้างภายในของสังคมชนบท (Rural Infrastructure) ด้วยไฟฟ้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพราะนำความเจริญด้านต่างๆ ไปสู่ชุมชน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดทำโครงการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าไปสู่ชนบทในช่วง 10 ปีนี้ อย่างมากมายตัวเลขที่ปรากฏในปลายปี 2513 มีหมู่บ้านทั้งหมดในเขตบริการ 68 จังหวัดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประมาณ 45,000 หมู่บ้าน จนถึงกลางปี 2515 มีไฟฟ้าใช้แล้วเพียง 10% เท่านั้นหากไม่มีการเร่งรัดจ่ายไฟอย่างจริงจัง โอกาสที่หมู่บ้านจะมีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง และความเจริญของชนบทก็จะเกิดขึ้นไม่ได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตัดสินใจอย่างแน่วแน่เร่งดำเนินการจ่ายไฟฟ้าให้หมู่บ้านชนบทตั้งแต่ปลายปี 2513 โดยจัดทำแผนแม่บทการเร่งพัฒนาไฟฟ้าชนบททั่วประเทศขึ้นและนำข้อเสนอขอความเห็นชอบต่อคณะรัฐมนตรี และได้รับความเห็นชอบในหลักการเมื่อ 6 กรกฎาคม 2514 ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการจัดทำรายละเอียดของแผนงาน โครงการเร่งรัดพัฒนาไฟฟ้าชนบทต่อไปได้นอกเหนือจากแผนงาน โครงการเร่งรัดพัฒนาไฟฟ้าชนบท ระยะที่ 1 (2502-2524) แล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดทำแผนงานจ่ายไฟให้หมู่บ้านชนบท ภูเขานานขึ้นมากอีก โครงการหนึ่งชื่อว่า โครงการพัฒนาไฟฟ้าตำบลเร่งจ่ายไฟให้หมู่บ้าน ภายใน 6 ปี (2520-2525) นอกเหนือจากทั้ง 2 โครงการดังกล่าว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังดำเนินการจ่ายไฟให้หมู่บ้านชนบทแบบไฟฟ้าพัฒนาการเปิด โอกาสให้ชุมชนหรือหมู่บ้านที่ยังไม่อยู่ในแผนงาน โครงการใดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในขณะนั้นแต่ต้องการลงทุนก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ได้ใช้ไฟเร็วขึ้นโดยไม่รอแผนโครงการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเปิดโอกาสให้ชุมชนหรือหมู่บ้านเหล่านั้นสามารถสมทบค่าใช้จ่ายค่าลงทุนก่อสร้างระบบไฟฟ้าร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 30% ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคออกค่าใช้จ่ายค่าลงทุนก่อสร้างระบบไฟฟ้าในส่วนที่เหลืออีก 70% ให้ จากแผนการเร่งจ่ายไฟให้หมู่บ้านชนบท ทั้ง 3 แผนกล่าวคือ แผนโครงการเร่งรัดพัฒนาไฟฟ้าชนบท (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ออนไลน์ , 2549 : 3)

การส่งเสริมความเจริญทางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม พ.ศ. 2524 - 2533

ไฟฟ้ามีบทบาทอันสำคัญยิ่งต่อความเจริญก้าวหน้าในทุกๆด้านของประเทศ เนื่องจากไฟฟ้าเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทุกประเภทสร้างผลผลิต

ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นอัตราการใช้ไฟฟ้าของประเทศมีความสัมพันธ์โดยตรงกับปริมาณการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติรายได้ ประชาชาติการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น มากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการดำเนินการเสริมระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของระบบไฟฟ้าให้มีความพร้อมสำหรับรองรับการขยายตัวของการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วได้อย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพโดยก่อสร้างเพิ่มวงจรระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าหนาแน่นและเปลี่ยนระบบแรงดัน 11 กิโลโวลต์ เป็น 22 กิโลโวลต์ทั้งหมด ขณะเดียวกันเพื่อลดต้นทุนการผลิตของโรงจักรไฟฟ้าดีเซลซึ่งต้องเผชิญปัญหาราคาน้ำมันแพงขึ้น จึงเชื่อมโยงโรงจักรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้งหมด เข้ารับไฟฟ้าจากสถานีย่อยของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) แทนส่วนที่เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการก่อสร้างเชื่อมโยงระบบจำหน่ายแรงดันสูง 33 กิโลโวลต์ ด้วยสายเคเบิลใต้น้ำจากสถานีไฟฟ้าย่อยขนอม ของ กฟผ. ไปยังตัวเกาะสมุยระยะทางประมาณ 25 กิโลเมตร ใช้เงินลงทุน 247 ล้านบาท ซึ่งนับเป็นการวางสายเคเบิลใต้น้ำครั้งแรกในประเทศไทยทำให้ลดภาระขาดทุนของการไฟฟ้าส่วนภูมิกาลงได้มาก และทำให้มีพลังงานสำรองเพียงพอรองรับความเจริญจากธุรกิจการท่องเที่ยวได้อีกด้วยนอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเริ่มพัฒนานำทรัพยากรพลังงานตามธรรมชาติในประเทศมาใช้ เช่น พลังงานน้ำ และแสงอาทิตย์ เป็นต้น มาผลิตพลังงานไฟฟ้าจ่ายให้กับหมู่บ้านใกล้เคียงบริเวณโรงจักร และส่งเข้าระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นการส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงของระบบมากขึ้น และช่วยยกระดับแรงดันปลายทางในระบบให้สูงขึ้นรวมทั้งเป็นการลดหน่วยสูญเสีย และ ลดการใช้เชื้อเพลิงลง

การดำเนินการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ผ่านมา 30 ปี ประสบผลสำเร็จอย่างดียิ่ง สามารถขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้บริการกับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างทั่วถึง ทำให้การบริการด้านพลังงานไฟฟ้าสามารถรองรับธุรกิจอุตสาหกรรมที่ย้ายแหล่งการลงทุนจากในเมืองให้กระจายไปในชนบทและทำให้บริการประชาชนได้มากขึ้นเป็นการกระจายไปในชนบท และทำให้บริการประเภทอื่น ๆ สามารถเข้าไปให้บริการประชาชนได้มากขึ้นเป็นการกระจายความเจริญไปทั่วประเทศ

วิวัฒนาการขั้นตอนต่อมา คือ เมื่อกระบวนการปรับเปลี่ยนระบบสายส่งสถานีไฟฟ้าย่อยรับกระแสไฟฟ้าในระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์ จากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยยังมีปัญหาเกี่ยวกับการจ่ายกระแสไฟฟ้าในท้องที่ห่างไกลมักเกิดภาวะแรงดันไฟฟ้าตกปลายสาย

เกิดความสูญเสียตลอดจนปัญหากระแสไฟฟ้าตกกระแสไฟฟ้าดับในระบบจำหน่ายอยู่เป็นประจำ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงนำระบบไฟฟ้าแรงดันสูง 115 กิโลวัตต์ มาใช้ทดแทนมีการก่อสร้างสถานี่ไฟฟ้าระบบแรงดันสูง 115 กิโลวัตต์ ในปี 2526

ต่อมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเริ่มนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการดำเนินการเพื่อยกระดับมาตรฐานระบบสายส่งและการบริการพลังงานไฟฟ้ารวมทั้งปรับปรุงการดำเนินงานและพัฒนาเทคโนโลยีด้านต่างๆ มาอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับขอบข่ายการปฏิบัติงานและการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่เพิ่มมากขึ้นความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสาร เพื่อควบคุมตรวจสอบ และให้บริการอย่างรวดเร็วกลายเป็นสิ่งที่ทวีความสำคัญมากขึ้นแนวคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศจึงเริ่มดำเนินการเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในลักษณะต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการจัดเก็บ จัดระบบข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนระบบการบริหารระบบจำหน่าย (Distribution System Management : DSM) จากพื้นฐานข้อมูลระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ ประกอบกับระบบการบริหารระบบจำหน่าย DSM ได้นำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยี อื่นหลาย ๆ ระดับ ส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพโดยอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัยจากระบบ GIS, GPS, DAS ฯลฯ GIS (Gas Insulated Switchgear) คือ ความทันสมัยของสถานีไฟฟ้าระบบใหม่ ลดต้นทุนในการก่อสร้างสถานีไฟฟ้าใช้พื้นที่น้อย และมีคุณสมบัติดีกว่าสถานีระบบเดิม GPS (Global Positioning System) คือ เครื่องมือบันทึกตำแหน่งด้วยสัญญาณดาวเทียมนำมาใช้กับการสำรวจ และการจัดเก็บข้อมูลระบบจำหน่ายไฟฟ้าอุปกรณ์ที่ติดตั้งในระบบซึ่งสามารถนำข้อมูลไปใช้ร่วมในระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS) ได้อีกด้วย แม้จะพัฒนาการบริการด้วยเทคโนโลยีทันสมัยมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็เน้นในเรื่องระบบตรวจสอบ จึงนำรถตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูง (High-Voltage Testing Car) มาเสริมการปฏิบัติงานให้มีความสามารถในการตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูงได้เกือบทุกชนิดในสถานีไฟฟ้าโดยเฉพาะกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องสามารถตรวจสอบบำรุงรักษาและแก้ปัญหาได้ในการปฏิบัติงานคราวเดียวกัน นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการบำรุงรักษาระบบจำหน่ายโดยไม่ต้องดับกระแสไฟฟ้าในขณะที่ทำการตรวจสอบแก้ไขทำให้ไม่เกิดความเสียหายกับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมโรงงาน หรือชุมชนใหญ่ ๆ ด้วยชุดปฏิบัติการ Hotline Barchand ซึ่งเป็นอีกเทคโนโลยีหนึ่งที่ทันสมัยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการให้บริการเสริมแก่ลูกค้ารายใหญ่ในกลุ่มธุรกิจ โรงงานอุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรม ที่ต้องการซ่อมบำรุง โดยไม่ต้องหยุดจ่ายกระแสไฟฟ้า หรือหยุดเดินเครื่องจักรในระหว่างนั้น จากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามาอย่างต่อเนื่องการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ของวิชาการด้านต่างๆ มีผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาองค์กร ตลอดจนการบริการที่มีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ใช้ไฟทุกรายด้วยการพัฒนา และปรับปรุง ประสิทธิภาพในระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้สอดคล้อง และพอเพียงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภทอย่าง สม่าเสมอ และต่อเนื่อง นอกจากนี้การพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานซึ่งถือเป็นทรัพยากร บุคคลอันมีค่าให้สามารถใช้เครื่องมืออันทันสมัยได้อย่างชำนาญเป็นสิ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้ความสำคัญโดยฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ทำงานทั้งด้านการบริหาร และการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และเชื่อมั่นใน ศักยภาพแห่งเทคโนโลยี และการบริหาร เพราะด้วยเทคโนโลยีและการบริหารที่ทันสมัยประกอบ กับความเชื่อถือเชื่อมั่นในระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้าทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความมั่นคง และพร้อมที่จะขยายการดำเนินงานเพื่อรองรับลูกค้าได้อย่างเต็มที่ตราบจนถึงวันนี้ (การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ออนไลน์ , 2549 : 4)

วิสัยทัศน์ และ ภารกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วิสัยทัศน์ (Vision)

“กฟภ.” เป็นองค์กรชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนด้านธุรกิจการให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่าง มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย เชื่อถือได้ สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าทั่วประเทศ

ภารกิจ (Mission)

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องทั้งในประเทศและประเทศ ข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้าน คุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารการจัดการเชิง ธุรกิจที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาพตลาดและพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ

วัตถุประสงค์ และ ค่านิยมร่วมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วัตถุประสงค์

1. เพิ่มความเข้มแข็งทางการเงินและลดความเสี่ยงทางการเงินการลงทุน
2. เพิ่มความมั่นคงในการจ่ายไฟและคุณภาพในการบริการให้เป็นที่พึงพอใจของ

ลูกค้า

3. บริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. ขยายเครือข่ายธุรกิจด้านการบริการพลังงานไฟฟ้าในประเทศเพื่อนบ้าน
5. เพิ่มผลกำไรประมาณร้อยละ 10 ต่อปี

ค่านิยมร่วม (Shared Value)

1. ริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นองค์กรที่พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ใส่ใจต่อกิจกรรมคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและมุ่งปรับปรุงสินค้าและบริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ
2. ทนสมัยข่าวสาร เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่พนักงานทุกคนมีความตื่นตัวตลอดเวลาในการเรียนรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมทั้งการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ และบริหารจัดการบนข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัย
3. บริการดีเลิศ เป็นองค์กรที่มีพนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานในระดับสากลเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า
4. ชูเชิดสามัคคี เป็นองค์กรที่พนักงานมีความรักใคร่กลมเกลียวกันให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันมุ่งผลสำเร็จของการทำงานเป็นทีม และผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ
5. มีความรับผิดชอบ เป็นองค์กรที่มีการจัดการและกำกับดูแลที่ดีที่พนักงานทุกคนมีความภาคภูมิใจและพร้อมใจที่จะยึดมั่นในจรรยาบรรณองค์กรอย่างมั่นคงและแน่วแน่ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจิตสำนึก รับผิดชอบต่อ ชื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใสต่อลูกค้า ประชาชนและสังคมโดยรวม

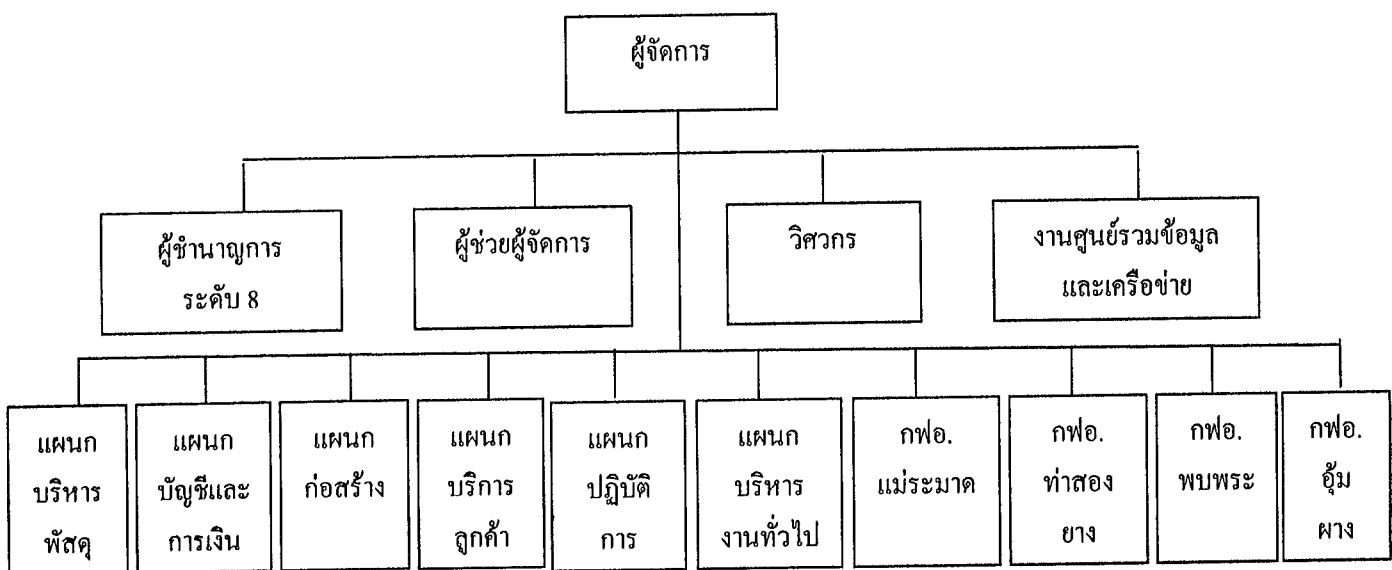
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด

ความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด

พ.ศ. 2497 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอดเริ่มก่อตั้งขึ้นครั้งแรกเมื่อวันที่ 27 ธันวาคม เมื่อครั้งยังเป็น “ องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ” มีการจ่ายไฟฟ้าครั้งแรกจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าขนาดเล็กมีผู้ใช้ไฟฟ้าครั้งแรกจำนวน 83 ราย ต่อมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอดรับกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตากมาใช้ในปี 2522 และมีการเชื่อมโยงไฟฟ้าให้การไฟฟ้าที่อยู่ในสังกัดจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด 3 แห่ง คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ระมาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าสองยาง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพบพระ ยกเว้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุ้มผาง ที่ใช้วิธีการจ่ายกระแสไฟฟ้าโดยการเดินเครื่องกำเนิดไฟฟ้าตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากไม่สามารถเชื่อมโยงระบบกับการไฟฟ้าอำเภอแม่สอดได้เพราะสภาพภูมิประเทศของอำเภออุ้มผางมีป่าเขาที่บึงจึงไม่สะดวกต่อการเชื่อมโยงระบบจำหน่ายได้นอกจากนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอดยังได้จำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้กับจังหวัดเมียวดีของสหภาพพม่าโดยมีจุดซื้อขายอยู่ที่บริเวณใกล้ริมแม่น้ำเมย บ้านห้วยม่วง ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด

จังหวัดตากส่วนในด้านนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอดได้มีการเชื่อมโยงนโยบายกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้งในด้านวิสัยทัศน์ ภารกิจ และ ค่านิยมร่วม โดยเฉพาะการบริการก็มีแนวทางการบริการร่วมกันคือเน้นการบริการลูกค้าด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานในระดับสากลเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด ออนไลน์ , 2549 : 1)

โครงสร้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด



ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด (2548 : 3)

ลักษณะการให้บริการ

1. การบริการรับคำร้อง (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2547 : 1-5)

1.1 การขอใช้ไฟใหม่ การบริการติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้าที่มีบ้านเลขที่หรือสำเนาทะเบียนบ้านมาแสดงซึ่งผู้ใช้ไฟสามารถเลือกขนาดมิเตอร์ให้เหมาะสมกับความต้องการได้ ประกอบด้วย

1.1.1 ระบบ 1 เฟส 2 สาย

1.1.1.1 มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์

1.1.1.2 มิเตอร์ขนาด 15 แอมป์

1.1.1.3 มิเตอร์ขนาด 30 แอมป์

1.1.2 ระบบ 3 เฟส 4 สาย

1.1.2.1 มิเตอร์ขนาด 15 แอมป์

1.1.2.2 มิเตอร์ขนาด 30 แอมป์

1.2 การขอติดตั้งชั่วคราว เป็นการบริการติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้า กรณีไม่มีบ้านเลขที่และหรือสำเนาทะเบียนบ้านมาแสดง , กรณีลูกค้าขอใช้ไฟชั่วคราวในงานมหกรรม , งานมหรสพ , การทำบุญ , การจัดงานรื่นเริง , งานประจำปี , หรืองานอื่นในทำนองเดียวกันรวมทั้งเพื่อบริการลูกค้าที่ขอไฟชั่วคราวเพื่อการก่อสร้างหรือระหว่างรอการขยายเขตติดตั้งระบบจำหน่ายได้ใช้ไฟฟ้าตามความต้องการและบรรเทาความเดือดร้อนในเบื้องต้นอันเป็นการบริการลูกค้าในเบื้องต้นอีกทางหนึ่งซึ่งผู้ใช้ไฟสามารถเลือกขนาดมิเตอร์ให้เหมาะสมกับความต้องการได้

ประกอบด้วย

1.2.1 ระบบ 1 เฟส 2 สาย

1.2.1.1 มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์

1.2.1.2 มิเตอร์ขนาด 15 แอมป์

1.2.1.3 มิเตอร์ขนาด 30 แอมป์

1.2.2 ระบบ 3 เฟส 4 สาย

1.2.2.1 มิเตอร์ขนาด 15 แอมป์

1.2.2.2 มิเตอร์ขนาด 30 แอมป์

1.2.3 เอกสารประกอบการขอใช้ไฟ

1.2.3.1 สำเนาบัตรประชาชน หรือ บัตรประจำตัวข้าราชการ หรือ บัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ

1.2.3.2 สำเนาทะเบียนบ้าน

1.2.3.3 หนังสือมอบอำนาจซึ่งมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ 10 บาท (กรณีลูกค้ามอบอำนาจให้ผู้อื่นไปทำแทน) โดยผู้รับมอบอำนาจจะต้องนำหลักฐาน สำเนาบัตรประชาชน หรือ บัตรประจำตัวข้าราชการ หรือ บัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ และ สำเนาทะเบียนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจมาด้วย

1.2.4 จัดทำคำร้องขอใช้ไฟฟ้าด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

1.2.5 ลูกค้าลงนามในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

1.2.6 กำหนดวันและเวลาที่จะไปตรวจสอบการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ลูกค้าทราบ

1.2.7 ตรวจสอบการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า สถานที่ขอใช้ไฟฟ้า ตามคู่มือการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารการตรวจสอบหากพบว่าการเดินสายไม่ถูกต้องและไม่ปลอดภัยแจ้งผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือแนะนำเพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง และเมื่อตรวจสอบถูกต้องแล้วแจ้งให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบเพื่อชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า

1.3 การขอตัดฝากมิเตอร์ เป็นการบริการลูกค้าที่มีความจำเป็นต้องหยุดใช้ไฟฟ้าเป็นการชั่วคราว ในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยลูกค้ามีสิทธิขอตัดฝากมิเตอร์ไว้เป็นการชั่วคราว และขอให้ติดตั้งมิเตอร์ตามเดิมได้เมื่อมีความต้องการใช้ไฟฟ้าซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1.3.1 เอกสารประกอบการขอใช้ไฟ

1.3.1.1 สำเนาบัตรประชาชน หรือ บัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ

1.3.1.2 สำเนาทะเบียนบ้าน

1.3.1.3 หนังสือมอบอำนาจซึ่งมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และ บิดาการแสดมปี 10 บาท (กรณีลูกค้ามอบอำนาจให้ผู้อื่นไปทำแทน) โดยผู้รับมอบอำนาจจะต้องนำหลักฐาน สำเนาบัตรประชาชน หรือ บัตรประจำตัวข้าราชการ หรือ บัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ และ สำเนาทะเบียนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจมาด้วย

1.3.1.4 ใบเสร็จค่าไฟฟ้าครั้งสุดท้าย

1.3.2 สอบถามรายละเอียดบริเวณที่มิเตอร์ติดตั้ง และสาเหตุที่ขอตัดฝาก พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบ/คำสั่งของการตัดฝาก ดังนี้

1.3.2.1 ลูกค้ามีสิทธิขอตัดฝากมิเตอร์แต่ละครั้งไม่เกิน 1 ปี เมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าวถือว่าเป็นการเลิกใช้ไฟฟ้า

1.3.2.2 ในระยะเวลาที่ตัดฝากมิเตอร์ การไฟฟ้าจะไม่ออกบิลเรียกเก็บค่าไฟฟ้าตั้งแต่ค่าไฟฟ้าประจำเดือนถัดจากเดือนที่ตัดฝากเป็นต้นไป

1.3.2.3 เมื่อลูกค้าที่ตัดฝาก ต้องการกลับมาใช้ไฟฟ้าใหม่ให้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าตามเดิม โดยการไฟฟ้าจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากลูกค้าก่อนดังนี้

1.3.2.4 หากกลับมาใช้ไฟฟ้าตามเดิมภายใน 6 เดือน นับจากวันที่ตัดฝากมิเตอร์จะเรียกเก็บค่าแรงในการติดตั้งมิเตอร์ตามขนาดของมิเตอร์ที่ติดตั้ง

1.3.2.5 หากกลับมาใช้ไฟฟ้าตามเดิมเกิน 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี นับจากวันที่ตัดฝากมิเตอร์จะเรียกเก็บค่าแรงในการติดตั้งมิเตอร์ , ค่าตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าตามขนาดของมิเตอร์ที่ติดตั้ง

1.3.2.6 หากกลับมาใช้ไฟฟ้าตามเดิมเกิน 1 ปีนับจากวันที่ตัดฝากมิเตอร์จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าต่างๆตามระเบียบเช่นเดียวกับผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่

1.3.3 จัดทำคำร้องขอใช้ไฟฟ้าด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

1.3.4 ลูกค้ายื่นนามในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

1.3.5 ตรวจสอบค่าไฟฟ้าที่ค้างเพื่อแจ้งให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบ

1.4 การขอต่อกลับ เป็นการให้บริการลูกค้าที่ถูกต้องจ่ายกระแสไฟฟ้าเป็นการชั่วคราวเนื่องจากค้างชำระค่ากระแสไฟฟ้าได้รับการบริการติดตั้งมิเตอร์ให้แล้วเสร็จและสามารถใช้ไฟฟ้าได้ตามปกติ หลังจากที่ลูกค้าได้ชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว

1.4.1 สอบถามรายละเอียดหมายเลขผู้ใช้ของมิเตอร์ที่ถูกตัดค้างชำระและบริเวณสถานที่

1.4.2 ขอเอกสารประกอบการขอต่อกลับ เช่น ใบเสร็จค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ

1.4.3 จัดทำคำร้องการขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

1.4.4 ตรวจสอบค่ากระแสไฟฟ้าที่ค้างชำระหรือค่ามิเตอร์ชำรุด , ค่าละเมิดการใช้ไฟฟ้า , ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า และค่าแรงในการติดตั้งแจ้งผู้ใช้ชำระเงิน

1.5 การขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ เป็นการบริการลูกค้าในการเพิ่มขนาดของมิเตอร์ให้เหมาะกับการที่ลูกค้าติดตั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีอยู่ อันเป็นการป้องกันมิเตอร์ที่ติดตั้งเกิดการชำรุดเสียหายซึ่งเป็นภาระที่ลูกค้าจะต้องเสียค่าใช้จ่ายชดเชยเกี่ยวกับมิเตอร์เมื่อเกิดการชำรุด นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายตามปกติในส่วนที่ขอเพิ่มขนาด ตามอัตราค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ

1.5.1 เอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า ดังนี้

1.5.1.1 สำเนาบัตรประชาชน หรือ บัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ

1.5.1.2 สำเนาทะเบียนบ้าน

1.5.1.3 หนังสือมอบอำนาจซึ่งมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ 10 บาท (กรณีลูกค้ามอบอำนาจให้ผู้อื่นไปทำแทน) โดยผู้รับมอบอำนาจจะต้องนำหลักฐาน สำเนาบัตรประชาชน หรือ บัตรประจำตัวข้าราชการ หรือ บัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ และ สำเนาทะเบียนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจมาด้วย

1.5.1.4 ใบเสร็จค่าไฟฟ้าครั้งสุดท้าย

1.5.2 จัดทำคำร้องขอใช้ไฟฟ้าด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

1.5.3 ให้ลูกค้าลงนามในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

1.5.4 กำหนดวันและเวลาที่จะไปตรวจสอบการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ลูกค้าทราบ

1.5.5 ตรวจสอบการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า สถานที่ขอใช้ไฟฟ้า ตามคู่มือการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารตรวจสอบหากพบว่าการเดินสายไม่ถูกต้องและไม่ปลอดภัยแจ้งผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือแนะนำเพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง และเมื่อตรวจสอบถูกต้องแล้วแจ้งให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบเพื่อชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า

1.6 การขอลดขนาดมิเตอร์ เป็นการบริการลดขนาดของมิเตอร์ให้เหมาะสมกับอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้านเมื่อลูกค้ายกเลิกการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้านจากเดิมที่มีใช้อยู่

1.6.1 เอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า ดังนี้

1.6.1.1 สำเนาบัตรประชาชน หรือ บัตรประจำตัวข้าราชการ หรือ บัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ

1.6.1.2 สำเนาทะเบียนบ้าน

1.6.1.3 หนังสือมอบอำนาจซึ่งมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ 10 บาท (กรณีลูกค้ามอบอำนาจให้ผู้อื่นไปทำแทน) โดยผู้รับมอบอำนาจจะต้องนำหลักฐาน สำเนาบัตรประชาชน หรือ บัตรประจำตัวข้าราชการ หรือ บัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ และ สำเนาทะเบียนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจมาด้วย

1.6.1.4 ใบเสร็จค่าไฟฟ้าครั้งสุดท้าย

1.6.2 จัดทำคำร้องขอใช้ไฟฟ้าด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

1.6.3 ให้ลูกค้าลงนามในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

1.6.4 กำหนดวันและเวลาที่จะไปตรวจสอบการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ลูกค้าทราบ

1.6.5 ตรวจสอบการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า สถานที่ขอใช้ไฟฟ้า ตามคู่มือการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารตรวจสอบหากพบว่าการเดินสายไม่ถูกต้องและไม่ปลอดภัยแจ้งผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือแนะนำเพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง และเมื่อตรวจสอบถูกต้องแล้วแจ้งให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบเพื่อชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า

1.7 การขอโอนเปลี่ยนชื่อ เป็นการบริการลูกค้าให้มีสิทธิในการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้องสะดวกต่อการติดต่อขอรับเงินค่ากระแสไฟฟ้า กรณีมีการซื้อขายบ้านที่มีมิเตอร์ติดตั้งอยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้าย้ายเดิมถึงแก่ความตายและกรณีมีการโอนกรรมสิทธิ์ระหว่างผู้ให้เช่ากับผู้เช่าหรือ ผู้เช่า

กับผู้เช่าช่วงได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องแล้วเสร็จตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ

1.7.1 สอบถามรายละเอียดการขอโอนชื่อ หากมีการคืนเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้าให้ผู้โอนลงรายละเอียดในแบบฟอร์มขอรับเงินค่าประกันคืน

1.7.2 เอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า

1.7.2.1 สำเนาบัตรประจำตัวของผู้โอนและผู้รับโอน(ยกเว้นกรณีผู้โอนรายเดิมถึงแก่ความตายให้ใช้มรณบัตรแทน)

1.7.2.2 สำเนาทะเบียนบ้านที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน

1.7.2.3 สำเนาสัญญาซื้อขาย (กรณีที่มีการซื้อขายบ้าน)

1.7.2.4 ใบเสร็จค่าไฟฟ้าครั้งสุดท้ายขอโอน

1.7.2.5 ใบเสร็จรับเงินค่าประกัน (กรณีหายต้องมีสำเนาการแจ้งความ)

1.7.3 จัดทำคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

1.7.4 ให้ลูกค้าลงนามในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

1.8 การขอย้ายมิเตอร์ เป็นการบริการลูกค้าที่มีความประสงค์ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ใหม่กรณีขอย้ายมิเตอร์จากจุดติดตั้งเดิมไปยังจุดติดตั้งใหม่โดยสถานที่ที่ใช้ไฟหรือบ้านที่ใช้ไฟฟ้าอยู่ที่เดิม(ย้ายเฉพาะมิเตอร์) และกรณีย้ายมิเตอร์สถานที่ที่ใช้ไฟฟ้าหรือบ้านที่ใช้ไฟเดิมอยู่คนละแห่งซึ่งอยู่ในการไฟฟ้าเดียวกัน (ย้ายมิเตอร์และบ้านจากที่เดิมไปอยู่ที่แห่งใหม่) ได้อย่างรวดเร็วและติดตั้งถูกต้องตามมาตรฐานการติดตั้งมิเตอร์

1.8.1 เอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า

1.8.1.1 ใบเสร็จค่าประกันการใช้ไฟฟ้า

1.8.1.2 ใบเสร็จค่าไฟฟ้าครั้งสุดท้าย

1.8.1.3 สำเนาบัตรประชาชนหรือบัตรประจำตัวข้าราชการหรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ

1.8.1.4 ทะเบียนบ้านที่จะย้ายมิเตอร์ไป

1.8.2 จำทำคำร้องขอใช้ไฟฟ้าด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

1.8.3 ให้ผู้ใช้ไฟฟ้างานลงนามในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

1.8.4 กำหนดวันและเวลาที่จะไปตรวจสอบการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์

ไฟฟ้าให้ลูกค้าทราบ

1.8.5 ตรวจสอบการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า สถานที่ขอใช้ไฟฟ้า

ตามคู่มือการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารการตรวจสอบหากพบว่าการเดินสายไม่ถูกต้องและไม่ปลอดภัยแจ้งผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือแนะนำเพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง และเมื่อตรวจสอบถูกต้องแล้วแจ้งให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบเพื่อชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า

1.9 การขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า เป็นการบริการลูกค้าที่หมดความจำเป็นหรือไม่ประสงค์ที่จะใช้ไฟฟ้า หรือกรณีลูกค้าต้องการยกเลิกการใช้ไฟฟ้าจากการติดตั้งไฟพิเศษชั่วคราว

1.9.1 สอบถามรายละเอียดบริเวณที่มีเตอร์ติดตั้ง และสาเหตุที่ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า

1.9.2 ขอเอกสารประกอบการขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า ดังนี้

1.9.2.1 สำเนาบัตรประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการหรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ

1.9.2.2 สำเนาทะเบียนบ้าน

1.9.2.3 หนังสือมอบอำนาจซึ่งมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ 10 บาท (กรณีลูกค้ามอบอำนาจให้ผู้อื่นไปทำแทน) โดยผู้รับมอบอำนาจจะต้องนำหลักฐานสำเนาบัตรประชาชน หรือ บัตรประจำตัวข้าราชการ หรือ บัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ และ สำเนาทะเบียนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจมาด้วย

1.9.2.4 ใบเสร็จค่าไฟฟ้าครั้งสุดท้าย

1.9.2.5 ใบเสร็จค่าประกันการใช้ไฟฟ้า

1.9.3 จัดทำคำร้องขอใช้ไฟฟ้าด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

1.9.4 ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนามในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

1.10 สํารวจออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้า การยื่นความจํานงขอใช้บริการในกรณีที่ต้องการใช้ไฟฟ้าแต่ไม่มีระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าเข้าไปถึงในบริเวณดังกล่าวจึงต้องมีการสำรวจออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าเพื่อให้บริเวณดังกล่าวสามารถใช้บริการไฟฟ้าได้

1.10.1 นำหลักฐานมายื่นประกอบการขอขยายเขตไฟฟ้า

1.10.1.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน/สำเนาบัตรราชการ/สำเนาบัตรพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ของเจ้าของกิจการ)

1.10.1.2 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน/สำเนาบัตรราชการ/สำเนาบัตรพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ผู้รับมอบอำนาจ)

1.10.1.3 สำเนาทะเบียนบ้านเจ้าของกิจการ

1.10.1.4 สำเนาทะเบียนบ้าน (ผู้รับมอบอำนาจ)

1.10.1.5 ใบอนุญาตประกอบการ

1.10.1.6 แผนผังระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟฟ้าและข้อมูลโหลด

1.10.1.7 หนังสือมอบอำนาจติดอากรแสตมป์ 10 บาท ในกรณีทำ
นิติกรรม 2 เรื่องขึ้นไปติดอากรแสตมป์ 30 บาท

1.10.2 กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มขอขยายเขตระบบจำหน่าย

1.10.3 พนักงานช่างนัดวันสำรวจพื้นที่หน้างานบันทึกในใบรับคำร้อง
และให้ผู้ผู้ใช้ไฟลงนามในใบรับคำร้อง

1.10.4 พนักงานช่างเดินทางไปสำรวจพื้นที่หน้างานโดยดำเนินการตาม
วิธีการปฏิบัติงานการสำรวจและเขียนแผนผังงานปรับปรุง / ขยายเขต เสนอให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ
ตรวจสอบแผนผัง

1.10.5 นำแผนผังงานขยายเขตมาประมาณการค่าใช้จ่ายตามคู่มือ
ประมาณการ

1.10.6 จัดทำหนังสือแจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขตเสนอผู้จัดการลงนามและ
แจ้งให้ลูกค้าทราบ

2. การประชาสัมพันธ์ เป็นการชี้แจงข้อมูล ข่าวสาร และ กฎระเบียบต่างๆของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อให้ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับทราบโดยประกาศทางสื่อ
สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง เคเบิลทีวีท้องถิ่น ในเรื่องดังต่อไปนี้

2.1 การละเมิดการใช้ไฟฟ้า เป็นการลักใช้ไฟฟ้าโดยไม่ผ่านเครื่องวัด
กระแสไฟฟ้า การต่อไฟตรงโดยไม่ผ่านเครื่องวัด คัดแปลงมิเตอร์ หรือ แก้วไขอุปกรณ์ไฟฟ้า

2.2 การประกาศดับกระแสไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน เป็นการแจ้งขอดับกระแส
ไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผนซึ่งการไฟฟ้าจะแจ้งวันเวลาดับกระแสไฟฟ้าและกำหนดวัน
เวลาจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 วันก่อนการดับกระแสไฟฟ้า

2.3 ความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า เป็นการประชาสัมพันธ์ในการเดินสาย
ไฟฟ้าภายในบ้าน การติดตั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้องตามมาตรฐานของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค รวมถึงคำแนะนำในการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆให้ถูกวิธี ปลอดภัย และ ประหยัด
พลังงาน

2.4 หลักเกณฑ์ในการขอใช้ไฟฟ้า

2.5 กิจกรรมต่างๆของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นการประชาสัมพันธ์การ
ดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้มี
ส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าว เช่น

2.5.1 โครงการ Solar Home System เป็นการนำระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ในครัวเรือนมาติดตั้งให้แก่ครัวเรือนที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้และอยู่ห่างไกลที่ไม่สามารถให้บริการไฟฟ้าโดยการปักเสาพาดสายได้

2.5.2 โครงการ “เรารัก กฟภ.” เป็นโครงการที่มีลักษณะคล้ายชมรมร่วมด้วยช่วยกัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการเชิญชวนพนักงานและประชาชนทั่วไปมาสมัครเป็นสมาชิกชมรม “เรารัก กฟภ.” เพื่อช่วยกันเป็นหูเป็นตาสอดส่องดูแลกิจการงานและทรัพย์สินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เป็นไปโดยเรียบร้อยหากพบสิ่งใดที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสมาชิกจะแจ้งให้ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบเพื่อทำการแก้ไข เช่น แจ้งเหตุที่พบเห็นไฟถนนติดตอนกลางวัน สายไฟฟ้าชำรุด เสาไฟฟ้าหัก เป็นต้น

2.5.3 โครงการมิเตอร์ไฟฟ้าเพื่อผู้ยากไร้เป็นโครงการที่ช่วยเหลือประชาชนผู้ยากไร้ที่ไม่มีไฟฟ้าใช้แต่มีเสา – สายไฟฟ้าแรงต่ำพาดผ่านหน้าบ้านแล้วตามแนวนโยบายการแก้ปัญหาความยากจนของรัฐบาลในการกระจายความเจริญจากเมืองไปสู่ชนบท

3. ขอร้องเรียน

3.1 การรับขอร้องเรียน พนักงานทุกคนในหน่วยงานเป็นผู้รับแจ้งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการจากลูกค้า (ทั้งวาจา / ลายลักษณ์อักษร) หรือผ่านสื่อต่างๆ โดยบันทึกในใบรับขอร้องเรียนจากลูกค้าพร้อมแนบเอกสารขอร้องเรียนในกรณีที่เป็นลายลักษณ์อักษร

3.2 รับใบขอร้องเรียนจากลูกค้าแล้วออกหมายเลขใบรับขอร้องเรียนทุกใบพร้อมบันทึกในทะเบียนใบรับขอร้องเรียนจากลูกค้า นำเสนอผู้จัดการ หรือผู้ปฏิบัติงานแทนพิจารณาสั่งการ

3.3 ผู้จัดการหรือผู้ปฏิบัติการแทนพิจารณาว่าขอร้องเรียนเกี่ยวข้องกับแผนกใดและสั่งการให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบสาเหตุดำเนินการแก้ไข และชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ

3.4 การชี้แจงขอร้องเรียนกรณีขอร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรนัดพบผู้ร้องเรียนชี้แจงเบื้องต้นและให้ผู้ร้องเรียนลงนามรับทราบในใบบันทึกการชี้แจงขอร้องเรียนเบื้องต้นภายในกำหนดดังนี้

3.4.1 ขอร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟฟ้ากระพริบชี้แจงภายใน 5 วันทำการ

3.4.2 ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านหน่วยเครื่องวัดไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าชี้แจงภายใน 5 วันทำการ (การนับวันให้นับจากวันถัดไปที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับขอร้องเรียน)

3.4.3 ข้อร้องเรียนประเภทอื่นการชี้แจงเบื้องต้นให้อยู่ในดุลพินิจของผู้จัดการ โดยให้คำนึงถึงผลกระทบต่อระบบคุณภาพ

3.5 ข้อร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร (ที่สามารถติดต่อกลับได้) เสนอเรื่องให้ผู้จัดการดำเนินการชี้แจงข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือทางจดหมายพร้อมทั้งบันทึกการชี้แจงไว้ในใบรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า

4. เชื่อมเยือนลูกค้ารายใหญ่ เป็นการเสนอให้บริการหลังจากการใช้สินค้าของการไฟฟ้ารับฟังข้อเสนอแนะและข้อปัญหาของลูกค้ารายใหญ่ในการใช้สินค้าของการไฟฟ้าและนำข้อปัญหาของลูกค้ารายใหญ่มาหาแนวทางแก้ไขโดยมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

4.1 พนักงานที่เกี่ยวข้องสำรวจข้อมูลด้านเทคนิค และสถิติการใช้ไฟฟ้าของลูกค้ารายใหญ่ที่ใช้บริการของการไฟฟ้าตามแบบฟอร์มสำรวจรายละเอียดลูกค้ารายใหญ่

4.2 จัดทำแผนเยี่ยมเยือนลูกค้ารายใหญ่และคัดเลือกจำนวนลูกค้ารายใหญ่โดยให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติประจำปีของการไฟฟ้า กำหนดวันเวลาที่ดำเนินการพร้อมทั้งเสนอขอแต่งตั้งคณะทำงานของการไฟฟ้า

4.3 เชื่อมเยือนลูกค้ารายใหญ่ตามวันเวลาที่แผนเยี่ยมเยือนกำหนดเมื่อลูกค้ารายใหญ่ต้องการให้การไฟฟ้าบริการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้ลูกค้ารายใหญ่กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มขอใช้บริการจากการไฟฟ้า

4.4 คณะทำงานแก้ไขปัญหาด้านการใช้ไฟฟ้าและอื่นๆของลูกค้ารายใหญ่โดยวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารายใหญ่

4.4.1 เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารายใหญ่จนแล้วเสร็จคณะทำงานสอบถามความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่

4.4.2 ไม่สามารถแก้ไขข้อปัญหาของลูกค้ารายใหญ่ได้จะต้องนำเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของการไฟฟ้าดำเนินการแก้ไขตามลำดับ

4.4.3 หากลูกค้ารายใหญ่มีข้อร้องเรียนที่กระทบต่อระบบคุณภาพให้คณะทำงานบันทึกในใบรับข้อร้องเรียนจากลูกค้ารายใหญ่และดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

สำหรับความหมายของการให้บริการมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (พจนานุกรมนักเรียนฉบับเฉลิม
พระเกียรติ 2531 : 158) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้
ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น

สแตนตัน (Stanton 1981 : 441) การให้บริการ หมายถึง กิจกรรม หรือผลประโยชน์ใดๆ
ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่
จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจเกี่ยวข้องกับ
กับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

สุมนา อยู่โพธิ์ (2536 : 3) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ บริการหมายถึง กิจกรรม ประโยชน์
หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า ตัวอย่างเช่น
โรงงานอุตสาหกรรมได้ผลิตอุปกรณ์ชิ้นมาชิ้นหนึ่งแล้วขายผ่านผู้ค้าปลีกในแง่ของการบริการที่
จะต้องเกี่ยวกับวิธีการขายอุปกรณ์ชิ้นนั้น ได้แก่ การติดตั้ง การซ่อม การให้เช่า การฝึกอบรมคนให้
รู้จักวิธีใช้การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการขายต่อ เป็นต้น

ศุภนิศย์ โขครตันชัย (2536 : 13) กล่าวว่า การบริการ “เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่
เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความ
สะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค” ซึ่งการให้บริการมีทั้งผู้ให้ และผู้รับ ถ้าเป็น
การบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจเกิดความชื่นใจหรือเกิด
ทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

สมชาติ กิจขรรจง (2536 : 42) กล่าวว่า iva การบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติ
เพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ทำให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตน
เพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

เลทินิน (Lehtinen 1983 : 21) ได้อธิบายการบริการคือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรม
หลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล หรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิด
ความพึงพอใจ

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กระบวนการดำเนินการ
อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่จะสนองตอบความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับสิ่ง
ที่มุ่งหวังเอาไว้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำอย่างสูงสุด

ความสำคัญของการให้บริการ

ความสำคัญของการให้บริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, ชินรัตน์ สมสืบ และ พูลศิริ วัจนะภูมิ 2542 : 9)

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่เห็นขณะนี้มียู่มาก ในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภทซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภทและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร จำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้นเพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้ โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

- 2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ
- 2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ
- 2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้า ไปจากธุรกิจ
- 2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการ ในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดการบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่างๆ มากมาย โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภคซึ่งมีแนวโน้ม หลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

- 2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้
- 2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย

จากที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า ความสำคัญในการให้บริการนับว่าเป็นหัวใจของธุรกิจ บุคคลใหม่ซึ่งผู้เกี่ยวข้องกับการบริการจำเป็นต้องศึกษาและให้ความสำคัญกับการดำเนินงาน

บริการอย่างจริงจัง นอกจากนี้การบริการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการในการสร้างผลกำไรและภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจแก่ผู้ประกอบการรวมทั้งทำให้ผู้ปฏิบัติงานบริการมีอาชีพที่มีรายได้และสามารถสร้างโอกาสในการเผชิญหน้าติดต่อกับลูกค้า

ลักษณะการให้บริการ

ลักษณะของการบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปเมื่อเกี่ยวข้องกับการค้าบริการธุรกิจ ชื่อขายสินค้าและบริการ (พิมพ์ชนก ศันสนีย์ 2540:5-6) ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น

2. สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับยึดไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือขายบริการนั้นๆ ได้ การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษา หรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้นซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภทเพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น

จากลักษณะของการให้บริการที่กล่าวมาแล้วพอสรุปได้ว่า ลักษณะของการให้บริการเป็นสิ่งที่จับยึดไม่ได้ไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้แม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ รวมทั้งการบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ลักษณะที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้

คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ

คุณสมบัติ (Qualification) หมายถึง ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง

การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไรอาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น

ลักษณะประจำตัวของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี อาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ

2 ประการ ได้แก่ (สมิต สัจฉกร 2548 : 33-43)

1. คุณลักษณะ

2. พฤติกรรม

คุณลักษณะ (Trait)

คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งซึ่งให้เห็นความดีอาจเป็นสิ่งซึ่งปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งซึ่งมีอยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์และ ความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีข้อมนำมาซึ่งผลดีจึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็น สิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วนคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเท แรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้นย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็น งานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายากซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดความสมัครใจเว้นเสียแต่ในงานในหน้าที่เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เราดนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้นงานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็ต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริงมิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้นได้ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงานจึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างด่องแท้เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่าผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการเพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคน

จะต้องทำในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้วก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไป แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูด การสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำอาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการ ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการหรือหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระราชา” เท่านั้นยังไม่พอยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไรเราจะต้องขอมติตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพเพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่าง สอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายที่บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการแม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมากถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจไม่ว่าจะมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติและระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญหากมีอาการอ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรงย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลยึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่างๆเป็นประสบการณ์ตรงจึงควรมีความคิดใหม่ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดีไม่ควรติดยึดอยู่กับกรให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ตามไปอย่างนั้นเป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการ พัฒนา ควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิมมีการคิดดัดแปลง การให้บริการให้เหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกตเพราะหากมีความรับรู้ว่าการบริการอย่างไรเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำสามารถนำมา ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออก และแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าจะทำ ประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณี ที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษ การแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งมี นโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองว่าจะทำ ประการใด มิใช่ให้นำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรง และโดยทางอ้อมกับบุคคลต่างๆซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการ ติดต่อสัมพันธด้วยตามปกติแต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจาก ด้านผู้รับบริการทำขึ้นเพราะนำผลติดกันมาใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความ พลังพลาดของตนเองบางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่นๆหรือคนในหน่วยงานเดียวกัน

ส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพผิดเวลาส่งมอบดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขายล้วนเป็นปัญหา ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบและคิดหาวิธีแก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลายๆทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

พฤติกรรม (Behavior)

พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีจึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง กรรมหรือการกระทำจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดีจึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติ เช่นเดียวกับคุณลักษณะดังได้กล่าวแล้วข้างต้นพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการ ได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. อธิษาศัยดี ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอริษาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุฏิกุจจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดีมีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของพนักงานบริการ

2. มิมิตรไมตรี พนักงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่ามีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กน้อยๆก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของลูกค้า ถ้าผู้ทำงานบริการแสดงถึงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

3. เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือ ทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใดบางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชาแต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงานหันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดสถานที่และผลิตภัณฑ์ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคังไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียน ในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษหากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคายการที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากนี้จะมีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึงมีความมีการรยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆเกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโชกฮาก พุดหยาบคาย ก้าวร้าว พุดตำราคร่ำ ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉินโดยทั่วไป การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการการคัดเลือกผู้ทำงานบริการจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไรวาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือ พุดเสียงดุดัน พุดตัวดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วนเสียงคืออย่างนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคงเพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตาซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กันผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทาง หึงงาย โส พุดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือ มีอุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจเมื่อไม่ได้ดังใจอาจพุดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะควรมอบกบปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้ลึกซึ้งที่จะทำให้ความช่วยเหลือแก่ปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย เพราะการที่ผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอที่จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเนือยเนือยและแล้วยอมมีลักษณะที่ทำให้ผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที บุคคลที่ขาดความกระตือรือร้นนอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้วยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้นในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

จากคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่าคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการนั้นเป็นส่วนประกอบสำคัญสำหรับผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการทุกคน ควรจะตระหนักและนำไปปฏิบัติเพราะสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อองค์กร

หลักฐานและบทบาทของหลักฐานทางกายภาพในการบริการ

หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่างๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้ และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุรุทธา 2547 : 162-165)

จากคำนิยามดังกล่าว หลักฐานทางกายภาพจึงอาจรวมถึงสิ่งต่างๆดังต่อไปนี้

1. สิ่งแวดล้อมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
2. สถานบริการหรือสถานที่ในการให้บริการซึ่งกิจการและลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กัน
3. สิ่งต่างๆที่จับต้องได้ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกหรือช่วยสื่อสารเกี่ยวกับบริการ

หลักฐานทางกายภาพ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทหลัก ดังนี้

1. ภูมิทัศน์บริการ (Servicescape) หมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ในการให้บริการลูกค้าแบ่งออกเป็น 2 ประเภทย่อย คือ

1.1 สภาพแวดล้อมภายนอก (Facility exterior) เช่น การออกแบบและรูปลักษณ์ภายนอกของตัวอาคาร ป้ายบอกทางเข้าสถานบริการ ป้ายชื่อของกิจการและที่จอดรถ เป็นต้น

1.2 สภาพแวดล้อมภายใน (Other Interior) เช่น การออกแบบและ ตกแต่งภายในอาคารอุปกรณ์ในการให้บริการ ป้ายบอกทางภายในอาคาร คุณภาพของอากาศในตัวสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. สิ่งที่จับต้องได้ประเภทอื่น (Other Tangibles) หมายถึงสิ่งต่างๆที่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมที่ช่วยในการสื่อสารกับลูกค้า เช่น นามบัตร เครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงาน เอกสารแผ่นพับต่างๆ เป็นต้น

ภูมิทัศน์บริการ	สิ่งที่จับต้องได้ประเภทอื่น
สภาพแวดล้อมภายนอก	เครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงาน
การออกแบบภายนอกอาคาร	นามบัตร
ป้ายบอกทาง	เครื่องเขียน
ที่จอดรถ	เอกสารแผ่นพับต่างๆ
สภาพภูมิทัศน์	ใบแจ้งหนี้ และใบเสร็จรับเงิน
สภาพแวดล้อมโดยรอบอาคาร	รายงานต่างๆ
สภาพแวดล้อมภายใน	เวบเพจ (Webpages)
การออกแบบภายในตัวอาคาร	
อุปกรณ์ในการให้บริการ	
ป้ายบอกทาง	
การจัดวางผังภายในอาคาร	
คุณภาพของอากาศ อุณหภูมิ ความชื้น	

บทบาทของหลักฐานทางกายภาพในการบริการ

การบริการมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจาก “สินค้า” โดยทั่วไปคือ บริการเป็นการกระทำ กิจกรรม และการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่ “ไม่สามารถจับต้องได้” (Intangible) ดังนั้นลูกค้าจึงมักจะประสบปัญหาในการประเมินคุณภาพของการบริการ จึงมักจะมองหาคำประกอบต่างๆ ของบริการที่สามารถจับต้องได้เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพของบริการ เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายชื่อของร้าน ที่จอดรถ ความสะอาดของห้องหรือสถานที่ให้บริการ สภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงาน และใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น

หลักฐานทางกายภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความรู้สึกและปฏิกิริยาตอบสนองของลูกค้าและพนักงานที่มีต่อการให้บริการของกิจการ โดยทั่วไปหลักฐานทางกายภาพมีบทบาทที่สำคัญต่อกิจการบริการและลูกค้าในหลายด้านคือ บทบาทในด้านการทำหน้าที่เป็นบรรจุภัณฑ์สำหรับบริการ (Package) การช่วยอำนวยความสะดวกในการบริการ (Facilitator) การสร้างความแตกต่างให้กับบริการ (Differentiator) และการทำหน้าที่ทางสังคม (Socialiser) ซึ่งจะกล่าวถึงโดยละเอียดดังต่อไปนี้

1. ทำหน้าที่เป็นบรรจุภัณฑ์ของบริการ บทบาทที่สำคัญของหลักฐานทางกายภาพคือ การทำหน้าที่เปรียบเสมือนเป็นบรรจุภัณฑ์ของบริการ กล่าวคือ หลักฐานทางกายภาพมีส่วนสำคัญยิ่งในการสื่อสารถึงภาพลักษณ์ภายนอกของบริการที่ลูกค้าสามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรมโดยจะบอกเป็นนัยให้ลูกค้าได้ทราบว่า “สภาพภายใน” ของสถานที่ที่ให้บริการนั้นน่าจะมีลักษณะและคุณภาพการบริการเป็นอย่างไร ดังนั้นหลักฐานทางกายภาพจึงมีบทบาทที่สำคัญใน 2 ด้าน คือ

- 1.1 ช่วยในการกำหนดความคาดหวังสำหรับลูกค้าใหม่ของกิจการ
- 1.2 ช่วยในการกำหนดภาพลักษณ์สำหรับกิจการบริการที่เพิ่งเปิดใหม่

2. ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก บทบาทที่สำคัญอีกประการหนึ่งของหลักฐานทางกายภาพก็คือ ทำหน้าที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการบริการซึ่งจะช่วยให้กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ของกิจการและความต้องการของลูกค้า เช่น การออกแบบลักษณะของตัวอาคาร การวางผัง และการปรับปรุงอุณหภูมิรวมทั้งสภาพแวดล้อมในสถานบริการอย่างเหมาะสมอาจช่วยทำให้เกิด “สภาวะน่าสบาย” ในการทำงานของพนักงานและการใช้บริการของลูกค้ารวมทั้งทำให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งจะช่วยให้ทั้งลูกค้าและพนักงานเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

3. ทำหน้าที่สร้างความแตกต่าง หลักฐานทางกายภาพสามารถทำหน้าที่ในการสร้างความแตกต่างให้กับกิจการบริการได้ เช่น การกำหนดรูปแบบ การประดับตกแต่ง และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในของสถานที่พักประเภทรีสอร์ทที่เน้นความเรียบง่ายและ มีความกลมกลืนกับสภาพของธรรมชาติรอบบริเวณนั้น ช่วยทำให้สถานบริการแห่งนั้นมีความแตกต่างจากคู่แข่งอื่นที่อยู่ในบริเวณเดียวกัน นอกจากนี้การปรับเปลี่ยนรูปแบบและการตกแต่ง ภายในของห้องและบริเวณต่างๆของสถานบริการอาจช่วยให้กิจการบริการสามารถกำหนดราคาค่าบริการให้มีความแตกต่างกันได้ เช่น กรณีของห้องพักในโรงแรม และที่นั่งในเครื่องบินของสายการบิน เป็นต้น

4. ทำหน้าที่ทางสังคม นอกจากบทบาท 3 ประการดังกล่าวมาแล้วข้างต้น หลักฐานทางกายภาพยังมีบทบาทที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การทำหน้าที่ทางสังคม นั่นคือการสื่อสารให้พนักงานของกิจการและลูกค้าเข้าใจบทบาทของตนเองในการบริการ จึงช่วยทำให้รูปแบบพฤติกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและพนักงานมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เช่น การติดป้าย “เขตปลอดบุหรี่” หน้าประตูทางเข้าสถานบริการการกำหนดขนาดของโต๊ะและห้องทำงานของพนักงานแต่ละระดับชั้นให้มีความแตกต่างกัน เป็นต้น

การจัดการภูมิทัศน์บริการ

การจัดการภูมิทัศน์บริการมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้ (ทิริกิติ นวรัตน์ ณ อรุรยา 2547 : 165-171)

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการภูมิทัศน์บริการ การกำหนดรูปแบบและวัตถุประสงค์ของภูมิทัศน์บริการในการทำให้องค์การหรือกิจการบริการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ ลักษณะของการให้บริการ และระดับความซับซ้อนของภูมิทัศน์บริการ ดังต่อไปนี้

1.1 ลักษณะของการให้บริการ การกำหนดรูปแบบของภูมิทัศน์บริการจะขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดว่าใครคือผู้ใช้ภูมิทัศน์บริการ ซึ่งลักษณะของการให้บริการดังกล่าวจะแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกัน กล่าวคือ บริการที่ลูกค้าให้บริการตัวเอง (Self - service) บริการที่ลูกค้าและผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กัน (Interpersonal Services) และบริการที่ให้บริการทางไกล (Remote Service) ดังต่อไปนี้

1.1.1 บริการที่ลูกค้าให้บริการตัวเอง ในกรณีที่เป็นบริการที่ลูกค้าให้บริการตัวเอง เช่น เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) และตู้ไปรษณีย์ซึ่งลูกค้าเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมต่างๆในการให้บริการด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่และพนักงานมักจะไม่มีส่วนร่วมหรือมีส่วนร่วมในการบริการน้อยมาก การวางแผนและการจัดการเกี่ยวกับภูมิทัศน์บริการสำหรับการให้บริการในลักษณะนี้ควรจะเน้นไปที่การบรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดบริการเป็นหลัก เช่น

ออกแบบลักษณะของภูมิทัศน์บริการเพื่อให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่กำหนดและให้มีความสะดวกและง่ายต่อการให้ลูกค้าบริการตนเอง เป็นต้น

1.1.2 บริการที่ลูกค้าและผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กัน หมายถึง ทั้งลูกค้าและพนักงานจะต้องมีส่วนร่วมในการให้บริการค่อนข้างมาก เช่น โรงแรม โรงพยาบาล ภัตตาคาร และสายการบิน เป็นต้น ในกรณีนี้ทั้งลูกค้าและพนักงานจะต้องเป็นผู้ใช้ภูมิทัศน์บริการ ดังนั้นประเด็นที่ผู้บริหารด้านการตลาดบริการของกิจการควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษคือ จะต้องศึกษาว่าภูมิทัศน์บริการจะมีอิทธิพลต่อลักษณะและคุณภาพของปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและพนักงานอย่างไร และในการจัดการและวางแผนเกี่ยวกับภูมิทัศน์บริการจำเป็นที่จะต้องช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิสัมพันธ์กัน สามารถที่จะตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสำหรับบุคคลทั้งสองกลุ่มดังกล่าวไปพร้อมกัน อีกด้วย

1.1.3 บริการที่ให้บริการทางไกล หมายถึง ลูกค้าไม่มีส่วนร่วมหรือมีส่วนร่วมในการให้บริการน้อยมาก ได้แก่ บริการสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ และบริการไปรษณีย์ เป็นต้น ในกรณีนี้เฉพาะพนักงานของกิจการเท่านั้นที่จะเป็นผู้ใช้ภูมิทัศน์บริการซึ่งลูกค้าอาจจะไม่เคยเห็นหรือไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเดินทางไปใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของสถานบริการของกิจการเลยก็ได้ ในกรณีนี้การวางแผนเกี่ยวกับภูมิทัศน์บริการผู้บริหารด้านการตลาดบริการของกิจการควรจะให้มีความสำคัญกับการบรรลุดูวัตถุประสงค์ของกิจการและการตอบสนองความต้องการและการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานของกิจการเป็นหลัก เช่น การกำหนดรูปแบบของภูมิทัศน์บริการที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งเสริมบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

1.2 ระดับความซับซ้อนของภูมิทัศน์บริการ นอกจากลักษณะการให้บริการดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ระดับความซับซ้อนของภูมิทัศน์บริการก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการจัดการภูมิทัศน์บริการซึ่งระดับความซับซ้อนของภูมิทัศน์บริการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ ภูมิทัศน์บริการที่มีระดับความซับซ้อนน้อยและภูมิทัศน์บริการที่มีระดับความซับซ้อนมาก ดังต่อไปนี้

1.2.1 ภูมิทัศน์บริการที่มีระดับความซับซ้อนน้อย (Simple or Lean Services cape) ในกรณีที่ภูมิทัศน์บริการมีระดับความซับซ้อนน้อย กล่าวคือ สถานบริการของกิจการมีพื้นที่น้อย มีองค์ประกอบและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการน้อย เช่น เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ ตู้ไปรษณีย์ ชุมนจำหน่ายอาหารจานด่วน เป็นต้น ซึ่งในกรณีนี้การกำหนดรูปแบบของภูมิทัศน์บริการควรมีรูปแบบที่เรียบง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ลูกค้าจะต้องให้บริการตนเอง

1.2.2 ภูมิทัศน์บริการที่มีระดับความซับซ้อนมาก (Complicated or Elaborate Service Scape) สำหรับในกรณีที่ภูมิทัศน์บริการมีระดับความซับซ้อนมาก กล่าวคือ การให้บริการจำเป็นต้องใช้พื้นที่กว้างขวางมาก เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบและอุปกรณ์ที่ซับซ้อนจำนวนมาก เช่น โรงพยาบาลขนาดใหญ่ โรงแรม และภัตตาคาร เป็นต้น ในกรณีนี้ผู้บริหารด้านการตลาดของกิจการควรจะต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษในการจัดการภูมิทัศน์บริการเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การออกแบบห้องพักของลูกค้าในกิจการโรงแรมก็ควรเน้นให้เกิดความสะดวกสบายสำหรับลูกค้าในการใช้บริการและในขณะเดียวกันก็ช่วยให้พนักงานสามารถเข้ามาดูแลและทำความสะอาดห้องพักนั้นได้ง่ายอีกด้วย

ลักษณะของการให้บริการ (ผู้ใช้ภูมิทัศน์บริการ)	ระดับความซับซ้อนของภูมิทัศน์บริการ	
	มีความซับซ้อนมาก	มีความซับซ้อนน้อย
บริการที่ลูกค้าให้บริการตัวเอง (ลูกค้าเป็นผู้ใช้ภูมิทัศน์บริการ)	โรงพยาบาล	เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ตู้ไปรษณีย์
บริการที่ลูกค้าและผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กัน (ทั้งลูกค้าและพนักงานเป็นผู้ใช้ภูมิทัศน์บริการ)	โรงแรม โรงพยาบาล ภัตตาคาร	บริการซัก อบ รีด ร้านตัดผมสำหรับสุภาพบุรุษ ซุ้มจำหน่ายอาหารจานด่วน
บริการที่ให้บริการทางไกล (พนักงานเป็นผู้ใช้ภูมิทัศน์บริการ)	บริการโทรศัพท์ บริการไฟฟ้า	บริการสอบถามข้อมูลแบบอัตโนมัติ ทางโทรศัพท์

2. กรอบในการวิเคราะห์อิทธิพลของหลักฐานทางกายภาพต่อพฤติกรรมของบุคคล
กรอบหรือแนวคิดในการทำความเข้าใจถึงอิทธิพลของหลักฐานทางกายภาพต่อพฤติกรรมของบุคคล ได้รับการพัฒนาขึ้นมาเป็นครั้งแรกโดยนักจิตวิทยาทางด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Psychologists) เรียกว่า “ทฤษฎีสองขั้น-ผู้รับการกระตุ้น-การตอบสนอง” (Stimulus-Organism-Response or SOR Theory) หรือนิยมเรียกกันอย่างย่อว่า “ทฤษฎีเอสโออาร์” เพื่อช่วยในการอธิบายผลกระทบของปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมของการบริการที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค องค์ประกอบหลักของทฤษฎีนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 2.1 สิ่งกระตุ้น
- 2.2 ผู้รับการกระตุ้น
- 2.3 การตอบสนอง

ในบริบทของการบริการ “สิ่งกระตุ้น” หมายถึง องค์ประกอบต่างๆของหลักฐานทางกายภาพของกิจการบริการ เช่น การออกแบบรูปลักษณ์ภายนอกและภายในตัวอาคาร การใช้แสงไฟ คนตรี และ อุณหภูมิ เป็นต้น “ผู้รับการกระตุ้น” หมายถึง ผู้ที่รับการกระตุ้นจากสิ่งกระตุ้นต่างๆที่เกิดขึ้นในการบริการซึ่งในที่นี่จะรวมถึงพนักงานของกิจการและลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยส่วน “การตอบสนอง” (หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น) หมายถึง รูปแบบการตอบสนองหรือพฤติกรรมของผู้บริโภคและพนักงานที่มีต่อสิ่งกระตุ้นที่ตนได้รับซึ่งโดยทั่วไปจะแสดงออกมาในรูปของสภาวะทางอารมณ์ 3 ประเภทหลัก คือ ระดับความพึงพอใจ (Pleasure-displeasure) ระดับความรู้สึกตื่นตัว (Arousal-non-arousal) และระดับความรู้สึกถึงความเป็นอิสระปราศจากการถูกบังคับ และสามารถควบคุมตัวเองได้ (Dominance-submissiveness) โดยทั่วไปพฤติกรรมหรือปฏิกิริยาตอบสนองของผู้บริโภคที่มีต่อการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมในการบริการหรือหลักฐานทางกายภาพจะมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความปรารถนาที่จะอยู่ (Stay) หรือจะออกไป (Leave) จากสถานบริการ
2. ความปรารถนาที่จะทำการสำรวจและมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในการบริการหรือไม่สนใจที่จะทำการสำรวจและมีปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว
3. ความปรารถนาที่จะสื่อสารกับพนักงานที่ให้บริการ หรือไม่สนใจที่จะสื่อสาร
4. ความรู้สึกพึงพอใจกับประสบการณ์ในการใช้บริการหรือไม่พอใจ (ผิดหวัง)

3. ทฤษฎีภูมิทัศน์บริการ (The Services cape Theory)

Bitner (1992) ได้เสนอ “ทฤษฎีภูมิทัศน์บริการ” ซึ่งเป็นกรอบหรือแนวคิดที่สำคัญในการวิเคราะห์อิทธิพลของหลักฐานทางกายภาพต่อพฤติกรรมของบุคคล โดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานมาจาก “ทฤษฎีเอสไออาร์” ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น องค์ประกอบหลักของทฤษฎีภูมิทัศน์บริการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

3.1 ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environmental Dimensions) ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นย่อยดังต่อไปนี้

3.1.1 สภาพบรรยากาศของสถานบริการ (Ambient Conditions) สภาพบรรยากาศของสถานบริการ หมายถึง ลักษณะพื้นฐานโดยทั่วไปของสิ่งแวดล้อมของสถานบริการ รวมถึงสภาพของแสง เสียง คนตรี กลิ่น และอุณหภูมิ โดยทั่วไปสภาพบรรยากาศของสถาน

บริการจะมีผลกระทบต่อประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของบุคคล อันได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และ สัมผัส

ข้อมูลจากการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าสถานบริการที่มีเสียงดนตรีมีผลทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในสถานบริการแห่งนั้นรู้สึกว่าตนใช้เวลาในการเลือกซื้อสินค้าและเข้าแถวรอรับบริการน้อยลงและในบางกรณีใช้เวลาในสถานบริการและจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้ามากขึ้น

รายงานวิจัยฉบับหนึ่งพบว่ากลิ่นที่นำรีนรมย์ช่วยดึงดูดลูกค้าเข้าร้านและทำให้ลูกค้าใช้เวลาในร้านนานขึ้นด้วย สีก็มีส่วนต่ออารมณ์และความรู้สึกของบุคคลเช่นเดียวกันโดยทั่วไปพบว่า “สีอุ่น” (Warm Colours) เช่น สีแดง สีเหลือง และสีส้ม ช่วยทำให้ลูกค้ารู้สึกสบายและรู้สึกถึงความไม่เป็นทางการ ส่วน “สีอ่อน” (Lighter Colours) และ “สีสว่าง” (Bright Colours) ช่วยทำให้รู้สึกว่าการมีขนาดใหญ่ขึ้น

3.1.2 การจัดสภาพของพื้นที่และการใช้งาน (Space/Function) การจัดสภาพของพื้นที่ (Space) และการใช้งาน (Function) หมายถึง วิธีการจัดวางอุปกรณ์เครื่องจักรและสิ่งที่ใช้ตกแต่งต่างๆรวมทั้งขนาด รูปร่าง และการจัดระยะห่างของสิ่งของต่างๆข้างต้นด้วยการจัดสภาพของพื้นที่และการใช้งานที่เหมาะสมจะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณภาพการบริการของกิจการดีขึ้น การจัดสภาพของพื้นที่และการใช้งานดังกล่าวนี้จะมีความสำคัญยิ่งสำหรับบริการที่ลูกค้าจะต้องให้บริการตนเอง เช่น เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เนื่องจากลูกค้าอาจจะไม่สามารถขอความช่วยเหลือจากพนักงานได้

3.1.3 ป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งประดิษฐ์อื่น (Signs, Symbols, and Artifacts) ป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งประดิษฐ์อื่น เช่น เครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงาน มีส่วนสำคัญในการทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ส่งสัญญาณทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อบอก ลูกค้าในเรื่องที่สำคัญต่างๆเพื่อให้ลูกค้าทราบและปฏิบัติตนได้ถูกต้องเหมาะสม นอกจากนี้ยังช่วยสร้างความประทับใจครั้งแรก ช่วยในการสื่อสารบริการใหม่ และยังช่วยสร้างความแตกต่างให้กับบริการของกิจการอีกด้วย

3.2 การตอบสนองภายในตัวบุคคล (Internal Responses) โดยทั่วไปทั้งลูกค้าและพนักงานของกิจการจะเกิดการรับรู้และมีการตอบสนองต่อแรงกระตุ้นที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานบริการในลักษณะของ “ภาพรวมของสิ่งแวดล้อม” (Holistic Environment) ซึ่งเรียกว่า “ภูมิทัศน์บริการที่รับรู้” (Perceived Servicescape) ซึ่งโดยทั่วไปจะมีการตอบสนองใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือ การตอบสนองทางความคิด การตอบสนองทางอารมณ์ และการตอบสนองทางร่างกาย

3.2.1 การตอบสนองทางความคิด (Cognitive Responses) หมายถึงการที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพมีผลกระทบต่อความเชื่อหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสถานที่ต่อบุคคลและผลิตภัณฑ์ที่พบในสถานที่แห่งนั้น จากการวิจัยพบว่าสภาพของการตกแต่งและเครื่องใช้สำนักงานและลักษณะการแต่งกายของทนายความมีผลต่อความเชื่อของลูกค้ำว่าทนายความผู้นั้นประสบความสำเร็จในวิชาชีพนี้หรือไม่และการวิจัยอีกชิ้นหนึ่งพบว่าสภาพของสำนักงานตัวแทนการท่องเที่ยวที่มีลักษณะเป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นมืออาชีพจะช่วยทำให้ลูกค้ำมีทัศนคติที่ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับสภาพของสำนักงานตัวแทนการท่องเที่ยวที่มีลักษณะไปในทางตรงกันข้าม

3.2.2 การตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional Responses) การวิจัยโดยนักจิตวิทยาทางด้านสิ่งแวดล้อมพบว่าสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ (ไม่ว่าจะเป็นสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นก็ตาม) ล้วนมีผลกระทบโดยตรงต่ออารมณ์และความรู้สึกของบุคคลทั้งสิ้น จากการศึกษาวิจัยพบว่าเสียงและกลิ่นที่มักพบได้ในคลินิกทันตกรรมมีผลทำให้เกิดความรู้สึกกลัวและวิตกกังวล และสีฟ้าทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสงบเยือกเย็น

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพดังกล่าวมีผลทำให้บุคคลมีอารมณ์ใน 2 มิติที่สำคัญ คือ ความรู้สึก “น่าพอใจ หรือไม่น่าพอใจ” และความรู้สึก “ตื่นตัว หรือไม่ตื่นตัว (ง่วงนอน)” ซึ่งจะมีผลต่ออารมณ์แตกต่างกันใน 4 ลักษณะที่สำคัญ คือ

1. รู้สึก “ตื่นเต้น” (น่าพอใจและตื่นตัว)
2. รู้สึก “ผ่อนคลาย” (น่าพอใจและไม่ตื่นตัว)
3. รู้สึก “รำคาญ” หรือ “ถูกรบกวน” (ไม่น่าพอใจและตื่นตัว)
4. รู้สึก “ซึมเศร้า” (ไม่น่าพอใจและไม่ตื่นตัว)

3.2.3 การตอบสนองทางร่างกาย (Physiological Responses)

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานบริการมีผลกระทบต่อร่างกายของมนุษย์ด้วยเช่นเดียวกัน เช่นคุณภาพของอากาศที่ไม่ดีในอาคารอาจทำให้บุคคลบางคนหายใจไม่ออกและเป็นลมในทำนองเดียวกันแสงที่สว่างจ้ามากเกินไปและเสียงที่ดังเกินไปทำให้เกิดความไม่สบายต่อตาและหูของบุคคล เป็นต้น

3.3 พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล จากการศึกษาวิจัยของนักจิตวิทยาทางด้านสิ่งแวดล้อมพบว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมการแสดงออกที่สืบเนื่องมาจากผลกระทบของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ ซึ่งพฤติกรรมการแสดงออกนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลักที่มีลักษณะตรงกันข้าม คือ “การเข้าหา” และ “การหลีกเลี่ยง” ดังนี้

3.3.1 การเข้าหา (Approach) หมายถึง พฤติกรรมด้านบวกที่จะทำใ้บุคคลปรารถนาที่จะเข้าไปใช้เวลาอยู่หรือทำงานในสถานที่แห่งนั้นนานขึ้น หรือปฏิบัติภารกิจในสถานที่นั้นตามที่ได้วางแผนไว้จนสำเร็จ หรือกลับมายังสถานที่แห่งนั้นอีกครั้งหนึ่ง เป็นต้น

3.3.2 การหลีกเลี่ยง (Avoidance) หมายถึง พฤติกรรมด้านลบที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการเข้าหาที่กล่าวไปแล้ว คือ จะทำใ้บุคคลไม่ปรารถนาที่จะเข้าไปใช้เวลาอยู่หรือทำงานในสถานที่แห่งนั้นน้อยลง หรือไม่ปฏิบัติภารกิจในสถานที่นั้นตามที่ได้วางแผนไว้จนสำเร็จ หรือไม่กลับมายังสถานที่แห่งนั้นอีก เป็นต้น

นอกจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลแต่ละคนดังกล่าวข้างต้นแล้ว สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ซึ่งมีผลกระทบต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล (Social Interactions) อีกด้วย เช่น การจัดวางเก้าอี้ของผู้โดยสารในเรือสำราญใ้ห้อยู่ใกล้ชิดกันมีผลทำใ้ผู้โดยสารที่นั่งติดกันอยากพูดคุยและทำความรู้จักกัน เป็นต้น

สรุปได้ว่าหลักฐานทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่างๆที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการซึ่งมีแบ่งเป็น 2 ประเภทที่สำคัญคือ ภูมิทัศน์บริการและสิ่งที่จะต้องได้ประเภทอื่น ผู้ให้บริการจึงต้องเข้าใจถึงบทบาทที่สำคัญของหลักฐานทางกายภาพในการทำหน้าที่เป็นบรรจุกณฑ์สำหรับบริการ การช่วยอำนวยความสะดวกในการบริการ การสร้างความแตกต่างใ้กับบริการและการทำหน้าที่ทางสังคม

ประเภทของการให้บริการและวงจรของการให้บริการ

ประเภทของการให้บริการ การบริการอันเนื่องมาจากความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และความต้องการสภาพความเป็นอยู่ในมาตรฐานที่สูงขึ้นของสังคมปัจจุบัน ทำให้การบริการเกิดขึ้นมากมายหลายรูปแบบซึ่งสามารถจัดเป็นประเภทของการบริการ โดยยึดลักษณะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการ 3 ลักษณะ (จิตตินันท์ เคะคุปต์, ชินรัตน์ สมสืบ และพูนศิริ วัจนะภูมิ 2542 : 26-28) ได้แก่

1. การบริการจำแนกตามลักษณะของผู้ขายบริการเป็นหลัก

ประเภทบริการ / ผู้ขายบริการ	เอกชน	รัฐ
มุ่งกำไร	ร้านอาหาร โรงแรม ธนาคาร	การขนส่ง การไฟฟ้า การประปา
ไม่มุ่งกำไร	มูลนิธิ ชมรม สมาคม	บ้านสงเคราะห์เด็ก บ้านพักคนชรา สถานบริการสาธารณสุข

การให้บริการในลักษณะที่ 1 จากตารางเป็นการจำแนกประเภทของการให้บริการลักษณะของผู้ขายบริการเป็นหลัก โดยแยกเป็นรัฐกับเอกชนเป็นเจ้าของกิจการ ซึ่งทั้งสององค์กรจะมุ่งผลตอบแทนเป็นสองลักษณะ คือ ผลตอบแทนที่มุ่งเน้นผลกำไรกับกิจการที่ไม่มุ่งผลกำไร เช่น รัฐบาลจะดำเนินกิจการประเภทการขนส่ง การไฟฟ้า และการประปาเพื่อมุ่งเน้นผลกำไรในการดำเนินการเพื่อนำผลกำไรที่ได้รับไปลงทุนและขยายกิจการเพิ่มขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง ส่วนกิจการที่ไม่มุ่งเน้นผลกำไรก็จะเป็นประเภทบ้านสงเคราะห์เด็ก บ้านพักคนชรา สถานบริการสาธารณสุข เป็นต้น

2. การบริการจำแนกตามลักษณะของผู้ซื้อบริการเป็นหลัก

ประเภทของการบริการ	ตัวอย่างของการบริการ
1. การบริการเพื่อปัจเจกบุคคล	การบริการเกี่ยวกับครัวเรือน การบริการสุขภาพ
2. การบริการเพื่อองค์กร	การบริการเกี่ยวกับการผลิต การบริการบำรุงรักษา

การบริการในลักษณะที่ 2 เป็นการจำแนกประเภทการให้บริการตามผู้ซื้อบริการเป็นหลัก โดยแบ่งเป็นการบริการเพื่อปัจเจกบุคคลก็จะเป็นการบริการที่เกี่ยวกับครัวเรือนการบริการสุขภาพ ส่วนผู้ซื้อบริการเป็นองค์กรก็จะซื้อบริการเกี่ยวกับการผลิต การบำรุงรักษา เป็นต้น

3. การบริการจำแนกตามลักษณะของการให้บริการเป็นหลัก

ประเภทของการบริการ	ตัวอย่างของการบริการ
1. การบริการที่มีเป้าหมายเดียว	ร้านทำผม ร้านอาหาร โรงภาพยนตร์
2. การบริการที่มีหลายเป้าหมาย	ห้างสรรพสินค้า สวนสนุก โรงแรม

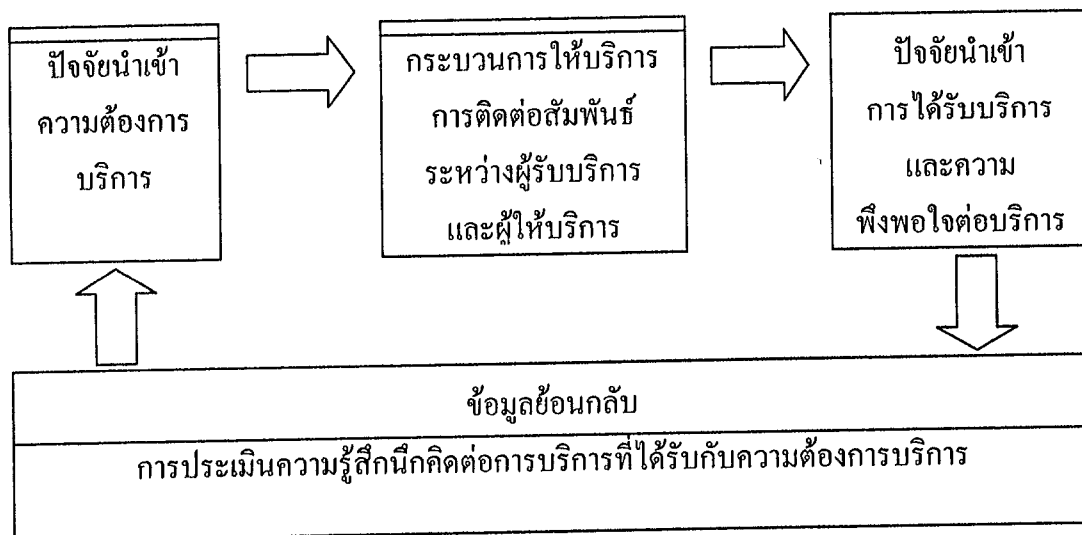
การให้บริการในลักษณะที่ 3 เป็นการจำแนกประเภทการให้บริการตามลักษณะของการให้บริการเป็นหลัก เช่น ถ้าการบริการเป็นเป้าหมายเดียวก็จะทำให้กิจการนั้นชนิดเดียว เช่น ร้านทำผม ร้านอาหาร ฯลฯ ส่วนการบริการที่มีหลายเป้าหมาย เช่น ห้างสรรพสินค้า สวนสนุก และโรงแรม เป็นต้น

สรุปได้ว่า การจำแนกประเภทของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการ ผู้ซื้อบริการและการให้บริการเป็นหลักในการจำแนกประเภทการให้บริการนั้น โดยทั่วไปเราจะเห็นการแบ่งประเภทของการให้บริการตามลักษณะของผู้ขายบริการมากกว่าเพราะทำความเข้าใจได้ง่ายและสามารถมองเห็นความหลากหลายของการบริการในด้านต่างๆ ได้อย่างชัดเจน

วงจรของการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน เช่นเดียวกับการดำเนินกิจกรรมอื่นๆ ในวงการธุรกิจนั้นคือ มีองค์ประกอบของปัจจัยนำเข้ากระบวนการ ปัจจัยนำออกและข้อมูลย้อนกลับ โดยเริ่มต้นจากลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) ความต้องการนี้เองเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการพยายามค้นหาการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวให้ได้ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการเพื่อแสดงความต้องการของตนออกมาให้เกิดการรับรู้และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) ซึ่งในท้ายที่สุดผู้รับบริการจะได้รับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ผลที่เกิดขึ้นจากการบริการที่ได้รับจะส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการ ความพึงพอใจในทางบวกหรือลบขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของผู้รับบริการได้ถูกสนองตอบตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใดเมื่อลูกค้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริการใด การปฏิสัมพันธ์หรือการแสดงพฤติกรรมได้ต่อกันระหว่างลูกค้าหรือผู้รับบริการกับผู้ให้บริการในกระบวนการให้บริการจะเกิดขึ้นเป็นลำดับเหตุการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่จุดเริ่มต้นที่ลูกค้าได้สัมผัสหรือเข้าสู่กระบวนการให้บริการขององค์การบริหารจนกระทั่งสิ้นสุดการบริการเรียกว่า “ วงจรของการให้บริการ ” (Cycle of Service) ซึ่งเป็นชุดเหตุการณ์ที่ลูกค้าจะต้องประสบในระหว่างการรับบริการ และเป็นเหตุการณ์ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่เรียงตามลำดับองค์การ ที่ยึดมั่นกับการ

ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพจะมองเหตุการณ์ทุกอย่างที่ถูกกำกับองค์การหรือผู้ให้บริการได้ติดต่อกันเป็นโอกาสสำคัญยิ่งที่จะแสดงฝีมือในการให้บริการที่ถูกค่าจะจดจำและประทับใจไม่มีวันลืม (จิตตินันท์ เชชะคุปต์, ชินรัตน์ สมสืบ และพูนศิริ วัจนะภูมิ 2542 : 41) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 รูปวงจรของการให้บริการ (Cycle of Service)

ที่มา : จิตตินันท์ เชชะคุปต์, ชินรัตน์ สมสืบ และพูนศิริ วัจนะภูมิ 2542 : 41

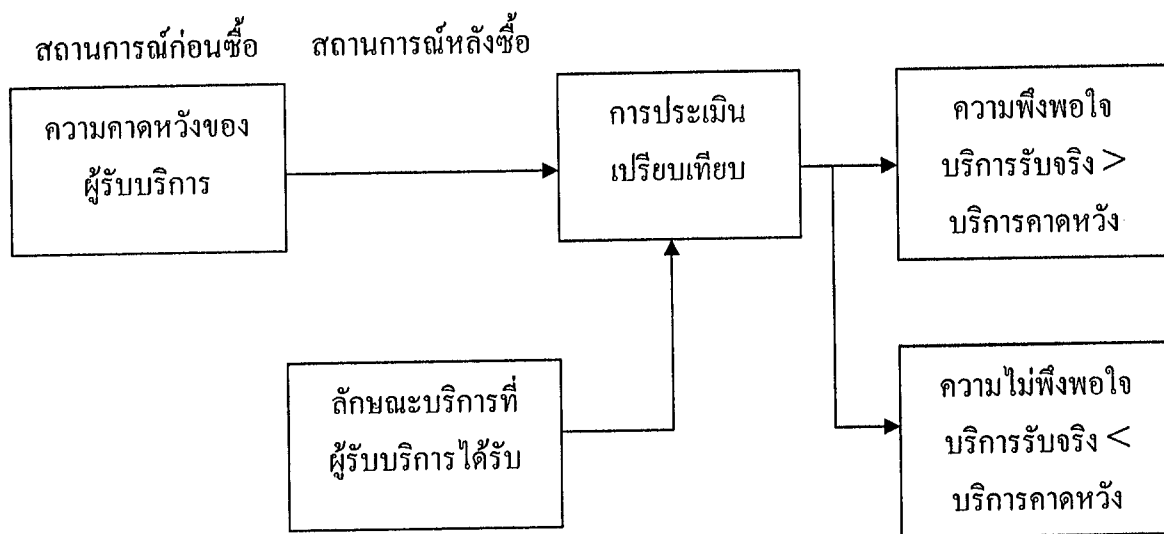
ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้ (จิตตินันท์ เชชะคุปต์, วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม 2542 : 19-21)

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาด จะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง ” มักพบใช้ในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า “ ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆอย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง ” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ” สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ” ในทางตรงข้าม “ ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ” ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์ , วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม 2542 : 20

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของ นักจิตวิทยาองค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

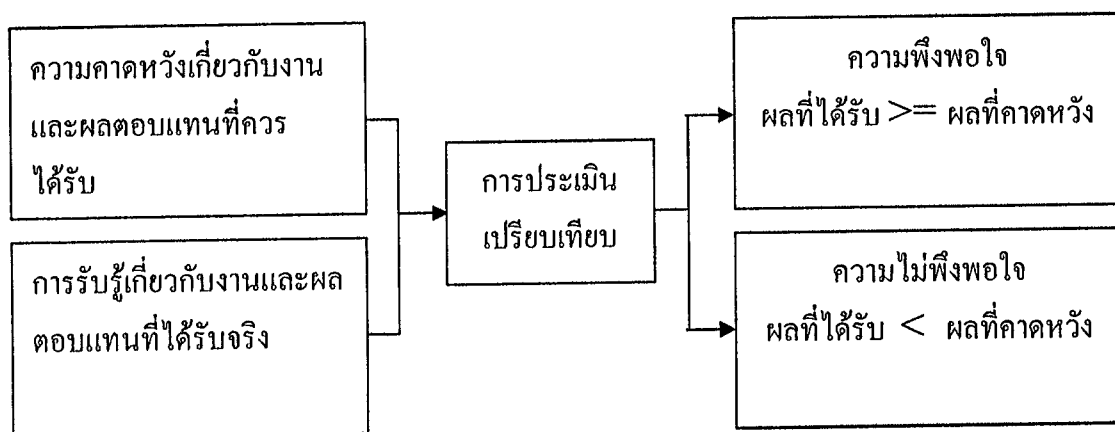
ล๊อค (Locke) ได้ให้ความจำกัดความว่า “ ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงานและประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง ”

พอร์เตอร์ (Porter) และคณะ ให้นิยามว่า “ ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานและประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ ”

แครนนี่ (Cranny) และคณะ กล่าวว่า “ ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบส่วนต่างของผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปราถนาหรือคาดว่าจะได้รับ ”

อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงกันข้าม “ ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงานในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ ” ดังภาพที่ 3

สถานการณ์การทำงาน



ภาพที่ 3 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เตะชะคุปต์, วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม 2542 : 20

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวกอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้น ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนคิดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้อง สํารวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไปคุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้

เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้
วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการ
ด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของ
งานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่อง
ที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับ
ผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงาน
อย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์,
วิระวัฒน์ ปิ่นนิตามัย และสุรกุล เชนอบรม 2542 : 21-23)

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการ
ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความ
พึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของ
ธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตน
คาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆสถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่
การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและ
แบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและ
อาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการ
แสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจ
ในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็
เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน
บริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานค่าตอบแทนสวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการ
งานพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้
ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
ให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสอง

ลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้
ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไป
อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล
ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความ
ต้องการส่วนบุคคลด้วยการ ได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมี
ประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็
เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ
หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆหากเป็นไปตาม
ความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิด
ความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่
ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะม
มาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้วซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่
ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการ
รับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่
ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความเป็น
จริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิด
ว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะ
ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่
ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับ
เป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่
ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepance) ที่
เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยัน
เบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

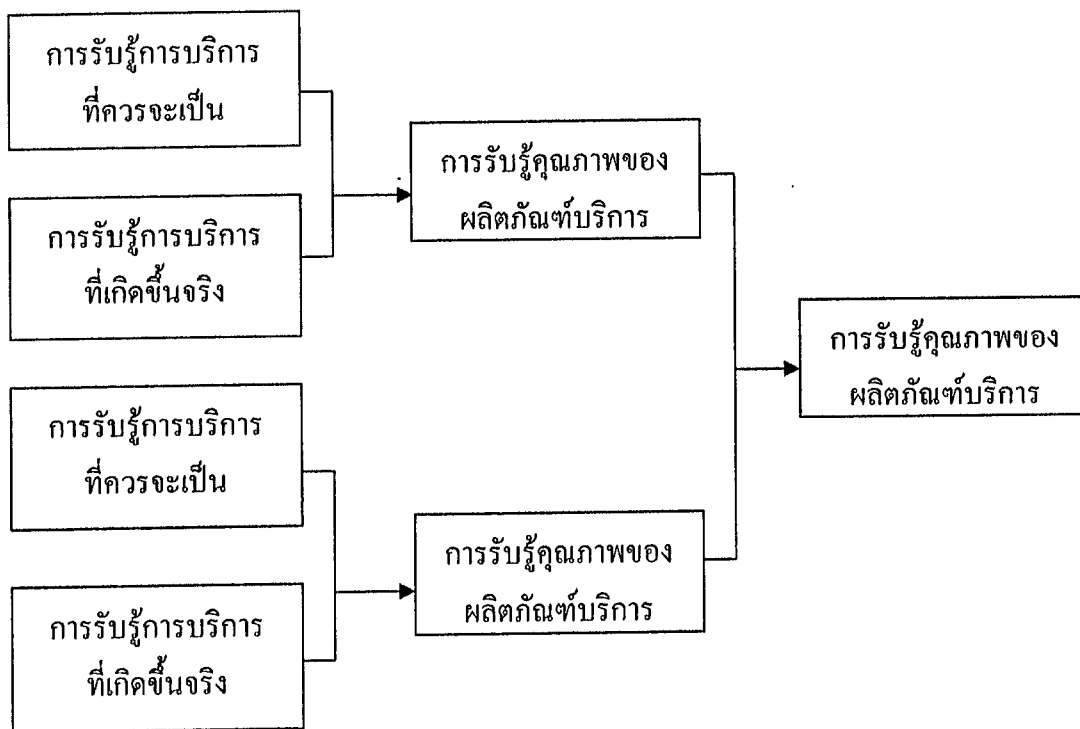
3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่มักจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะที่บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม 2542 : 23-26)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบ การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์ , วีระวัฒน์ ปิ่นนิทามัย และสุรกุล เจนอบรม 2542 : 26

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้นหากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

แนวคิดเกี่ยวกับการสนทนากลุ่ม

ความหมายของการสนทนากลุ่ม

มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของการสนทนากลุ่มไว้หลายท่าน ดังนี้

ชาย โพธิ์สีตา (2547 : 208) ได้กล่าวให้ความหมายของการสนทนาว่า หมายถึง กลุ่มคนที่ถูกจัดขึ้นมาเพื่อการสนทนา หรืออภิปรายกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเจาะจง เพื่อจะหาข้อมูลที่ต้องการตรงประเด็น สำหรับตอบคำถามของการวิจัย โดยวัตถุประสงค์ของการจัดการสนทนากลุ่มที่เจาะจง เช่นนั้นก็เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ดีที่สุด ตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา โดยผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันของสมาชิกในวงสนทนา

สมพันธ์ เตชะอธิก (2546 : 12) ได้ให้ความหมายของการสนทนากลุ่มว่าหมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตั้งแต่ 6-12 คน ในเรื่องที่กลุ่มให้ความสนใจ โดยมีการเตรียมคำถามประเด็นต่าง ๆ ตามความต้องการ ความคาดหวัง เหตุผลต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ลึกซึ้งและละเอียดที่สุดเท่าที่จะทำได้ด้วยบรรยากาศที่เป็นกันเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สร้างหรือทดสอบข้อมูลความเป็นจริงในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดข้อสงสัย และต้องการได้รับคำตอบจากกลุ่มคนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเพื่อสำรวจความคิด ทักษะคติของกลุ่มคนว่ามีความคิดเห็นต่อเรื่องหนึ่ง ๆ อย่างไรบ้าง และประมวลความคิดเห็นประกอบการตัดสินใจดำเนินการในเรื่องนั้น

นางพรรณ พิริยานุพงษ์ (2546 : 129) ได้ให้ความหมายของการสนทนากลุ่มว่า หมายถึง วิธีการศึกษาวิจัยแบบหนึ่ง ของการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง มากในวงการธุรกิจ โดยเฉพาะในการวิจัยการตลาดเพื่อการพัฒนา และการทดสอบผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพราะเป็นวิธีการศึกษาที่ผู้ศึกษาจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เชื่อถือได้ นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาได้ในระยะเวลาอันสั้น ใช้การลงทุนต่ำ และข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษายังสามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการตั้งสมมติฐาน เพื่อใช้ในการวิจัยแบบสำรวจในโอกาสต่อไป

จากที่ได้กล่าวมา สรุปได้ว่า การสนทนากลุ่มหมายถึง กระบวนการสนทนา หรืออภิปราย เพื่อแลกเปลี่ยน ข้อมูล ความคิดเห็นในเรื่องที่กลุ่มให้ความสนใจ ตั้งแต่ 6-12 คน โดยมีการรักษาบรรยากาศในการสนทนาแบบเป็นกันเอง มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันของสมาชิกที่เข้าร่วมและมีผู้ทำหน้าที่ดำเนินการสนทนา ผู้ทำหน้าที่ประสานงานทั่วไป และผู้ทำหน้าที่บันทึกข้อมูล ทั้งมีการเตรียมคำถามปลายเปิดเพื่อเปิด โอกาสให้ผู้เข้าร่วมสนทนาได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่โดยมีการรักษาเวลาที่เหมาะสม สดท้าย จะต้องมีการสรุปบทเรียนทุกครั้งพร้อมมีการประเมินผลหลังการจัดการสนทนากลุ่ม และมีการบันทึกเป็นองค์ความรู้ไว้ให้ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อไปได้

ในการศึกษาเชิงคุณภาพทั่ว ๆ ไปนั้น วิธีการสนทนากลุ่มที่รู้จัก และเรียกกันทั่วไปจะมี 2 วิธี คือ 1) การสัมภาษณ์กลุ่มแบบเจาะจง หรือ Focus Groups Interview 2) การอภิปรายกลุ่มแบบเจาะจง หรือ Focus Groups Discussion สำหรับการจัดการสนทนากลุ่มนั้นจะมีลักษณะแตกต่างกันออกไปคือ

การสัมภาษณ์กลุ่มแบบเจาะจง เป็นการสัมภาษณ์ที่มุ่งหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่นักวิจัยต้องการ ซึ่งอาจเป็นข้อมูลเชิงปริมาณหรือคุณภาพก็ได้

การอภิปรายกลุ่มแบบเจาะจงหรือการสนทนากลุ่มตามธรรมชาติ เป็นการสนทนาที่เกิดขึ้นได้ทั่ว ๆ ไปในสนามโดยไม่เจาะจงสถานที่ เช่นการจับกลุ่มสนทนาตามได้ร่วมไม้ ซึ่งผู้วิจัยในสนามได้รับการถ่ายทอดให้เข้าไปร่วมฟังด้วยทุกครั้งเพื่อที่จะได้ทราบข้อมูลต่าง ๆ ในชุมชนที่กำลังศึกษาอยู่ อย่างไรก็ตามในการสนทนากลุ่มตามธรรมชาตินั้นเป็นการสนทนาที่ไม่มีโครงสร้างทั้งในแง่ประเด็นในการสนทนา และในแง่ของผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนา

การสนทนากลุ่มเป็นการเอาทั้งสองวิธีการมารวมกัน คือ การสนทนาเป็นกลุ่มและมีประเด็นปัญหาที่เฉพาะเจาะจงในการสนทนาแต่ละครั้ง ในปัจจุบันนี้ วิธีการวิจัยแบบการสนทนากลุ่มได้พัฒนามาถึงจุดที่มีหลักการและทฤษฎีรองรับที่มั่นคงพอสมควร จึงได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางในวงการวิจัยหลายสาขา ซึ่งมีลักษณะเด่นอยู่หลายประการคือ

1. การสนทนากลุ่มเป็นวิธีที่ช่วยในการเก็บข้อมูลจำนวนหลายคนได้ในเวลาอันสั้น และสามารถเสนอผลการศึกษาได้ในเวลาอันสั้น ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ด้วย
2. มีโครงสร้างที่ยืดหยุ่น สามารถปรับใช้ได้ในกรณีวิจัยเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ และใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้หลายแบบ
3. นักวิจัยสามารถเลือกใช้ได้ตามความต้องการ กล่าวคือสามารถใช้เพื่อเสริมวิธีการวิจัยแบบอื่นก็ได้ หรือจะใช้เป็นการวิจัยที่มีความสมบูรณ์เบ็ดเสร็จในตัวเองก็ได้
4. ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม เป็นข้อมูลที่ผ่านการถกเถียงโต้ตอบกันของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ทำให้มั่นใจได้ในความถูกต้องแม่นยำ ความน่าเชื่อถือ และความหลากหลายของข้อมูล
5. พลวัตกลุ่ม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินการสนทนา ทำให้ข้อมูลที่ได้ออกมามีชีวิตชีวา
6. การสนทนากลุ่มเป็นวิธีที่ผู้ให้ข้อมูล รู้สึกมีอำนาจที่สามารถดำเนินการสนทนาไปตามที่ตัวเองอยากจะพูด อยากจะแสดงออกได้มากกว่า โดยไม่รู้สึกรู้ว่า “ถูกกำกับ” มากนัก

องค์ประกอบในการจัดสนทนากลุ่ม

องค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้การจัดสนทนากลุ่ม ได้ประสบความสำเร็จ เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ประกอบด้วย

1. บุคคลที่เกี่ยวข้อง

1.1 ผู้ดำเนินการสนทนา ผู้ดำเนินการสนทนาจะต้องเป็นผู้จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนของกลุ่มให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้ทุกคนอย่างทั่วถึง และสรุปประเด็นอย่างเป็นระบบได้ ในลักษณะมีข้อมูลหลักฐาน ความคิดและสรุปรวมประเด็นของทุกคนเป็นภาพรวมได้ อย่างถูกต้อง ถ้าสามารถพูดและฟังภาษาท้องถิ่นได้จะดี ต้องเป็นผู้มีบุคลิกดี สุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นผู้รู้ความต้องการและวัตถุประสงค์ของการรับฟังความคิดเห็นในแต่ละครั้ง เป็นอย่างดี

1.2 ผู้ประสานงานทั่วไป จะเป็นผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือทั่วไปในขั้นเตรียมการการจัดสนทนากลุ่ม เช่น เตรียมสถานที่ จัดสถานที่ บันทึกเสียง ประสานงานเรื่องอาหาร เครื่องดื่ม ค่าเดินทาง วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

1.3 ผู้บันทึกการสนทนา ผู้จัดบันทึกการสนทนา จะต้องรู้วิธีการทำอย่างไร จึงจะจดบันทึก ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะจะต้องจดบันทึกบรรยากาศที่เกิดขึ้นในระหว่างการสนทนาด้วย หากใช้สื่อที่เป็นกระดาษชาร์ตแผ่นใหญ่ไว้เขียนประเด็นการแสดงความคิดเห็นของแต่ละคนให้รับรู้ และติดตามประเด็นอย่างใกล้ชิดจะทำให้มีสมาชิกและแน่วแน่ต่อการสนทนากลุ่มอย่างต่อเนื่อง

1.4 ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม คือ ผู้นำธรรมชาติ ผู้สนใจปัญหาและแนวทางแก้ไข ผู้นำทางการของกลุ่มองค์กรต่าง ๆ ในบางกรณีอาจจัดเป็นกลุ่ม ๆ ที่เกี่ยวข้องเฉพาะเป็นครั้ง ๆ เช่น กลุ่มอาชีพต่าง ๆ

2. แผนปฏิบัติการสนทนากลุ่มและคำถาม/ประเด็นการสนทนา

2.1 แผนปฏิบัติการสนทนากลุ่ม ควรจะต้องจัดทำแผนการสนทนากลุ่มไว้ล่วงหน้า ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่มแต่ละครั้ง จัดลำดับประเด็นหัวข้อในการสนทนา อุปกรณ์หรือสื่อที่จะใช้ประกอบ ห่วงเวลาที่ใช้ในแต่ละประเด็น เนื้อหาโดยย่อ และผู้รับผิดชอบ ต้องระบุว่าใครจะเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มในขั้นตอนไหน หรือประเด็นไหน อย่างไร ควรระบุให้ชัดเจน

2.2 คำถาม / ประเด็นการสนทนา การสนทนากลุ่มเป็นการอภิปรายกันของคนที่จะจงใจเอามา โดยเฉพาะ ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มควรเตรียมคำถามหรือประเด็นการสนทนา มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดคำถามเหล่านี้สร้างมาจากประเด็นศึกษาที่กำหนดขึ้นมาจากกา

สนทนากลุ่ม ควรจะมีคำถาม หรือประเด็นสำหรับการอภิปรายจำนวนไม่มาก ประมาณ 5-6 ประเด็นคำถามก็น่าจะเพียงพอ เนื่องจากคำถามปลายเปิดข้อหนึ่ง ๆ อาจจะก่อให้เกิดคำถามต่อเนื่องตามมาได้อีกจำนวนหนึ่ง คำถามหรือประเด็นต่อเนื่องเหล่านี้มักเกิดขึ้นตามธรรมชาติ

ดังนั้น แนวทางการสนทนา ที่มี 3-4 ประเด็นศึกษา จึงอาจจะมีประเด็นคำถามได้ประมาณ 20-25 ประเด็น แต่ละประเด็นอาจมีคำถามติดพันอีกจำนวนหนึ่ง การสนทนากลุ่มที่มีคำถามทั้งหมดจำนวนมากขนาดนี้ อาจใช้เวลาในการสนทนา ไม่น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมงถึงสองชั่วโมง

3. อุปกรณ์สนาม

3.1 เครื่องบันทึกเสียง เทปเปล่า ถ่านวิทยุ สำหรับบันทึกเสียงขณะสนทนากลุ่ม กล้องถ่ายรูป ใช้เก็บภาพขณะสนทนากลุ่ม

3.2 สมุดบันทึก และดินสอ ปากกาเคมี กระดาษชาร์ตแผ่นใหญ่ กาวหนักรัด

4. แบบฟอร์มสำหรับคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ควรจัดเตรียมแบบฟอร์มสำหรับคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มได้ด้วย โดยมีการสอบถามจากผู้นำชุมชน และผู้นำกลุ่มอาชีพ เพื่อให้ได้ตัวแทนในการสนทนากลุ่มแต่ละครั้ง ซึ่งต้องดำเนินการสำรวจก่อนการสนทนากลุ่ม

5. สิ่งสร้างเสริมบรรยากาศ เช่น เครื่องคั้นน้ำสมุนไพร ผลไม้ สิ่งดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองระหว่างผู้มีส่วนร่วมในการสนทนากลุ่มได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

6. ของสมนาคุณแก่ผู้ร่วมสนทนา เพื่อไม่เป็นการสร้างความเคียดแค้นแก่ผู้เข้าร่วมสนทนา แม้จะเป็นสิ่งที่เล็กน้อยแต่ในทางจิตวิทยาแล้วเป็นสิ่งสำคัญมาก สำหรับการแสดงออกซึ่งควรมีน้ำใจของผู้ที่ทำการสนทนาและไม่ละเลยความเป็นจริงของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับผู้ร่วมสนทนากลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าเดินทาง ค่าอาหาร และค่าน้ำดื่มระหว่างการเดินทาง

7. สถานที่และระยะเวลา อาจจะเป็นบ้าน ศาลาวัด ได้ร่มไม้ที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ห่างไกลจากความพลุกพล่าน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสนทนา ได้มีสิทธิในเรื่องต่าง ๆ ที่กำลังสนทนากลุ่ม ส่วนระยะเวลาในการสนทนาทั่วไปไม่ควรเกิน 2 ชั่วโมงต่อกลุ่ม

ขั้นตอนในการจัดการการสนทนากลุ่ม

เมื่อเตรียมการวางแผนปฏิบัติการสนทนากลุ่ม เกี่ยวกับกลุ่มบุคคลเป้าหมาย และเตรียมแนวคำถามสำหรับสนทนากลุ่ม พร้อมได้เลือกผู้ที่จะทำหน้าที่ดำเนินการสนทนากลุ่มพร้อมแล้ว งานขั้นต่อไปก็คือ การลงนามจัดการสนทนากลุ่ม ในขั้นนี้มีงานหลัก ๆ ที่ต้องทำสองอย่างคือ 1) เลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อมาเป็นกลุ่มสำหรับจัดการสนทนา และ 2) ดำเนินการสนทนากลุ่ม

1. การเลือกผู้ร่วมกลุ่มสนทนา

การเลือกผู้ที่จะมาเป็นกลุ่มสำหรับจัดการสนทนา จะเริ่มจากกำหนดว่า เราจะหาคนที่มีความเหมาะสมตามที่ต้องการซึ่งวางแผนเอาไว้ก่อนแล้ว ตามขนาดของกลุ่มที่ต้องการโดย

ทั่ว ๆ ไป ควรประมาณ 6-12 คน เพราะหัวข้อบางหัวข้อยากหรือไม่น่าสนใจสำหรับผู้สนทนากลุ่ม จะทำให้ผู้ดำเนินการสนทนาไม่สามารถจุดประเด็นที่เร้าให้เกิดการสนทนาได้อย่างมีรสชาติ และปฏิริยาโต้ตอบกัน ในระหว่างผู้สนทนาเองก็จะแสดงออกได้เต็มที่ ถ้าหากเกิน 12 คนแล้ว ผู้เข้าร่วมสนทนาทุกคนก็จะไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นของตนเอง และเป็นการยากแก่ผู้ดำเนินการสนทนา ในการที่จะชักนำให้กลุ่มนั้นหันเหเข้าสู่ประเด็นที่ต้องการ

2. การดำเนินการสนทนากลุ่ม

2.1 การเลือกสถานที่จัดการสนทนาเนื่องจากสถานที่และสิ่งแวดล้อมในการจัดการสนทนากลุ่มมีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพของข้อมูล ควรจัดการสนทนากลุ่มในสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่ง ได้แก่ ที่ที่ไม่พลุกพล่านไปด้วยผู้คน ไม่มีเสียงรบกวน ไม่มีสิ่งอื่นที่จะดึงความสนใจของผู้เข้าร่วมในการสนทนา อากาศถ่ายเทได้ดี สถานที่ควรเป็นที่ผู้ร่วมสนทนา รู้สึกสบาย ไม่แปลกแยก และมีสมาธิในการสนทนา

2.2 การสร้างบรรยากาศ ผู้ดำเนินการสนทนาและทีมงาน ซึ่งประกอบด้วย ผู้ประสานงาน ผู้จัดบันทึก จะต้องสร้างบรรยากาศแบบเป็นกันเอง และบอกจุดประสงค์ของการจัดการสนทนากลุ่มทราบด้วย และต้องจัดการนั่งให้เป็นรูปตัวยู หรือเป็นรูปวงกลม ซึ่งจัดตำแหน่งที่ผู้ดำเนินการสนทนาสามารถสบตากับทุกคนได้โดยสะดวก ไม่นั่งเบียดกันเกินไป และทุกคนควรจะนั่งอยู่ในตำแหน่งรัศมีที่เครื่องบันทึกเสียงจะสามารถจับเสียงเขาได้ชัดเจน ทั้งนี้ต้องจัดให้ทุกคนได้นั่งที่เหมาะสม

2.3 ก่อนเริ่มต้นการสนทนา ผู้ดำเนินการหรือผู้ประสานงานหรือผู้จัดบันทึก ควรทำผังที่นั่งพร้อมด้วยชื่อของทุกคน เพื่อใช้ประโยชน์ในการดำเนินการสนทนา เครื่องบันทึกเสียงจะต้องเตรียมให้พร้อม บากรณีผู้วิจัยต้องถ่ายวิดีโอทัศนด้วย เพื่อใช้วิเคราะห์ พฤติกรรมของกลุ่มระหว่างการสนทนา จะต้องไม่ให้เป็นที่ดึงดูดความสนใจของผู้เข้าร่วมออกไปจากการสนทนา มิฉะนั้นควรจะหลีกเลี่ยงโดยใช้การสังเกตแทนจะดีกว่า

2.4 การสนทนาจะเริ่มด้วยการแนะนำตัวสั้น ๆ ทั้งจากฝ่ายผู้ดำเนินการ และผู้ร่วมสนทนาทุกคน ในเบื้องต้นนี้ผู้ดำเนินการสนทนาควรกล่าวคำขอบคุณที่ทุกคนสละเวลามาให้ความร่วมมือ จากนั้นจึงบอกถึงวัตถุประสงค์ของการสนทนาเพียงสั้น ๆ สิ่งที่ต้องเน้นในตอนเริ่มต้นนี้ คือ การชี้แจงให้ชัดว่าผู้ดำเนินการสนทนาต้องการรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ของทุกคน ในกลุ่มเดียวกับประเด็นที่กำลังศึกษา และขอให้ทุกคนพูดอย่างเปิดเผยและอย่างเป็นกันเอง แม้ความคิดเห็นจะไม่ตรงกับของคนอื่นก็ตาม ความคิดเห็นที่แต่ละคนแสดงออกจะไม่มีกรณีตีค่าว่าถูกหรือผิด ผู้ดำเนินการต้องการทราบเพียงความคิดเห็น และประสบการณ์ตามความเป็นจริงของแต่ละคนไม่คำนึงถึงเรื่องถูก-ผิด ขอให้ทุกคนพูดตามความคิดของตน และโต้ตอบกับคนอื่นใน

กลุ่มอย่างเป็นกันเอง ประเด็นตรงนี้ก็คือ ผู้ดำเนินการสนทนาควรกระตุ้นให้ทุกคนมีปฏิริยาโต้ตอบกัน ตั้งแต่ก่อนจะเข้าสู่เนื้อหาหลักของการสนทนานั้นเอง

2.5 การตั้งคำถาม ควรเริ่มการสนทนาด้วยคำถามทั่ว ๆ หรือ “คำถามอุ่นเครื่อง” ซึ่งควรจะเตรียมไว้เป็นส่วนหนึ่งของแนวคำถาม และควรอุ่นเครื่องด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาหลักของการสนทนา เพื่อให้สามารถต่อเข้าสู่ประเด็นหลักของการสนทนาได้อย่างราบรื่น วิธีถามคำถามสำหรับการสนทนาดูเหมือนที่ดีที่สุดไม่ใช่คำถามแบบเดียวกับการสัมภาษณ์ นั่นคือ ไม่ใช่การถามผู้ร่วมสนทนาเป็นรายคน แต่ควรเป็นการยกประเด็นขึ้นมาเพื่อให้ทุกคนในกลุ่ม รับผิดชอบต่อประเด็นที่ยกขึ้นมาครั้งแรกควรเป็นประเด็นกว้าง ๆ ก่อนและประเด็นเดียวกันนี้อาจจะต้องตามด้วยคำถามเพื่อซักต่ออีกหลายคำถาม

การซักถามต่อ มีจุดมุ่งหมายหลัก สองประการ ประการแรก คือซักเพื่อให้รายละเอียดของเรื่องเพื่อทราบเหตุผลและคำอธิบายเพิ่มเติม ประการที่สองซักเพื่อหาข้อมูลจากแนวคิดหรือมุมมองที่ต่างออกไปของเรื่องนั้น ๆ อย่างไรก็ตามควรระวังที่จะไม่ให้เกิดการซักมีลักษณะเป็นการชี้หน้าไปสู่คำตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง

2.6 กลวิธีในการซัก กลวิธีในการซักก็เป็นเรื่องที่สำคัญ โดยปกติการซักก็คือการถามต่อเนื่อง ประเภทถูกคิดค้นที่มุ่งเจาะหาข้อมูลลึกลงไปคำถามควรสั้นและเรียบเรียงอย่างสุภาพ เพราะถ้าคำถามซักไม่ถามอย่างระมัดระวังเท่าที่ควร อาจทำให้ผู้ตอบรู้สึกถูกรุกรามากเกินไปหรือเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี เพราะนั่นจึงต้องอาศัยศิลปะในการถามเพราะ ควรตระหนักว่าบางทีความเงียบหรือเพียงสบตาที่อาจเป็นกลวิธีซักที่ดี ผู้ดำเนินการสนทนาที่ฉลาดจึงควรใช้ความเงียบ สายตา และสีหน้าให้เป็นประโยชน์

ควรดำเนินการสนทนาไปตามลำดับประเด็นคำถามที่เตรียมไว้ในแนวคำถาม แต่เรื่องนี้ก็ยืดหยุ่นได้ขึ้นอยู่กับว่า ผู้ดำเนินการสนทนาวางแผนที่จะให้การสนทนาเป็นแบบมีโครงสร้าง อย่างเคร่งครัดมากน้อยเพียงใดและจะกำหนดบทบาทของตนว่าควรจะเข้าไป ควบคุม การสนทนาให้ดำเนินไปตามทิศทางที่ต้องการมากเพียงใด ผู้ดำเนินการสนทนาจะต้องมีการปรับกลวิธีการดำเนินการให้เหมาะสมตามสถานการณ์ ในกลุ่มนั้น ๆ กลวิธีบางอย่างที่ใช้ได้ดีกับกลุ่มหนึ่ง อาจจะไม่ได้ผลเลยเมื่อใช้อีกกลุ่มหนึ่ง ด้วยเหตุนี้จึงเป็นการยากที่จะหาสูตรสำเร็จของกลวิธีในการดำเนินการสนทนาดูเหมือน

แนวคิดเกี่ยวกับการประชุมเชิงปฏิบัติการ

ความหมายของการประชุมเชิงปฏิบัติการ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการประชุมเชิงปฏิบัติการ(Workshop)ไว้หลายท่าน ดังนี้

พัชรี ลิโรต (2546 : 5-36) กล่าวว่า การประชุมเชิงปฏิบัติการมีลักษณะเป็นการประชุมที่เป็นทางการมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเพื่อให้ได้ข้อสรุป หรือข้อตกลงร่วมกันแล้วทุกคนต้องยอมรับผลที่ได้นั้น มีผู้นำการประชุมเพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการประชุมที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างทั่วถึงในสถานการณ์ที่เหมาะสม คือ ทุกขั้นตอนของการตัดสินใจตั้งแต่การระบุปัญหา การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา การศึกษาทางเลือก การประเมินทางเลือก และการเลือกทางเลือก

แก้วตา กรุงวงศ์ (2546 : 35) กล่าวว่า การประชุมเชิงปฏิบัติการเป็นการประชุมที่มีความหมายรวมการประชุมรูปแบบอื่นเข้าไว้ด้วย เช่น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น การประชุมเชิงปฏิบัติการจึงเป็นการประชุมที่มีการถ่ายทอดความรู้ การพัฒนาความรู้หรือทักษะของผู้เข้าประชุมด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การฟังการบรรยาย การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การฝึกอบรม เป็นต้น

สรุป การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นลักษณะมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อสรุปหรือข้อตกลงร่วมกัน โดยอาศัยเทคนิคต่างๆมาประกอบ คือ แบบสอบถาม สันทนากลุ่ม สัมภาษณ์เจาะลึก และการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนต่อไป

วัตถุประสงค์และลักษณะ

วัตถุประสงค์ของเทคนิค

1. เพื่อให้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในกลุ่มตามประเด็นที่กำหนดและนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางปฏิบัติ
2. เป็นการทำความเข้าใจในประเด็นที่กำหนด หรือป้องกันความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง
3. เพื่อให้ได้ข้อตกลงในเรื่องที่จะดำเนินการ
4. ใช้ในการตัดสินใจเสนอทางเลือกหรือการพัฒนาทางเลือก
5. เพื่อให้มีการกำหนด ค้นหาข้อกังวล และข้อห่วงใยในเรื่องต่างๆ
6. พิจารณาทบทวนวิธีการศึกษา และกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

ลักษณะของเทคนิค

1. เป็นการประชุมที่มีเป้าหมายแน่นอน มีวัตถุประสงค์เฉพาะและต้องการคำตอบที่ชัดเจน
2. เป็นการสื่อสารสองทางที่ได้แลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ทศนคติซึ่งกันและกัน
3. เป็นรูปแบบการประชุมที่เป็นทางการ ผู้เข้าร่วมประชุมจะมีปฏิสัมพันธ์กันสูง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นให้ได้ข้อสรุป หรือข้อตกลงร่วมกัน แล้วทุกคนจะต้องยอมรับผลที่ได้
นั้น
4. ไม่เหมาะที่จะใช้กับคนกลุ่มใหญ่ คือ ไม่เกิน 20-30 คน โดยควรประกอบด้วยตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับประเด็นหรือเรื่องนั้นๆทุกกลุ่ม
5. ต้องมีผู้ทำหน้าที่เป็นผู้นำการประชุม (Facilitator) เพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการประชุมที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างทั่วถึง หากต้องมีผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ในเรื่องนั้นๆ ก็ต้องเชิญวิทยากรอื่น
6. เป็นการประชุมที่จัดเข้าได้เท่าที่จำเป็น

วิธีดำเนินการ

ขั้นเตรียมการ

1. กำหนดหัวข้อหรือประเด็นที่จะประชุมว่าเรื่องอะไร
2. กำหนดประเด็นหรือเป้าหมายของการประชุมให้ชัดเจนว่าต้องการอะไรมากน้อยเพียงใด เช่น ต้องการจะให้ข้อสรุปของ
 - 2.1 ขั้นตอนของการจะดำเนินโครงการหรือกิจกรรม
 - 2.2 ได้มติของการจัดลำดับความสำคัญ
 - 2.3 แผนปฏิบัติการที่ควรจะเป็น
 - 2.4 การประเมินความเสี่ยงของโครงการหรือกิจกรรม
 - 2.5 การค้นหาปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพ และสิ่งแวดล้อม ฯลฯ
3. วางแผนการประชุม สถานที่ วัน เวลา วิธีการ ขั้นตอน การดำเนินการประชุม ข้อมูลที่จะต้องใช้ว่าจะได้รูปแบบการนำเสนอข้อมูลอย่างไรให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย
4. ผู้เข้าร่วมประชุม ต้องกำหนดล่วงหน้าว่าเรื่องที่จะดำเนินการนี้กระทบกับคนกลุ่มใดบ้างอย่างไร กลุ่มผู้ห่วงใย / ผู้สนใจ ต้องให้มีตัวแทนของคนทุกกลุ่มและผู้สนใจเข้าร่วมประชุม โดยมีสัดส่วนใกล้เคียงกันให้มีทั้งเพศชายและหญิง มีทั้งผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ฯลฯ

5. ต้องประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างทั่วถึงโดยทางสื่อ ทั้งวิทยุ หนังสือพิมพ์
ท้องถิ่น ดิจิตอล ทีวีให้ทั่วถึง เป็นการกระตุ้นทั้งผู้สนใจ และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ
 6. เตรียมคณะทำงาน สำหรับเป็นผู้นำการประชุมหรือผู้อำนวยการกลุ่ม เพื่อเอื้อ
ให้เกิดกระบวนการการประชุม กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนและนำไปสู่ข้อสรุปของการประชุม
 7. กำหนดขั้นตอน รูปแบบกิจกรรม ที่เคารพและกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมประชุมมี
ส่วนร่วมที่จะนำไปสู่เนื้อหาหรือเป้าหมายที่ต้องการ
 8. เตรียมวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่จะประชุม
 9. เตรียมการประเมินผล
- ขั้นดำเนินการ
1. สร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้เข้าร่วมประชุมและผู้จัด วิทยากรและร่วมกันสร้าง
กติกาในการประชุม เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของการประชุม
 2. ให้ทุกคนได้ทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ของการจัดประชุมและผลที่น่าจะ
เกิดขึ้นจากการประชุมครั้งนี้
 3. นำเสนอข้อมูลที่จำเป็น และเสนอหัวข้อ / ประเด็นย่อยที่ต้องการให้อภิปราย
 4. กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้แสดงความคิดเห็นเต็มที่ ทั้งถึงและเท่าเทียมด้วย
ความเคารพในข้อคิดเห็นของทุกคน ผู้นำการประชุมต้องไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้เข้าประชุมไม่ว่าเขาจะ
มาเองด้วยความสนใจหรือเป็นตัวแทนของกลุ่ม
 5. ถ้าความเห็นหรือข้อเสนอแนะใดๆต้องได้รับการบันทึกอย่างเปิดเผย เช่น
บันทึกลงแผ่นพลิกแล้วปิดไว้ที่ผนังห้องเพื่อให้ผู้เข้าประชุมตรวจสอบได้ว่าถูกต้องไม่ถูกบิดเบือน
ถ้าจะมีการแก้ไขข้อเสนอแนะหรือข้อสรุปไปจะต้องเป็นความเห็นจากกลุ่มผู้เข้าประชุมเพื่อให้
มั่นใจว่าข้อสรุปหรือข้อเสนอแนะนั้นเป็นเรื่องของผู้เข้าประชุมจริงไม่มีการบิดเบือนไปตามจุดยืน
ของผู้จัด
 6. ประเด็นที่ซับซ้อนหรือต้องการข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะที่ชัดเจนอาจแบ่งกลุ่ม
ย่อย 5-6 คน เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนและผลการประชุมกลุ่มย่อยต้องนำเสนอต่อกลุ่มใหญ่ให้ได้มี
ความเห็นร่วมกันทั้งหมด
 7. ผู้นำการประชุมต้องสังเกตและเข้าใจสถานการณ์ และแก้ไขความอึดอัดความ
ไม่สบายใจ หรือความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นในที่ประชุม และพร้อมจะยืดหยุ่นหรือเปลี่ยนแปลง
กติกาบางอย่าง
 8. ผู้นำการประชุมต้องกระตือรือร้น แสดงความจริงใจและยอมรับกระบวนการ
มีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง

9. จัดหมวดหมู่ของข้อคิดเห็น จัดทำเป็นข้อสรุป ข้อเสนอแนะแล้วให้ผู้เข้าประชุมตรวจสอบจนยอมรับว่าถูกต้อง

10. ข้อสรุปดังกล่าวในข้อใด ควรส่งสำเนาไปให้ทุกคนที่เข้าร่วมการประชุมด้วย
ขั้นประเมินผล

1. ประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นการประชุม เพื่อดูว่าผู้เข้าประชุมบรรลุผล
อะไรบ้างและพอใจเพียงใด จะตรงกับที่ผู้จัดคาดหวังหรือไม่

2. อาจติดตามประเมินผลหลังเสร็จสิ้นการประชุมแล้ว 1-2 วัน เพื่อติดตามดู
ประเด็นอื่นที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการประชุม เพราะหากเกิดความประทับใจในทางไม่ดีขึ้น โดยไม่ได้
ติดตามแก้ไขทันทีจะกลายเป็นความไม่พอใจในวงกว้าง และเป็นปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน
ได้

สถานการณ์ที่เหมาะสมกับการใช้

1. ใช้ได้ทุกขั้นตอนของการตัดสินใจ ตั้งแต่ขั้นการระบุปัญหาการศึกษาทางเลือกการ
ประเมินทางเลือกและการเลือกทางเลือก

ประโยชน์และข้อจำกัด

ประโยชน์ของเทคนิค

1. เป็นการเลือกกลุ่มเฉพาะที่เกี่ยวข้องและสนใจได้ดี
2. เป็นการประชุมที่มีการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับสูง การปฏิสัมพันธ์กัน
ตลอดเวลา และจะมีผลให้ได้รับการยอมรับสูงด้วย

3. การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นการให้ข้อมูลกับสาธารณะได้มากกว่า

4. ทำให้เกิดการสื่อสารสองทาง

5. ทำให้เข้าถึงความคิดของผู้นำ กลุ่มสนใจ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ
และนำไปสู่ข้อเสนอแนะที่เชื่อถือได้

6. ข้อสรุปที่ได้ มาจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผ่านการไตร่ตรองและนำไป
เป็นแนวทางปฏิบัติได้

7. ใช้จัดลำดับความสำคัญของปัญหา

8. ใช้ทบทวนแผนหรือการพัฒนาแผน การปฏิบัติงานหรือพัฒนาทางออกซึ่งเป็น
ทางเลือกเฉพาะปัญหา

ข้อจำกัดของเทคนิค

1. การกระจายของข้อมูลอาจไม่ค่อยดี
2. ไม่สะดวก จัดเวลาที่เหมาะสมได้ยาก เพราะสมาชิกที่มาร่วมประชุมต้องเสียสละเวลาให้ตรงกันทุกคน
3. มีตัวแทนกลุ่มอิทธิพลหรือกลุ่มการเมืองเข้าแทรกแซงง่าย
4. ค่าใช้จ่ายสูง
5. ใช้เวลาเตรียมการมาก
6. ถ้าผู้เข้าร่วมประชุมมีความหลากหลาย บางคนมีฐานะ ยศ ชั้นตำแหน่งในสังคมอาจครอบงำทางความคิดของคนกลุ่มอื่นๆ ได้
7. ข้อมูลอาจเบี่ยงเบนตามผู้นำการประชุม

เงื่อนไขสำคัญที่ทำให้เทคนิคประสบความสำเร็จ

สถานที่

ควรใช้สถานที่ในพื้นที่เป็นกลาง ให้ห่างจากสถานที่ขององค์กรต่างๆ ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย สถานที่นั้นควรจะกว้างขวางและเหมาะสมกับรูปแบบของการประชุมและการจัดที่นั่งประชุม ซึ่งควรจะจัดเป็นรูปครึ่งวงกลมหรือดีที่สุดคือการนั่งเป็นรูปวงกลมเพราะจะเอื้อต่อการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้เข้าร่วมประชุม ทำให้เกิดการประสานสายตากับผู้อื่นและรู้สึกถึงความเท่าเทียมกันแล้วจะทำให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่

วัน เวลา

ต้องนัดวัน เวลาที่สะดวกต่อผู้เข้าร่วมประชุมเป็นหลัก เช่น วันหยุดงานหรือช่วงเวลายื่น เวลากลางคืน และต้องถือเอาความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเป็นรอง

กลุ่มเป้าหมาย

ต้องตรวจสอบว่าผู้เข้าร่วมประชุมต้องเป็นตัวแทนของคนทุกกลุ่มในชุมชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้สนใจเข้าร่วมด้วย

ผู้นำประชุม

1. ต้องมีความเข้าใจและผ่านการฝึกฝนกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง
2. ต้องเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความคิดเห็นของประชาชนอย่างแท้จริง
3. ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะเปลี่ยนแปลงกติกาการประชุมได้ ตามความเหมาะสม

4. เข้าใจบทบาทของตัวเองว่าเป็นผู้กำกับกระบวนการมีส่วนร่วมไม่ใช่เป็นผู้กำกับหรือชี้นำเนื้อหา ถ้าต้องการมีผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่กำลังพูดคุยก็ต้องหาวิทยากรอื่นไม่ใช่ผู้นำการประชุมเป็นผู้รู้และนำเสนอเรื่องนั้นๆเอง

5. ดำเนินการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างบรรยากาศที่เป็นประชาธิปไตย เอื้อให้เกิดกระบวนการประชุมที่มีความเท่าเทียมกัน หลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นของตน

6. ต้องไม่แสดงความเป็นผู้นำการประชุมที่เป็นเผด็จการ เพราะจะทำให้ผู้เข้าประชุมมีความรู้สึกไม่พอใจหรือรู้สึกว่าถูกคุกคาม ถูกกดดัน หรือรู้สึกว่าผู้จัดประชุมมีคำตอบอยู่แล้วจะทำให้การประชุมล้มเหลว

การจัดซ้ำ

จัดซ้ำได้ตามที่เห็นว่าจำเป็นหรือเหมาะสมตามจำนวนกลุ่มผู้สนใจ หรือตามประเด็นที่ต้องการข้อสรุปหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลลัพธ์และสิ่งที่ดำเนินการต่อ

เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการนี้แล้วจะทำให้ได้

1. เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกับประชาชนในชุมชน
2. สร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจระหว่างโครงการหรือกิจกรรมกับชุมชน
3. ได้ข้อสรุป ข้อเสนอแนะตามประเด็นที่กำหนดไว้
4. ได้ข้อตกลง ทางเลือก การจัดลำดับความสำคัญตามที่ต้องการ
5. ได้แนวทางเพื่อไปสู่การปฏิบัติจากชุมชนเอง
6. เป็นรายงานเพื่อประกอบการตัดสินใจในเรื่องนั้นๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

ชูชาติ ธรรมเจริญ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครจากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 18-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน / ลูกจ้างเอกชน และมีรายได้ในช่วง 2,000 – 4,000 บาท โดยนิยมใช้บริการเพียงธนาคารเดียว ซึ่งมีเหตุผลสำคัญอันดับแรกที่สูงใจใช้คือ ความรวดเร็ว เพราะเนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาขั้นตอนต่างๆจากการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร ซึ่งมีผู้มาใช้บริการกันมากและมีปัจจัยสำคัญ 3 ประการแรกในการเลือกธนาคารคือมีบัญชีกับธนาคารอยู่แล้วเครื่องฝาก – ถอนเงิน

อัตโนมัติอยู่ใกล้ที่ทำงานและใกล้บ้าน ผู้ใช้บริการจะใช้บริการเครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัตินอกเวลาทำงานของธนาคารเสียส่วนมาก โดยใช้เพื่อการถอนเงินกันมากที่สุด ส่วนการฝากเงินจะมีใช้กันบ้าง ส่วนใหญ่จะฝากเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการยังไม่เข้าใจวิธีการและมีความรู้สึกไม่แน่ใจในความถูกต้องของตัวเครื่อง และทางด้านการโอนเงิน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ โดยเครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ โดยเฉลี่ยผู้ใช้บริการจะใช้บริการเครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ ผู้ใช้บริการจะฝาก ถอน หรือ โอนเงินด้วยเครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติบ่อยครั้งกว่าเมื่อก่อนที่เคยใช้บริการที่เคาน์เตอร์

สุวัฒน์ ไบเจริญ (2540 : 83-87) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่า) โดยวิธีการสำรวจ จากการศึกษาพบว่าลูกค้าของธนาคารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวม โดยเน้นการปฏิบัติงานของพนักงานในเรื่องกิริยามารยาท ความมีน้ำใจของพนักงานความมีมนุษยสัมพันธ์ มีการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อน โยน มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้าอยู่เสมอ และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถบริการลูกค้าได้ในทุกๆ เรื่องที่ลูกค้าต้องการ

2. ด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับปานกลางทั้งภาพรวม ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน สามารถเดินทางไปมาได้สะดวก สถานที่ภายในมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีเนื้อที่เพียงพอสำหรับเป็นที่พักขณะรอรับบริการ มีการจัดป้ายบอกตำแหน่งของการให้บริการต่างๆ แต่ปัญหาที่สำคัญคือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมาก ทั้งเรื่องความสะดวกในการฝาก – ถอน ความพอเพียงพนักงาน การให้คำแนะนำ และการทำงานอย่างมีระบบมีขั้นตอน แต่ลูกค้ามีความพึงพอใจในเรื่องความพอเพียงของประเภทบริการให้แก่ลูกค้าต่ำกว่าเรื่องอื่นๆ เพราะธนาคารไม่สามารถให้บริการในเรื่องสินเชื่อและเงินฝากกระแสรายวันได้ เนื่องจากธนาคารเปิดดำเนินในช่วงเวลา 15.00 น. ถึง 20.00 น.

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากในเรื่องการให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัย การให้คำแนะนำชี้แจงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ส่วนการให้บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ลูกคามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง เนื่องจากธนาคารมีนโยบายการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เน้นการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม มีการจัดลำดับก่อน – หลัง

ศิริก หาดูตระกูล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องแนวทางพัฒนางานบริการของโรงเรียนธรรมาภิบาลบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยในแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านการวางแผนเห็นด้วยที่มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการและเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการและควรมีการจัดทำเอกสาร โครงการของฝ่ายบริการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้คณะครูทุกคนทราบ

2. ด้านการจัดองค์การงานบริการ ควรมีการกำหนดโครงสร้างการจัดสรรงาน การกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบพรรณางานระเบียบแนวปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนและควรมีการแต่งตั้งหัวหน้างานทุกงานในฝ่ายบริการ

3. ด้านการจัดบุคลากรงานบริการ ควรมีการแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถของบุคคลผู้นั้น ควรมีการปฐมนิเทศผู้มาปฏิบัติงานใหม่ ควรจัดให้มีการประชุมหรือจัดกิจกรรมต่างๆที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งควรจัดกิจกรรมสร้างขวัญและกำลังใจ

4. ด้านการอำนาจการงานบริการ ควรให้มีการประชุมปรึกษาหารือ มีการนิเทศงานอย่างสม่ำเสมอและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานไว้อย่างเพียงพอ

5. ด้านการประสานงานบริการ ควรให้มีการจัดระบบติดต่อประสานงานกับบุคลากรทุกฝ่ายในโรงเรียนไว้อย่างชัดเจน มีการจัดทำเอกสารเพื่อเผยแพร่ข่าวสารและเป็นสื่อกลางระหว่างโรงเรียนกับชุมชน นอกจากนี้ยังให้มีการประสานงานทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ด้านการประเมินผลงานบริการ ควรให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบและนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลไปพัฒนางานต่อไป

ปรีชา แก้วสุข (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกำแพงเพชรตามทัศนคติของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกำแพงเพชรสรุปในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 9 ด้าน โดยด้านที่มีระดับคุณภาพเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง ด้านใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า และด้านคุณภาพไฟฟ้า

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

2.1 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกำแพงเพชร ที่มีประเภทผู้ใช้บริการต่างกันมีคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า มีอยู่ 3 ด้านที่มีคุณภาพการให้บริการประเภทผู้ใช้บริการต่างกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ

2.2.1 ด้านการตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ได้แก่ ให้ผู้ร้องเรียนลงนามรับรองการมาพบของพนักงานการไฟฟ้าในทุกครั้งที่มาไว้แสดงเป็นหลักฐานในการบริการ โดยเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการประเภทกิจการขนาดใหญ่สูงกว่ากิจการขนาดเล็กและประเภทส่วนราชการสูงกว่าประเภทกิจการขนาดเล็ก

2.2.2 ด้านคุณภาพไฟฟ้า ได้แก่ การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ได้ตรงเวลาและกรณีผู้ใช้บริการได้รับผลกระทบมากจากการดับไฟฟ้ามืดและขอให้การไฟฟ้าปรับเปลี่ยนวันและเวลาในการปฏิบัติงานก็จะได้รับการพิจารณาตามความจำเป็น โดยค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการประเภทส่วนราชการสูงกว่าประเภทกิจการขนาดเล็ก

2.2.3 ด้านระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้บริการร้องขอและร้องเรียน ได้แก่ มีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าอย่างทั่วถึงและสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริการให้ความสะดวกในทุกขั้นตอนการขอเงินค้ำประกันคืน โดยค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการประเภทกิจการขนาดใหญ่สูงกว่าประเภทกิจการขนาดเล็ก

3. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้เทคนิคสวอท (SWOT) พบว่า

จุดแข็ง (Strengths) ได้แก่ ความปลอดภัย ความพร้อมของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ยานพาหนะ และมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน สามารถค้นหาสาเหตุจากปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง และมีบริการรับโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา

จุดอ่อน (Weaknesses) ได้แก่ การตอบข้อร้องเรียนยังไม่ค่อยชัดเจน การออกไปเสิร์ฟรับเงินนอกเวลาทำการไม่ได้รับความสะดวก การอธิบายสาเหตุของกระแสไฟฟ้าขัดข้องยังไม่ชัดเจน และการขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

โอกาส (Opportunities) ได้แก่ ระบบสื่อสารในยุคปัจจุบันที่มีความรวดเร็ว ความร่วมมือของผู้ใช้บริการ ระบบการแข่งขันของเอกชน ทักษะคติของผู้ใช้บริการและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

อุปสรรค (Threats) ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ งบประมาณ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อกำหนดที่ล้าสมัยที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ทันยุคสมัย ระยะทางในการปฏิบัติงานและจำนวนผู้ใช้บริการ

ชาติรี ผึ้งบางแก้ว (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การบริการ โทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ส่วนบริการลูกค้า จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า

1. ความเหมาะสมของโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรและแบบหยอดเหรียญของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดกำแพงเพชร อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง ความต้องการการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะอยู่ในระดับมาก

2. จุดแข็งของการบริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ มีระบบไร้สาย คือระบบ 1900 MHZ มีขั้นตอนในการใช้เครื่องโทรศัพท์สะดวก ทำเลที่ตั้งและจำนวนเครื่องมาก พนักงานมีความเชี่ยวชาญเป็นที่รู้จักของลูกค้ามานาน ค่าใช้บริการถูก จุดอ่อน ได้แก่ ผู้โทรศัพท์ถูกทาบทำลาย ผู้โทรศัพท์ไม่สามารถป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอกได้ เครื่องฯใส่เหรียญและบัตรแล้วไม่รับเหรียญหรือบัตรมีการแก้ไขช้า พนักงานขาดประสบการณ์ทางการตลาดเชิงรุก โอกาส ได้แก่ ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีความต้องการใช้โทรศัพท์สาธารณะอยู่ สามารถใช้ในการสื่อสารระหว่างประเทศได้ โครงการของรัฐยังให้การสนับสนุน อุปสรรค ได้แก่ ความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับกฎหมายในธุรกิจโทรคมนาคมทำให้เกิดความล่าช้าในการที่จะตัดสินใจขยายการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ การขยายตัวอย่างรวดเร็วของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

3. กลยุทธ์ที่สำคัญของการบริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ เพิ่มจำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะให้เหนือคู่แข่งด้านราคาที่ถูกลงกว่า การพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง ทำการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ ทำการประชาสัมพันธ์ให้กับเยาวชนให้ตระหนักถึงประโยชน์ด้านสาธารณะสมบัติ การพัฒนาเทคโนโลยีโทรศัพท์สาธารณะแบบไร้สายและการพัฒนาโทรศัพท์สาธารณะคู่โครงการของรัฐ

รัชনী สุขสมนึก (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การบริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และความต้องการการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก

2. จากการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกการให้บริการของบริษัททศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ด้านรับชำระเงินปัจจัยที่เป็นจุดแข็ง ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จุดอ่อน ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ โอกาส ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ อุปสรรค ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านเร่งรัดหนี้ จุดแข็ง ได้แก่ ด้านการบริการ จุดอ่อน ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ โอกาส ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ อุปสรรค ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านพาณิชย์ จุดแข็ง ได้แก่ ระบบการให้บริการ จุดอ่อน ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ โอกาส ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี อุปสรรค ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี

3. การพัฒนากลยุทธ์การให้บริการของบริษัททศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดกำแพงเพชร ด้านชำระเงินมีกลยุทธ์ที่สำคัญ คือ กลยุทธ์การขยายช่องทางการให้บริการด้านชำระเงิน และกลยุทธ์การพัฒนารูปแบบการให้บริการรับชำระเงิน ด้านเร่งรัดหนี้มีกลยุทธ์ที่สำคัญ คือ กลยุทธ์ในการปรับปรุงเทคโนโลยีในระบบงานเร่งรัดหนี้ให้มีคุณภาพรวดเร็วและทันสมัย ด้านพาณิชย์มีกลยุทธ์ที่สำคัญ คือ กลยุทธ์การขยายและปรับปรุงโครงข่ายให้สามารถบริการได้อย่างเพียงพอและครอบคลุมพื้นที่

กมล ประคองรุก (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการของสำนักงานประกากำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัญหาการให้บริการของสำนักงานประกากำแพงเพชร ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพน้ำประปา
2. ความต้องการในการใช้บริการของสำนักงานประกากำแพงเพชรทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการชำระค่าน้ำประปา
3. จากการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก การใช้บริการของสำนักงานประกากำแพงเพชร ด้านการขอใช้บริการประปา ขนาดมาตรวัดน้ำ ด้านการค้างชำระน้ำประปา ด้านการให้รับแจ้งท่อแตก ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยที่เป็นจุดอ่อน ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยที่เป็นโอกาส ได้แก่ มีงบประมาณอุดหนุนจากรัฐบาล ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ แหล่งน้ำมีจำกัด

4. การพัฒนากลยุทธ์การให้บริการของสำนักงานประปากำแพงเพชร ได้กำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์การให้บริการของสำนักงานประปากำแพงเพชรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

4.1 ด้านการขอใช้น้ำประปาขนาดมาตรวัดน้ำ มีกลยุทธ์ที่สำคัญคือ ให้มีความรวดเร็วในการติดตั้งมาตรวัดน้ำและลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ใช้น้ำโดยการให้มีการผ่อนชำระค่าติดตั้งได้ พัฒนานุเคราะห์ให้มีการให้บริการอย่างมืออาชีพเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

4.2 ด้านการค้ำชำระค่าน้ำประปา มีกลยุทธ์ที่สำคัญ คือ กลยุทธ์ในการเร่งรัดหนี้ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและกลยุทธ์ปรับปรุงเทคโนโลยีในระบบงานเร่งรัดหนี้ให้มีคุณภาพรวดเร็วและทันสมัยให้ผู้ใช้น้ำพึงพอใจ

4.3 ด้านการได้รับแจ้งท่อแตก- ท่อรั่ว มีกลยุทธ์ที่สำคัญคือ กลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้น้ำทราบถึงการบริการและพัฒนานุเคราะห์ให้มีความเชี่ยวชาญในด้านการซ่อมท่อมากยิ่งขึ้น นำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน

4.4 ด้านคุณภาพน้ำประปา มีกลยุทธ์ที่สำคัญคือ กลยุทธ์การขยายและปรับปรุงระบบประปาให้สามารถบริการได้อย่างเพียงพอและครอบคลุมทุกพื้นที่ กลยุทธ์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีบริการที่หลากหลายให้เต็มศักยภาพ กลยุทธ์พัฒนานุเคราะห์ให้มีความรู้ความสามารถตอบสนองได้ตรงความต้องการของผู้ใช้น้ำ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกล่าวโดยสรุปได้ว่า ในเรื่องของการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพต้องมีการศึกษา สภาพ ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จากนั้นกำหนดแนวทางพัฒนา การบริการโดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่มและการประชุมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งการกำหนดแนวทางนั้นต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรด้วย