



แนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศ ขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง

Guidelines for the Development of Service Quality for Aerial Workers In A Government Organization

สหรัศม์ หิรัญญธนาภวอดล. คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร. คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

Saharat Heruntanaphuwadoln. Faculty of Management Science, Panyapiwat Institute of Management.

Tanasit Poempian. Faculty of Management Science, Panyapiwat Institute of Management.

Email: singtosaharat@gmail.com

Received: 28 July 2023 ; Revised: 11 August 2023 ; Accepted: 28 August 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพด้านการให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง 2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการ จำนวน 246 คน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ บุคลากรด้านการบริการที่ทำหน้าที่ให้บริการ 15 ราย และผู้บริหารขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง 5 ราย รวมทั้งสิ้น 20 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ การหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและค่าความผันแปร ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการการวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปข้อมูลเชิงพรรณนา โดยผลการศึกษามีดังนี้

1. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศ ขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า ความต้องการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศ ขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในการส่งผลจากปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลประกอบด้วยการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ($B = -0.24$) โดยสามารถพยากรณ์ได้ค่าร้อยละ 33.5 และค่าความแปรผัน ($R^2 = 0.97$) ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง มีดังนี้ 2.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ควรพัฒนาในมิติด้านอาคารและสถานที่ ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ด้านผู้ให้บริการ และด้านความสะอาดและความปลอดภัย 2.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ควรมุ่งเน้นเรื่องความรวดเร็วและตรงต่อเวลา ความถูกต้อง ความปลอดภัยในการเก็บข้อมูลของลูกค้าและความสม่ำเสมอในการบริการ 2.3 การตอบสนองลูกค้า (Responsive) ควรแสดงออกถึงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือผู้มารับบริการ และมีการให้บริการที่เท่าเทียมให้กับทุกคนที่มาใช้บริการ

2.4 การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) ควรเน้นย้ำในเรื่องความรู้ความสามารถให้บุคลากรมีความรู้และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง พัฒนาบุคลากรภาพที่ดี และสร้างมาตรฐานในการให้บริการ และ 2.5 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) ควรให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังต้องมีความเข้าใจในปัญหา ความต้องการของผู้มาใช้บริการ

คำสำคัญ: คุณภาพด้านการให้บริการ, ผู้ทำการในอากาศ

Abstract

The objectives of this research were (1) to study factors affecting service quality of air operators of a government organization, and (2) to develop guidelines for improving service quality for air operators of a government organization. A mixed research methodology was employed. Quantitative research was conducted by using a survey. The research instrument was a questionnaire. The sample group consisted of 246 service customers. On the other hand, qualitative research was conducted by using in-depth interviews. The key informants were 15 personnel who were responsible for providing services and 5 executives of a government organization, totaling 20 people. The data analysis for the quantitative research used frequency, percentage, mean, standard deviation, multiple regression analysis, and the variation. For the qualitative research, content analysis and descriptive analysis were used. The results were as follows:

1. From the study of the factors affecting customer satisfaction towards the service provided by air operators of a government organization, it was found that the development needs of the service quality in terms of 'Empathy' affected customer satisfaction towards the service provided by air operators of a government organization, with statistical significance at the 0.05 level, The results showed that affecting factors include understanding and knowing the customer ($B = -0.24$) with a predictor between 33.5 and the variation ($R^2 = 0.97$) while other factors did not affect customer satisfaction.

2. The guidelines for improving service quality for air operators of a government organization were as follows: 2.1 Tangibles should be improved in terms of buildings and locations, facilities, service staff, and cleanliness and safety; 2.2 Reliability should focus on speed and punctuality, accuracy, security in customer data collection, and consistency in service; 2.3 Responsive should exhibit the willingness to assist customers or service recipients, and has equality in providing services to every individual customer; 2.4 Assurance should emphasize on the knowledge and ability of personnel to ensure they possess an adequate level of knowledge and, thus, can inform accurate information, the development of a good personality, and the creation of service standards; and 2.5 Empathy should focus on serving each customer with care and friendliness and taking care of customers like relatives. In addition, service staff should have an understanding of the problems and needs of customers.

Keywords: Service Quality, Air Operators

บทนำ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการ ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนากระบวนการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน สอดคล้องกับ มาตรฐานสากล และ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน มุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการ ปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน ในการบริหารและดำเนินงาน ของส่วนราชการ ได้แก่ การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์การจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์การดำเนินการ (สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ, 2558) จากการที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ นั้นได้มีเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มุ่งเน้นบุคลากร ซึ่งมองเห็นคุณค่าของบุคลากรในด้านการเรียนรู้และการให้ความสำคัญกับบุคลากรและเครือข่าย แสดงให้เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของ การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าและความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรภาครัฐ การพัฒนาทักษะและศักยภาพของกำลังคนภาครัฐและ เตรียมความพร้อมบุคลากรภาครัฐสู่ประชาคมอาเซียน เป็นภาระกิจการดำเนินงานหลักในปัจจุบันของ สำนักงาน ก.พ. โดยมีความมุ่งหวัง ให้บุคลากรภาครัฐมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ดังนี้ 1) ความเป็นมืออาชีพ (Professional) มีสมรรถนะในการทำงาน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทำงานเป็นทีม และมีความรู้เชิงลึกในภารกิจที่ ตนเองปฏิบัติ 2) ความเป็นนานาชาติ (International) 3) ความเป็นผู้สนับสนุน (Facilitator) 4) เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2558, น.2) ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรในองค์กรจึงเปรียบเสมือนการพัฒนาองค์ประกอบ หรือปัจจัยสำคัญให้ ครอบคลุมสมบูรณ์กับองค์กร เพื่อก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เน้นความสำคัญ และมีเป้าหมายในการสร้าง องค์ความรู้และการพัฒนาประเทศชาติ

องค์กรรัฐแห่งหนึ่งเป็นสถาบันที่ให้บริการแก่ผู้ทำการในอากาศ ภายใต้การกำกับดูแลของกองทัพ อากาศและกระทรวงกลาโหม มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนด้านเวชศาสตร์การบิน ดำเนินการเกี่ยวกับการ ตรวจคัดเลือก รักษา แนะนำ ควบคุม ส่งเสริมสุขภาพ ออกหนังสือสำคัญทางการแพทย์ แก่เจ้าหน้าที่และ ผู้ทำการในอากาศ วางแผน อำนาจการและดำเนินการลำเลียงผู้ป่วยทางอากาศ รวมทั้งช่วยเหลือผู้ประสบภัยใน การบิน ส่งเสริมความปลอดภัยในการบิน สอบสวนหาสาเหตุทางการแพทย์ในกรณีอากาศยานอุบัติเหตุ ทำสถิติ ค้นคว้า วิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับเวชศาสตร์การบิน ดำเนินการผลิตฝึกศึกษา อบรมวิชาการเวชศาสตร์การบิน รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านเวชศาสตร์การบินแก่เจ้าหน้าที่ และผู้ทำการในอากาศเหล่าทัพอื่น และพลเรือนให้เป็นไปตามมาตรฐานของกองทัพอากาศ และองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ จะเห็นได้ว่าบุคลากรทุกระดับมีหน้าที่หลักในการให้บริการแก่ประชาชน ข้าราชการ และผู้ทำการในอากาศ เนื่องจากบุคลากรทั้งหมดล้วนมีส่วนสำคัญในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการ ตรวจคัดเลือก รักษา แนะนำ ควบคุม ส่งเสริมสุขภาพ ออกหนังสือสำคัญทางการแพทย์ แก่เจ้าหน้าที่ และผู้ทำการในอากาศ วางแผน อำนาจการและดำเนินการลำเลียงผู้ป่วยทางอากาศ รวมทั้งช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยในการบิน ส่งเสริมความปลอดภัยในการบิน สอบสวนหาสาเหตุทางการแพทย์ในกรณี อากาศยานอุบัติเหตุ เป็นต้น ดังนั้นคุณภาพการให้บริการ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินกิจการขององค์กร

ปัจจุบันองค์กรรัฐแห่งหนึ่ง ทำข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการประจำเดือนของ องค์กรทุกเดือนพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องของการให้บริการเสมอและยังไม่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องของการให้บริการขององค์กร โดยยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ในบางส่วน

โดยเฉพาะงานด้านการบริการสำหรับผู้ทำการในอากาศ หากยังไม่มี การดำเนินการจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศต่อไปอาจส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีเกณฑ์ลดต่ำลง (สถาบันเวชศาสตร์การบินกองทัพอากาศ, 2560) ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภายในองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่ต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การให้บริการแก่ประชาชน ข้าราชการและผู้ทำการในอากาศ ได้อย่างมีคุณภาพ จากข้อมูลที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นทำให้เห็นได้ว่าบุคลากรในองค์กรจำเป็นต้อง ได้รับการพัฒนา ด้านการให้บริการที่หลากหลาย และถูกต้องตามความต้องการ เพื่อที่จะสามารถใช้ศักยภาพของบุคลากร ได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการตาม เป้าหมายขององค์กร ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ในองค์กรแห่งนี้จึงสนใจ ที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศในองค์กรรัฐแห่งหนึ่ง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพด้านการให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง
2. เพื่อได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง

สมมติฐานการวิจัย

ความต้องการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศ ขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. คุณภาพด้านการให้บริการ หมายถึง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ ทฤษฎี เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมบริบทขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง เป็นหลักของกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มี ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบ ของสำนักงาน รวมถึงทำเลที่ตั้ง ให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการ ที่มอบให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอมีการเก็บข้อมูลของ ลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ ลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็วก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอหรือรบกวนลูกค้าแล้วต้องรีบตอบสนอง ให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย

4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่องใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของบุคลากรด้านการบริการสำหรับผู้ทำการในอากาศในองค์กรรัฐแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของ Millet (1954, p. 397) มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่ได้มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ช่อदार เมืองพรหม (2562) ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ซึ่งผลการวิจัย พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง” เป็นการวิจัยเชิงแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Mixed-Method Research) โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี เนื้อหา จากเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการทำวิจัยเชิงคุณภาพ จากนั้นดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) เพื่อหาประเด็นรายละเอียด เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในหน่วยงาน โดยสัมภาษณ์กับบุคลากรด้านการบริการ ผู้บริหาร และผู้รับบริการในองค์กรรัฐแห่งหนึ่ง กลุ่มละ 5 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน สัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview)

ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการนำผลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 มาศึกษา โดยศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี เนื้อหา จากเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพขององค์กร และนำผลวิจัยจากระยะที่ 1 มาประกอบการสร้างแบบถาม โดยแบบสอบถามนั้น สร้างแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อสอบถามระดับความต้องการในการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการและความพึงพอใจของผู้ทำการในอากาศที่มาใช้บริการจากองค์กรรัฐแห่งหนึ่งต่อด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลกับการบริการสำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ประชากร คือ ผู้มารับบริการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่งในรอบ 1 เดือน จำนวน 600 คน จากจำนวนผู้มารับบริการเฉลี่ยในรอบสามเดือน โดยเฉลี่ย 30 คนต่อวัน โดยนับจากวันปฏิบัติราชการ คือ 20 วันต่อเดือน ดังนั้นจะมีผู้มารับบริการเฉลี่ย 600 คนต่อเดือน ใช้ข้อมูลในเดือนที่เก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยเป็นหลัก กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางอ้างอิงของ Krejcie and Morgan ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับค่าความคลาดเคลื่อน 5% โดยวิธีการได้มาของกลุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน โดยข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ระยะที่ 3 การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการนำผลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 2 มาศึกษา โดยการวิเคราะห์ที่เป็นข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง และทำการวิจัยโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) ผู้วิจัยจะทำการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 5 ราย ดำเนินการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก เพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการที่ให้บริการประชาชนขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง โดยมีประเด็นสัมภาษณ์เจาะลึกเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการในหน่วยงาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ผลการสำรวจแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 246 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.40 มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.90 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.30

1.2 ความต้องการในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง โดยที่ประเด็นที่มีความต้องการในการพัฒนามากที่สุด ได้แก่ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) (X BAR = 4.18) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (X BAR = 4.18) แต่อย่างไรก็ตามในภาพรวมมีความต้องการในการพัฒนาคุณภาพอยู่ในระดับมาก (X BAR = 4.11)

1.3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรรัฐแห่งหนึ่งโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($X \text{ BAR} = 1.89$) โดยที่ประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค ซึ่งยังอยู่ในระดับความพอใจที่น้อย ($X \text{ BAR} = 1.96$) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพอใจน้อยที่สุดคือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับพอใจน้อย ($X \text{ BAR} = 1.83$) จากผลลัพธ์ดังกล่าว แสดงให้เห็นได้ชัดเจนว่า องค์กรรัฐแห่งหนึ่งยังขาดการบริการอย่างต่อเนื่อง

1.4 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า ความต้องการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศ ขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นปัจจัยที่มีผลประกอบด้วยการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ($B = -0.24$) โดยสามารถพยากรณ์ได้ค่าร้อยละ 33.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = 0.96$) ค่าความแปรผัน ($R^2 = 0.97$) ค่าความแปรผันที่ปรับได้แล้ว ($\text{Adjust } R^2 = 0.98$) และค่าสัมประสิทธิ์ ($\text{Beta} = 0.53$) ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ ความต้องการพัฒนาคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

การศึกษานวทางด้านคุณภาพของการให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศ กับบุคลากรด้านการบริการผู้บริหารระดับสูง และผู้รับบริการในองค์กรรัฐแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) ขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง ได้แนวทางในการให้บริการอย่างมีคุณภาพทั้งหมด 5 ด้านดังนี้

2.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ สิ่งที่สามารถจับต้อง มองเห็น และสัมผัสได้ สามารถแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) ด้านอาคารและสถานที่ ควรจะประกอบไปด้วยตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงาน สามารถเข้าถึงได้ง่าย การจราจรสะดวกสบาย มี Location ใน Google Map ที่สามารถค้นหาได้ง่ายและแม่นยำ การวางแผนผังอาคารและโครงสร้างของอาคารไม่ซับซ้อน การตกแต่งอาคารสถานที่เป็นไปอย่างสวยงาม

2) ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ควรจะประกอบไปด้วยอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่ทันสมัย ป้ายประกาศ สัญลักษณ์ต่าง ๆ เอกสาร แผ่นพับ ห้องน้ำ ลานจอดรถ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ และการสื่อสารมีความพร้อม ทันสมัย และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ด้านผู้ให้บริการ ผู้ที่ให้บริการหรือพนักงานทุกภาคส่วนที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการทุกรูปแบบควรแต่งกายให้สุภาพ ดูสะอาด เรียบร้อย มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อความต้องการ และมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดีและหน้าตาหา ไม่ดูดุหรือดูโหด ไม่อยากเข้าหาจะต้องมีบุคลิกภาพที่พร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะน่าฟัง ใช้น้ำเสียงหรือโทนเสียงที่นุ่มนวลในการแจ้งข่าวสาร หรือข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างมั่นใจ โดยเฉพาะข้อมูลด้านความปลอดภัย พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องต่าง ๆ

4) ด้านความสะอาดและความปลอดภัย มีการทำความสะอาดของอาคาร อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ให้ดูสะอาด ใหม่และพร้อมใช้งานเสมอ พร้อมทั้งด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ ในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ และรวมถึงความปลอดภัยทางด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ที่มาใช้บริการ

2.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ สิ่งที่เกิดขึ้นต่อจิตใจของผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้เป็นประเด็นดังต่อไปนี้

1) การตรงต่อเวลา ควรจะมีการบริการสามารถทำได้รวดเร็วและตรงต่อเวลาตามที่ระบุหรือแจ้งให้กับผู้มารับบริการทราบ และสามารถปฏิบัติตามการให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด ได้กล่าวถึงในเรื่องเวลาในการให้บริการว่า การบริการเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่เหมาะสม รวดเร็ว และตรงไปตรงมา

2) ความถูกต้องเหมาะสม ควรจะมีการให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน แม่นยำ ถูกต้อง และเหมาะสมกับเวลาที่กำหนดและรูปแบบต่าง ๆ ในการให้บริการ มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและสามารถแนะนำ ให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมาและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ และพร้อมที่จะแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ

3) ความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล ควรจะมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ระบบการเก็บข้อมูลมีความปลอดภัย ไม่รั่วไหลและไม่สามารถนำข้อมูลจากผู้ที่มีเจตนาที่ไม่ดีออกไปใช้อย่างอื่นได้ง่าย

4) ความสม่ำเสมอในการบริการ ไม่ว่าจะมาใช้บริการกี่ครั้ง การให้บริการก็ยังคงตรงตามมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสามารถสร้างความประทับใจ ความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ และความสม่ำเสมอในการบริการ

2.3 การตอบสนองลูกค้า (Responsive) ในอุตสาหกรรมบริการ หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการด้านต่าง ๆ การตอบสนองต่อลูกค้าหรือผู้มารับบริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญเช่นกันที่จะยังช่วยสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความประทับใจให้ลูกค้าได้เช่นเดียวกัน ซึ่งจากการสัมภาษณ์ สามารถสรุปออกมาเป็นข้อมูลสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1) ควรจะมีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการต้องกล่าวทักทาย สวัสดีและคอยแจ้งความเคลื่อนไหวหากมีการรอคิว และเข้าหาลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น สอบถามลูกค้าให้ทราบถึงข้อมูลต่าง ๆ โดยทันทีทันใด

2) ควรจะมีการให้บริการที่เท่าเทียมให้กับทุกคนที่มาใช้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติลูกค้า หรือให้บริการโดยหวังผลตอบแทนอย่างอื่น และดูแลลูกค้าทุกท่านด้วยความเป็นมิตรประดุจดังสมาชิกในครอบครัว ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะไม่ถูกทอดทิ้งและได้รับการตอบสนองอยู่ตลอดเวลา

2.4 การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การสร้างความเชื่อมั่น และความมั่นใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญอีกหนึ่งอย่างที่ไม่ควรมองข้าม นอกเหนือจากการบริการทางด้านอื่น ๆ แล้ว การสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าสามารถช่วยให้องค์กรมีชื่อเสียงและสามารถดึงดูดลูกค้าให้มากขึ้นด้วย ซึ่งการสร้างความมั่นใจในการให้บริการแก่ลูกค้า นั้น สรุปออกมาเป็นประเด็นได้ดังนี้

1) ด้านความรู้ความสามารถ พนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ด้านบุคลิกภาพ การที่พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี อ่อนโยนอบอุ่น มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ มีความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ ไม่ก้าวร้าว

3) ด้านมาตรฐานในการให้บริการ การที่องค์กรนั้นมีหลักประกันว่าสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการได้ และยังรวมถึงมาตรฐานต่าง ๆ ของสถานที่บริการ การรับประกัน ผู้รับบริการอาจจะวัดคุณภาพจากรางวัลต่าง ๆ ที่ทางผู้ให้บริการเคยได้รับ

2.5 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) การเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และรู้จักลูกค้ารวมถึงความสามารถในการจดจำลูกค้า จดจำรายละเอียดต่าง ๆ ชื่อ ใบหน้า รูปร่าง น้ำเสียง ความต้องการของลูกค้า

เป็นการแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจในรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ของลูกค้า การปฏิบัติต่อลูกค้าในทำนองนี้จะเป็นการส่งผลทางจิตใจต่อลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ความสะดวกใจ ความพึงพอใจและความประทับใจ ได้เป็นอย่างดีทำให้ส่งผลดีต่อองค์กรในหลายด้าน ซึ่งในการสัมภาษณ์สามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

1) ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ต้องมีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคนอย่างเหมาะสม

2) ด้านความเข้าใจลูกค้า ความสามารถในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในปัญหา ความต้องการ ความจำเป็น อารมณ์ความรู้สึก และการกระทำที่แสดงออกมา การพูดคุย การฟังอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้เข้าใจเป้าหมายและประเด็นที่ต้องการแก้ไข ความเห็นอกเห็นใจ คือ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ให้ความสนใจกับลูกค้า รวมถึงมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันตามบริบท

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพด้านการให้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านที่ 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านที่ 3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) ด้านที่ 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และด้านที่ 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) พบว่า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับผู้ทำการในอากาศ ขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งความต้องการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีความสัมพันธ์ในทิศทางลบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเมื่อพิจารณาข้อมูลค่าเฉลี่ย ระหว่างความต้องการพัฒนาคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นมีค่าเฉลี่ยในลักษณะตรงข้าม กล่าวคือ ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้มีการพัฒนาคุณภาพบริการในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานจะต้องเร่งพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการตามบริบทขององค์กรที่ต้องให้บริการแก่ผู้ทำการในอากาศโดยเฉพาะ ซึ่งสอดคล้องกับ Parasuraman, Ziethaml & Berry (2013) ที่กล่าวว่า การสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ควรพัฒนาการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการ สำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่ง

1) การบริการแบบรูปธรรม จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ได้ข้อสรุปว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการแบบเป็นรูปธรรม สำหรับผู้ทำการในอากาศขององค์กรรัฐแห่งหนึ่งนั้น คุณภาพการบริการนั้นจะต้องประกอบไปด้วย การบริการที่สามารถจับต้องได้ไม่ว่าจะเป็นในด้านอาคารและสถานที่ ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกด้านผู้ให้บริการด้านความสะดวกและความปลอดภัย โดยสามารถอ้างอิงได้จาก วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ได้กล่าวว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการให้บริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับสัมผัสแต่ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่นำมาซื้อขายกันได้ รัชพล โยบัวเทศ (2558) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การเสนอบริการที่ดีที่สุดด้วยความตั้งใจในช่วงเวลาที่เหมาะสมทั้งรูปแบบ เวลา และสถานที่กับลูกค้า เพื่อทำให้ได้รับความพอใจสูงสุด ซึ่งมักเปรียบเทียบการบริการจากสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง ซึ่งถ้าสิ่งที่ได้รับบริการนั้นสูงกว่าที่คาดหวัง

จะทำให้ได้รับความพอใจในทางบวก ลูกค้าน่าจะเกิดความประทับใจสูงสุด ทำให้รู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปและจะทำให้เกิดการบอกต่อไปยังคนรู้จักแต่ถ้าสิ่งที่ได้รับบริการนั้นน้อยกว่าที่คาดหวังไว้จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ไม่ประทับใจและจะไม่เกิดการบอกต่อ ซึ่งอาจเป็นผลเสียที่ไม่มีบริษัทใด ๆ อยากรให้เกิดขึ้น

2) ความน่าเชื่อถือ ซึ่งความน่าเชื่อถือขององค์กรสามารถวัดและประเมินได้จากคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดและประเมินความน่าเชื่อถือจากคุณภาพการให้บริการได้ดังนี้ การตรงต่อเวลา ความถูกต้องเหมาะสมความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล ซึ่งจากผลวิจัยของผู้วิจัยนั้นสามารถอ้างอิงได้จาก วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความจำเป็นต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

3) การตอบสนองลูกค้า การตอบสนองต่อลูกค้าหรือผู้มารับบริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญเช่นกันที่จะยังช่วยสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความประทับใจให้ลูกค้าได้เช่นเดียวกัน จากการรายงานผลสามารถสรุปผลออกมาดังนี้ ๆ ได้ว่า การตอบสนองต่อลูกค้าในด้าน ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือผู้มารับบริการ และมีการให้บริการที่เท่าเทียมให้กับทุกคนที่มาใช้บริการ ซึ่งสามารถอ้างอิงได้จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ Millet (1954, p. 13) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ทำให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ ประวร ไชยอ้าย (2556) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ สถานะที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการและบัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์ (2560) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติที่มีการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ตลอดจนเกิดความพึงพอใจ ความประทับใจในการบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้บริการ ถูกตอบสนองมากน้อยเพียงใด โดยเมื่อความคาดหวังของผู้รับบริการมากกว่าการรับรู้ถือว่าการให้บริการยังไม่มีคุณภาพและเมื่อการรับรู้เท่ากับหรือเกินกว่าความคาดหวังจะถือว่าการให้บริการมีคุณภาพหรือมีคุณภาพระดับดี

4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า จากการศึกษานี้ของผู้วิจัย สามารถอธิบายผลของการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าได้โดยผ่านการให้บริการในด้านบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการและด้านมาตรฐานการบริการ ซึ่งการบริการในสองด้านนี้สามารถสร้างความพึงพอใจต่อการบริการได้ และสามารถยืนยันคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับที่ศิริ พันธุ์ทา (2562) อธิบายว่า คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ซึ่งการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้นั้นหน่วยงานจะต้องให้บริการ โดยปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดีตามความคาดหวัง และมีมาตรฐานในการให้บริการ

5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า จากการศึกษาพบว่า การเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อจิตใจของลูกค้า ซึ่งสามารถอธิบายผลการศึกษานี้ได้ว่าการดูแลเอาใจใส่ และการรู้จักลูกค้าสามารถเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการได้ โดยผลการศึกษาประเด็นนี้สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของศุภกัญญา จันทรุกขา (2558) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและหวนกลับมาใช้บริการซ้ำซึ่งการบริการต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า ต้องใส่ใจ และปรับปรุงให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- รัชพล โยบัวเทศ. (2558). *ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- บัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์. (2560). คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 15(1): 139-148.
- ประวร ไชยอ้าย. (2556). *คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีของประชาชนผู้ใช้บริการ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา].
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ ความผูกพัน ต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ศิริ พันธทา. (2562). การสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมปัจจุบัน. *Journal of Modern Learning Development*, 4(2): 32-47.
- ศุภกัญญา จันทรุกขา. (2558). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี*. [รายงานโครงการเฉพาะบุคคล ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี].
- สถาบันเวชศาสตร์การbinกองทัพอากาศ. (2560). *ข้อมูลองค์กร*. <http://iam.rtaf.mi.th>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2558). *รายงานประจำปี 2558*. นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: บริษัท วิชั่น ฟรันทแอนด์มีเดีย จำกัด.
- ช่อดาว เมืองพรหม (2562). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี. กรุงเทพฯ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 18(2): 62-71.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the publics service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book Compan.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 -50.