

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ใช้ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Concept)

Phillip Kotler (2000: 136) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจคือการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง ถ้าการปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหวัง ลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าการปฏิบัติงานเท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าก็จะพอใจ ถ้าการปฏิบัติงานสูงเกินจากความคาดหวัง ลูกค้าก็จะพอใจหรือยินดีเป็นอย่างยิ่ง

Victor H. Vroom (1964) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้เพราะสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะทางด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546: 90) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าก็จะพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะพึงพอใจมากขึ้น

##### 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service Quality Concept)

Parasuraman และคณะ (อ้างถึงใน ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา 2547: 183-184) พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่คาดหวัง” กับ “บริการที่รับรู้” ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมิน

คุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ Parasuraman และคณะพบว่ามีการประเมินคุณภาพของบริการอย่างกว้างรวม 5 เกณฑ์ ดังนี้

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจได้ (Dependable)
2. ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และมีทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security)
3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ พนักงาน สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ
4. ความใส่ใจ (Empathy) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)
5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการในทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)

เกณฑ์สำคัญที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพของบริการนั้นเกือบจะทั้งหมด (ยกเว้นบางส่วนของ Tangibles) ล้วนเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการปฏิบัติงานของพนักงานที่ให้บริการลูกค้าทั้งสิ้น ดังนั้นกิจการบริการจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานที่ให้บริการลูกค้า ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อการรับรู้ของลูกค้าในเรื่องคุณภาพของการบริการของกิจการ

ฟิลิซท์ พิพัฒน์ โภคากุล (2546: 19) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ การดำเนินการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า) ในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้น ต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งก็คือที่สัมผัสกับลูกค้าโดยตรง โดยเน้นช่วงเวลาตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจนรับบริการเสร็จสิ้นและกลับไป ซึ่งตลอดช่วงเวลานี้เรียกว่า โมเมนต์ออฟทรูทซ์ (Moment OF Truth, MOT) คือช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจ ในการทำให้คุณภาพการบริการได้ผล ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง 2 ประการ คือ

1. การมีส่วนร่วมของพนักงาน การรับความคิดเห็นจากพนักงาน การขอข้อมูลเชิงลึกของการทำงานจากพนักงานและต้องมีการจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้และข้อมูลแก่พนักงาน
2. การมีมาตรฐานและการปฏิบัติตามมาตรฐาน ในการสร้างมาตรฐานที่ทำให้เกิดประโยชน์และสามารถนำไปใช้ได้จริง คือการสร้างมาตรฐานจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานจริง

เพราะผู้ปฏิบัติงานจริงเป็นผู้รู้ข้อมูลมากที่สุด และผู้ที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานก็คือ หัวหน้างาน ซึ่งจะเป็นผู้ติดตาม ควบคุม และช่วยปรับปรุง การทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เจนตา รัตนพานี (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร จากการศึกษา ประชาชนกลุ่มตัวอย่างอายุ 15 ปี ขึ้นไป ที่ติดต่อราชการที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ความพึงพอใจต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร คือ ทักษะติดต่อระบบราชการ ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานครนั้นคือ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาและประเภทของงานที่มาติดต่อ

ศุภชัย ช่วยชู (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่ต่างกัน ด้านระบบการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

วสันต์ เตชะฟอง (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ณ เทศบาลตำบลหางดง จำนวน

100 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ ภาพรวมของปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ความรู้ ทักษะของเจ้าหน้าที่และแนวทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละคน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนแนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ การพัฒนาบุคลากรและอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติมและสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร โดยศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ตามปัจจัยลักษณะบุคคล และปัจจัยด้านการมาใช้บริการ รวมทั้งความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการ จากประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ระบบ One-stop Service ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 399 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ พบว่า ประชาชนในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในการบริการพบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภทของบริการ การรับรู้กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า เพศ ระดับการศึกษาอาชีพ และระดับความคาดหวังของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน ความคาดหวังในการมาใช้บริการกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ มีความสัมพันธ์ในทางบวก กล่าวคือ ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในการบริการที่ตีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น