บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสาร ฯลฯ โดยแบ่งการนำเสนอดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

1.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

1.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

1.5 การวัดความพึงพอใจ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.2 ความหมายของการบริการ

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

2.5 ลักษณะและประเภทของงานบริการ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ

3.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ

3.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการบริการรถโดยสารประจำ

3.4 แนวทางการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ

3.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทาง

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการ

4.1 ความหมายของการจัดสวัสดิการ

4.2 ความสำคัญของการจัดสวัสดิการ

4.3 หลักการจัดสวัสดิการสังคมในองค์กร

4.4 ประเภทของการจัดสวัสดิการ

5. สวัสดิการของบริษัทพานาโซนิคฯ

5.1 ข้อมูลสวัสดิการรถรับส่งพนักงานบริษัทพานาโซนิคฯ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ความหมายความคำว่า “ความพึงพอใจ” ได้ดังนี้

ราชบัณฑิตสถาน (2542) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่าความพึงพอใจดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาย เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความมาสมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่ปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ

มณี โพธิเสน (2543) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ยินดีหรือเจตนาที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับความต้องสนองความต้องการตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ๆ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ และ ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจหรือมีเจตนาที่ดีต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนะของบุคคล

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) กล่าวว่าความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออก ทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

วาณี ทองเสวต (2548) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นคาดหวัง หรือ รู้สึกว่าสมควรจะได้รับผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

กชกร เปาสุวรรณ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งมี่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์มนุษย์อาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งมางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความ

ต้องการหรือทำให้บรรลุจุดม่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกพึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ยงยุทธ เกษสาคร (2544) ได้กล่าวว่า คนจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสถานภาพทางสังคมของคนดี ซึ่งก็มีหมายถึงการบริหารงานดี ทั้งนี้เพราะลักษณะงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง ทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของ คนเข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือนหรือค่าจ้าง ความเป็นธรรม มนุษย์สัมพันธ์ มีสวัสดิการและ ผลประโยชน์เกื้อกูลสภาพการทางานดี มีความก้าวหน้า มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และ เพิ่มพูนคุณวุฒิ งานที่ทาเป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ก็ย่อมมีความพึงพอใจในการทางาน

ธนียา ปัญญาแก้ว (2541) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากงานให้ความก้าวหน้า ความท้าท้าย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทางานเป็นอย่างมาก

ประภาส เกตุแก้ว (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะ จิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้า ความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

วัฒนา เพ็ชรวงศ์ (2542) ได้สรุปความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

ณกานดา ธัญเจริญ (2558) ความชอบ ความพอใจ และความรู้สึกที่ดีที่บุคลากรมีต่อการจัดสวัสดิการขององค์กร จากการแสดงออกในทางพฤติกรรมและผลที่วัดได้ ตามระดับเป้าหมายที่กำหนด จากการออกแบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์

กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ออกมาจากความรู้สึกเป็นนามธรรมแต่ชัดเจน ถ้ามีความมาทำให้เรารู้สึกดีจากการบริการ คำพูด หรือการปฏิบัติต่อบุคคลนั้น บุคคลนั้นจะมีความรู้สึกพึงพอใจ จากสิ่งที่เขาได้รับ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าเราได้รับการบริการ คำพูด หรือการปฏิบัติที่ไม่ดีเราจะรู้สึกไม่พอใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น

2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกินความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ ยิ่งกว่านั้นหารให้บริการนอกจากจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกอันดีต่อสินค้ายังขยายถึงความรู้สึกอันดีต่อบริษัทลูกค้าจะเกิดความประทับใจซึ่ง ทุกบริษัทจะให้ความสนใจเพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด (นปภา พิสิฐมุกดา.2551)

3. ลักษณะของความพึงพอใจ

ลักษณะความพึงพอใจผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นามาเสนอลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544) ได้มีผู้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การ

รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลาย สิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบกรณีที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดย สามารถทาให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย้อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ่างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตนคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั่งเดิมที่เคย ใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คามั่นสัญญาของผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ ได้รับจริงในกระบวน การบริการที่เกิดขึ้นกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากการกระตุ้นจากความประจับใจอะไรสักอย่างหนึ่งที่ได้มาจากผู้ให้บริการที่มีความสามารถ ปฏิบัติงานอย่างดีทำให้ผู้ได้รับบริการเกิดความพอใจ หรือ บริษัทที่มีผลตอบแทนให้แก่พนักงานของตน พนักงานเกิดความพึงใจที่ได้ทำงานที่บริษัทแห่งนี้

4. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบไว้ดังนี้

Naumann & Giel (1995) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจจะขึ้นกับประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต มีองค์ประกอบใหญ่ๆ 3 ส่วน ได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าสินค้าหรือบริการที่ได้มามีคุณภาพดี ก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น โดยทั่วไปลูกค้าจะดูคุณภาพจากรายละเอียด หรือตัวอย่างของสินค้าหรือบริการ

2. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่ 2 ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา ลักษณะของสินค้า และเห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่เมื่อลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคาก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

3. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) เป็นส่วนประกอบที่ 3 การมีภาพลักษณ์ร่วมกันควรเป็นที่รู้จักกันทั้งการดาเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมจากแนวคิด ความพึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดี ของเฉพาะบุคคล ในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อ การสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมองให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้อง

กำหนดราคา ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอานวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของ การบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นาข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ดาเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกาหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและนาเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสานึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดาเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดาเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ โดยการนาบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ และมีแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ เป็นสิ่งที่ผู้ดาเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทาผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

7.1 ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการ ซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการ บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการที่

เป็น ผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทาให้ผู้ดาเนินการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นาไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

7.2 การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดาเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจนนั้นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดาเนินการให้มีคุณภาพ

7.3 การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนด ฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กาหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพร่วมกับการนาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จานวนมากได้

7.4 การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทางาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ความทุ่มเทในการทางาน โดยมุ่งเน้นการทางานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

7.5 การนากลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติและประเมินผล ผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทางานที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

กล่าวคือ องค์ประกอบของความพึงพอใจมีที่มาจากปัจจัยภายนอกที่กระทำต่อตัวบุคคลว่าบุคคลนั้นพอใจกับสิ่งที่ได้รับทั้งเชิงบวกและเชิงลบซึ่งจะแสดงออกมาอีกที่หลังจากได้รับการกระทำภายนอกเหล่านั้น

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่จะแสดงออกมาเมื่อโดนกระทำทั้งทางกาย วาจา และใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2543) ได้เสนอเทคนิคของ likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถวัดสถานการณ์ต่างๆได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่ต้องการวัดโดยกำหนดหัวข้อให้เลือก ซึ่งโดยทั่วไปกำหนดไว้ 5 หัวข้อคือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อวัดความพึงพอใจในประเด็นต่างๆครบทุกประเด็นก็นำคะแนนที่ได้แต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ย

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546) กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจมีหลายรูปแบบ ดังนี้

1. แบบสอบถาม โดยปกติจะประกอบไปด้วยคำถามหลาย ๆ คำถาม หรือข้อความหลายข้อความ เพ่อให้เลือกตอบหรือให้คะแนนตามระดับสเกลที่กำหนดไว้

2. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพสูงมากในการเก็บข้อมูลด้านความพึงพอใจ หากผู้ทำการสำรวจเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมเป็นอย่างดีหรือมีประสบการณ์ ข้อได้เปรียบคือผู้ทำการสำรวจจะทราบถึงความคิดอื่น ๆ ของผู้ตอบที่กำลังพูดถึงและอาจจะสอบถามคำถามปลายเปิดเพิ่มเติมได้ นอกจากนี้ยังสามารถประเมินได้จากน้ำเสียงของผู้ตอบ

3. การสัมภาษณ์ส่วนบุคลแบบรายตัวและนัดหมายเป็นทางการใช้วิธีการบันทึกหรือถามตอบแบบปากเปล่า การสัมภาษณ์อย่างเป็นระบบจะต้องสอบถามด้วยคำถามเฉพาะเจาะจงและเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดเอาไว้

4. การสัมภาษณ์แบบเข้าประกบสอบถาม อย่างไม่เป็นทางการ และไม่มีการกะเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า เป็นการแสดงความคิดเห็นค่อนข้างสูง ผู้ตอบมีอิสระในการตอบ และผู้ถามสามารถตั้งคำถามแบบเฉพาะเจาะจงแทรกระหว่างดำเนินการสัมภาษณ์ได้

5. การสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ เป็นการเชิญกลุ่มผู้ตอบประมาณ 5-10 คน เข้ามาร่วมกิจกรรมเพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนและพรรณนา อธิบายความพึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

ควรสรรหาผู้ตอบที่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งผู้ที่ดำเนินกิจกรรมควรเป็นคนภายนอกองค์กร เพื่อหลีกเลี่ยงแนวโน้มการมีอคติต่อ

สาโรช ไสยสมบัติ (2543) การวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอ ความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคาตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคาตอบอิสระ โดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกาลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็น วิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ คาถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมี ประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทาให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดย วิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทาอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

กล่าวคือ ต้องมีเครื่องมือในการวัดที่ชัดเจนเช่นแบบสอบถาม ให้ลงคะแนน ตัวคำถามเองก็ต้องตรงประเด็นและครอบคลุมกับประเด็นทั้งหมด จากนั้นต้องมีเกณฑ์การวัดคะแนนซึ่งจะแตกต่างกันไป หรือ วัดระดับความพึงพอใจจากอารมณ์ของผู้รับบริการว่ามีสีหน้า ท่าทางเป็นอย่างไร และตอบสนองอย่างไรกับการได้รับบริการ ซึ่งสามารถวัดได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้บริโภคยุคใหม่มีความสนใจอยู่ดีกินดี และ ความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น รวมถึงต้องการบริการที่ดี รวดเร็วและง่ายๆ ดังนั้นสิ่งสำคัญในการศึกแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็น ดังต่อไปนี้

ความหมายของการบริการ

Kotler (2541)การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้อีก ฝ่ายหนึ่งได้รับบริการ โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการ อาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่วๆไป ดังนั้นการบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย การปฏิบัติงาน หรือการกระทำใดๆ ให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้บริโภคจะมิได้ครอบครองบริการนั้นๆ เหมือนการ ครอบครองสินค้า

สำหรับนักวิชาการชาวไทยได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติจนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือ ความสบาย นอกจากนี้การบริกสนยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการ จะมีทั้งผู้รับและผู้ส่ง กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ดังกล่าวได้

กล่าวโดยสรุปคือการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทำนั้นๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

สามเหลี่ยมแห่งการบริการ Service Triangle (ST)

Albrecht (2003 อ้างอิงใน มานพชุ่มอุ่น, 2546, หน้า 170-171) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกัย ปัจจัยสำคัญของการบริการที่ดีแก่ลูกค้าว่าควรประด้วย 3 ปัจจัยหลักซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) โดยภายในบรรจุวงกลมเสมือนลูกค้า หากขาดส่วนใดส่วนหนึ่งสามเหลี่ยมนั้นจะไม่ครบด้าน จะจำเป็นต้องมีปัจจัยสามด้าน ให้ครบในสัดส่วน ที่เหมาะสมด้วย หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายบริการคือ สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการนั้นคือจะต้องจัดหารหรือบริหารงาน เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน ดังนี้คือ

1.กลยุทธ์ธุรกิจ (strategy or purpose) กลยุทธ์หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดีในกลยุทธ์ด้านบริการที่ควรจะเป็น Customer Driven Strategy หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง

ผู้บริหารขององค์การต้องมีกลยุทธ์ทางธุรกิจที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้อย่างเต็มที่และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. ระบบงาน (System or Process) จะต้องทำให้ระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด เป็นองค์กรลูกค้าเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูงและกฎระเบียบต่างๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีกับลูกค้า

3. พนักงาน (Staff or People) บรรดาพนักงานในทุกๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการให้บริการจะต้องสรรหามาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนสไตล์ (Style) การทำงานให้มีลักษณะ Service – conscious คือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ในปัจจุบันธุรกิจการบริการนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากในธุรกิจต่างๆ มากมาย การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและการค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ถูกใจลูกค้านั้นนับว่า เป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อให้ลูกค้าชอบใจและติดใจกลับมาให้บริการอีกต่อๆไป ธุรกิจการบริการก็จะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่นการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีประเด็นที่สำคัญได้แก่ ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการในธุรกิจบริการนั้น การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าชอบใจและตัดสินใจกลับมาใช้บริการอีกต่อๆ ไป การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่ เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 ฝ่าย

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์ที่ซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังการณ์ซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบใช้ในการวิจัยการตลอด ที่เน้นทางพฤติกรรมศาสตร์

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างเกี่ยวข้องกับ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการในระยะเวลาหนึ่ง” ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึงภาวการณ์แสดงออกที่เกิดขึ้นจากการประเมิน ประสบการณ์ซื้อ การใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความชัดเจนได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

มริษา ไกรง (2552) ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายความถึง ภาวการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึก ของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากกการบริการ

McCornic และ Tiffin (1976) ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Wallestein (1971) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

กล่าวคือ การบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับรู้สึกได้รับความพึงพอใจอย่างมากถ้าบริการแล้วออกมาในเชิงบวก ซึ่งจะเป็นผลดีต่อธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจในด้านการบริการ การบริการนั้นจะส่งผลมาสู่ความพึงพอใจ ถ้าบริการออกมาเชิงบวกมาก ก็จะได้รับความพึงพอใจออกมามากเช่นกัน

ลักษณะและประเภทของงานบริการ

การบริการ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นวามรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ในทันที

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ กิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

เวอร์มา (1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการบริการจากความหมายดังกล่าวจะได้เห็นว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป โวยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

วาง (1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการเหตุนี้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1.ตัวบริการ(Service) 2.แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) 3.ช่องทางในการให้บริการ (Channels) 4.ผู้รับบริการ (Client groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการ ว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางเหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

ประยูร กาญจนดุล (2523) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่ามีหลักสำคัญอยู่ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจักระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการโดนสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใดก็ตาม ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยเสมอเท่ากัน

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ (2536) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กับการบริการสาธารณะซึ่อาจะเป็นหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลากรที่ให้บริการ

2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร

3. กระบวนการหรือตัวบริการ

4. ผลผลิตหรือตัวบริการ

5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จอห์น ดีมิลเล็ท (1954) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐโดยมีฐานคติที่ว่า คนทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการบริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการที่เพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Graphical Location) เห็นว่ามีความเสมอภาคหรือตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของหลักสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถหน้าที่ได้มากขึ้นโดยให้ทรัพยากรเท่าเดิม

เวบเบอร์ (1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการว่าการจะให้บริการมีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Since Ira Et Studio กล่าวคือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธน ธนาพงศธร (2530) กล่าวว่าหลักการจะให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลากรเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้น ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

3. ความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดนั้นต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริการระดับสูง

4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาบริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอทั่วหน้าและเท่าเทียม ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับ

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติงานบริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ศิริวรรณ เสรรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่าบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

การจัดประเภทของธุรกิจบริการเป็นการให้บริการตามหลักเกณฑ์การใช้เครื่องมือและใช้แรงงานคนเป็นหลัก ซึ่งจัดประเภทได้ 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้าและนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมรถ

2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขาบบริการให้ผู้กับผู้ซื้อเช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

3. เป็นการซื้อบริการและมีสินค้าควบมาด้วย เช่น ร้านอาหาร

4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้ามีมาเกี่ยวข้อง เช่น สถาบันลดน้ำหนัก สถาบันนวดแผนโบราณ คลินิกทำฟัน จิตแพทย์ ธนาคาร

อาริยา หมัดหลี (2559) การบริการสาธารณะ คือ การให้บริการของกลุ่มคน หรือหน่วยงานของรัฐหรือกลุ่มคนที่มีอำนาจ หน้าที่ เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชน ในการที่จะต้องได้รับการบริการของรัฐเกี่ยวกับสาธารณะต่างๆ ที่ตรงต่อความต้องการของประชาขนด้วยความยุติธรรมและถูกต้องตามกฎระเบียบหลักเกณฑ์ของรัฐ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลัก

ความพึงพอใจในการใช้บริการบริการรถโดยสารประจำ

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค โดยอาศัยหน่วยอรรถประโยชน์และการเรียงลำดับอรรถประโยชน์ (Cardinal and Ordinal Utility Approach) เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นใน ศตวรรษที่ 19-20 โดยนักเศรษฐศาสตร์ John R. Hicks ได้ศึกษาถึงการวัดอรรถประโยชน์ที่ ผู้บริโภคได้รับความสามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้เช่นเดียวกับกับการวัดน้ำหนักสินค้า และการเรียงลำดับอรรถประโยชน์จะบอกให้ทราบถึงความพอใจของผู้บริโภคว่าชอบสินค้าหรือริการ อย่างไหนมากกว่ากัน

บุญรัก กุณาศล (2549) ได้กล่าวว่า การศึกษาเพื่อการสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารระจำทางนั้นจะใช้ทฤษฎีที่เยกว่า พฤติกรรมการเลือกของผู้บริโภค (Theory of Consumer Choice Behavior) ทฤษฎีนี้ได้สมมติว่าผู้ใช้บริการต้องการใช้บริการขนส่งที่สามารถให้ความพึงพอใจได้สูงสุดตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ความพึงพอใจสามารถจำลองได้ด้วยฟังก์ชั่นอรรถประโยชน์ (Utility Function) ซึ่งประกอบด้วยดรรชนีวัดคุณภาพด้านต่างๆ หลายด้านและดรรชนีวัดคุณภาพการใช้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย ได้แก่

1. อัตราค่าโดยสาร (Fare) คือโดยสารทั้งหมดในการเดินทางจากจุดเริ่มต้นไปจนถึงจุดหมายปลายทาง ประกอบด้วยค่าโดยสารของรถที่ทำการศึกษา

2. ระยะเวลาในการเดินทาง (Travel Time) คือเวลาที่ใช้ทั้งหมดในการเดินทางจากจุดเริ่มต้นเดินทาง จนถึงจุดหมายปลายทางที่ต้องการ รวมทั้งเวลาที่อยู่ในรถและเวลาที่อยู่นอกรถ

3. ลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการบนรถโดยสาร (Crew Manner)

4. ความปลอดภัยในการให้บริการ (safety) คือความปลอดภัยจากอาญากรรมต่างๆ เช่น ถูกล้วงกระเป๋า ในขณะที่รอคอยรถโดยสารหรือในขณะอยู่บนรถโดยสาร และความปลอดภัยอุบัติเหตุ เช่น รถชน ตกรถ ขณะรอคอยรถหรือขณะอยู่ในรถโดยสาร

5. ความสบายในขณะที่ใช้บริการ (Comfortable) จะประกอบด้วย ระบบปรับอากาศที่เหมาะสม ที่นั่งสบาย รถโดยสารสะอาด ตัวรถออกแบบให้ขึ้นลงสะดวก องค์ประกอบเหล่านี้จะทำให้ผู้บริการมีความรู้สึกสะดวกสบายไม่อึดอัดในการใช้บริการ

6. ความเชื่อถือได้ของการให้ริการ (Reliability) เป็นความมั่นใจของผู้ใช้บริการว่าจะมีรถโดยตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ระยะที่ใช้ในการเดินทางที่แน่นอนหรือมีความคลาดเคลื่อนน้อย ทำให้สามารถกำหนดเวลาที่ไปถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างแน่นอน

7. ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ (Accessibility) ความสะดวกในการเดินทางจากจุดเริ่มต้นเดินทางเข้ามาใช้บริการและเดินต่อหลังจากใช้บริการให้ถึงจุดมุ่งหมายปลายทางโดยพิจารณาจากเวลาในการเดินทางมาใช้บริการ เวลาในการเดินทางมาใช้บริการ เวลาในการเดินทางหลังจากใช้บริการและการต่อรถหรือยานพาหนะอื่นๆ ซึ่งถ้าเวลาที่ใช้ยิ่งน้อยหรือมีการต่อรถยิ่งน้อยเท่าไหร่ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการก็ยิ่งมาขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้ความสะดวกในการเข้า มาใช้บริการยังพิจารณาได้ถึงประเด็นของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ในการเข้ามาใช้บริการด้วย เช่น ทางเท้า ป้ายโดยสาร

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ

Parasutraman (1985) ได้สรุปตัวแปรที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของอุตสหการขนส่ง ประกอบไปด้วยตัวแปร 10 ตัวดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีความสัมพันธ์ถึงการรักษาคุณภาพ การบริการที่ดีไว้โดนไม่ลดคุณภาพลง เช่น เวลา หรือค่าเสื่อมของสินค้า

2. การตอบสนองต่อผู้บริโภค (Responsiveness) มีความสัมพันธ์ถึงการรักษาคุณภาพ การบริการที่ดีไว้โดยไม่ลดคุณภาพลง เช่น เวลา หรือค่าเสื่อมสภาพของสินค้า

3.ความสามารถด้านงานบริการ (Competence) หมายถึงการมีทักษะ ความสามารถ และความรู้ในการให้บริการ

4. การเข้าถึงองค์กร (Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารองค์กรได้เมื่อ ต้องการข้อมูลหรือเกิดปัญหา

5. มารยาทการบริการ (Courtesy) คือ การมีมารยาท มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีมีมุมมองในการทำงานที่ดีของบุคลากรในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

6.การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ทักษะการสื่อสารของบุคลากรเมื่อต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการ โดยอาจจะเป็นทักษะด้านภาษา

7. ความไว้วางใจ (Credibility) คือ การให้ความน่าเชื่อถือ หรือการให้ความไว้วางใจแก่ผู้บริโภค

8. ความปลอดภัย (Security) คือ คุณภาพการบริการที่มาพร้อมกบความปลอดภัยหรือไม่เกิดความเสี่ยงและการสูญเสีย ในการใช้บริการ

9. ความรู้ความเข้าใจต่อผู้บริโภค (Understanding/knowing the consumer) คือการที่องค์กรต้องพยายามทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าให้สอดคล้องกับการทำงานขององค์กร

10. คุณภาพการให้บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) คือการที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ถึงบริหารที่ดีซึ่งประกอบไปด้วย สภาพแวดล้อมที่ผู้บริโภคมาใช้บริการและรู้สึกดี

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทาง

Parida et al (1992) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกการเดินทางของผู้เดินทางระหว่างเมืองและชานเมือง โดยแบ่งเป็นปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาและปัจจัยด้านระบบขนส่ง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นปัจจัยทางลักษณะประชากร ประกอบด้วย

1.อายุ เพศ เผ่าพันธุ์และระดับการศึกษา

2.ความเป็นเจ้าของรถ รายได้และขนาดของครอบครัว

3. จุดประสงค์และได้มาซึ่งรถยนต์สำหรับการเดินทาง

4.เวลาในการเดินทาง ความถี่และความรวดเร็วของระบบขนส่ง

5.การใช้ที่ดินและการกระจาย ตัวของประชากร ตัวของประชากร

6. ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม เช่น สภาพภูมิอากาศและภูมิประเทศ

6.1 ความต้องการทัศนคติ ความรู้สึก และบทบาทของแต่ละบุคคล

6.2 ความต้องการ ทรัพย์สมบัติกิจกรรม ลำดับศักดิ์และวิถีของครัวเรือน

6.3 ความสบาย ความสะดวก และความเชื่อมั่นของระบบขนส่ง

ปัจจัย ด้านระบบขนส่ง ความจุความเร็วและการเลือกเส้นทางซึ่งเป็นคุณสมบัติของระบบขนส่งที่มี ต่ออาการตัดสินใจเลือกรูปแบบการเดินทางแต่ละประเภท โดยการประเมินคุณภาพของระบบขนส่งว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด สามารถวัดจากคุณสมบัติในด้านเวลา ความน่าเชื่อถือ เวลานอกยานพาหนะ ค่าใช้จ่าย ความสะดวกสบาย ความรู้สึกปลอดภัยจากอุบัติเหตุและอาชญากรรมและรายได้

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการ บริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ตามความคาดหวังของลูกค้า มีผลทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจในขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็นชัด เช่น สถานที่ อุปกรณ์ที่ใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการความเต็มใจที่จะใช้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น โดยจากการศึกษาแนวคิดนั้นทำให้ทราบถึงสิ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการรับ-ส่งพนักงานที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย ได้แก่ สภาพยานพาหนะ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง (Travel Time) ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ (Accessibility) ลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการบนรถโดยสาร (Crew Manner) ความปลอดภัยในการให้บริการ (safety) และ พัฒนาการด้านความปลอดภัยในการบริการ ผู้ให้บริการบนรถคือ พนักงานขับรถ โดยจะนำมาเป็นหน่วยวิเคราะห์ในการจัดทำเครื่องมือในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการ

ความหมายของการจัดสวัสดิการ

สวัสดิการเป็นสิทธิประโยชน์ที่องค์กรจัดให้บุคลากรในองค์กรนอกเหนือจาก เงินเดือนหรือค่าจ้าง เพื่อเป็นแรงจูงใจอีกทางหนึ่ง และเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของสวัสดิการ ไว้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) สวัสดิการ คือ การให้สิ่งที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ทำงานมีชีวิตและสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

วิทยา ต้นติเสวี (2557) สวัสดิการคือ ค่าตอบแทนที่เป็นทั้งตัวเงินและไม่ตัวเงิน ที่ทางราชการจัดให้แก่ข้าราชการ เพื่อช่วยให้มีความมั่นคงในชีวิต มีหลักประกันแน่นอนในการดำเนินชีวิตที่เป็นประโยชน์นอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้างเพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานได้อย่างเต็มที่เต็มกำลังความสามารถ

อุทัย หิรัญโต (2543) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการ เป็นบริการหรือกิจกรรมใดๆที่หน่วยงานทั้งราชการและเอกชน ได้จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ มีความสะดวกสบายในการที่ที่มากขึ้น มีความมั่นคง หลักประกันตลอดอายุงาน และประโยชน์ที่อื่นๆ ที่ได้รับนอกจากเงินเดือนที่ได้อยู่แล้วเป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อให้บุคคลากรในองค์กรมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน สร้างความผูกพัน ความรัก ที่ดีต่อองค์กร เพื่อที่จะได้ใช้กำลังกายและใจไปกับการทำหน้าที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ผลงาน ไม่ต้องกังวลต่อปัญหาส่วนตัวและของครอบครัว ทั้งยังทำให้เกิดความรัก และความตั้งใจที่จะสรรสร้างผลงานออกมาอย่างดีที่สุด

ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว (2542) กล่าวว่า สวัสดิการ คือ ผลประโยชน์ และบริการต่างๆ ที่องค์กรทั้งรัฐและเอกชน ให้แก่บุคคลากรของในองค์กรเอง ขณะที่ยังคงปฏิบัติหน้าที่อยู่กับบริษัท เพื่อทำให้บุคคลากรเกิดความสบายใจ มีความพอใจกับงาน สวัสดิการอาจเป็นการให้เงินหรือเป็นบริการ ความสะดวกต่างๆ ที่นอกเหนือจากเงินค่าจ้างที่ได้รับ สวัสดิการอาจจะเป็นเรื่องของสวัสดิการสุขภาพ สวัสดิการที่พัก สวัสดิการความปลอดภัย หรือสวัสดิการอาหาร ความสะดวกสบายต่างๆ การศึกษาและข่าวสารประกอบความรู้ความมั่นคงในทางการเงิน การพักผ่อนหรือสันทนาการ การแนะนำเมื่อมีปัญหาทั้งในด้านส่วนตัวและครอบครัว โดยการให้ผลประโยชน์หรือความสนใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับชุมชนหรือสังคมทั่วไปแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการให้แก่บุคคลากรในหน่วยงานอาจจำแนกออกได้ ดังนี้

1. เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคคลากร
2. เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการจัดหาบุคคลากรเข้ามาทำงาน
3. เพื่อบำรุงรักษาบุคคลากรให้มีความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน

4. เพื่อเพิ่มผลประโยชน์แก่หน่วยงานกับบุคคลากร

5. เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับบุคคลากร

6. เพื่อลดการอุทธรณ์ร้องทุกข์ของบุคคลากร

7. เพื่อให้บุคคลากรอุทิศเวลาและแรงงานในการปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่มากยิ่งขึ้น

8. เพื่อยกมาตรฐานการดำรงชีวิตของบุคคลากร

9. เพื่อลดการขาดงาน ลางาน และเปลี่ยนบุคคลากร

10. เพื่อลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงานของบุคคลากร

11. เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน

12. เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตของบุคคลากรให้อยู่ในสภาพปกติ

สุรางรัตน์ วศินารมณ์ (2540) ได้สรุปความหมายของสวัสดิการ ไว้เป็น 3 ระดับดังนี้

1.ระดับสังคม คำว่าสวัสดิการคนงาน สวัสดิการแรงงาน และสวัสดิการในภาคอุตสาหกรรม คำเหล่านี้มีความหมายที่ครอบคลุมการบริการหรือกิจกรรมต่างๆ จัดขึ้นให้กับลูกจ้าง หรือ คนที่สมัครใจทำงานให้กับองค์กร กลุ่มอาสาสมัครต่างๆ ที่พยายามจัดหาบริการและสวัสดิการ ต่างๆเพื่อให้คนอยู่ดีกินดี

2. ระดับองค์กร นิยมใช้คำว่า สิทธิประโยชน์ ประโยชน์เกื้อกูล ประโยชน์ตอบแทน และค่าตอบแทนเสริม

2.1 สิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้กับบุคคลากร สิทธิพวกนี้อาจอยู่นอกเหนือจากตัวเงิน เงินเดือน หรือผลประโยชน์ตอบแทนที่หน่วยงานจัดบริการไว้คุ้มครอง

2.2 เงิน หรือ ผลประโยชน์ที่คนทำงานได้รับเพิ่มเติมจากค่าตอบแทนหลัก และ ค่าเติบแทนเพิ่มเติม ได้แก่ค่าตอบแทนสำหรับเวลาไม่ได้ทำงาน เงินช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติ

2.3 ผลประโยชน์ตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งที่พักงานได้รับเพิ่มเติมจากการจ่ายค่าตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและทางจิตวิทยา สำหรับผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ คือ ผลประโยชน์ที่สามารถตีค่าเป็นตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินสะสม ส่วนผลประโยชน์ทางจิตวิทยา ได้แก่ การมีสภาพแวดล้อม การทำงานที่ดีที่เหมาะสม

2.4 สิ่งจูงใจที่จะรักษาบุคคลากรในองค์กรต่อไป ซึ่งถือได้ว่าเป็นการสร้างขวัญและทัศนคติที่ดีให้แก่คนงาน ทำให้ได้มาซึ่งความร่วมมือ

2.5 ผลประโยชน์ตอบแทนรูปแบบหนึ่งที่นายจ้างจัดให้ลูกจ้าง เพื่อความสะดวกสบายหรือเพื่อการกินดีอยู่ดีของลูกจ้าง

2.6 การดูแลความเป็นอยู่ของลูกจ้าง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างมีภาวะเป็นอยู่ที่ดีตามอัตภาพ มีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์ มีความปลอดภัยในการทำงานและมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต สวัสดิการเป็นสิ่งตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้าง

2.7 มาตรการสำคัญและจำเป็นที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของคนงาน สวัสดิการจะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างความจงรักภัคดีต่อองค์กร และลดปัญหาการขัดแย้ง

2.8 สวัสดิการในทัศนะของนายจ้าง คือ ค่าตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือน

2.9 สวัสดิการอาจมองได้ว่าเป็นผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงานที่นายจ้างจัดแก่ลูกจ้างนอกเหนือจากเงินเดือน

2.10 สวัสดิการแรงงานเป็นภาวะของการมีสุขภาพที่ดี หรือเป็นสภาวะที่นายจ้างจัดให้เพื่อความสะดวกสบายหรือการกินดีอยู่ดีของลูกจ้าง

3. ระดับกิจกรรมสวัสดิการมีความหมายเป็นโปรแกรมบริการ (Service Program) ที่จัดให้แก่ลูกจ้างโดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ ตั้งแต่อดีตที่เริ่มมีการจัดสวัสดิการเกิดขึ้นมา ยังได้มีการจัดสวัสดิการในรูปแบบของแต่ละสาขาอาชีพแตกต่างออกไป

กล่าวคือ สวัสดิการคือสิ่งตอบแทนที่องค์กรมีให้แก่บุคคลากรของตนเอง ซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับโครงสร้างขององค์กรนั้นๆ ซึ่งจะสร้างความมั่นใจ และความรักองค์กรให้แก่บุคลากร เพราะสวัสดิการคือสิ่งที่จะมาทดแทนเงินเดือนที่มากขึ้น

ความสำคัญของการจัดสวัสดิการ

สุรางรัตน์ วศินารมณ์ (2540) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจัดสวัสดิการตั้งแต่ตอนเริ่มต้นว่า ที่มาของสวัสดิการหรือที่เรียกว่าสวัสดิการแรงงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประวัติศาสตร์ช่วงปฏิวัติอุตสาหกรรมนั้น อาจจะจำแนกได้เป็นระยะต่างๆ คือ ช่วงต้นศตวรรษที่ 19 สวัสดิการแรงงานที่เกิดในระยะนี้เกิดจากความรู้สกของนายจ้างที่จัดสวัสดิการให้แก่ลูกจ้าง ในลักษณะที่เป็นแบบครอบครัว หรือแบบอุปถัมภ์ วัตถุประสงค์ก็เพื่อให้ลูกจ้างสามารถอยู่ได้ตามอัตภาพ โดยไม่ได้คิดว่าสวัสดิการบริการต่างๆ ที่จัดขึ้นมาได้เปลี่ยนเป็น “สิ่งล่อใจ” ให้ลูกจ้างสามารถ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ต่อมาช่วงกลางศตวรรษที่ 19 เป็นยุคที่มีการค้นคว้าทดลองสวัสดิการ ว่าเครื่องมือตัวนี้สามารถทำให้พนักงานทำงานได้มีประสิทธิภาพดีขึ้นจริงหรือไม่ ประกอบกับคนยุคนั้นคิดว่า คนเราไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าเป็นลูกจ้างก็ต้องเป็นลูกจ้างไปตลอด ถ้าเป็นนายจ้างก็ต้องเป็นนายจ้างไปตลอดทั้งที่ความจริงแล้ว ความสามารถพัฒนากันได้ตลอดเวลา ไม่จำเป็นว่าเกิดมาเป็นอะไรก็ต้องเป็นแบบนั้นไปตลอด เพราะลูกจ้างสามารถพัฒนามาเป็นช่างฝีมือและก้าวไปสู่เจ้าของกิจการ ที่ทำให้คนเรามีทั้ง ชื่อเสียง เกียรติยศ

เมื่อก้าวเข้าสู่ยุคปลายศตวรรษที่ 19 ต้นศตวรรษที่ 20 ของการปฏิวัติอุตสาหกรรมหรือที่เรียกว่า ยุคโรงงาน แนวคิดที่เกิดขึ้นในยุคนั้น คือ แนวคิดที่เชื่อว่าลูกจ้างทำงานด้วยความสมัครใจและสิ่งที่จูงใจ ฉะนั้นนายจ้างจึงให้ทำงานหนักและมีประสิทธิภาพด้วยค่าแรงที่สูง นอกจากนี้ ยังมีหลักประกันอีกว่าทำงานแล้วจะไม่มีวันอดตาย การมีสวัสดิการในยุคนั้นขึ้นเพื่อของการให้โดยมุ่งก่อการเกิดความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน ลูกจ้างจะต้องทำงานเพื่อแลกเงินและเพื่อการยังชีพ สำหรับปัจจุบัน เมื่อยุคอุตสาหกรรมรมมีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องจนสังคมได้กลายมาเป็นสังคมอุตสาหกรรมรม ในยุคนี้จึงเป็นยุคที่เน้นเรื่องผลผลิตและผลิตภาพ แนวคิดที่สำคัญก็คือ แนวคิดที่คนทำงานควรเป็นคนที่มีความคล่องตัวสูง เพื่อให้เคลื่อนไหวทันในระบบสายพาน ดังนั้น คนที่ทำงานกับระบบสายพานในระยะแรกๆ นี้จึงยังไม่จำเป็นต้องใช้คนที่มีความชำนาญ คนที่มีความรู้

ความสามรถสูง เพราะเครื่องจักรจะเป็นกลไกลในการทำงานให้ หลักการของการประกอบการที่สำคัญคือการพัฒนาฝีมือแรงงาน ให้มีทักษะที่เพิ่มขึ้นตลอดเวลา เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ตรงตามเป้าหมายทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ปัญหาที่สำคัญที่เกิดขึ้นในยุคนี้ก้อ ความรู้สึกของลูกจ้างที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถมีความรู้สึกว่าตนเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งของการผลิต ขาดความภูมิในผลผลิตที่ได้ ผู้ประกอบการยุคนี้ จึงต้องมีความสามารถในการควบคุมดูแล ให้ลูกจ้างทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นายจ้างจึงต้องมีทักษะทั้งในด้านการบริหารและการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธุรกิจ

นับจาก ค.ศ. 1930 สวัสดิการแรงงานจึงเติบโตขึ้นโดยเฉพาะในประเทศที่มีการนำระบบความมั่นคงทางสังคมมาใช้ ซึ่งถือว่าเป็นหลักประกันที่รัฐจัดให้ เพื่อคุ้มครองและเป็นหลักประกันของผู้ใช้แรงงาน นอกจากนี้ยังมีองค์กรแรงงานที่เข้มแข็ง การแข่งขันทางธุรกิจเพื่อดึงดูดแรงงานให้เข้ามาทำงานกับตนระบบการควบคุมค่าจ้างโดยให้สวัสดิการแทนการเพิ่มค่าจ้าง และการลดภาษีเงินได้ของลูกจ้างมีผลให้สวัสดิการได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญมากขึ้นในระดับสังคมและองค์กร

สวัสดิการมีความสำคัญที่เป็นสิ่งทดแทนนอกเหนือจากเงินเดือนซึ่งถ้ามีสวัสดิการที่ช่วยลดหย่อยค่าใช้จ่ายต่างๆในชีวิตแล้วบุคคลากรมักจะเกิดความเชื่อมั่นภายในองค์กร เพราะสวัสดิการจะคอยสร้างกำลังใจในการมาทำงาน เช่น สวัสดิการรถรัยส่ง สวัสดิการกับข้าวราคาถูกภายในโรงอาหาร หรือ แม้แต่ สวัสดิการมีเงินเบี้ยพิเศษให้ตามจำนวนวันที่มาทำงาน นำเงินมาซื้อของในองค์กรได้

หลักการจัดสวัสดิการสังคมในองค์กร

การจัดสวัสดิการมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การและเป็นส่วนหนึ่งในการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการไว้ ดังนี้

เนาวรัตน์ แย้มแสงสังข์ (2545) กล่าวถึงหลักการการจัดการสวัสดิการ ว่าเป็นความต้องการของบุคคลากรทุกคนที่หวังจะได้รับจากองค์กรโดยเฉพาะองค์กรที่ตั้งเงินเดือนไว้ในเกณฑ์ต่ำ เช่น องค์กรภาครัฐ ที่เป็นหน่วยงานข้าราชการ มีอัตราเงินเดือนตามเกณฑ์ที่กำหนด เมื่อเทียบกับ

ภาคเอกชนและจะต่ำกว่ามากแต่ก็ยังมีบุคคลากรจำนวนมากที่ต้องการจะเข้ารับราชการเพราะ แม้ฐานเงินเดือนจะไม่มาก แต่สวัสดิการที่รัฐจัดให้แล้วก็น่าสนใจที่จะเข้ารับราชการมากกกว่า เมื่อเทียบกับเอกชนด้วยกันที่มีการจัดสวัสดิการดีจะมีโอกาสหาบุคคลากรที่มีคุณภาพได้ดีกว่าองค์กรที่ให้สวัสดิการไม่มากนัก สวัสดิการที่อยู่ในความสนใจของบุคคลากร เช่น

1. การจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ตนเองและคนใสนครอบครัว

2.ค่าเรียนบุตร

3.ค่าอาหารกลางวัน

4.ค่าเดินทาง ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก

5.ค่าชดเชยอุบัติเหตุอันเนื่องจากการปฏิบัติงาน

6.ค่าประกันชีวิต

7.ค่าประกันอุบัติเหตุ

8.เงินบำเหน็จ เงินบำนาญ

9.เงินปันผล

10. เงินโบนัส

11.ที่อยู่อาศัย

12.ค่าสาธารณูปโภค

13. ค่าภาษีสังคม (งานบวช งานแต่งงาน งานศพ)

14.ค่าประกันสังคม

พยอม วงศ์สารศรี (2545) ได้อธิบายถึงหลักการจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลไว้ดังนี้

1. การลา ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2535 ได้แบ่งการลาออกเป็น 9 ประเภทคือ

1.1 การลาป่วย

1.2 การลาคลอดบุตร

1.3 การลากิจส่วนตัว

1.4 การลาพักผ่อน

1.5 การลาอุปสมบทหรือการลาไปพิธีฮัจย์

1.6 การลาเข้ารับการตรวจเลือก หรือเข้ารับการระดมพล

1.7 การลาไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน หรือปฏิบัติการวิจัย

1.8 การลาไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ

1.9 การลาติดตามคู่สมรส

2. เงินสวัสดิการช่วยเหลือบุตร

3.เงินสวัสดิการเดี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล

4.เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร

5.ค่าเช่าบ้าน

6. เครื่องราชอิสริยาภรณ์

ตลอดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2540) ได้มีการจัดสวัสดิการที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่างๆ ไว้ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายสวัสดิการ

2. กำหนดกฎระเบียบที่เกี่ยวกับสวัสดิการ และเงินช่วยเหลือต่างๆ พร้อมการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์อยู่เสมอ

3. จัดทำทะเบียนพนักงานและสมาชิกในครอบครัว เพื่อควบคุมการใช้สิทธิสวัสดิการด้านต่างๆ

4. กำหนดการตรวจสอบในการเบิกจ่ายสวัสดิการ/เงินช่วยเหลือต่างๆ ก่อนการจ่ายเงินทุกครั้ง

5. มีการประเมินผลค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการจริง กับงบประมาณประจำเดือนทุกเดือน

6. สำรวจการจัดสวัสดิการขององค์กรอื่นๆ อยู่เสมอ เพื่อปรับปรุงการจัดสวัสดิการขององค์กร

นอกจากนี้ ยังมีเรื่องของแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการด้วย ซึ่งนโยบายนี้จะว่าด้วยเรื่อง การจัดทำข้อบังคับ และระเบียบบริหารบุคคลให้กับพนักงานทุกคนโดยนโยบายนี้จะว่าด้วยเรื่องกฎหมายแรงงานต่างๆ ดังนี้

1. เวลาทำงานปกติและวันหยุด

2. การทำงานล่วงเวลา

3. เบี้ยเลี้ยงและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

4. การลางาน

5. สวัสดิการ และเงินช่วยเหลือ

6. วินัย และการลงโทษ

7. การร้องทุกข์

กล่าวโดยรวมแล้วองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ สามารถจัดสวัสดิการเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานหรือบุคคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานได้อย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการด้านการลาต่างๆ การรักษาพยาบาล ความมั่นคงความปลอดภัย ซึ่งสวัสดิการนั้นจะต้องจัดให้แก่ทั้งตัว พนักงานหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานและจะต้องครอบคลุมไปถึงครอบครัวของพนักงานหรือบุคลากรนั้นด้วย จึงจะเป็นความพึงพอใจที่สมตามความต้องการของพนักงาน อันเป็นแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี

4. ประเภทของการจัดสวัสดิการ

เบญจวรรณ ประจวบลาภ (2546) ได้อธิบายถึงประเภทของการจัดสวัสดิการ ไว้ว่ามี 7 ประเภท ประกอบด้วย

1. สวัสดิการประเภทสุขอนามัย คือ สวัสดิการที่องค์กรให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลเจ็บป่วยในขณะที่เป็น บุคลากรโดยช่วยเหลือค่าใช้จ่ายพยาบาล และอาจครอบคลุมถึง ครอบครัวบุคลากรด้วย

2. สวัสดิการประเภทความมั่นคงความปลอดภัยในชีวิต คือ สวัสดิการที่จัดให้เพื่อช่วยบุคลากรให้มีความมั่นคงในชีวิตของบุคลากรและครอบครัว เช่น การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวมถึงการช่วยเหลือความเป็นอยู่เมื่อบุคลากรประสบภัยพิบัติ ไหม้บ้าน น้ำท่วม หรือเกิดจากความเดือดร้อนทางธรรมชาติ องค์กรจะเข้ามาช่วยดูแล

3. สวัสดิการประเภทเศรษฐกิจ คือ สวัสดิการที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายที่มีผลกระทบต่อภาวการณ์ครองชีพของบุคลากร เช่น ช่วยเหลือค่าเดินทาง ช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร เงินช่วยเหลืองานศพบุคลากรหรือครอบครัวของบุคลากร เงินช่วยค่าน้ำมันรถ และเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ

4. สวัสดิการประเภทจูงใจ คือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อจูงใจให้พนักงานหรือบุคลากรมาร่วมทำงานกับองค์กร ซึ่งถือเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากร โดยองค์กรจะจัดให้ในรูปของเงินหรือวัตถุตามความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งบางองค์กรจูงใจพนักงานด้วยการให้เงินโบนัส ให้รถยนต์ การเลื่อนตำแหน่งแก่พนักงานที่มีผลงานดี

5. สวัสดิการประเภทการศึกษา คือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานมากขึ้น เช่น ทุนการศึกษาแก่พนักงาน การจัดอบรมสัมมนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับบุคลากร เป็นต้น

6. สวัสดิการประเภทสันทนาการ คือ สวัสดิการที่จัดไว้ให้บุคลากรได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน การส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อให้มีสุขภาพที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น การจัดท่องเที่ยวประจำปี การจัดให้มีห้องพักผ่อน ห้องออกกำลังกาย การจัดให้มีชมรมกีฬา เป็นต้น

7. สวัสดิการประเภทสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีแก่บุคลากร หรือ พนักงานมีห้องทำงานสะอาดสะดวกและถูกสุขลักษณะที่ดี การมีอุปกรณ์ที่พร้อมทำงาน บรรยากาศในการทำงานที่ดี บุคลากรจะมีสุขภาพจิตดีและให้ช่วยทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีผลงานออกมาดีมากยิ่งขึ้น

กุลธน ธนาพงศธร(2538) ได้แบ่ง ประเภทของการจัดสวัสดิการออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ประโยชน์และบริการใดๆ ก็ตามที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความมั่นคงทางเศรษฐกิจแก่บุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นหลักประกันการเงินให้กับพนักงานหรือบุคลากรเหล่านั้น ในกรณีที่ต้องออกจากตำแหน่งงาน ไม่ว่าจะเป็นเพราะการลาออก เกษียณอายุ บาดเจ็บทุพพลภาพ หรือ เสียชีวิตก็ตาม เช่น บำเน็ญ บำนาญ การประกันชีวิต บาดเจ็บทุพพลภาพ การตรวจสุขภาพการกู้ยืมเงินดอกเบี้ยต่ำ

2. ด้านนันทนาการ ได้แก่ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้กับพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรได้รับความสนุกสนานเพลินใจ เพื่อช่วยลดความเครียดที่เกิดจากการทำงาน และเพื่อให้พนักงานหรือบุคลากรมีการทำกิจกรรมทางสังคมร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ความรัก ความสามัคคีในหมู่คณะ อันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาสี การทัศนาจร เป็นต้น

3. ด้านอำนวยความสะดวก เป็นประโยชน์และบริการที่จัดขึ้นเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ ทั้งความรู้ความสามารถสิ่งแวดล้อมด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งบริการมีได้หลายรูปแบบและบางรูปแบบมีลักษณะเป็นบริการทั้งด้านอำนวยความสะดวกสบายละด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดบริการรถรับส่ง บริการการแพทย์ การเคหะสงเคราะห์ การจัดให้มีการจำหน่ายสินค้า เป็นต้น

ไพกอร์ท และไมเออร์ (1981) ได้แบ่งประเภทของการจัดสวัสดิการออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ซึ่งรวมถึงการจ่ายเงินช่วยเหลือบุตร ภรรยา ของข้าราชการหรือพนักงาน ค่าเช่าบ้าน เงินทุนช่วยเหลือ เงินกู้ เป็นต้น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนบางประการ เช่น

เพื่อปฏิบัติงาน การตั้งสหกรณ์ การจัดยานพาหนะสำหรับรับ - ส่ง การจัดสรรที่ดินและอาคารที่เช่าซื้อ เป็นต้น ซึ่งเป็นบริการที่ให้นอกเหนือจากจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำอยู่แล้ว

2. สวัสดิการด้านการศึกษา เช่น การให้มีห้องสมุดทางวิชาการ การให้ทุนการศึกษา เพื่อให้มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในด้านการศึกษาของบุตรด้วย

3. สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์ บริการประเภทนี้มีขอบเขตกว้างขวางมากโดยรวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือทางกฎหมาย การรับฟังเรื่องราวพิจารณาร้องทุกข์ และบริการอื่นๆ เช่น การจัดสถานที่ทำงาน โรงอาหาร ห้องน้ำห้องส้วมให้ถูกสุขลักษณะอนามัย

4. สวัสดิการสันทะนาการ เช่น จัดให้มีสโมสร มีการแข่งกีฬา มีห้องพักผ่อยหย่อนใจนอกเวลาทำงาน

5. สวัสดิการด้านการสร้างความมั่นคง ได้แก่ผลประโยชน์ หรือบริการตอบแทนที่สร้างความมั่นคงตามควรแก่อัตภาพในการดำรงชีวิต เช่น เงินบำเหน็จเงินบำนาญ เงินทดแทน การประกันประเภทต่าง ๆ เงินทุนสงเคราะห์ประเภทต่าง ๆ

6. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย มีการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปีให้บริการด้านการแพทย์และพยาบาล การจ่ายยา การอนุญาตให้ลาป่วยเพื่อรักษาตัว การจัดผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

สวัสดิการมีหลายด้านก็เพื่อเป็นสิ่งจอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือนที่จะได้รับเป็นสิ่งที่นอกเหนือ จากค่าตอบแทน เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร

สวัสดิการของบริษัทพานาโซนิคฯ

1. เบี้ยขยัน

พนักงานประจำที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีสถิติการมาสาย เลิกงานก่อนเวลาหรือหยุดงานด้วยเหตุผลส่วนตัวโดยไม่ได้รับค่าจ้าง ลาป่วย ลากิจ หรือขาดงาน มีสิทธิได้รับเบี้ยขยันประจำเดือน

2. โบนัส

บริษัทจะจ่ายเงินโบนัสให้กับพนักงานประจำ ในอัตราไม่น้อยกว่าเงินเดือน 1 เดือน ที่พนักงานได้รับอยู่ในปัจจุบัน โดยจะจ่ายให้ในวันที่ 25 ธันวาคมของทุกปี หากจ่ายโบนัสนี้ตรงกับวันหยุด บริษัทจะเลื่อนเข้ามาจ่ายให้กับพนักงานในวันทำงานก่อนถึงวันหยุด

3. เครื่องแบบ

บริษัทจะมีเสื้อ กางเกง หมวก และรองเท้าให้กับพนักงานที่มาสมัครใหม่เพื่อเป็นไปตามมาตฐานความปลอดภัยตามที่บริษัทกำหนดไว้

4. ค่ารักษาพยาบาล

พนักงานประจำของบริษัท จะได้รับความช่วยเหลือในด้านการรักษาพยาบาลตามที่บริษัทกดหนดไว้ให้ และ ทางบริษัทได้จัดห้องพยาบาลไว้ให้กับบุคลากร โดยมีพยาบาลประจำตลอดระยะเวลาทำงานปกติ และจะจัดให้มีแพทย์ในบางช่วงเท่าที่บริษัทเห็นว่าจำเป็น

5. การตรวจร่างกาย

บริษัทจะมีการตรวจเช็คสุขภาพและร่างกายให้กับพนักงานเป็นครั้งคราว

6. เงินบำเหน็จตอบแทน

เพื่อประโยชน์แก่การดำรงชีพในระยะยาว และเพื่อเป็นการตอบแทนพนักงานประจำได้อุทิศตนทำงานให้กับบริษัทมาช่วงระยะหนึ่ง บริษัทจะมีการจัดเงินบำเหน็จตอบทนแก่พนักงานประจำที่ได้พ้นสภาพกานทำงาน เพราะเหตุลาออกหรือเกษียณอายุ ในรูปเงินสมบท เงินสะสมหรืออื่นๆ

7. เงินช่วยเหลือในการจัดพิธีศพ

บริษัทมีความช่วยเหลือการจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือพิธีกรรมทางศาสนาเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนและเป็นการแสดงไว้อาลัยให้กับครอบครัวพนักงาน

8. เงินปลอบขวัญจากภัยพิบัติ

ในกรณีที่พนักงานได้ประสบภัยพิบัติ อาทิเช่น อัคคีภัย อุทกภัย หรือเหตุอื่น ๆ จนเป็นเหตุให้ที่พักอาศัยของตนเอง หรือที่ตนเองเป็นเจ้าของร่วมอยู่ด้วย หรือของบิดามารดาที่พนักงานได้พักอาศัยอยู่ด้วยเป็นปกติในปัจจุบันได้รับความเสียหาย

9. งานสังสรรค์ประจำปี

บริษัทจะจัดให้มีงานสังสรรค์ประจำปีขึ้นปีละอย่างน้อย 1 ครั้ง เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยการบันเทิงและการสังสรรค์ร่วมกันตลอดจนมอบรางวัลพนักงานที่มีผลงานดี และปฏิบัติงานกับบริษัทมาเป็นระยะเวลานาน

10. การทัศนะศึกษา

บริษัทจะจัดให้พนักงานประจำของบริษัทได้มีโอกาสไปทำการทัศนะศึกษานอกสถานที่ปีละครั้ง เพื่อเป็นการพักผ่อนและเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่พนักงานของบริษัท

11. ประกันชีวิต

บริษัทจะจ่ายเงินช่วยเหลือพนักงานเสียชีวิตจากกองทุนประกันชีวิตและทุพพลภาพของบริษัท ที่บริษัทเป็นผู้จัดตั้งขึ้น โดยตัดจ่ายจากค่าใช้จ่ายของบริษัทในอัตราเดียวกับอัตราดอกเบี้ยประกันมาสำรองไว้ในกองทุน เพื่อเป็นการให้ความช่วยเหลือครอบครัวและบุตรธิดาของพนักงานตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด

12. สันทะนาการด้านกีฬา

บริษัทจะจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ของกีฬาประเภทต่าง ๆ ที่เหมาะสมให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้เล่นกีฬาตามความสมควร รวมทั้งจะจัดการแข่งขันกีฬาภายในอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งหรือสนับสนุนให้ส่งทีมเข้าร่วมการแข่งขันกับบุคคลภายนอกโรงงาน

13. ห้องอาหาร

บริษัทมีการจัดห้องอาหารให้แก่พนักงานในโรงงาน รวมทั้งจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในบางส่วนเพื่อช่วยเหลือให้พนักงานสามารถซื้ออาหารได้ในราคาถูก

14. อาหารสำหรับการทำงานล่วงเวลา

ในกรณีที่พนักงานทำงานล่วงเวลาตั้งแต่ 3 ชั่วโมงขึ้นไป บริษัทจะจัดเตรียมอาหารหรือจ่ายเงินค่าอาหารให้แก่พนักงาน

ข้อมูลสวัสดิการรถรับส่งพนักงานบริษัทพานาโซนิคฯ

สวัสดิการรถรับส่งพนักงานจำทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานของบริษัท พานาโซนิค ฯ โดยบริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการเดินทางมาทำงานของพนักงานที่ต้องการเดินทางทำงานในระยะทางที่ไกล โดยจัดสวัสดิการรถรับ-ส่งเริ่มขึ้นตั้งแต่ช่วงแรกของการเปิดบริษัท ซึ่งในอดีตนั้นได้เก็บค่าโดยสารกับพนักงานคิดตามระยะทางตั้งแต่150-300 บาท ต่อเดือน ต่อมาก็ได้ยกเลิกไปและให้พนักงานทุกคนที่ต้องการใช้บริการนั่งฟรี ทำให้สร้างความพึงพอใจแก่พนักงานเป็นอย่างยิ่ง ในการจัดสวัสดิการรถรับ-ส่งบริษัทได้มีบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการได้รับการแต่งตั้งขึ้นตามวาระเพื่อช่วยดูแลสวัสดิการของพนักงานในบริษัทในการใช้สวัสดิการรถรับส่ง เรียกว่าคณะกรรมการสวัสดิการรถรับส่ง ซึ่งประกอบด้วย ประธาน,รองประธาน,คณะกรรมการ,เลขานุการ,ที่ปรึกษาและคณะกรรมการจาก WCP และตัวแทนจากแผนกบุคคลซึ่งทุกท่านมีหน้าที่สอดส่องความเป็นอยู่ของพนักงานในการบริการในออกมาอยู่ในมาตรฐานในข้อปฏิบัติกับผู้ใช้บริการ ลดความขัดแย้งระหว่างพนักงาน ร่วมตัดสินใจเมื่อมีกรณีพิพาทต่างๆให้การใช้บริการของพนักงานเป็นไปอย่างปกติสุข โดยรถรับส่งพนักงานมีทั้งหมด 30 สาย ดังนี้

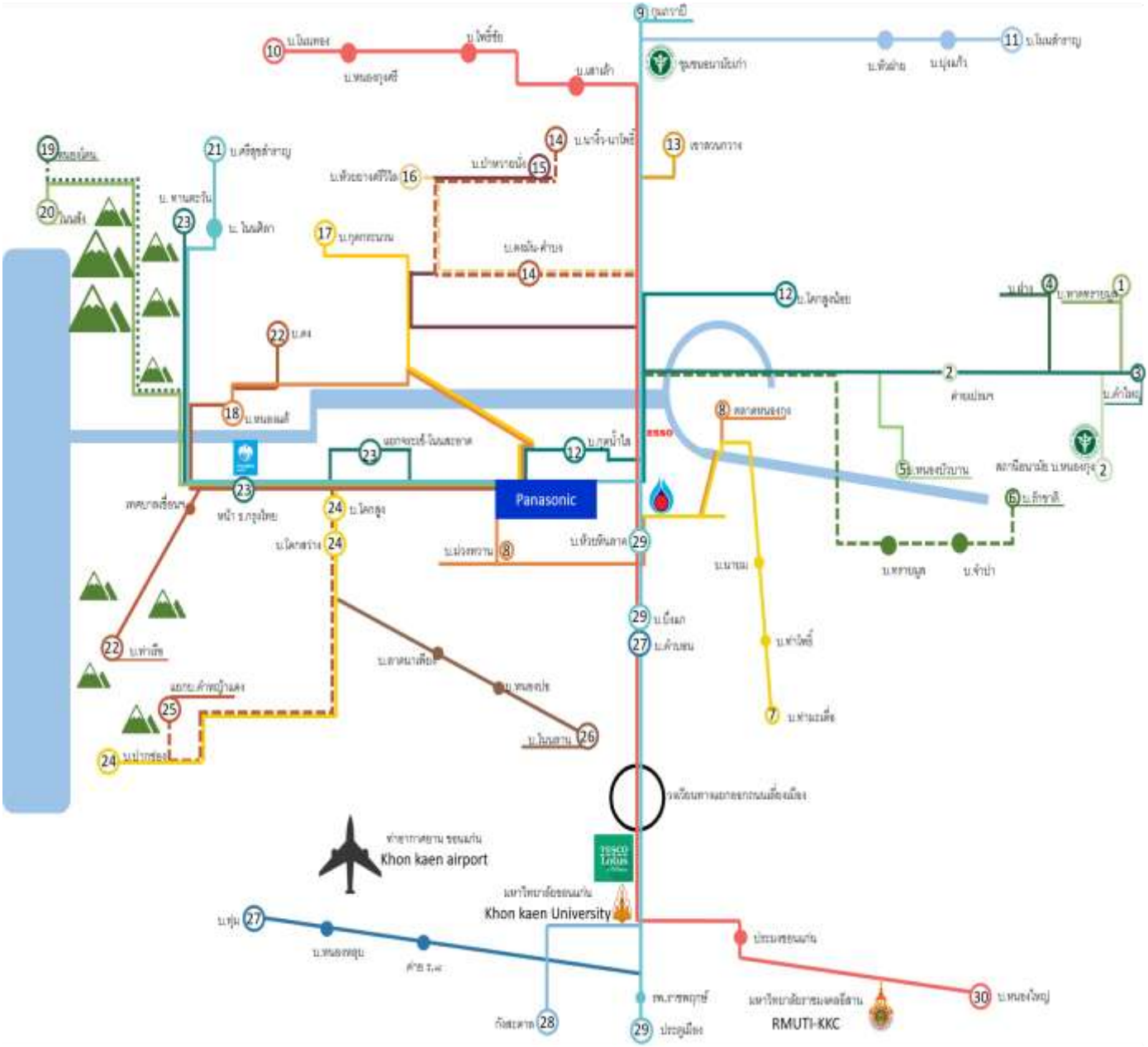
ตารางที่ 2.1 ตารางบอกสายรถและจุดจอดต้นสาย

รถสายที่ 1	จุดจอดประจำ
สายที่ 1	บ.หาดทรายมูล
สายที่ 2	สถานีอนามัย บ.หนองกุง
สายที่ 3	บ.ชัยศรี-กระนวน
สายที่ 4	บ.ฝาง-หนองโน
สายที่ 5	บ.หนองบัวบาน
สายที่ 6	บ.รักชาติ
สายที่ 7	บ.ท่ามะเดื่อ
สายที่ 8	ตลาดหนองกุง

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

สายที่ 7	บ.ท่ามะเดื่อ
สายที่ 8	ตลาดหนองกุง
สายที่ 9	บ.ประโค-กุมภวาปี
สายที่ 10	บ.โนนทอง
สายที่ 11	บ.โนนสำราญ-โนนสะอาด
สายที่ 12	บ.โคกสูงน้อย
สายที่ 13	เขาสวนกวาง
สายที่ 14	บ.นางิ้ว-นาโพธิ์
สายที่ 15	บ.ป่าหวายนั่ง
สายที่ 16	บ.ห้วยยางศรีวิไล
สายที่ 17	บ.กุดกระนวน
สายที่ 18	แยก บ.หนองแต้
สายที่ 19	นิคมหนองโดน
สายที่ 20	อ.โนนสัง
สายที่ 21	บ.ศรีสุขสำราญ
สายที่ 22	บ.ดง - บ.ขุนด่าน
สายที่ 23	แยกทานตะวัน
สายที่ 24	บ.ปากช่อง - อ.บ้านฝาง
สายที่ 25	แยกคำหญ้าแดง
สายที่ 26	บ.โนนลาน
สายที่ 27	ขอนแก่น- บ.ทุ่ม
สายที่ 28	กังสะดาล
สายที่ 29	ประตูเมือง
สายที่ 30	บ.หนองใหญ่

ตามรูปที่ 2.1 รูปแผ่นที่รถบัสที่แสดงจุดจอดต้นสายทั้งหมด



รูปที่ 2.1 รูปแผ่นที่รถบัสที่แสดงจุดจอดต้นสายทั้งหมด

เพื่อความสะดวกในการจัดสายรถในวันที่มีการทำล่วงเวลาในวันหยุด ซึ่งช่วงเวลาในการรับ-ส่งพนักงานจะแบ่งออกเป็น 5 ช่วงได้แก่ ช่วงที่ 1 คือ 06.30-07.35 น. คือช่วงเวลารับพนักงานเข้าทำงานผลัดกลางวัน, ช่วงที่ 2 เวลา 08.35 น. ช่วงเวลารับพนักงานออกผลัดกลางคือ, ช่วงที่ 3 เวลา 17.15 น. ช่วงเวลารับพนักงานออกสำหรับคนท้อง และพนักงานที่ไม่ทำงานล่วงเวลา,ช่วงที่ 4 เวลา

18.30-19.35 น. ช่วงเวลาพนักงานรับผลัดกลางคืน, ช่วงที่ 5 เวลา 20.35 ช่วงเวลาพนักงานเลิกพลัดกลางวัน

นอกเหนือจากการให้บริการที่ต้องเพียงพอต่อจำนวนพนักงานที่มีจำนวนมากแล้ว จะต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยที่จะต้องปฏิบัติทุกเดือนและขอความร่วมมือกับทางบริษัทผู้รับเหมาและพนักงานขับรถเพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาต่างๆ ในอีกระดับหนึ่งซึ่งกิจกรรมต่างๆ มีดังนี้

1. ตรวจสอบสภาพเครื่องยนต์และสภาพภายนอกโดยรวมเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมให้รถมีสภาพใช้งานได้ตลอดและลดปัญหาที่เกิดขึ้นและเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการทำงานของบริษัทผู้รับเหมา

2. การประเมินพนักงานขับรถ เมื่อมีการประเมินรถที่ให้บริการต้องมีการประเมินพนักงานขับรถที่ให้บริการเช่นกัน เพื่อให้ทุกท่านคงอยู่ในแนวทางเดียวกันโดยประเมินพนักงานขับรถนั้นจะนำเอาข้อมูลหลายๆด้านมาประกอบการประเมินโดยผู้มีส่วนร่วมในการประเมินได้แก่พนักงานที่ใช้บริการ

3. การประเมินอนุกรรมการ เมื่อมีการประเมินพนักงานขับรถแล้วก็ต้องมีการประเมินอนุกรรมการเช่นเดียวกัน เพื่อเป็นการวัดระดับการทำงานของอนุกรรมการว่ามีความรับผิดชอบใส่ใจในหน้าที่ตามที่คณะกรรมการได้มอบหมายให้หรือไม่ โดยการประเมินอนุกรรมการนั้นจะนำข้อมูลหลายๆด้านมาประเมินโดยผู้มีส่วนร่วมในแต่ละครั้งจะได้จากพนักงานขับรถ

4. การสุ่มตรวจพนักงานที่ใช้บริการรถรับส่งบริษัท ในการบริการรถรับส่งพระบริษัทนั้นเจ้าหน้าที่มีความจำเป็นที่จะต้องส่งตรวจพนักงานที่ขึ้นรถรับส่งบริษัทโดยในการส่งจะไม่มีการแจ้งให้ทราบว่าจะทำการตรวจวันไหนเวลาลาใดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงที่สุด โดยการสุ่มนั้น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของบริษัทจะเป็นผู้ให้สัญญาณเองว่าคันไหนจะถูกสุ่มเรียกตรวจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รสรินทร์ แก้วเกิด (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ใช้บริการรถรับ-ส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัดภูเก็ต สควีน โรส ทรานสปอร์ต จังหวัดภูเก็ต เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ใช้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัดภูเก็ต สควีน โรส ทรานสปอร์ต จังหวัด

ภูเก็ต จำแนกตามข้อมูลทั่วไปและ ศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพต่อการบริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัดภูเก็ต สควีน โรส ทรานสปอร์ต จังหวัดภูเก็ต

กลุ่มประชากรที่ศึกษาคือผู้ใช้บริการเป้าหมายของห้างหุ้นส่วนจำกัดภูเก็ต สควีน โรส ทรานสปอร์ต จังหวัดภูเก็ต จำนวน 10,800 คนจากการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน เครื่องมือที่ใช้ในแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบนมาตรฐาน การทกสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบผลต่างนับสำคัญน้อยที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการรถรับ-ส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัดภูเก็ต สควีน โรส ทรานสปอร์ต จังหวัดภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับความพึงพอใจเรียงจากมากที่สุดคือ คือการให้บริการของพนักงานขับรถ รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกสบายในการใช้บริการ ความปลอดภัย ในการใช้บริการ ระยะเวลา อัตราค่าโดยสาร การเข้าถึงบริการ และการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ใช้บริการรถรับส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัดภูเก็ต สควีน โรส ทรานสปอร์ต จังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ รายได้ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ช่วงเวลาการใช้บริการ และลักษณะการเดินทาง ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการในการใช้บริการรถรับส่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ เช่น ควรมีน้ำดื่มไว้บริการในรถ ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้ บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีบริการด้านภาพยนตร์หรือวิดีโอให้เลือกใช้บริการ เป็นต้น

สิริกุล พรหมชาติ (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนาจำกัด การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาอากาศของบริษัท 407 พัฒนาจำกัดเส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ วัตถุประสงค์ในการเดินทางรวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้โดยสารรถประจำทางรวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศชั้นหนึ่งของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด เส้นทางกรุงเทพฯ-หนองบัวลำพู เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลก็คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้โดยสารมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านว่ามีความพึงพอในอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์,ราคา,และการนำเสนอลักษณะด้านกายภาพภายนอกของผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านอื่นๆผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด ในด้านความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด ในด้านความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารปรับจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนาจำกัด โดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ผู้โดยสายที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์,บุคลากร,การนำเสนอลักษณะด้านกายภาพภายนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านราคามีความ

แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัฐที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆพบว่าผู้โดยสายมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

6. ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านราคามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆพบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด ในด้านความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อาริยา หมัดหลี (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัทวีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-สุไหงโกลก งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัทวีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-สุไหงโกลก และเพื่อเปรียบเทียมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัทวีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-สุไหงโกลก จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ใช้บริการการรถโดยสารประจำทางของบริษัทวีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-สุไหงโกลก จำนวน 367 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามโดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.942 การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับแบบสอบถามใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ T-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 4.24 ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ย 4.01 และด้านอาคารสถานที่มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับจากมากไปหาน้อย ประชาชนที่มีเพศและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และระดับการศึกษา อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จารึก ไชยศรี (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทาง เส้นทางรังสิต-มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยที่มีต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำเส้นทางในเส้นทางรังสิต-มหาวิทยาลัยรามคำแหงและศึกษาข้อมูลทั่วไปและปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทาง กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้โดยสารรถตู้ประจำทางในเส้นทางรังสิต-มหาวิทยาลัย จำนวน 360 คน สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนการทดสอบสมมุติฐาน ใช้สถิติ T-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนเดียวแบบทางเดียว (One-Way-Anova) ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อบริการของรถตู้โดยสารประจำทางในระดับปานกลางค่อนไปทาง ความพึงพอใจน้อยต่อด้านการบริการค่าโดยสาร, ผู้ให้บริการบนรถโดยสาร, ความปลอดภัยในการใช้บริการ, ความสะดวกสบายในการบริการ และความเชื่อถือได้ของการใช้บริการ ยกเว้นในด้านระยะเวลาในการ เดินทางและความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ที่ผู้โดยสารความพึงพอใจในระดับน้อยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ของการบริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านความสบายในขณะใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ผู้ให้บริการบนรถโดยสาร และความปลอดภัยในการรับบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางพบว่า ข้อมูลทั่วไปด้านเพศและระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ประจำทาง ที่ระดับนับสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทาง พบว่า ความถี่ในการใช้บริการและระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการรถตู้ประจำทาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สราณี อาจศรี (2559) ศึกษาแนวทางการลดความเสี่ยงเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการใช้รถรับส่งพนักงาน บริษัทพานาโซนิค แมนูเฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบข้อคิดเห็นและความรู้เบื้องต้นของพนักงานที่มีต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถรับส่งพนักงาน เพื่อหาแนวทางการลดความเสี่ยงเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการใช้บริการรถรับส่งของพนักงานผู้ใช้บริการรถรับส่งบริษัทพานาโซนิคฯ กลุ่มตัวอย่างคือบุคคล พนักงานบริษัทพานาโซนิคฯ ที่มีการใช้บริการรถรับส่งพนักงานจำนวน 350 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ Independent Sample T-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าของตัวแปร 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว one way

analysis of variance เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป กรณีที่ใช้ one way analysis of varianceทดสอบและพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญที่ 0.05 จำทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Acheffe จากการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและบริการรถรับส่งพนักงานมีความความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้บริการรถรับส่งอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ปัจจัยทีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ จากการพัฒนาการด้านความปลอดภัยในบริการรถรับ-ส่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.72 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ จากกฎระเบียบการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน โดยค่าเฉลี่ย 3.44 มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลทั่วไป พบว่า ข้อมูลทั่วไปในด้านอายุการทำงานและระยะเวลาที่ใช้บริการมีผลทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้บริการรถรับ-ส่งต่างกับอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ ส่วนข้อมูลทั่วไปด้านอื่นได้แก่ เพศ อายุ สายรถที่นั่งไม่มีผลทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงานต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ