

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะกล่าวถึงรายละเอียดในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ความรู้ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร และการให้บริการ
ด้านสินเชื่อ

- (1) การพัฒนาองค์กร
- (2) องค์ประกอบขององค์กร
- (3) กระบวนการพัฒนาองค์กร
- (4) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
- (5) แนวคิดและแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และความพึงพอใจในการให้บริการ

- (1) การให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจในการให้บริการ

1. องค์ความรู้ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร และการให้บริการ
ด้านสินเชื่อ

1.1 การพัฒนา และการพัฒนาองค์กร

ความหมายของการพัฒนา จากรูปศัพท์โดยรูปศัพท์คำว่า “การพัฒนา” มาจากคำภาษาอังกฤษว่า “Development” แปลว่าการเปลี่ยนแปลงที่ละเอียดละน้อย โดยผ่านลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ไปสู่ระดับที่สามารถขยายตัวขึ้น เติบโตขึ้น มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และเหมาะสม กว่าเดิม หรืออาจก้าวหน้าไปถึงขั้นที่อุดมสมบูรณ์เป็นที่น่าพอใจ (ปกรณ ปรีชากร, 2538:5) ส่วนความหมายจากรูปศัพท์ในภาษาไทยนั้น หมายถึง การทำความเจริญ การเปลี่ยนแปลงในทางที่ เจริญขึ้น การคลี่คลายไปในทางดี ถ้าเป็นกริยาใช้คำว่า “พัฒนา” หมายความว่า ทำให้เจริญ คือทำให้เติบโตงอกงาม ทำให้งอกงามและมากขึ้น เช่น เจริญทางไมตรี (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525, 2538: 238)

จากความหมายในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า “การพัฒนา” มีความหมายทั้งที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันออกไปบ้าง ซึ่งถ้าหากพิจารณาจากความหมายเหล่านี้ อาจสรุปได้ว่า “การพัฒนา” หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงของสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ดีขึ้น ทั้งทาง ด้านคุณภาพ ปริมาณ และสิ่งแวดล้อม ด้วยการวางแผน โครงการและการดำเนินงาน โดยมนุษย์เพื่อประโยชน์แก่ตัวมนุษย์เอง”

การพัฒนาองค์การ การพัฒนาองค์การ (Organization Development) หรือที่เรียกย่อๆว่า OD เป็นเครื่องมือบริหารแผนใหม่ที่ได้รับการยอมรับว่า เป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาทางด้านพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ อย่างได้ผล

ปัจจุบันการพัฒนาองค์การ (Organization Development) ยังมีลักษณะเป็นศาสตร์ที่กำลังมีการพัฒนาตัวความรู้ (Body of Knowledge) อย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การเป็นศาสตร์ที่สมบูรณ์ต่อไป นักพฤติกรรมศาสตร์ นักจิตวิทยา นักจิตวิทยาสังคม นักจิตวิทยาอุตสาหกรรม นักทฤษฎีทางการจัดการ นักบริหาร นักวิชาการและนักปฏิบัติการทางด้านพัฒนาองค์การ ต่างก็ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์การไว้หลากหลายกัน ดังนี้

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2538: 283) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์การ (Organization Development) ตามศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ ไว้ว่า เป็นแนวทางพฤติกรรมศาสตร์ที่มุ่งจะก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในองค์การ โดยการพิจารณาปรับปรุงตนเอง ปรัชญาทางการพัฒนาองค์การมีดังนี้

- (1) พนักงานมีความสามารถที่จะวินิจฉัยปัญหาของตนเอง
- (2) พนักงานมีความสามารถที่จะเสนอแนะวิธีแก้ปัญหขององค์การ
- (3) ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหขององค์การ เกิดจากบรรยากาศการบริหารที่เหมาะสม
- (4) การปฏิรูปการบริหารจะทวีขึ้นยิ่งขึ้น หากยอมให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา และ
- (5) วิธีแก้ปัญหการเสื่อมสลาย (Entropy) ก็คือ การปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง

Richard Beckhard (อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2521 : 15) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์การ (Organization Development) ว่า OD คือ ความพยายามเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนทั่วองค์การ โดยเริ่มจากฝ่ายบริหารระดับสูงเพื่อเพิ่มควมมีประสิทธิภาพและความเจริญเติบโตขององค์การ โดยการสอดแทรกสิ่งที่ได้มีการวางแผนเข้าไปในกระบวนการขององค์การด้วยการใช้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ และได้ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาองค์การนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน (Planned Change) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบโดยส่วนรวม เช่น การเปลี่ยนแปลงในเรื่องวัฒนธรรม ค่านิยม หรือระบบการให้ผลตอบแทน เป็นต้น โดย

ที่ผู้บริหารระดับสูงจะต้องสนับสนุนและทุ่มเทให้กับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อเป้าหมายที่สำคัญ คือ ความมีประสิทธิภาพและความเจริญเติบโตขององค์กร

Burke และ Schmidt (อ้างใน สมยศ นาวิกาน, 2521: 15) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์กร ว่าเป็นการใช้เทคนิคและความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ การพัฒนาองค์กร คือ กระบวนการเพิ่มความมีประสิทธิภาพขององค์กร ด้วยการประสานความต้องการส่วนบุคคล ในเรื่องของความก้าวหน้า และการพัฒนากับเป้าหมายขององค์กร กระบวนการเช่นนี้เป็นความพยายามที่จะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนทั่วทั้งองค์กรในระยะเวลาหนึ่ง และความพยายามในการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ย่อมจะมีความเกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กร

Golembiewsik (อ้างใน สมยศ นาวิกาน, 2521 : 16) ได้อ้างถึงคำนิยามของการพัฒนาองค์กร ตามแนวความคิดของ Wynn ไว้ว่า OD หมายถึง กลยุทธ์ซึ่งเป็นบรรทัดฐานของการให้การศึกษาแบบใหม่ ที่มีผลกระทบต่อระบบของความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของบุคคลภายในองค์กร เพื่อช่วยให้มีการปรับตัวได้ดีขึ้นต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของวิทยาการสภาพแวดล้อมทางด้านอุตสาหกรรม และสังคมโดยทั่วไป และยังรวมถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรที่เป็นทางการด้วย

แมคกิล (McGill 1997: 3, อ้างใน สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร, 2543) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์กรว่า การพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการวางแผนที่จะมุ่งพัฒนาความสามารถขององค์กร เพื่อให้สามารถที่จะบรรลุและธำรงไว้ซึ่งระดับปฏิบัติงานที่พึงพอใจที่สุด ซึ่งสามารถวัดได้ในแง่ของประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความเจริญเติบโตขององค์กร

เบิร์ค และชมิทท์ (Burke and Schmidt 1971: 45 อ้างใน สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร, 2543) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์กรว่า การพัฒนาองค์กร คือ กระบวนการเพิ่มความมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยการใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ และความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนทั้งองค์กร โดยมุ่งเน้นการประสานความต้องการความก้าวหน้าของบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

ลอเรนซ์ และลอร์ช (Lawrence and Lorch 1969: 4, อ้างใน วรเดช จันทรศร, 2522 : 5) ได้ให้คำนิยามของคำว่าพัฒนาองค์กรว่า การพัฒนาองค์กรเป็นความต้องการแสวงหาแนวทางในการเปลี่ยนแปลงองค์กร จากสภาพที่เป็นอยู่ไปสู่สภาพที่ได้รับการพัฒนาที่ดีกว่าเดิม

อรุณ รักธรรม (2524 : 134, อ้างใน สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร, 2543) ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารของไทย ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์กรว่ามีหลายแนวทางด้วยกัน แนวหนึ่งของการพัฒนาองค์กร หมายถึง เป็นการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นเครื่องมือในการศึกษาองค์กร เพื่อมุ่งที่จะให้การเปลี่ยนแปลงทางด้านความเชื่อ

ทัศนคติ ค่านิยม และโครงสร้าง ในอันที่ให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับวิทยาการใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้

เบนนิส (Bennis 1969: 2, อ้างใน วรเดช จันทรศร, 2522 : 4) ได้กล่าวถึงความหมายของการพัฒนาองค์กรว่า การพัฒนาองค์กรเป็นการตอบสนองการเปลี่ยนแปลง และเป็นยุทธศาสตร์ทางการศึกษาที่สลับซับซ้อน ที่มุ่งให้เปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยมและโครงสร้างขององค์กร เพื่อว่าองค์กรจะสามารถปรับปรุงตัวเองให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและสิ่งต่าง ๆ รวมตลอดถึงการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเอง

เชกฮาร์ด (1969: 27, อ้างใน จุฑิตตา ศรีมงคล, 2540 : 15) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์กร คือ ความพยายามอย่างมีแผนที่มีมุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ เช่น การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม ค่านิยม หรือระบบการให้ค่าตอบแทน เป็นต้น โดยเริ่มจากฝ่ายบริหารระดับสูง เพื่อเพิ่มความมีประสิทธิภาพและความเจริญเติบโตขององค์กร

เชปพาร์ด (Shepard 1960: 48, อ้างใน จุฑิตตา ศรีมงคล, 2540: 16) ให้ข้อคิดของการพัฒนาองค์กรคือ “การปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร โดยใช้การวิจัยเชิงแก้ปัญหาเป็นแม่แบบ” การวิจัยเชิงแก้ปัญหา เป็นกระบวนการค้นคว้าหาความจริง หรือกระบวนการแก้ปัญหาอย่างมีระบบเชิงวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

- (1) การวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้นขององค์กร
- (2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์กร
- (3) การป้อนข้อมูลย้อนกลับให้แก่องค์กร
- (4) องค์กรสำรวจปัญหาขององค์กรจากข้อมูลที่ได้รับทั้งหมด
- (5) วางแผนปฏิบัติการ
- (6) ลงมือปฏิบัติการ

เฟรนช์ และเบลล์ (French and Bell 1973: 15, อ้างใน สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร, 2543) ได้ให้ความหมายของคำว่าพัฒนาองค์กรไว้ว่า การพัฒนา องค์กรเป็นเรื่องของการใช้ความเพียรพยายามในระยะยาว ที่ปรับปรุงกระบวนการแก้ปัญหาและฟื้นฟูตนเองขององค์กร โดยจะดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมขององค์กร และจะเน้นเป็นพิเศษเฉพาะวัฒนธรรมของทีมงานบนรากฐานแห่งความร่วมมือร่วมใจกัน ทั้งนี้ โดยอาศัยความช่วยเหลือของที่ปรึกษา และใช้ทฤษฎีประกอบกับเครื่องมือทางพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์เป็นหลัก รวมทั้งใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ

Mcgrow (Mcgrow 1977: 18 อ้างใน สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร, 2543) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์กรว่า การพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการในการพัฒนา

สมรรถนะ (Compatibilities) ขององค์การอย่างมีแผนไว้ล่วงหน้า โดยตระหนักถึงภาวะแวดล้อมขององค์การอยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาและธำรงไว้ซึ่งผลงานสูงสุดในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความสุขภาพสมบูรณ์ขององค์การ

ธงชัย สันติวงษ์ (2523: 481 – 482) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ที่หลายส่วนมากจะจัดทำแผนพัฒนาองค์การขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้

- (1) เพื่อปรับปรุงและยกระดับผลงานขององค์การ ซึ่งอาจมีการวัดโดยตัวเลขต่าง ๆ คือ อัตราความสามารถในการทำกำไร ยอดขาย การคิดค้น พัฒนาและส่วนแบ่งตลาด เป็นต้น
- (2) เพื่อช่วยให้องค์การสามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อม ซึ่งรวมถึงความเต็มใจของพนักงานทุกคนที่พร้อมจะเผชิญปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ ตลอดจนการมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเสมอทุกครั้งไป
- (3) เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมต่าง ๆ ภายในองค์การ ทั้งในแง่ของความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่ม การเพิ่มความเชื่อถือไว้วางใจ และการสนับสนุนระหว่างกันและกัน การสร้างความรู้สึกที่ดี ให้มีทัศนคติเปิดกว้างต่อกัน และการสร้างเสริมให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปโดยตลอดทั่วถึงกันหมด ตลอดจนความกระตือรือร้นจากทุกฝ่ายที่จะเข้าร่วมในการวางแผนกลยุทธ์ขององค์การ

จากคำจำกัดความของคำว่า การพัฒนาองค์การ ของผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ ดังกล่าวมาพอสรุปได้ว่า การพัฒนาองค์การนั้น เป็นกระบวนการในการพัฒนาสมรรถนะขององค์การ และจะเน้นกระทำในส่วนที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมและกระบวนการของกลุ่ม บนรากฐานแห่งความร่วมมือร่วมใจกัน ด้วยความช่วยเหลือของที่ปรึกษาและใช้เครื่องมือทางพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์เข้าช่วยในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้มาและธำรงไว้ซึ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความสุขภาพสมบูรณ์ขององค์การ

1.2 องค์ประกอบขององค์การ

สุจริต ปิจฉิมนันท์ (2534: 66, อ้างใน ชาลี ไตรจันทร์, 2539: 6) กล่าวว่าองค์การประกอบด้วยปัจจัยหลัก ๆ 4 ประการ คือ

- (1) วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายในการก่อตั้งองค์การขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติกิจกรรม
- (2) โครงสร้างองค์การต้องมีการจัดหน่วย แบ่งหน่วยภายในโดยอาศัยหลักการกำหนดอำนาจหน้าที่การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะอย่าง และการบังคับบัญชาตามลำดับ อันจะเป็นหนทางนำไปสู่การร่วมมือประสานงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในข้อ (1)

(3) กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง แบบอย่างหรือวิธีปฏิบัติกิจกรรมหรืองานที่กำหนดขึ้นไว้อย่างมีแบบแผน เพื่อให้ทุกคนในองค์กรใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน

(4) บุคคล องค์กรจะต้องประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิก โดยทำหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้โครงสร้างที่จัดตามกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ข้างต้น

สมชัย ศรีสุทธิยากร (2529: 3 - 4, อ้างใน ชาลี ไตรจันทร์, 2539: 6-8) ได้สรุปความเห็นของนักวิชาการบางท่านไว้ดังนี้

Hicks and Gullett ได้ชี้ให้เห็นว่า ในองค์กรทุกองค์การจะต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญอยู่ 5 ประการ คือ

ประการแรก องค์กรจะต้องมีบุคคล (Person) อันหมายถึงสมาชิกภายในองค์กร
ประการที่สอง บุคคลเหล่านั้นจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ต่อกันในทางใดทางหนึ่ง

ประการที่สาม ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว มักจะเป็นไปในลักษณะของการรับสั่งหรือถ่ายทอดมา โดยอาศัยโครงสร้าง (Structure) ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

ประการที่สี่ ทุกคนที่อยู่ในองค์กรจะมีวัตถุประสงค์ส่วนตัว (Personal Objectives) อันเป็นสาเหตุจูงใจในการทำงานและมีความคาดหวังว่า การร่วมมือกันปฏิบัติงานในองค์กร เป็นหนทางให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ส่วนตัวได้

ประการสุดท้าย การมีปฏิสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นทั้งหมดจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมขององค์กรในท้ายที่สุด

Brown and Moberg ได้ชี้ว่าลักษณะพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรมีอยู่ 4 ประการ ดังนี้คือ
ประการแรก การที่จะเรียกหน่วยงานใดว่าเป็นองค์กรได้ จะต้องได้รับการยอมรับของหน่วยงานนั้น มีฐานะคงอยู่ในสังคม (Existence) และคงมีการปฏิบัติกิจกรรมที่ต่อเนื่อง (Continuous Operation) ไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารสักกี่ครั้งหรือไม่ว่าก็คนก็ตาม

ประการที่สอง องค์กรทุกองค์การจะต้องมีจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานที่เป็นของตนเอง (Goal-oriented Nature) กล่าวคือ องค์กรแต่แห่งที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาย่อมมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายในการดำเนินการทั้งสิ้น ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากสิ่งบ่งชี้ทางพฤติกรรมการดำเนินงาน ซึ่งเกิดขึ้นภายในและระหว่างองค์กร

ประการที่สาม จะต้องแบ่งงานกันทำ โดยอาศัยหลักความชำนาญเฉพาะ (Specialization) ในองค์กรขนาดใหญ่หรือใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานสูง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติก็มีความแตกต่างกันมาก ยิ่งมีความจำเป็นต้องแบ่งงาน โดยใช้ความชำนาญเฉพาะด้านมากขึ้น

ประการสุดท้าย องค์การทุกองค์การจะต้องมีโครงสร้าง มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ และลำดับชั้นการบังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นทางที่จะนำไปสู่การร่วมมือปฏิบัติงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ

สรุปองค์ประกอบขององค์การ มีองค์ประกอบคือ

- (1) องค์การจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน
- (2) องค์การจะต้องมีบุคคลที่เป็นสมาชิกภายในองค์การ
- (3) องค์การจะต้องมีโครงสร้าง มีการกำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่ การบังคับบัญชาเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
- (4) องค์การต้องมีแบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้สมาชิกภายในองค์การใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นในเรื่องขององค์การ จะเห็นได้ว่าในโลกปัจจุบันมีลักษณะประการหนึ่งที่ได้เห็นได้ชัด คือ เป็น โลกขององค์การ ยิ่งสังคมขยายตัวมากขึ้นเท่าใด ความจำเป็นในการรวมกลุ่มบุคคลเข้าร่วมดำเนินการ เพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง อย่างมีประสิทธิภาพก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น การรวมตัวทำนองนี้มักแสดงออกในรูปของการจัดองค์การขนาดใหญ่ มีกฎเกณฑ์ การดำเนินงาน องค์การประเภทนี้อาจเรียกว่า บริษัท รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานราชการก็ได้ สุดแต่ที่ว่าเอกชนหรือรัฐบาลเป็นผู้ดำเนินการ และบรรดาองค์การเหล่านี้มีอยู่จำนวนไม่น้อยที่รับผิดชอบ หรือมีหน้าที่ในการให้บริการ แก่บุคคลภายนอกองค์การ เช่น โรงพยาบาลเป็นองค์การที่ให้บริการแก่คนไข้ องค์การประเภทนี้เรียกว่า “องค์การบริการ” (Service Organization)

1.3 กระบวนการพัฒนาองค์การ

คำว่า “กระบวนการ” ในที่นี้ หมายถึง ลักษณะหรือพฤติกรรมในการประพฤติปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อผลงาน โดยส่วนรวมขององค์การ เช่น ลักษณะการติดต่อสื่อสาร ลักษณะและวิธีการที่ใช้ในการแก้ปัญหาและการวินิจฉัยตัดสินใจ ลักษณะการใช้ภาวะผู้นำหรือปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หรือพฤติกรรมในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเหล่านี้ เป็นต้น

การประพฤติปฏิบัติในเชิงกระบวนการในเรื่องดังกล่าว จะให้ความสนใจเฉพาะในเรื่องที่ว่าเขาทำกันอย่างไรมากกว่าที่จะสนใจว่าเขาทำอะไรกัน เช่น ในการพิจารณาปัญหาหรือการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เราจะไม่สนใจว่าเขาพิจารณาปัญหาอะไร หรือจะทำการวินิจฉัยในเรื่องอะไร แต่เราจะสนใจเฉพาะว่าเขาพิจารณาหรือตัดสินใจ ในเรื่องนั้นกันอย่างไร เช่น เขาได้มีการประชุมปรึกษาร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องนั้นกันอย่างไร เช่น เขาได้มีการ

ประชุมปรึกษาหารือร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือไม่ และขอยุติจากความเห็นร่วมกันของที่ประชุมหรือไม่ หรือในกรณีการติดต่อสื่อสาร ผู้บังคับบัญชาเอาแต่สั่งงานอย่างเดียวโดยไม่ฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาเลยว่าจะทำได้หรือไม่ หรือมีปัญหาอะไร ครั้นผู้ได้บังคับบัญชาจะทบทวนคำสั่งก็เกรงจะถูกตำหนิว่ากระด้างกระเดื่องไม่รับผิชอบ มอบหมายงานแล้วไม่ทำ ทำตนเป็นคนมีปัญหา มาก เช่นนี้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ที่เราเรียกว่าเป็นเรื่องของกระบวนการ ซึ่งจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้ร่วมกันตรวจวินิจฉัยและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

การให้บริการ

ความหมายของการบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525: 457) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้และการให้ความสะดวกต่าง ๆ

สมิต ทัศนกร (2542: 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำที่เชื่อมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สมทรง รักเกตุ (2538: 17) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง การรับใช้ความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ โดยการให้บริการที่จะต้องมึลักษณะที่เป็นการบริการด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา การให้บริการที่เพียงพอต่อเนื้อและก้าวหน้า

ระเบียบ ยุเติน (2543: 19) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริการ หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ เกิดความชอบและพึงพอใจ

ความสำคัญของการให้บริการในการประกอบธุรกิจในยุคปัจจุบัน การบริการถือได้ว่าเป็นตัวแปรทางกลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญและมีอานุภาพอย่างยิ่ง ถ้าผู้ใช้สามารถใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งจะอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน จึงให้ความสำคัญต่อการให้บริการซึ่งเป็นงานที่ต้นทุนต่ำแต่ให้ผลตอบแทนสูง

Thomas J.Peters & Robert H.Waterman, JR. (อ้างใน คีสิน กุศลานุกาพ, 2538: 192 – 194) ได้ทำการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากองค์กรที่ประสบความสำเร็จขึ้นแนวหน้าของสหรัฐอเมริกา ทั้งที่ประสบความสำเร็จเชิงเศรษฐกิจและการบริหาร พบว่า องค์กรเหล่านี้ให้ความสำคัญต่อลูกค้าและผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก โดยเปรียบลูกค้าและผู้รับบริการคือพระเจ้า เพราะหน่วยงานจะอยู่รอด จะรุ่งเรือง จะตกต่ำ จะขาดทุน หรือกำไร ขึ้นอยู่กับลูกค้าหรือผู้ขอรับบริการทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพของลูกค้า ซึ่งมีวิธีการปฏิบัติดังนี้

(1) เน้นบริการดี มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งระบบจะให้ความสำคัญต่อการให้บริการก่อนการขาย ระหว่างการขาย และหลังการขาย โดยจะต้องให้ลูกค้าพอใจในบริการ หน่วยงานจะต้องสร้างความเชื่อถือในสินค้าและบริการ ลูกค้านั้นจะกลายเป็นผู้จงรักภักดีต่อสินค้าและบริการนั้น จะสั่งซื้อและใช้สินค้านั้นไปอีกนาน

(2) สร้างโอกาส หน่วยงานจะต้องพยายามสร้างโอกาสกับตนเอง โดยพยายามแทรกเข้าไปในช่องว่างในตลาดสินค้า/บริการ ที่หน่วยงานของตนมีความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่าหน่วยงานอื่น โดยวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า แล้วจึงผลิตสินค้าและบริการให้ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ และรับฟังความเห็นของลูกค้าแล้วนำไปปรับปรุง

(3) ฟังความเห็นของลูกค้าและผู้ให้บริการ หน่วยงานที่ฟังความเห็นของลูกค้า ผู้ให้บริการ จะเป็นหน่วยงานที่ทราบความต้องการ ความพอใจของลูกค้าอยู่เสมอ โดยให้ออกาสลูกค้าแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนให้มากที่สุด ความพึงพอใจ ความต้องการของลูกค้า จะต้องได้รับความสำคัญนำมาแก้ไขและปรับปรุง

หลักของการให้บริการ สมิต สัจฉกร (2542: 713-714) ได้เสนอความคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการว่าควรมีข้อคำนึงดังนี้

(1) สอดคล้องตรงความต้องการของผู้รับบริการ หมายความว่า การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไม่มีค่า

(2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายความว่า คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เป็นต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

(3) ปฏิบัติโดยถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน หมายความว่า การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดแล้วยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

(4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายความว่า การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เกิดการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

(5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ หมายความว่า การให้บริการในลักษณะใด ก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่เกิดแก่ลูกค้าและองค์กรเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมไม่ให้เกิดผลกระทบเสียหายด้วย

คุณภาพบริการ คือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ฟังพอใจ และเกิดความประทับใจ เนื่องจากได้รับบริการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยที่บ่งชี้ว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ

(1) สามารถจับต้องได้ (Tangible) โดยปกติการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ทำให้การรับรู้ในคุณภาพค่อนข้างไม่ชัดเจน ดังนั้น บริการที่ดีควรสร้างหลักฐานให้เห็นชัดว่า บริการนั้นมีคุณภาพ หลักฐานที่จะสร้าง ได้แก่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก และบุคลากร เช่น หนาอาคารมีอาคารที่มั่นคง ตกแต่งสถานที่ สะอาดเรียบร้อย มีอุปกรณ์เครื่องมือ – เครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีบุคลากรที่บุคลิกดี แต่งกายเรียบร้อย มีจำนวนเพียงพอ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ

(2) น่าเชื่อถือ (Reliability) ความถูกต้องในการให้บริการ คือ การที่ลูกค้าเชื่อถือไว้ใจในการคิดคำนวณค่าบริการ การคำนวณดอกเบี้ย หรือได้รับบริการอื่น ๆ จากธนาคารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

(3) มีความรู้ (Competence) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในธุรกิจและบริการ เช่น พนักงานที่ติดต่อประชาชน ต้องมีความรู้ในธุรกิจทุกประเภทของธนาคาร สามารถเสนอคำแนะนำประเภทของธุรกิจของธนาคารที่เหมาะสมกับลูกค้ามาติดต่อใช้บริการได้ ซึ่งสามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ

(4) มีความรับผิดชอบ (Responsiveness) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องแสดงถึงความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เมื่อการตกลงใด ๆ ไว้กับลูกค้าต้องทำตามที่ตกลงไว้ให้ได้ หากปฏิบัติไม่ได้ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบพร้อมเหตุผลที่สมควร ไม่ปิดความรับผิดชอบ รับฟังช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

(5) มีจิตใจงาม (Emphatic) ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้มีจิตใจงาม มีความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการผู้อื่นเสมอ มีความเป็นมิตร ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความสำคัญต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ เมื่อกล่าวถึงงานการให้บริการ คนส่วนใหญ่มักจะคิดถึงเพียงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อเท่านั้น แต่ในความเป็นจริงแล้วงานบริการ เป็นงานที่มีขอบข่ายที่กว้างขวาง เป็นสิ่งหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์องค์กรในสายตาของประชาชนหรือผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” เช่น

กฤษ ณาพงศ์ (2526: 303 – 304) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการว่า
ควรประกอบด้วยหลักการต่าง ๆ ดังนี้

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ
ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือ
ทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์
สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ จะต้องดำเนินการอย่าง
ต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ
หน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะ
ต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

(4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่า
ผลจะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะ ปฏิบัติ
ได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้
บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

ประยูร กาญจนกุล (2491: 119 – 121) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

(1) บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือควบคุมของฝ่ายปกครอง
(2) บริการสาธารณะที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
(3) การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้
เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

(4) บริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความ
เดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

(5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber, 1962 อ้างใน มานิต ขุนทอง, 2547: 14) ให้ทัศนะเกี่ยวกับ
พฤติกรรมให้บริการว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด
คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มี
ความชอบพอเป็นพิเศษ ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่
เหมือนกัน

เฮร์เบิร์ต เอ. ซีมอน (Herbert A. Simon, 1976 อ้างใน มานิต ขุนทอง, 2547: 14-15) ได้กล่าวไว้ว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับมา ร่วมกับความพึงพอใจของผู้บริการด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

| | | | |
|--------|---|---|---|
| โดยให้ | E | = | ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency) |
| | O | = | ผลผลิตที่ได้รับออกมา (Output) |
| | I | = | ปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป (Input) |
| และ | S | = | ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) |

กรอส (Gross, 1968: 723 - 725) เห็นว่าองค์กรหรือหน่วยงานในการให้บริการเกิดขึ้นเพื่อสนองผลประโยชน์ของคนหลายกลุ่ม จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องมีการติดต่อกันระหว่างองค์กร หรือหน่วยงานในการให้บริการกับลูกค้า หรือผู้รับบริการ สิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานในการให้บริการกับลูกค้า หรือผู้รับบริการก็คือผลงานหรือการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในการให้บริการนั่นเอง

โครงการพัฒนาคุณภาพบริการ (เอกสารการฝึกอบรม บมจ.ช.กรุงเทพ, 2546: 3) กล่าวว่า ปัจจุบันการแข่งขันด้านบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในตัวผลิตภัณฑ์ และพนักงานผู้ให้บริการ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคาร และพอใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารต่อไปอย่างยั่งยืน การสำรวจความพึงพอใจ ที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารฯ และค้นหาความต้องการที่แท้จริง พร้อมศึกษาปัญหาในการให้บริการและเปรียบเทียบกับบริการของธนาคารอื่นๆ ในระดับเดียวกัน จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้มีความพึงพอใจสูงสุด อันจะนำไปสู่ความมุ่งมั่นของธนาคารกรุงเทพ (Strategic Intent) ที่จะเป็น To be a Convenience Bank

1.4 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542: 81 - 85) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการว่า ผู้ใช้บริการทุกคนมีความต้องการคล้าย ๆ กันดังนี้

(1) สถานที่ไปมาสะดวก ท่าเลที่ตั้งขององค์กรหรือสถานที่ทำการของส่วนราชการ จะต้องคำนึงถึงความสะดวกเหมาะสมต่อการติดต่อ และมีป้ายบอกจุดชัดเจน โดยเฉพาะชาวจีน เรื่องฮวงจุ้ย ถือเป็นหลักสำคัญในการทำมาค้าขาย

(2) มีการกล่าวต้อนรับทักทาย เป็นการกล่าวทักทายด้วยถ้อยคำไพเราะและจริงใจ

(3) มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ เป็นการให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อและกระตือรือร้นในการต้อนรับกับทุกคน

(4) สนใจตอบคำถาม สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์และชัดเจนแก่ผู้มาติดต่อ

(5) มีท่าทีแสดงออกที่สุภาพ ต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยกริยาสุภาพนุ่มนวล

(6) มีความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อ และพยายามจดจำเรื่องราวที่ลูกค้าเคยติดต่อไว้ จะทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าให้ความสำคัญกับเขา

พาราสุรมาน, เซทธีม, เบริ (Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL.) (อ้างใน นพวรรณ โอสถากุล, 2540: 13) ได้ศึกษาวิจัยถึงความต้องการหรือความคาดหวังในคุณลักษณะของการมารับบริการ พบว่า มี 10 ประการ ที่สำคัญคือ

(1) ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ (Consistency) คือ บริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นที่พึ่งได้ (Dependability)

(2) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจจะให้บริการ สามารถตอบสนอง ความต้องการต่าง ๆ ของผู้มารับบริการได้ทันท่วงที (Timeliness)

(3) สมรรถภาพในการให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและ ความรู้ความสามารถในบริการที่จะให้ สามารถให้ผู้มารับบริการประจักษ์ และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค ในขณะที่บุคลากรอื่น ๆ ต้องมีความรู้ความสามารถในสาขาของตน และสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

(4) การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงบริการที่ให้ได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะมีการกระจายไปอย่างทั่วถึงตามสมควร เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นต้น

(5) ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุขภาพ มีความเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งการมีมารยาท การแต่งกาย การใช้อวาจาที่เหมาะสม

(6) การสื่อสาร (Communication) ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผู้มารับบริการพึงทราบและประสงค์จะทราบ

(7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าเชื่อถือเกิดมาจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ เป็นส่วนที่สำคัญมากที่สุด อย่างหนึ่ง

(8) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การรักษาความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ เป็นต้น

(9) ความเข้าใจต่อผู้มารับบริการและรู้จักผู้มารับบริการ (Understanding/Knowing the Customer) ผู้ให้บริการควรจะต้องมีความเข้าใจต่อผู้มารับบริการ และรู้จักผู้มารับบริการของตนเอง

(10) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้ชัดเจนและง่ายขึ้น

แนวคิดด้านสินเชื่อ

โดยทั่วไป คำว่า สินเชื่อ นั้นตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษที่เรียกว่า เครดิต (Credit) ซึ่งมาจากคำว่า Credo ในภาษาละตินและมีความหมายว่า “ข้าพเจ้าไว้ใจ” หมายความว่า ในทางธุรกิจของสินเชื่อ คือ การที่ได้มาในปัจจุบันซึ่งสิ่งของที่มีมูลค่า (เช่น เงิน สินค้าและบริการ) โดยมีสัญญาที่จะใช้สิ่งของที่มีมูลค่าเท่ากันในอนาคตเป็นการแลกเปลี่ยน เรามักพบว่าในประเทศไทยเราเอง ก็มีการใช้คำว่า เครดิตกันแพร่หลายมาก และมาแทนคำว่า “สินเชื่อ” แต่ในความจริงแล้ว สินเชื่อมีความแตกต่างจากเครดิตอยู่บ้าง เราจะสังเกตเห็นได้ว่า สินเชื่อเรามองได้ทั้งจากทางด้านของผู้รับหรือลูกหนี้ และจากทางด้านของผู้ให้หรือเจ้าหนี้ แต่เครดิตนั้นมีความหมายแคบกว่า เพราะจะมองจากทางด้านของเจ้าหนี้เท่านั้น ส่วนการมองจากทางด้านของลูกหนี้นั้น เราเรียกว่า “หนี้สิน” (Debt) ดังนั้น เครดิต หรือ หนี้สิน จึงเป็นสิ่งเดียวกันและเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ต่างมีความหมายถึง พันธะที่จะต้องจ่ายเงินหรือให้สิ่งของที่มีมูลค่าคืนในอนาคต จะแตกต่างกันก็ตรงที่ว่าเป็นการมองจากคนละด้าน หากมองจากทางด้านเจ้าหนี้ พันธะนี้ก็ คือ การได้อำนาจที่จะนำมาซึ่งสิ่งของและบริการ หรือเครดิต แต่ถ้าหากมองจากทางด้านลูกหนี้ พันธะนี้ก็ คือ การสูญเสียอำนาจที่จะนำมาซึ่งสินค้าและบริการ หรือหนี้สินนั่นเอง

แนวคิดทางด้านสินเชื่อ สินเชื่อเกิดขึ้นในเศรษฐกิจเนื่องจากความจำเป็นในการใช้จ่ายและรายได้ของคนเรา ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งมีความแตกต่างกัน บางคนต้องการใช้จ่ายมากกว่ารายได้ บางคนต้องการใช้จ่ายน้อยกว่ารายได้ และบางคนต้องการใช้จ่ายพอดีกับรายได้

สินเชื่อที่เกิดจากหน่วยเศรษฐกิจต่าง ๆ ไม่มีความสมดุลในรายได้และรายจ่ายในแต่ละช่วงเวลา จึงเกิดการแลกเปลี่ยนอำนาจซื้อสินค้าและบริการกันขึ้น สินเชื่อมีบทบาทในการกำหนดการอุปโภคบริโภคและการลงทุน ดังนั้นสินเชื่อจึงมีส่วนสำคัญในการกำหนดเสถียรภาพและระดับรายได้รวมของเศรษฐกิจ ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความแตกต่างของประเภทสินเชื่อประกอบด้วย แหล่งของสินเชื่อ การใช้สินเชื่อ ระยะเวลาสินเชื่อ และความเสี่ยงของสินเชื่อ ลักษณะที่สำคัญของเครื่องมือทางการเงินประกอบด้วย อายุการไถ่ถอน สภาพคล่อง ความเสี่ยง และอัตราผลตอบแทน

ระบบสินเชื่อในประเทศไทยประกอบด้วย ทั้งส่วนที่เป็นตลาดเงินในระบบ และตลาดเงินนอกระบบ ซึ่งในตลาดเงินในระบบนั้น สถาบันการเงินที่มีความสำคัญมากที่สุดทางด้านสินเชื่อคือ ธนาคารพาณิชย์

ในการให้บริการสินเชื่อของแต่ละสถาบันการเงิน แม้จะมีหลักการและวิธีการในการปฏิบัติที่แตกต่างกันออกไป แต่ก็มีเป้าหมายหลักหรือวัตถุประสงค์ที่เหมือนกัน คือ ต้องการให้ผู้ที่ยืมสินเชื่อไปแล้ว สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานจนสามารถส่งผลประโยชน์ตอบแทนเป็นดอกเบี้ยและคืนเงินต้นได้ตามกำหนดโดยไม่กระทบกระเทือนต่อการดำเนินงาน ดีกว่าที่จะให้ขาดทุนหรือล้มเหลวในการดำเนินงาน ถึงแม้ว่าจะมีหลักทรัพย์ค้ำประกันคุ้มกับวงเงินที่เป็นหนี้ยืมอยู่เดิม

ดังนั้น ในการให้บริการสินเชื่อ ก็คือ การพิจารณาถึงความสามารถของลูกค้านั้นๆ ที่มาขอกู้เงินว่าจะสามารถชำระหนี้เงินต้นพร้อมดอกเบี้ยคืนให้ธนาคารตามกำหนดสัญญาหรือไม่ และในบางกรณีถ้าลูกหนี้มีเหตุสุดวิสัย ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด ธนาคารจะผ่อนผันได้อย่างไร และใช้อะไรเป็นหลักประกันเพื่อลดความเสี่ยง ในการให้บริการสินเชื่อจะต้องมีการศึกษาข้อมูลต่างๆ ก่อนที่จะให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าเพื่อให้สามารถมั่นใจได้ว่าสินเชื่อที่ปล่อยไปจะไม่สูญและลูกหนี้สามารถนำเงินมาชำระคืนได้ตามกำหนดสัญญา

ความพึงพอใจ และการให้บริการ

ความหมายความพึงพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (Chaplin, 1968: 437, อ้างใน มานิต ขุนทอง, 2547: 6) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานประกอบการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ และเกิดความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้

รับการตอบสนอง ชริณี เดชจินดา (อ้างใน ศิริพร เอี่ยมบุญญฤทธิ์, 2544: 6) ซึ่งสอดคล้องกับ ประยอม แสงจันทร์ (2529 : 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ หรือความคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ เป็นผลเนื่องมาจาก การที่บุคคลได้ประเมินสิ่งเร้า นั้นแล้ว ทำให้เกิดความรู้สึกความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก เชลลี่ (Shelly, 1975: 43 อ้างใน พิระพัฒน์ ต้นศรีตันพงษ์, 2544: 7)

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกทางอารมณ์หรือทัศนคติของบุคคลของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่ได้เข้าไปใช้บริการในสถานที่ ที่ให้บริการและเกิดความพึงพอใจ เมื่อผลของการใช้บริการเป็นไปในทางที่คาดหวัง

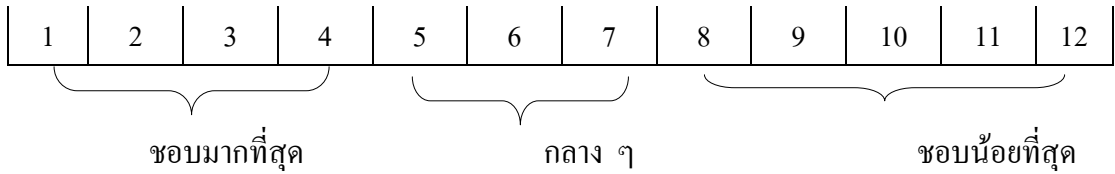
1.5 แนวคิดและแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

การให้บริการ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริการงานภาครัฐบาล โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อ (Delivery Services) ให้แก่ผู้รับบริการ

สมชาติ กิจยรรยง ให้ความหมายของการบริการไว้ พอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การทำให้คนอื่นพอใจ ทำให้คนอื่นชอบ ทำให้คนอื่นได้รับในสิ่งที่ต้องการ และทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

นันทวัน สุชาติ กล่าวถึง การสร้างเครื่องมือวัดความพึงพอใจด้วยแบบต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. แบบเทอร์สโตน (Thurstone) เป็นการสร้างมาตราวัดแบบประเมินค่าซึ่งมีขอบเขตที่เริ่มจากทางบวกไปยังทางลบ หรือจากชอบไปสู่อีกด้านหนึ่ง คือ ไม่ชอบ ซึ่งในการประเมินความคิดเห็น ให้มีการแสดงออกด้วยถ้อยคำหรือข้อความ ซึ่งถ้อยคำหรือข้อความที่แตกต่างกันแสดงออกถึงระดับที่ต่างกันของความชอบหรือไม่ชอบ และมีการกำหนดค่าสเกลให้กับข้อความทางความคิดเป็นลำดับช่วงชั้นที่เท่า ๆ กัน ดังตัวอย่างต่อไปนี้



2. แบบลิเคอร์ (Likert) เรนสิส ลิเคิร์ท (Rensis Likert) ได้พัฒนาการสร้างเครื่องมือวัดที่ง่ายกว่าของเทอร์ส โตน มาตราวัดลิเคิร์ท (Likert Type Scale หรือ Likert's Method of Summated Rating) หมายถึง วิธีการวัดเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ

ลักษณะของมาตรวัดลิเคิร์ท

เป็นการประเมินความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยกำหนดช่วงการวัดที่มีค่าต่อเนื่องกัน (Attitude Continuous) ว่า มีทิศทางใดและมีปริมาณความเข้มสำคัญ 2 ประการคือ

1. กำหนดข้อความที่เป็นรายการความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับเจตคติที่ต้องการวัด ให้ผู้ประเมินความรู้สึกของตนเอง บนมาตรวัดที่เป็นช่วงของความรู้สึกที่กำหนดไว้ เป็น 5 ระดับ

2. ให้ค่าของระดับผลการประเมินแต่ละข้อความ

(1) ข้อความทางบวก ให้ค่าของระบบ เห็นด้วยอย่างยิ่งเป็น 5 4 3 2 1

(2) ข้อความทางลบ ให้ค่าของระบบ เห็นด้วยอย่างยิ่งเป็น 1 2 3 4 5

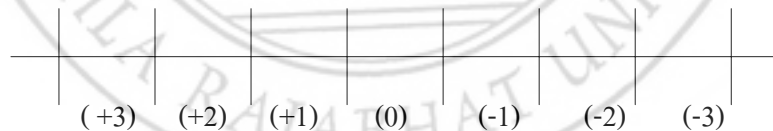
3. แบบของออสกู๊ด (Osgood) แบบนี้ประกอบด้วยกลุ่มของสากลที่เป็นคุณศัพท์ในการประเมินผล 2 ด้าน เช่น ดี-ชั่ว ผลร้าย-ผลดี นิยม-ไม่นิยม โดยจะเว้นที่ว่างให้เป็นช่องเพื่อให้คะแนน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

การดูโทรทัศน์

ประโยชน์

ดี

สนุกสนาน



ผลร้าย

ไม่ดี

เบื่อ

มิลเลท (John D. Millett, อ้างใน ศิริพร เอี่ยมบุญญฤทธิ, 2544: 8) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์กันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติ ในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

(2) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมี จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีผลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือ การตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่าง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ ว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำ หน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

อมร รักษาสัตย์ (อ้างใน ฉัตรชัย, 2535: 23) นักวิชาการไทยอีกท่านหนึ่งที่เห็นว่าความพึง พอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะ การจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึง พอใจของประชาชน

อัจฉรา โทบุญ (2534: 6) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงาน ทะเบียนราษฎร์ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- (1) เวลาที่ใช้ในการให้บริการ
- (2) ความสะดวกของอาคารสถานที่
- (3) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (4) ความถูกต้องของเอกสาร
- (5) วิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่
- (6) ความสะดวกของระบบงานทะเบียนราษฎร์

สมิธ (Smith, 1995: อ้างใน มานิต ขุนทอง, 2547: 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการเป็นผลทางจิตวิทยาหรือจิตวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้ากล้า ตัดสินใจเลือกใช้บริการ

จากทฤษฎีของนักวิชาการที่ได้กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ มีวิธีวัดอยู่ 3 วิธี คือ วิธีการสังเกต วิธีการสัมภาษณ์ และวิธีการใช้แบบสอบถาม การสร้างเครื่องมือวัดความพึงพอใจนั้นมีหลายแบบ ซึ่งผู้ที่ต้องการจะวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นั้น ขึ้นอยู่กับวิธีการวัดที่จะนำไปวัดว่าเหมาะสมกับการสร้างเครื่องมือแบบใด แต่ที่นิยมในการวัดความพึงพอใจหรือเจตคติ คือ ของลิเคิร์ตที่ใช้คะแนน 5 ช่วง จาก 1-5 โดยให้ 5 คือ มากที่สุด 4 คือ มาก 3 คือ ปานกลาง 2 คือ น้อย และ 1 คือ น้อยที่สุด

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และความพึงพอใจในการให้บริการ

2.1 การให้บริการ

James S. McCullough (อ้างใน วีระ เจริญดีมประเสริฐ, 2538: 10) มีความเห็นว่าการให้บริการประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Deliver Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

William H. Lucy Dennis and Gilbert Guthrie S. Birkhead (อ้างใน ลือชัย เจริญทรัพย์, 2538: 68) มองว่าการให้บริการมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

(1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือ ทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

(2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

(3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

(4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการเช่นเดียวกับแนวความคิดของ B. M. Verma อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประการหนึ่ง คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบให้บริการ

โอซูเกะ (Osueke, 1991: 4169-A อ้างใน จันทักกานต์ เจริญผล, 2546: 189) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลา ในสถานศึกษาของรัฐในคาโกต้าตอนใต้ ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลา

คืองานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากนโยบายของผู้บริหาร เงินเดือนต่ำ ผลประโยชน์ และค่าตอบแทนไม่พึงพอใจ ส่วนประกอบทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ ได้แก่ งานส่วนตัว การสอนส่วนตัว ความรับผิดชอบในอาชีพ ความก้าวหน้าในอาชีพ การนิเทศของผู้บริหาร สถานภาพทางด้านอาชีพ ความมั่นคงในอาชีพ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัว สิทธิในการตัดสินใจ และสมรรถภาพทางด้านเทคนิค

ชาลี ไตรจันทร์ (2539: 3) ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อการเกษตร แก่เกษตรกรรुकค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลของการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แนวโน้มในระดับที่มีปัญหามาก โดยเฉพาะในขั้นตอนการเร่งรัดชำระหนี้ ในลักษณะเกษตรกรรुकค้าไม่ชำระตามคำรับรองและติดตามไม่ค่อยพบตัว และปัจจัยที่เป็นปัญหาในการให้บริการที่พบคือ ในด้านผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา และภาษาของเกษตรกรรुकค้า ส่วนปัจจัยที่เกิดภายในองค์กร ธกส. ได้แก่ ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ การให้รางวัล การติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านกฎระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ ธกส. และปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร แต่จากการจัดลำดับปัจจัยดังกล่าวพบว่า ปัจจัยด้านกฎระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ ธกส. เป็นปัญหามากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์และการศึกษาของเกษตรกรรुकค้า ตามลำดับ

ถาวร โพธิ์สมบัติ (2535: บทคัดย่อ. อ้างใน ชาลี ไตรจันทร์, 2539: 18) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีในจังหวัดกาญจนบุรี ได้ตั้งปัจจัยการศึกษา 4 ประการ คือ

- (1) ความรวดเร็วในการให้บริการ
- (2) ความสะดวกในการให้บริการ
- (3) ความเสมอภาคในการให้บริการ
- (4) ความเป็นกันเองในการให้บริการ

พบว่าส่วนใหญ่แล้ว ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 4 ประการ แต่จุดที่ยังเป็นปัญหาในการให้บริการ คือ การบริการที่ยังไม่อำนวยความสะดวก การบริการที่ไม่เสมอภาคพบว่า การบริการที่ไม่เสมอภาคเป็นเพราะมีการเลือกที่รัก มักที่ชังต่อผู้มารับบริการเป็นส่วนใหญ่ และการบริการที่ไม่อำนวยความสะดวกเพราะข้าราชการมีเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เก่า ขาดการตรวจสอบ ตามระยะเวลาการทำงานผู้บริหารขาดความสนใจดูแลผู้ปฏิบัติ ยึดถือกฎระเบียบและข้อบังคับเป็นอย่างมากจนเป็นอุปสรรคต่อการบริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536: 13) ให้ความหมายของการให้บริการว่า หมายถึง การที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับกรให้บริการ ซึ่งอาจเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

- (1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- (2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
- (3) กระบวนการและกิจกรรม
- (4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- (5) ช่องทางการให้บริการ
- (6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการ คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

สมทรง รักเกตุ (2538: 82) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร จังหวัดพัทลุง ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มพบว่า ผู้ประกอบการที่จะลงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานสรรพากร จังหวัดพัทลุง ว่าเป็นการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความรวดเร็วในการให้บริการ รวมทั้งความซื่อสัตย์ และมีความเต็มใจในการที่จะให้บริการของสำนักงานสรรพากร จังหวัดพัทลุง ในภาพรวมเป็นการให้บริการที่ดีและสามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

วิบูลย์สวัสดิ์ จันทรากุล (2540: 4) ศึกษาเรื่องแนวความคิดในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา พบว่า คุณภาพการบริการและระดับความพึงพอใจของผู้ไปใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลาอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้การบริการเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการและเพื่อปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น ควรปรับปรุงแก้ไขในส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ 1. ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ 2. กระบวนการทำงาน และ 3. สภาพแวดล้อมเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานภาครัฐ และความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการต่อไป

วีรัชย์ กันตังกุล (2540: บทคัดย่อ อ้างใน ยุวภรณ์ ชูพรหม, 2544: 13) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการรับบริการสินเชื่อ ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหาดใหญ่

โดยศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับผู้ให้บริการ ปัจจัยขั้นตอนหรือกระบวนการ ปัจจัยลักษณะการติดต่อ และปัจจัยเกี่ยวกับทรัพยากร พบว่าปัจจัยผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

รุ่งฤดี เอี่ยมนิรันดร์ (2544: 70) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการจัดการศึกษาในโรงเรียนสหวิทยาเขตของผู้บริหาร ครู นักเรียน และผู้ปกครองในสหวิทยาเขตปทุมทูลกระหม่อม จังหวัดมหาสารคาม สรุปผลดังนี้ ผู้บริหาร ครู นักเรียน และผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ในสหวิทยาเขตปทุมทูลกระหม่อม จังหวัดมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาของแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านครู และบุคลากรทางการศึกษา และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารการศึกษา ด้านอาคารสถานที่ และด้านบริหารหลักสูตร และกระบวนการ ผู้บริหาร ครู นักเรียน และผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาในสหวิทยาเขตปทุมทูลกระหม่อม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม และรายด้าน 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหาร ครู และนักเรียนมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครอง

สิทขวัฒน์ ขวัญแก้ว (2549: 45) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนการศึกษาพิเศษ : กรณีศึกษาโรงเรียนสงขลาพัฒนาปัญญา พบว่าเจตคติของครูที่มีวุฒิทางการศึกษาพิเศษ สูงกว่าครูที่ไม่มีวุฒิทางการศึกษาพิเศษ ส่วนครูที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ครูในโรงเรียนเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา ทั้งภาครัฐ และเอกชน รวมถึงชุมชนที่เด็กพิการอาศัยอยู่ จะมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมทางสังคม และโอกาสให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจำแนกตามภูมิหลังของผู้ปกครอง ด้านเพศ อายุ รายได้ วุฒิการศึกษา และอาชีพ พบว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบริหารวิชาการ และด้านปกครองนักเรียน ผู้ปกครองมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผู้บริหารและครูโรงเรียนโสตศึกษา ที่มีอายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และวุฒิแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนโสตศึกษาไม่แตกต่างกัน

ชวงค์ ฉายะบุตร (2536: 11 – 14) เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุกจะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่า Package Service ดังนี้

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการ ที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มี

ความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่ได้รับบริการจากรัฐ ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับ ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่าง ต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก และต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและ ศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน ข้าราชการต้องมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจ และใช้เวลาให้บริการ น้อยที่สุด รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เร็วขึ้น

2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมีความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ใน การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงมิติเดียวที่จะประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ จากความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ โดยมีผู้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ ดังนี้

E.J. McCormick & L. R. Daniel (อ้างใน สุพร อยู่สถิตย์, 2539: 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้อง กันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Intensive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

พิทักษ์ ทรุษิม (2538 : 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ เรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับทัศนคติอย่างแยกไม่ออก

Wallestein (อ้างใน วรรณิ อิศวานนท์, 2538: 70) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End state in Feeling) ที่ ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

มุกกรินทร์ อินทวงศ์ (2543 : บทคัดย่อ อ้างใน ชูวาทกรณ์ ชูพรหม, 2544 : 12) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขา หาดใหญ่ ส่วนแยกคอกหงส์ โดยศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับสูง และในด้านระบบ การ มีความพึงพอใจในการรอการสอบสวนของเจ้าหน้าที่ในช่องที่ขอใช้บริการมากที่สุด ด้าน เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในการพูดจามารยาทของเจ้าหน้าที่สอบสวน ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ อาคาร สถานที่ มีความพึงพอใจในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ ส่วนในเรื่องที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความเพียงพอของช่องบริการ และระยะเวลาในการรอจดทะเบียน ตามลำดับ

เปรี๊ยม ฤทธิชู (2541: บทคัดย่อ. อ้างใน ยุวภรณ์ ชูพรหม, 2544 :12) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงาน 4 ด้าน คือ งานด้านป้องกันปราบปราม งานด้านสืบสวนสอบสวน งานด้านจราจร และงานบริการทั่วไปอยู่ระดับปานกลางและไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม เพศ อายุ การศึกษา ศาสนาและอาชีพ

สุภาพร สิทธิชัย (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจจากการรับบริการต่อสำนักงานประกันสังคม ศึกษากรณีสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปัตตานี พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจต่อการมารับบริการ พบว่า เพศ ศาสนา วุฒิการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดปัตตานีส่วนหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

สันติ วิริยะสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ ศรวรรณ (2534: 185 – 192) ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

(1) เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการจากธนาคารน้อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้านและสะดวกในการติดต่อ เหตุผลรองลงมาคือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคารและพนักงานธนาคารให้บริการดี ธนาคารมีหลายสาขา สะดวกในการใช้บริการและมีเครื่องบริการถอนเงินด่วน ATM

(2) การใช้บริการส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการทางด้านเงินฝาก รองลงมาคือด้านสินเชื่อและด้านต่างประเทศ

(3) ธนาคารที่ผู้ใช้บริการชอบมากที่สุด 5 อันดับ คือ

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารออมสิน และธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
5. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สุทธิ ปิ่นมา (2535 : บทคัดย่อ อ้างใน มานิต ขุนทอง, 2547: 16) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2535 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ของธนาคาร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ยกเว้นด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารเพียงด้านเดียวเท่านั้น ที่ลูกค้าพึงพอใจในระดับปานกลาง ลูกค้าของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและประกอบอาชีพธุรกิจ มีระดับความพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร มากกว่าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจและกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับในด้านสถานที่ประกอบบริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนในด้านความสะดวกที่ได้รับและในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

วัลลภา ชายหาด (2532 : 152 – 164) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและศึกษาระดับความพอใจของประชาชนที่มีต่อ 3 บริการ ได้แก่ บริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน บริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน และบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย โดยแยกพิจารณาในแต่ละบริการและพิจารณาโดยรวมจากทุกบริการด้วย ผลการวิจัยพบว่า อายุและลักษณะของเขตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน ลักษณะของเขตและความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย อายุระดับการศึกษาและลักษณะของเขตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการตั้งถังรองรับขยะส่วนบริการกวาดถนนตรอกซอยโดยแรงงานคน ไม่สามารถสรุปได้ และเมื่อพิจารณาบริการย่อย 3 ประเภทโดยภาพรวม ก็ไม่สามารถสรุปได้เช่นกัน

ณรงค์ การประจักษ์ (2543 : บทคัดย่อ อ่างใน มานิต ขุนทอง, 2547 : 18) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสมุทรปราการ ผลจากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสมุทรปราการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งแยกออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านการบริการทั่วไปและประชาสัมพันธ์ 2) ด้านการปรับปรุงที่ทำการและสภาพแวดล้อม 3) ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 4) ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และในระดับค่อนข้างมากคือด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

อุทัย พงศ์จันทร์เสถียร (2543: 75) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาจังหวัดตรัง โดยได้สำรวจความพึงพอใจ 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านชุดนิทรรศการและด้านคุณภาพการบริการ พบว่า โดยภาพรวมแล้ว

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาจังหวัดตรังอยู่ในระดับมาก

Maynard W. Shelly (อ้างใน สำนักนโยบายแผน กรุงเทพมหานคร, 2538: 1 – 4) ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกความพึงพอใจของมนุษย์มัก ได้แก่ ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการอย่างครบครัน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ก็คือ ลูกค้าผู้รับบริการจากธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขาถนนเพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่ออยู่อาศัยในเชิงการประเมินค่าความพึงพอใจตามระดับความมากน้อยที่ตนเองรู้สึก