

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง : ศึกษาเฉพาะกรณี อาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา ซึ่งเป็นการศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต้องการให้การบริการแก่ผู้รับบริการภายในที่ใช้บริการของแผนกซ่อมบำรุงซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อดังนี้

1. ภาระของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ภาระของพนักงานซ่อมบำรุง

แผนกซ่อมบำรุง อาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา มีหน้าที่ดำเนินการให้บริการต่อไปนี้

1. บริการบำรุงรักษา ระบบประกอบอาคารทั้งหมดภายใน อาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา ประกอบด้วย
 1. ระบบไฟฟ้า
 2. ระบบไฟฟ้าสำรอง
 3. ระบบปรับอากาศ
 4. ระบบบำบัดน้ำเสีย
 5. ระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย
 6. ระบบลิฟท์
2. บริการซ่อมแซมติดตั้งงานต่างๆเกี่ยวกับอุปกรณ์ไฟฟ้า
3. งานติดต่อประสานงาน ให้คำปรึกษา ควบคุมงานปรับปรุงพื้นที่ภายในอาคาร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนพึงปรารถนา ความพึงพอใจอาจจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ หลายด้านความพึงพอใจอาจจะมีสาเหตุสิ่งเร้าต่างๆ สิ่งเร้าอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาหรืออยากอยู่ใกล้ชิด ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม และกระบวนการในการลดความตึงเครียดความสำคัญทางทฤษฎีของความพึงพอใจอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการบริการ ดังนั้น จึงมีนักวิชาการเป็นจำนวนมากที่ใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัดคุณภาพของการบริการ

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 577) ได้มีความหมายคำว่า “ พอใจ ” หมายถึง สนใจ ชอบ เหมาะสม

ทิวฟิน และ แม็คคอกมิก (Tiffin & McCormick , 1965 อ้างอิงใน สุจินดา เหมเวช , 2545 , หน้า 5) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วรูม (Vroom, 1964 อ้างอิงใน สุจินดา เหมเวช 2545 , หน้า 6) กล่าวว่าทัศนคติความพึงพอใจในส่วนหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจ

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2515 อ้างอิงในสุจินดา เหมเวช , 2545, หน้า 6) กล่าวถึงความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

ชัยนันท์ เรื่องสุวรรณ (2544,24) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ ความพึงพอใจ ” คือความรู้สึกหรือทัศนคติบุคคลที่มีต่อเรื่องหนึ่งเรื่องใดในเชิงประเมินดีหรือเลว โดยต้อง มีลักษณะที่เป็นทิศทางว่าชอบ หรือ ไม่ชอบ ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติอย่างแนบแน่นแยกไม่ออก

ศรันท์ ทิพย์บำรุง (2544, หน้า 17) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินการคาดหวังของบุคคลถึงผลที่จะเกิดขึ้นหาก

เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ระดับความพึงพอใจจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลที่เกิดขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นพอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการที่บุคคลคาดหวังไว้ได้

ขอบข่ายความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติคือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดย บุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงาน ที่ทำความก้าวหน้าการบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการบริการซึ่งกำหนดเป้าหมายของการศึกษาของสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจพร้อมค้นหาเหตุปัจจัยความพึงพอใจนั้นเป็นกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วยซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างที่จะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในส่วนขององค์ประกอบด้านต่างๆดังนี้

องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบพอใจ เป็นใจ และ ความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

อัจฉรา โทบุญ (2534, หน้า 9) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มีมารับบริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่างๆดังนี้

1. เวลาที่ใช้ในการให้บริการ
2. ความสะดวกของอาคารสถานที่
3. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความถูกต้องของเอกสาร
5. วิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่
6. ความสะดวกของระบบงานทะเบียนราษฎร

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516, หน้า 552-553 อ้างถึงใน พรพรรณ เกิดในมงคล, 2542, หน้า 25-26) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากการให้บริการคู่กับการมาใช้บริการ
2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่า การบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม
3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบสนองจากการใช้บริการ
5. ประชาธิปไตยจากการใช้บริการ คือผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ
6. ความมีระเบียบในการบริการ

วิชาญ ฤทธิรงค์ (2538, หน้า 52) ได้ชี้แนะว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจ อยากที่จะมาใช้บริการอีกควรดำเนินการดังนี้

7. พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
8. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
9. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
10. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่างๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
11. ให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
12. สถานที่ทำงาน ต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า
13. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้า หรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
14. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและลูกค้าชนิดปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลมากที่สุด
15. การพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้
16. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

สุทธิ ปั้นมา (2535, หน้า 9) ได้อธิบายความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจ ที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ
2. ด้านสถานที่ประกอบการ
3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ

5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

เลิศสิน จีงจรัสทรัพย์ (2535) ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของสาขาภิบาลหนองเรือ คอนโมง และหนองแก อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พิจารณาได้จากคุณลักษณะของบริการ 5 ด้านดังนี้

1. ด้านความเสมอภาค
2. ด้านทันเวลา
3. ด้านความเพียงพอ
4. ด้านความต่อเนื่อง
5. ด้านความก้าวหน้า

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 428 อ้างถึงใน กศศิริ พรหมมาสา, 2544, หน้า 37) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าหมายถึง การกระทำหรือสมรรถนะที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือ บุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ ผลิตผลของการบริการอาจเกี่ยวข้อง หรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ

กรอนรอส (Gronroos, 1990 อ้างถึงใน กศศิริ พรหมมาสา, 2544, หน้า 37) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่มีก็ตามเกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

เว็บบอร์ (Weber, 1996 อ้างถึงใน จามจุรี จันทรटना, 2543, หน้า 21) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กำพล เกียรติปฐมชัย (2538 อ้างถึงใน จามจุรี จันทรटना, 2543, หน้า 20) ซึ่งกล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วยประชาชนที่มารับบริการนอกจากข้าราชการจะมีหลักการให้บริการข้างต้นแล้ว ควรจะรู้ว่าประชาชนต้องการอะไรเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้องและเกิดความพึงพอใจ

คุณสมบัติของการเป็นพนักงานผู้ให้บริการที่ดี

1. จะต้องเป็นผู้ริเริ่มสร้างความพอใจให้กับลูกค้าหากพนักงานผู้ใดสามารถที่จะบริการให้ลูกค้าพอใจ ขณะเดียวกันตนเองก็รู้สึกสบายใจที่ได้เห็นความพอใจของผู้อื่น พนักงานผู้นั้นย่อมจะสามารถพัฒนาตนเองเหนือผู้อื่น พนักงานผู้ให้บริการหากมีแต่ความขี้เมษา ไม่กระปรีกระเปร่า ก็จะทำให้ลูกค้าได้รับผลกระทบจากบรรยากาศดังกล่าว นอกจากนี้ก็ยังติดเอาภาพ

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ได้แก่

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพึงพาอาศัย

2. การตอบสนอง (responsiveness) ได้แก่

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ได้แก่

3.1 ความสามารถในการให้บริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (access) ได้แก่

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

4.2 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพ อ่อนโยน (courtesy) ได้แก่

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (communication) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความเชื่อถือได้ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางคุณภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (understanding) ได้แก่

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการ สะอาด

ความสำคัญของการบริการที่ดี

เนื่องจากการบริการลูกค้านับว่าเป็นกิจกรรมหลักสำคัญอย่างหนึ่งที่ธุรกิจต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นธุรกิจขนาดใดก็ตาม จะต้องกำหนดให้มีขึ้นในกิจกรรมของตน ทั้งนี้เพราะผู้ประกอบการใน ธุรกิจได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการลูกค้าที่จะมีส่วนช่วยในการสนับสนุนการขายให้ได้ มากขึ้น เป็นที่พอใจแก่ลูกค้าและลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง ยิ่งการดำเนินธุรกิจใน ภาวะที่มีการแข่งขันมากยิ่งขึ้น การบริการลูกค้าก็จะมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น จากการสำรวจพบว่า ลูกค้า อาจจะเปลี่ยนแปลงการติดต่อทันที เมื่อพบว่าบริการลูกค้าไม่เป็นที่พอใจ และแสวงหากิจการที่ ให้บริการที่ดีกว่า (เดอะมอลด์, 2538, หน้า 2)

งานบริการเป็นงานที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า และผู้มาติดต่อการให้ การบริการที่ดีย่อมมีผล โดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงาน

1. ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข ให้ดี ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การ บริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ”

ดังนั้น การที่จะให้งานบริการมีคุณภาพหรือไม่เกิดปัญหาที่ไม่ดีเหล่านี้ต่อไป ตรงข้ามกับผู้ ที่มีคุณลักษณะเปิดเผยร่าเริงยิ้มแย้มจะส่งผลให้เกิดความแจ่มใสเบิกบานแก่ผู้รอบข้าง ดังนั้น การที่ จะบริการลูกค้าให้ดีมีคุณภาพ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องสร้างสภาวะจิตใจของตนเองให้เป็นคน รู้จักให้บริการอย่างเป็นฝ่ายกระทำและเกิดความสุขใจที่ได้เห็นลูกค้าพอใจด้วย

2. ต้องรู้จักควบคุมตนเอง หากต้องพบกับลูกค้าที่สร้างความยุ่งยากหรือสร้างปัญหาให้ย่อม เป็นการยากที่ผู้ทำงานด้วยบริการจะหลีกเลี่ยงจากอารมณ์ขุ่นมัวของลูกค้าได้ ดังนั้น การรู้จักควบคุม ตนเองจึงเป็นเรื่องสำคัญสำหรับพนักงานบริการแต่ละคน ผู้ให้บริการจะต้องสร้างพื้นฐานอารมณ์ที่

แจ่มใสให้กับตนเองไว้ก่อนเสมอ อย่าให้เกิดสภาพที่ไม่สบาย สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่จะทำให้เรายิ้มไม่ออกต้อนรับลูกค้าอย่างฝืนใจ

3. สร้างภาพพจน์ภายนอกของพนักงานผู้ให้บริการให้สมกับที่เป็นพนักงานที่ให้บริการของธนาคารในด้านต่างๆเช่น ด้านการแต่งกายที่สุภาพและด้านกิริยามารยาทที่ดีเป็นต้น

4. พยายามเข้าใจถึงจิตใจลูกค้า ลูกค้าทุกคนล้วนอยากจะให้ตนเองได้รับการบริการที่ดีที่สุดและมากที่สุด และก็ไม่อยากให้ตนเองต้องประสบกับการที่ “ไม่ยุติธรรม” ดังนั้น พนักงานผู้ให้บริการจะต้องระลึกอยู่เสมอว่าจะทำอะไรให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ยุติธรรมทั้งปริมาณและคุณภาพที่เฉลี่ยเท่าเทียมกัน แต่ในขณะที่เกี่ยวข้องกันก็สามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติที่มองแล้วเหนือกว่าคนอื่นบรรลุซึ่งความพอใจแก่ลูกค้าเต็มที่ นี่เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการทุกคนต้องพยายามเป็นต้นว่าสนใจเอาใจใส่ลูกค้าที่มาฝากถอนเงินด้วยความเสมอภาคให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และขณะเดียวกันก็จะมีการทักทายกับลูกค้าที่มีความคุ้นเคยหรือกับลูกค้ารายใหม่ด้วยอัธยาศัยที่ดีและยกย่องตลอดเวลา แต่ลักษณะของการกล่าวทักทายหรือการพูดคุยกับลูกค้าแต่ละรายจะต่างกัน เหล่านี้ขึ้นอยู่กับความคุ้นเคยระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าจะมากหรือน้อยเพียงไร

การให้บริการที่ดีต้องมี 4s (ธนาคารกรุงไทย, ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน, ม.ม.ป., หน้า 42)

1. SMILE หมายถึง การยิ้มแย้มแจ่มใส หากยิ้มไม่เป็น ให้พูดไม่ออกเสียงว่า “14” หน้าจะยิ้มแย้ม
2. SPEED หมายถึง มีความรวดเร็วในการให้บริการ
3. SINCERITY หมายถึง มีความจริงใจต่อลูกค้า
4. SMARTNESS หมายถึง ฉลาดที่จะตอบคำถาม ไหวพริบดี แต่งตัวดี สะอาด

หลักการให้บริการและการต้อนรับลูกค้า

1. สะอาด มีความสะอาดทั้งกายใจ รวมทั้งสถานที่ที่ทำงาน
2. สะดวกมีความสะดวกในการติดต่อไม่ว่าลูกค้าจะมาติดต่อเองที่ธนาคาร โดยตรง หรือโทรศัพท์มา
3. พยายามทำให้ลูกค้าสบายอกสบายใจและสบายกาย เช่นการจัดสถานที่ การจัดเก้าอี้ที่นั่งต่อ
4. สุภาพเมื่อต้องหยิบจับของสิ่งใดให้กับลูกค้าก็ทำด้วยความสุภาพ ตลอดจนการพูดจาที่สุภาพอ่อนน้อม
5. รวดเร็ว ให้คิดเสมอว่าเวลาของลูกค้ามีค่าและมีความหมาย ดังนั้นคนที่ทำงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว ทำอย่างเกรงใจลูกค้า จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการให้บริการ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นำพนธ์ คำพา (2518, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาการบริหารงานราชการ ส่วนภูมิภาค ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ พบว่าปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชน ในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตราค่าส่งเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำที่ทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานของข้าราชการ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินไป และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจในเรื่องการบริการแก่ประชาชนเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอและให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้ และให้นายอำเภอสนใจเกี่ยวกับการบริการในระดับอำเภอมากขึ้น

สุดจิต จันทรประทีน (2524, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่าการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการและการบริหารของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างล่าช้า ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการ จำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่า ส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเขตให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีอรรถาศัยและเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์และในส่วนตัวความคิดเห็นของข้าราชการพบว่า ถ้าต้องการให้บริการแก่ประชาชนของเขตดีขึ้น ไม่เพียงแต่ปรับปรุงที่ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้น แต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย

จิราพรรณ กาญจนจิตร (2526, หน้า 33-34 อ้างถึงใน ศิโรรัตน์ แสเนตร, 2545, หน้า 42-43) ได้อธิบายถึงเหตุผลในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดของมนุษย์นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ซึ่งเรียกว่าความเชื่อ หรือความไม่เชื่อ มิได้จำกัดอยู่เพียงปัจจัยหนึ่ง กล่าวคือ

ปัจจัยดังต่อไปนี้เกิดกระทำ

1. เป้าประสงค์
2. ความเชื่อที่สืบต่อกันมา
3. ปทัสถาน
4. นิสัยและขนบธรรมเนียมประเพณี

ปัจจัยสนับสนุนให้เกิดกระทำ

1. โอกาส
2. ความสามารถ
3. การสนับสนุน

วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล (2538) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรภายหลังจากการปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับ คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความก้าวหน้า และความต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนคือ การศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะชุมชนของประชาชนโดย เพศ อายุ ระดับรายได้ ประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรม และ ประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีดำรวจไม่มีความพึงพอใจ

ศิริรัตน์ แสงเนตร (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ; ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักธุรกิจสยามสแควร์ ผลศึกษาพบว่าระดับจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจสยามสแควร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อพิจารณาจากภาพรวมในด้านต่างๆ พบว่าด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับบวกผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ การศึกษา ตำแหน่งระดับรายได้มีผลต่อจิตสำนึกในการให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านเพศ และอายุงาน ไม่มีผลต่อจิตสำนึกในการให้บริการแต่อย่างใด