

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำกรปกครอง
อำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่
เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิด และทฤษฎี

แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า

Maynard W. Shelly (1975) (อ้างในสายพิน เจริญสุขพัฒนา : 2546) ได้ศึกษา
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ
ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้
ให้เกิดความสุข ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อ
บุคคลมากกว่าความรู้สึกทางลบอื่นๆ อาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและ
ความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้
เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกใน
ทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ จะเห็นได้ว่าแนวคิดต่อความพึงพอใจมีความคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอ
สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น
เมื่อได้รับในสิ่งที่บรรลุดูมุ่งหมายในระดับหนึ่ง และจะลดลงเมื่อจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการ
ตอบสนอง

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ : 2541)
คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับ
ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ความหมาย ใน
ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) และ
ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะ
พบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็น 2 นัย คือ

ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังจากสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรืออีกนัยหนึ่งคือ “ความพึงพอใจ” หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวไว้ว่า ธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) 7 ด้าน หรือ 7 P's เพื่อสนองตอบต่อความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ(Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายทางธุรกิจ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตน หรือไม่มีก็ได้ ผลิตภัณฑ์สินค้าบริการความคิด สถานที่องค์กรหรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ ต้องมีสรรพประโยชน์มีคุณค่า
2. ด้านราคา (Price) ได้แก่ ราคาของบริการรวมทั้งเงื่อนไขต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินที่ธุรกิจเป็นผู้กำหนดขึ้น
3. ด้านการสถานที่จัดจำหน่าย (Place) ได้แก่ หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดจำหน่ายและการสนับสนุนการบริการเพื่อให้มีพร้อมที่จะบริการลูกค้า รวมถึงช่องทางที่จะทำให้ลูกค้าเข้าถึงบริการของธุรกิจ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ได้แก่ การติดต่อสื่อสารในเรื่องข้อมูล การตลาดและการให้บริการระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ

5. ด้านบุคลากร (People) หรือ พนักงาน (Employees) ได้แก่ คนที่มีส่วนร่วมใน กระบวนการให้บริการ ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งอื่น พนักงาน ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถสร้างค่านิยมให้กับธุรกิจได้

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ การสร้างหรือแสดงให้ลูกค้าเห็นถึง รูปแบบการบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น ความสะอาด ความรวดเร็วหรือผลประโยชน์ด้านอื่นๆ

7. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ได้แก่ ขั้นตอนหรือกระบวนการในการ ให้บริการ รวมถึงวิธีการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างและการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า เพื่อส่ง มอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2544) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาล นครเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อ การให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษาและกองคลัง ตามลำดับสำหรับกอง สาธารณะสุขและกองช่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับระดับ ความพึงพอใจด้านบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึง พอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับด้านพนักงาน ด้าน การบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านค่าธรรมเนียม มีระดับความพึงพอใจใน ระดับน้อยตามลำดับ

ในรายละเอียดของแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก อันดับแรกด้านบริการ ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทบริการ ด้านสถานที่ ได้แก่ ความ ชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ได้แก่ การกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงของเทศบาล ด้านพนักงานที่ให้บริการ ได้แก่ ความรู้ความชำนาญ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำหรับด้านค่าธรรมเนียม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

อันดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องในการคิดค่าปรับ ด้านอุปกรณ์ ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์
 ที่ให้บริการ ด้านขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนในการรับบริการรวดเร็วและถูกต้อง

ชาตรี ปันติ (2546) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน
 ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า
 ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่างานบริการของข้าราชการแต่เดิมที่ผ่านมาส่วนใหญ่
 พอใจ และส่วนใหญ่รู้สึกพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 56.9 แต่ยังพบปัญหา
 และอุปสรรคในการที่ยื่นคำร้องขอรับบริการในสำนักทะเบียนอำเภอนี้ คือ ไม่รู้ว่ามีขั้นตอน
 อะไรบ้าง รองลงมาคือ ระเบียบกฎหมายไม่ชัดเจน แต่ส่วนใหญ่ไม่หงุดหงิดจากการรับบริการ
 เพราะประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยถูกปฏิเสธจากเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ โดยเห็นว่า
 เหตุผลที่เจ้าหน้าที่แจ้งกรณีไม่ดำเนินการให้ตามคำร้องนั้นถูกต้องแล้ว เพราะเห็นว่าเป็นไปตาม
 ระเบียบราชการ และเนื่องจากการเตรียมเอกสารไม่ครบของผู้มาติดต่อเอง ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่
 คิดว่าความพร้อม ความกระตือรือร้น และความมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง
 ต่อความพึงพอใจในการมารับบริการ เพราะประชาชนจะได้อุ่นใจและได้รับความสะดวกในการมา
 ติดต่อราชการและทำให้มาใช้บริการมากขึ้น และส่วนใหญ่พอใจต่อการจัดสำนักงานของสำนัก
 ทะเบียนอำเภอสันทราย โดยให้เหตุผลว่า เป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อยดี รวดเร็ว ปรับปรุงทุก
 ด้านดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะพึงพอใจอันดับหนึ่งในด้านเจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะยิ้มแย้ม
 แจ่มใส รองลงมาได้แก่ ระบบการให้บริการดี เป็นธรรมต่อทุกคน เน้นระบบคิว