

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สำหรับแนวความคิดที่นำมาประกอบในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) และแนวความคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญ ที่จะป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจในการบริการ

#### ทฤษฎีและแนวคิด

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) (Kotler and Keller,2006:136) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง(Customer expectations) หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าต่ำกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ตรงกับความคาดหวัง บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำซากของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของผลิตภัณฑ์ต่อบุคคลอื่นต่อไปยิ่งผลของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังเท่าใด ผู้บริโภคจะยิ่งพึงพอใจมากเท่านั้น

แนวความคิดคุณภาพของการบริการ (Service Quality) (Parasuraman , Zeitham and Berry,1994 :201-230 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 340-342) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้า รับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่ได้รับ” (Perceived Services) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับ (Expected Services) โดยกำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพของการให้บริการ โดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการประกอบด้วย 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้ คือ

1. รูปลักษณ์ (Tangible) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้องและเชื่อถือได้

3. ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จะเป็นในการให้บริการ มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ความสามารถในการเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อ สื่อสาร และเข้าใจลูกค้า

5. การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

การสร้างบริการให้เกิดคุณภาพเพื่อให้ลูกค้ามีความพอใจจะมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้แก่ลูกค้า คือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) พนักงานที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน

4. มีความมีน้ำใจ (Courtesy) พนักงานต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการบริการโดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ได้รับต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ได้รับต้องสัมผัสรับรู้ได้

10. การเข้าใจลูกค้า (Understanding Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการ

โดยได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 22 รายการกระจายมาจาก 5 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ

รูปลักษณะ (Tangible) ประกอบด้วย

1. ความทันสมัยของอุปกรณ์
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
3. การแต่งกายของพนักงาน
4. เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ความไว้วางใจ (Reliability) ประกอบด้วย

1. ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
2. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
3. การทำงานไม่ผิดพลาด
4. การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
5. การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย

1. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
2. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
3. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ประกอบด้วย

1. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
2. เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
3. โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของกิจการผู้รับบริการ
4. ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
5. ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

1. ความเต็มใจที่จะให้บริการ
2. ความพร้อมที่จะให้บริการ
3. การติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
4. การวางแผนในการปฏิบัติต่อลูกค้า

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

**นิชากร กุปทยานนท์ (2544)** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 400 ราย ในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2544 และใช้สถิติทดสอบแบบไค-สแควร์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียหายเป็นเพศชายและเพศหญิงจำนวนเท่า ๆ กัน มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพเป็นโสด ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 - อนุปริญญา อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 1 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับ และระดับปานกลาง 4 ด้านคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ และด้านระยะเวลาในการบริการ โดยมีรายชื่อในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้ การแต่งกาย และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ ความทันสมัยของข้อมูล ความมั่นคง น่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน และการบริการที่ตรงต่อเวลา และพบว่าผู้เสียหายที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นรายด้าน 5 ด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้เสียหายที่ระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ และการต้อนรับแตกต่างกัน

**ปรีทัศน์ ตรีอินทอง (2546)** ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด ในระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546-31 มีนาคม พ.ศ. 2546 แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยในช่วงเวลาที่ศึกษาเป็นคนที่ในแถบเอเชียมากที่สุดคือ เป็นชาวญี่ปุ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนประจำปี โดยใช้จ่ายในวงเงิน 20,001-25,000 บาท สินค้าที่ซื้อส่วนใหญ่จะเป็นจำพวกผ้าไหม โดยเห็นว่าสินค้านี้มีราคาเหมาะสมสำหรับความคิดเห็นเรื่องการใช้เวลาการตรวจสอบสินค้า พบว่า ใช้เวลาไม่นานโดยเจ้าหน้าที่มี

จำนวนเหมาะสม สำหรับเวลาที่รอเพื่อรับเงินคืนภาษี มูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้เวลาไม่นาน และเรื่องค่าธรรมเนียมในการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มเห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว ในภาพรวมนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเรื่องการใช้บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ในด้านบวก การศึกษาด้านความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มแก่นักท่องเที่ยว ด้านสถานที่ ด้านเอกสาร และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เห็นได้ว่านักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.76, 3.50, 3.61, 3.70 และ 4.06 มีเพียงด้านการประชาสัมพันธ์ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.31) และความเห็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เพศชายมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.05) เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.46) ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ เพศชายมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.62) เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.38) ด้านสถานที่ผู้ใช้บริการที่มีแหล่งที่อยู่ในทวีปเอเชีย ทวีปยุโรป ทวีปอเมริกา เพศชาย และเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70) เท่ากัน ด้านเอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ผู้ใช้บริการที่มีแหล่งที่อยู่ในทวีปเอเชีย ทวีปยุโรป ทวีปอเมริกา เพศชาย และเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.31 และ 3.81 ตามลำดับ) ด้านประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการที่มีแหล่งที่อยู่ในทวีปเอเชีย ทวีปยุโรป ทวีปอเมริกา เพศชายมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74) ขณะที่เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.89) โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มของนักท่องเที่ยว

**ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550)** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อันประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า ด้านรูปลักษณะมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง มากที่สุดในความพึงพอใจสถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก มากที่สุดในความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี ด้าน

การให้ความมั่นใจ พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก มากที่สุดในความพึงพอใจด้านนิบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจาและมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก มากที่สุดในความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ ด้านการตอบสนอง พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก มากที่สุดในความพึงพอใจด้านการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ เมื่อจำแนกตามสถานีตำรวจ พบว่า สถานีตำรวจที่มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ มากที่สุดคือ สน.ภาษีเจริญ โดยมีความพึงพอใจระดับมากทั้ง 5 ด้าน ส่วนสถานีตำรวจที่มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ น้อยที่สุด คือ สน.เทียนทะเล โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านความน่าเชื่อถือและด้านการดูแลเอาใจใส่นอกจากนั้นมีความพึงพอใจปานกลาง ปัญหาการให้บริการ พบว่าปัญหาที่สำคัญอันดับแรกคือ ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการจึงทำให้บริการล่าช้า รองลงมาคือปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ ปัญหาความไม่สะอาด ระเบียบของสถานีตำรวจ ปัญหาระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้บริการล่าช้า ปัญหาอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ดี ล่าช้า ปัญหาเอกสาร ขาดสาร ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจที่มีไม่ทั่วถึงในการให้ข้อมูลกับประชาชน ปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของเจ้าพนักงาน ปัญหาไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล และคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปัญหาไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และปัญหาอื่นๆ (สถานีที่รับแจ้งความในคดีเกี่ยวกับครอบครัว สตรีและเด็ก ควรจัดเป็นห้องรับแจ้งความเฉพาะ สถานีตำรวจอยู่ห่างจากถนนใหญ่จึงเดินทางไม่ค่อยสะดวก โทรแจ้ง 191 แล้วไม่ได้รับความช่วยเหลือ)