

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลจันดุม อำเภอปลวกแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งกรอบแนวคิด โดยการแบ่งการศึกษาออกเป็นดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. บริบทของเทศบาลตำบลจันดุม อำเภอปลวกแดง จังหวัดบุรีรัมย์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชน

ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกส่วนบุคคล เป็นการคาดคะเนหรือทัศนะของผู้พูด หรือผู้เขียนที่แสดงต่อเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยการเขียน การพูด การแสดงท่าทาง โดยอาศัยข้อมูลและประสบการณ์ ได้มีผู้ให้ความหมายและนิยาม ไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

ลาวัณย์ จักรานวัฒน์ (2540 : 9) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกของแต่ละบุคคล ในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้และประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจจะมีการเปลี่ยนแปลง ได้ถ้าหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ

ศรีพงษ์ เขียมประสิทธิ์ (2542 : 12) กล่าวว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมซึ่งความคิดเห็นดังกล่าว อาจจะแสดงออกถึงการยอมรับหรือปฏิเสธ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ต้องการหรือไม่ต้องการ ซึ่งการแปลความหมายย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นในลักษณะของการประเมินค่า

อดิศักดิ์ มโนวงศ์ (2545 : 6) กล่าวว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งเหตุผลและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดยมีพื้นฐานจากประสบการณ์หรือข้อเท็จจริงที่บุคคลนั้นได้รับ

ศิริพร ไกรประสิทธิ์ (2545 : 20) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ ความคิด หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้อง

ภาวีน กาญจนบุระ (2550 : 8) กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ และอารมณ์เป็นส่วนประกอบในความคิดเห็น ซึ่งความเชื่อและความคิดเห็นนี้จะนำไปสู่การคาดคะเนหรือการแปรผล ในพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น และผลการแสดงออกของความคิดเห็นนั้น บุคคลอื่นจะเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ความคิดเห็นมีความหมายว่าเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมทางสังคมเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้อง ซึ่งผลของการแสดงออกของความคิดเห็นนั้นอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าหากมีข้อเท็จจริงปรากฏ

ความสำคัญของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนจะเป็นประโยชน์ ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ก่อให้เกิดผลดี คือจะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วม ทำให้ไม่เกิดการต่อต้าน การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

โยธิน ศันสนยุทธ และคณะ (2546 : 46 ; อ้างถึงใน ชยากร เทชะบำรุง. 2544 : 7) กล่าวว่า การศึกษาความคิดเห็นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้เราทราบความต้องการของบุคคลต่างๆ ในสังคม สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของผู้กระทำว่าดีหรือไม่ดีอย่างไรจากความเห็นของผู้ที่รับประโยชน์ เพื่อให้ผู้กระทำได้ทำการปรับปรุงพฤติกรรมทัศนคติของผู้ถูกกระทำให้ดีกว่าเดิม ตัวอย่างที่เห็นได้ง่าย เช่น กิจการค้าของบริษัทเอกชน โดยเฉพาะสถานีโทรทัศน์จะสอบถามความคิดเห็นของผู้ชมต่อรายการ โทรทัศน์ต่างๆ อยู่เสมอ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีกว่าเดิม

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2546 : 13) ได้กล่าวว่าความคิดเห็นของบุคคล กลุ่มคนหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการอย่างเป็นระบบ คือ บุคคล ทรัพยากร กระบวนการ ผลผลิต ช่องทางบริการและผลกระทบ

เฟลด์แมน (Feldman. 1971 : 53 ; อ้างถึงใน สิรินา จิตต์หาญ. 2546 : 12) กล่าวว่า ความคิดเห็น มีความสำคัญเนื่องจาก เป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อหรือความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน การสำรวจความคิดเห็น จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ เพราะจะทำให้สำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างแท้จริง โดยควรได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการดำเนินงาน โครงการ หากได้มีการเผยแพร่โครงการ หรือรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนที่มีต่อโครงการ จะมีส่วนช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้อง เป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่น ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วมทำให้ ไม่เกิดการต่อต้าน ถ้าสาธารณชนมีส่วนร่วมหรือมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในโครงการใดๆ ที่จะพัฒนาประเทศนั้น ก็จะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการเป็นเจ้าของการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือรักษาไว้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ

จากความสำคัญที่กล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจาก เป็นสิ่งสะท้อนความรู้สึกบุคคล กลุ่มบุคคล ทั้งด้านดีและไม่ดี ซึ่งอาศัยพื้นฐานจากความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ดังนั้นหากต้องการทราบถึงความต้องการในด้านดีของบุคคล กลุ่มนั้นๆ ควรกำหนดนโยบาย โดยอาศัยการสำรวจความคิดเห็นในลักษณะร้อยละ เพราะจะทำให้ ทราบถึงคำตอบในแต่ละด้าน

ประเภทของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง และทัศนคติของแต่ละบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการเขียน หรือการพูด ซึ่งอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม เป็นการอธิบายเหตุผลที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น โดยเฉพาะอาจจะ ได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ ซึ่งมีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศได้จำแนกประเภทของความคิดเห็น ดังนี้

สุชา จันทน์เอม (2545 : 7) ได้แบ่งความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท คือ

1. การคิดโดยไม่ต้องมีจุดหมาย (Indirected Thinking) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าความคิด ต่อเนื่อง (Associative Thinking) การคิดแบบเชื่อมโยงเป็นความคิดที่ไม่มีจุดหมายเป็นอิสระจากการถูกกำหนดด้วยเงื่อนไขภายนอก เช่น การคิด การฝัน การจินตนาการ การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เป็นต้น
2. การคิดอย่างมีจุดหมาย (The Goal – Directed Thinking) เป็นการคิดที่มักมีบทสรุป หลักจากที่คิดเสร็จ หรือเมื่อต้องการหาคำตอบในวิถีทางที่สมเหตุสมผลในการแก้ไขปัญหา การคิดแบบนี้มีเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น การวิเคราะห์การคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

สวณีย์ คงเพชรทิพย์ (2545 : 10) การคิดโดยตรงที่ใช้ในการแก้ไขปัญญา (Directed Thinking) เป็นการคิดหาสาเหตุผลและมีจุดมุ่งหมายแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ

1. การคิดเชิงวิจารณ์ (Critical Thinking) เป็นการคิดเกี่ยวกับข้อเท็จจริงหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ว่าถูกหรือผิดโดยใช้เหตุผลประกอบซึ่งการให้เหตุผลนั้นมี 2 แบบคือ การคิดแบบอนุমান (Deductive Thinking) เป็นการคิดหาเหตุผลในการหาคำตอบจากหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ และการคิดแบบอุปมาน (Inductive Thinking) เป็นการคิดหาเหตุผลในการสรุปหลักเกณฑ์จากข้อมูลที่สังเกตได้

2. การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) หมายถึงกระบวนการคิดการกระทำผลงานใหม่ๆ ที่มนุษย์คิดและประดิษฐ์ขึ้น โดยทั่วไปความคิดสร้างสรรค์จะเกิดขึ้นได้สองลักษณะคือ เกิดจากความคิดริเริ่มประดิษฐ์อะไรใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีใครคิดมาก่อน และเกิดจากการคิดค้นแปลงสิ่งเดิมที่มีอยู่แล้วให้เป็นประโยชน์แก่มนุษย์

ริมเมอร์ (Remmer. 1954 : 171; อ้างถึงใน สุรนันทา อ่อนรัมย์. 2548 : 15) ได้จำแนกความคิดเห็นออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้

1.1 ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงบูชา

1.2 ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ที่ได้พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อจิตใจและประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ทั้งในทางดี ได้แก่ การยอมรับและในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธ อาจมีระดับความคิดเห็นในบุคคลระดับธรรมดา และรุนแรงขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึก นึกคิดของผู้นั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงาน

ความหมายของการดำเนินงาน

การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องสำคัญเพราะถือว่าเป็นกิจกรรมของสิ่งมีชีวิตทุกชนิดที่แสดงออก เป็นพฤติกรรมด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งใช้ความสามารถสังเกตได้ในสภาพการณ์หนึ่งๆ มีผู้อธิบายความหมายของการดำเนินงานไว้ดังนี้

สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ (2545 : 16) อธิบายว่า การดำเนินงานมีความหมายเช่นเดียวกับการปฏิบัติงาน คือ หมายถึง กิจกรรมของสิ่งมีชีวิตทุกชนิดที่แสดงออกโดยอาจจะสังเกตได้หรืออาจอยู่ทั้งภายในและภายนอก

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2545 : 30) ได้อธิบายเกี่ยวกับการดำเนินงานไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมด้านการปฏิบัติงาน เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกายรวมทั้งการปฏิบัติ และพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ในสภาวะการณ์หนึ่งๆ หรืออาจเป็นพฤติกรรมที่ล้ำช้า คือ บุคคลไม่ได้ปฏิบัติทันที แต่คาดคะเนว่าอาจปฏิบัติในโอกาสต่อไปเป็นพฤติกรรม ต้องอาศัย พฤติกรรมระดับต่างๆ เป็นส่วนประกอบ ทั้งทางความรู้ และทัศนคติ สามารถประเมินผลได้ง่าย

สุปัญญา ไชยชาญ (2548 : 2) อธิบายว่า การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานในหน้าที่ ซึ่งต้องเป็นหน้าที่ที่รับผิดชอบ

กล่าวโดยสรุป การดำเนินงาน หมายถึง การกระทำหรือการทำให้เป็นไป หรือการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่หรือตามความรับผิดชอบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีเป้าหมายตามนโยบายขององค์กร

ความสำคัญของการดำเนินงาน

ความสำคัญของการดำเนินงาน เป็นสิ่งที่วัดความสามารถของผู้บริหารและของผู้ปฏิบัติงานที่จะมีผลงานออกมาอย่างเป็นรูปธรรม มิใช่เป็นเพียงแต่การคิดหรือพูด เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามที่คุณประสงค์ มีผู้อธิบายความสำคัญไว้ดังนี้

สมชาติ โดริภษา (2542 : 114) กล่าวถึงความสำคัญของการดำเนินงาน ดังนี้

1. เป็นการปฏิบัติงานจริง ที่จะมีผลงานปรากฏออกมาอย่างเป็นรูปธรรม มิใช่เพียงแต่การคิดหรือพูด
2. เป็นศูนย์รวมใจของการบริหาร เพราะมุ่งให้งานนั้นมีผลการดำเนินงานสูงสุด โดยวัดจากการดำเนินงานจริง
3. เป็นแกนกลางของกิจกรรมต่างๆ ของการบริหาร ในการเชื่อมต่อให้กิจกรรมการบริหารทั้งหลาย มาผสมผสานกัน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน
4. เป็นสิ่งที่วัดความสามารถของผู้บริหารและปฏิบัติงาน ทั้งในเรื่องการวิเคราะห์สถานการณ์ การลงมือปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การตัดสินใจ การจูงใจ การเจรจาต่อรอง การประเมินผล การนำผลที่ได้ไปใช้ ซึ่งเกิดขึ้นได้ตลอดระยะเวลาดำเนินงานจริง

วิโรจน์ สารรัตนะ (2545 : 3) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการดำเนินงานไว้ว่า การดำเนินงานมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องตามกระบวนการหนึ่งของสังคมของกลุ่มบุคคล ที่มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

โดยต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ การจัดการ และเทคโนโลยี ตลอดจนวิธีการต่างๆ มาเป็นเครื่องมือในการบริหารการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสามารถแยกออกเป็นลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. เป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. กลุ่มบุคคลร่วมมือกันทำกิจกรรม
3. ทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน
4. ทำกิจกรรมโดยใช้กระบวนการและทรัพยากรที่เหมาะสม

อุทิส ขาวเขียว (2549 : 100) กล่าวว่า การดำเนินงานที่มีนวัตกรรม เป็นการบริหารที่เสริมสมรรถนะการแข่งขันขององค์กรได้อย่างต่อเนื่องยั่งยืน โดยสามารถให้บริการและหรือหิบบิ้นผลงานที่เป็นประโยชน์ สามารถมาตรฐานความเป็นอยู่ของสาธารณะและหรือลูกค้า ทำให้ผลงานขององค์กรเป็นที่ต้องการอยู่ตลอดไป

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการดำเนินงาน เป็นการพิจารณาอย่างรอบคอบในการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีเป้าหมายค่านิยมขององค์กร โดยมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งอาจมีการทบทวน เปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับสถานการณ์ ทำให้ผลที่ได้เป็นไปตามความต้องการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานมาจากความสามารถของบุคคลในหน่วยงาน สภาพจิตใจของบุคคล ความพยายามในการปฏิบัติงานซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และการสนับสนุนจากองค์กรซึ่งขึ้นอยู่กับทรัพยากร เครื่องมือ โครงสร้างและขนาดขององค์กร มีผู้อธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน ไว้ดังนี้

พอร์เตอร์ และลอว์เวอร์ (Porter & Lawler. 1975 : 109 ; อ้างถึงใน สุรัตน์ ศรียันต์. 2540 : 33) ได้อธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล คือ

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ความสามารถและทักษะของบุคคล
3. ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท
4. โอกาสในการปฏิบัติงาน และผู้บริหารสามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลได้

โดยการสร้างแรงจูงใจ การมอบหมายงานที่ชัดเจนและจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

สตีร์ (Steers. 1982 : 443 ; อ้างถึงใน วิสสุต มีแก้ว. 2542 : 33) ได้เสนอแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การว่าอิทธิพลมาจากทั้ง ปัจจัยบุคคลและองค์การ คือ

1. ปัจจัยบุคคล ประกอบด้วย ความสามารถ บุคลิกภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ ความชัดเจนในบทบาท ซึ่งหากบุคคลมีความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท ก็มีอิทธิพลต่อความพยายามในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยองค์การ ได้แก่ โครงสร้างการปฏิบัติงาน บรรยากาศ รูปแบบการบริหาร ภาวะผู้นำ สุวรรณ (2542 : 32-33) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน เป็นลักษณะที่ช่วยให้เห็นถึงภูมิหลังหรือด้านความสามารถ ความรู้ที่กระตุ้นให้เกิดความพยายามในการทำงานและเป็นการแสดงแนวโน้มของพฤติกรรมลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานไว้ดังนี้

1. ลักษณะประชากร เป็นลักษณะที่ช่วยให้เห็นถึงภูมิหลังของบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม สถานที่อยู่อาศัย ขนาดครอบครัว ตลอดจนสิ่งอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกันอย่างไรก็ตามลักษณะของประชากรอย่างเดียวยังไม่เป็นเครื่องชี้วัดที่ดีจะแสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งนี้ยังมีสิ่งเกี่ยวข้องคือ ความรู้ ความสามารถ และลักษณะทางจิตวิทยา

2. ลักษณะด้านความสามารถ เป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการพิจารณาเลือกคนเข้ามาดำเนินงานความรู้ ความสามารถ เป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความพยายามในการทำงานเป็นแรงจูงใจขั้นต้นที่มีผลกระทบต่อไหวพริบของบุคคลที่เขาขณะสภาพแวดล้อมได้ บุคคลที่รู้สึกว่ามีความรู้ความสามารถในงานของเขา สามารถคิดได้ว่าเขาจะทำงานอย่างจริงจัง ดังนั้นความรู้ความสามารถแบ่งได้ 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพ และด้านสมองซึ่งบ่อยครั้งได้ใช้ผลการเรียนเป็นเครื่องชี้วัดแนวโน้มของความรู้ความสามารถด้านสมองและการปฏิบัติงาน

3. ลักษณะด้านจิตวิทยา เป็นการแสดงแนวโน้มของพฤติกรรมแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้น และมีอิทธิพลค่อนข้างถาวรต่อพฤติกรรม ลักษณะทางจิตวิทยาเหล่านี้ เช่น ทศนคติ การรับรู้ ความต้องการและบุคลิกภาพ เป็นต้น อย่างไรก็ตามความสำคัญของคุณลักษณะประชากรเหล่านี้ ขึ้นอยู่กับธรรมชาติและความเป็นแต่ละงาน ซึ่งเซอร์เมอร์ฮอร์นและคณะ เห็นว่า คุณลักษณะประชากรจะต้องมีความเหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละงานเพื่อที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ

4. ความพยายามในการทำงาน คุณลักษณะประชากรที่มีความเหมาะสมกับความจำเป็นของงานนั้น ยังไม่สามารถที่จะทำให้นุคคลมีผลการปฏิบัติการในระดับสูงทั้งนี้ยังมีตัวแปรหนึ่งที่สำคัญและต้องมียกคือ ความพยายามในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานนั้นคือต้องมีแรงจูงใจที่จะทำงานเป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่มีผลโดยตรงและคงไว้ ซึ่งความพยายามในการทำงานคนที่มีแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญจะช่วยกำหนดความพยายามในการทำงาน

5. การสนับสนุนจากองค์กร ในการปฏิบัติงานของบุคคล จำต้องได้รับการสนับสนุน จากองค์กรที่ปฏิบัติอยู่ บุคคลที่มีคุณลักษณะบุคคลตรงกับความเป็นของงานและได้รับการจูงใจ ในระดับสูงอาจไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดีหากได้รับการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอจากหน่วยงานหรือที่ เรียกว่าข้อจำกัดด้านสถานการณ์ เช่น ขาดเวลาที่จะทำงาน งบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้และวัสดุ อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานไม่ชัดเจน ระดับความคาดหวังของผลการ ปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ขนาดอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงาน ขาดการช่วยเหลือจากผู้เกี่ยวข้องและ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานมีหลายประการ เช่น คุณลักษณะประชากร ความสามารถ จิตวิทยา ความพยายามในการทำงาน และการสนับสนุนจากองค์กร หากปัจจัย ดังกล่าวมีความสมบูรณ์จะทำให้ผลการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการดำเนินงาน (Procedure of Operation)

การวางแผนเป็นภารกิจอันดับแรกที่มีความสำคัญของกระบวนการจัดการที่ดี การ วางแผนเป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน คาดการณ์ไปล่วงหน้าและ กำหนดแนวทางที่คาดว่าจะ ดีที่สุด โดยผ่านกระบวนการคิดก่อนทำเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างได้ผล มีผู้กล่าวถึง กระบวนการดำเนินงานไว้ว่า

กูลิค และ เออร์วิค (Gulick&Urwick, 1937 : 13 ; อ้างถึงใน สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2540 : 47) กล่าวว่ากระบวนการบริหารหรือการดำเนินงาน ประกอบด้วยขั้นตอน 7 ประการ หรือเรียกกัน ย่อ ๆ ว่า POSDCoRB Model ซึ่งมีอธิบายตามความหมายได้ดังนี้

1. การวางแผน (P = Planning) หมายถึงการวางแผนงาน จะต้องคำนึงถึงนโยบาย (Policy) ทั้งนี้เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องกันในการดำเนินงานแผนเป็นเรื่อง เกี่ยวกับการใช้ความรู้ในทางวิชาการและวินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคตแล้วกำหนดวิธีการ โดย ถูกต้องอย่างมีเหตุผลเพื่อให้การดำเนินงานถูกต้องและสมบูรณ์

2. การจัดองค์กร (O = Organizing) หมายถึงการจัดส่วนราชการหรือองค์กรซึ่งใน การศึกษาบางแห่งก็พิจารณา รวมไปถึงการปฏิบัติงานหรือวิธีจัดการ (Management) ด้วยเรื่อง การแบ่งส่วนงานนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดแบ่งงาน (Division of Work) เป็นกรม กอง แผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพของงานหรือจัดตามลักษณะ งานเฉพาะอย่าง (Specialization) ก็ได้ นอกจากนี้อาจพิจารณาตามแง่ของการควบคุม (Control)

และพิจารณาตามแง่หน่วยงาน (Organizing) เช่น หน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staffing) หรือบ้างก็เรียกหน่วยงานหลัก (Line) และหน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) และหน่วยงานช่วยเหลือหน่วยงานอนุกร (Auxiliary) เป็นต้น

3. การจัดคนเข้างาน (S = Staffing) หมายถึงการจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่แบ่งไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งหมายถึงการจัดการเกี่ยวกับการบริหารบุคคล (Personnel Administration) เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความสามารถมา ปฏิบัติงานให้เหมาะสม (Competent Man for Competent Job) หรือ (Put the Right Man in the Right Job) รวมถึงการที่จะเสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการทำงานของคณาและพนักงานด้วย

4. การอำนวยการ (D = Direction) หมายถึงการศึกษาวิธีการอำนวยการ รวมทั้งการควบคุมงานนิเทศงาน ตลอดจนศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษย์สัมพันธ์ (Human Relations) และแรงจูงใจ (Motivation) เป็นต้น

5. การประสานงาน (Co = Coordinating) หมายถึงความร่วมมือประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะช่วยให้การประสานงานที่ดีขึ้นเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาคือข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน การร่วมมือประสานงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการบริหาร เพราะเป็นกิจวัตรประจำวันที่จะต้องทำเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ในทุกระดับของงาน การร่วมมือประสานงานเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องจัดให้มีขึ้นในหน่วยงาน เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในที่จะช่วยให้เกิดความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

6. การรายงาน (R = Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานตลอดถึงการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย อันที่จริงการรายงานนี้มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) อยู่มาก การรายงานทั่วไป หมายถึงวิธีการของสถาบันในสัดส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อเท็จจริง หรือ ข้อมูลแก่ผู้สนใจมาติดต่อสอบถาม ผู้บังคับบัญชาและหรือผู้ร่วมงาน ฯลฯ ความสำคัญของรายงานนั้นอยู่ที่จะต้องอยู่บนรากฐานของความจริง

7. การงบประมาณ (B = Budgeting) การงบประมาณโดยศึกษาให้ทราบถึงระบบและกรรมวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณและการเงิน ตลอดจนการใช้วิธีการงบประมาณและแผนงานเป็นเครื่องมือในการควบคุมงาน วิธีการบริหารงบประมาณ โดยทั่วไปมักมีวงจรที่คล้ายคลึงกันอย่างที่เรียกว่า “วงจรงบประมาณ” (Budget Cycle) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

- 7.1 การเตรียมงบประมาณและเสนอขออนุมัติ
- 7.2 การพิจารณาให้ความเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติ
- 7.3 การดำเนินการ

7.4 การตรวจสอบ

เดล (Dale.1957 : 610 ; อ้างถึงใน กิติมา ปรีดีดิลก. 2545 : 205) ได้กล่าวถึงกระบวนการขั้นตอนในการบริหารไว้ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การจัดการ โครงการแผนปฏิบัติการรวมทั้งวิธีการปฏิบัติงานล่วงหน้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
2. การจัดการองค์การ (Organization) หมายถึง การกำหนดโครงสร้าง การจัดสายงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์
3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การจัดหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มาบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานในหน่วยงานรวมถึงการบริหารงานบุคคลทั้งหมด
4. การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุม การปฏิบัติงาน ในหน้าที่ผู้บริหารเป็นหัวหน้าหน่วยงาน
5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การติดตามเก็บรวบรวมข้อมูลว่าดำเนินไปตามแผน หรือวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด
6. การคิดริเริ่ม (Originality) หมายถึง การที่ผู้บริหารมีความคิดใหม่ๆ เพื่อปรับปรุง หน่วยงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ
7. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานตลอดจน การประชาสัมพันธ์งานที่ทำแจ้งให้ชุมชนทราบ

มัลลิกา ดันสอน (2547 : 10 –13) ได้กล่าวว่า การบริหารงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติ หรือที่เรียกว่ากระบวนการจัดการ ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การวางแผน (Plan) เป็นหน้าที่การจัดการ หน้าที่แรกที่เกี่ยวข้องกับการกำหนด ทิศทาง ภารกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนกรอบความคิด แนวทางและ การปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ ความซับซ้อนและการเปลี่ยนแปลง ของสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ ในการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นงานที่ให้ความสำคัญกับการจัดทำโครงสร้าง องค์การและระบบงานบทบาทอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและหน้าที่ของบุคลากร เพื่อให้เข้า ปฏิบัติงานให้เป็นระบบและสอดคล้องกันภายในหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงาน สู่เป้าหมายร่วมกันอย่างราบรื่นและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) เป็นงานสำคัญของผู้จัดการทุกคนที่ต้องจัดบุคคลให้เหมาะสมกับงานทั้งในด้านคุณภาพได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ประสิทธิภาพ และปริมาณแรงงาน หรือที่เรียกว่า “การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน” ตลอดจนธำรงรักษาและพัฒนาแรงงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง

4. การนำ (Leading) เป็นการใช้อิทธิพลและความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามในการชี้เป้าหมาย ชักจูง กระตุ้น และการเปลี่ยนแปลงผู้ติดตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างเต็มที่

5. การควบคุม (Controlling) เป็นกระบวนการในการกำหนดเกณฑ์และมาตรฐาน ขั้นตอนการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และแก้ไขให้การดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายหรือปรับปรุงแผนและการดำเนินงานให้สอดคล้องกับข้อจำกัดของเหตุการณ์และสภาพแวดล้อม

สรุปว่า กระบวนการดำเนินงานหมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนการดำเนินงาน การเตรียมการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับงานซึ่งจะต้องคำนึงถึงการจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงาน การขอความร่วมมือจากส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการควบคุมงานและการประเมินผลการดำเนินงาน

สำหรับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้ท้องถิ่นดำเนินการบริการสาธารณะเพื่อบริการประชาชนไว้หลายประการ แต่ผู้วิจัยของนามากล่าวถึงการดำเนินการของเทศบาลตำบลชั้นคุมเพียง 3 ประการ คือ การบริการทั่วไป การวางแผนพัฒนา และการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

การบริการทั่วไป

ความหมายของการบริการทั่วไป

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ ให้ความสะดวกต่างๆ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น

ซินจิตต์ แจ็งเจนกิจ (2540 : 1) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดที่บุคคลใดฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2542 : 7) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดยจากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใด

ที่มีการให้บริการนั้น

ศรัณย์ ทิพย์บำรุง (2544 : 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติ อันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวก สบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

สุภาพร คำหมื่น (2544 : 5) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่ง ได้เสนอขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆอย่างเป็นทางการ และกระบวนการให้บริการอาจจะเกิดพร้อมกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ตาม การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้า ทั่วๆไป

วัชรารักษ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546 : 15) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัย ความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนิน โครงการในระยะต่อไป พร้อมทำให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้ว พอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นตาม หน้าที่ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก สะอาด รวดเร็วและถูกต้องพร้อมทั้งทำให้เกิดความพอใจ แก่ผู้รับบริการ

ความสำคัญของการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ ทั้งในด้านราชการและภาคธุรกิจเอกชน เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น องค์กรถือเป็น แกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจ ของผู้รับบริการให้เกิด ความสะดวก สบาย ต่อผู้ใช้บริการและเกิดความประทับใจในการรับบริการ

สมิต สัจฉกร (2542 : 14-15) ให้ความสำคัญของการบริการว่าอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน

- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี
2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้
 - 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
 - 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
 - 2.3 มีความผิดหวัง และไม่มาใช้บริการอีก
 - 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
 - 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการอีก
 - 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

จิตตินันท์ เคชะคุปต์และคณะ (2542 : 9) กล่าวว่า ความสำคัญของการให้บริการสามารถแบ่งได้ 2 ประเด็น

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการหลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิต และการทำงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าเสมอ ผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจผู้บริโภค จึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภทและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกัน พร้อมกันนี้ยังช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงความคาดหวัง ผู้รับบริการก็จะเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบาย และตอบสนองผู้ที่ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

- 2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้ โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

- 2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะต้องเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ได้ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้น

ในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือ ผลกำไรที่ตามมา

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจในทุกประเภทการบริการ จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการและการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งมีส่วนทำให้ลูกค้าคิดใจและเกิดการพูดกันต่อ ๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (Words of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดคำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาคิดตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตกลงในการซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้น โดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของของพนักงานพบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้น ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูง และสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการ ในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพ จนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่างๆ มากมาย โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงาน และทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถ

จ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้รายได้ที่ดี พอสมควรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการ และความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝน และพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิต หรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการ โน้มน้ำใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบัน เป็นอย่างมากทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ มากมาย ในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจังจึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543 : 14-16) การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้นความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการกรบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรง เริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการต่างๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพ อันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ ดังนี้

1.1.1 ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

1.1.2 ทำให้เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ที่ใช้บริการ

1.1.3 ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานบริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการ โดยเฉพาะจะต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพและการแสดงออกด้วยไมตรีจิตที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจและตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นลูกค้าประจำ

1.1.4 ทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศ ในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ ดังนี้

1.2.1 ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาไว้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

1.2.2 การทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากรหรือปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

1.2.3 ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่างๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

1.2.4 ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุง แก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่างๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสม ด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2.1 ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่างๆ

2.2 ทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการในฐานะที่ผู้แสดงเจตนาในการรับบริการควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจน เข้าใจง่ายในการระบุความต้องการ การบริการเมื่อผู้ให้บริการเข้าใจและเสนอการบริการที่ถูกต้องใจผู้รับบริการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

จากความสำคัญที่กล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหาร การบริการที่ดี ก็จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจต่อหน่วยงานและผู้ให้บริการ แต่ถ้บริการไม่ดี ก็จะรู้สึกไม่ชอบทั้งต่อหน่วยงานและผู้ให้บริการ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถวิเคราะห์ปัญหา ข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไข กำหนดทิศทางการบริการได้

ลักษณะของการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

พิมพชนก ศันสนีย์ (2542 : 5-6) กล่าวถึง ลักษณะของการบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน ไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป เมื่อเกี่ยวพันการดำเนินธุรกิจ ซื่อขายสินค้าและบริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของการไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบาย สิ่งที่ถูกค้าจะได้รับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว

2. สิ่งที่ยึดต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการเป็นล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการต่างๆ โดยผู้อื่นอาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการ

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้การดำเนินการบริการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบในตัวของมันเองออกจากกันเหมือนเช่นการผลิตสินค้าทั่วไปได้ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการ โดยตรงให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งอาจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งบริการนั้นสิ้นสุดลง ทั้งนี้ผู้บริโภคจะมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ (การผลิต) ขณะนั้นด้วย โดยทำหน้าที่เป็นผู้รับบริการจากผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้บริการช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมและบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่างจึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการเกี่ยวกับการประกันชีวิต เป็นต้น การบริการก็อาจต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็น รวมทั้งการกำหนดมาตรการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับประกันมาตรฐานการบริการ รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็น เสนอบริการด้วยเทคโนโลยีทันสมัยเพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษา หรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าต่างๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ จะเกิดเป็น

ความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้นซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัดเพราะเมื่อผู้จ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่ละกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น

จากลักษณะของการให้บริการที่กล่าวมาแล้วในเบื้องต้นพอสรุปได้ว่า ลักษณะของการให้บริการเป็นสาระสำคัญของการไว้วางใจซึ่งการบริการทำได้เพียงอธิบายสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับ การให้บริการแต่ละคน ถึงแม้จะเป็นการบริการชนิดเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพการให้บริการก็แตกต่างกันได้

วิจูร์ย์ สิมะโชคติ (2542 : 202) ได้กล่าวว่าการให้บริการโดยทั่วไปมีคุณลักษณะที่สำคัญ อยู่ 4 ประการ ได้แก่

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในเวลาเดียวกันเลย หรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน (คือมีการรับบริการทันทีที่มีการให้บริการ)

ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการบริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2548 : 10) กล่าวถึงบริการมีลักษณะที่สำคัญ 5 ลักษณะ ซึ่งมีอิทธิพลต่อผู้บริโภค ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) กล่าวคือ ไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่สามารถมองเห็น รู้อรส ได้ยิน ได้กลิ่น หรือสัมผัสทางกายได้ก่อนตัดสินใจซื้อ แต่สามารถมองเห็นบริการในรูปของผลที่ได้รับเท่านั้น ทำให้เป็นการยากสำหรับลูกค้า ที่จะประเมินคุณภาพหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

- 1.1 สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล พนักงานที่ขายบริการ ต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส

1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับ ลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ คือชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนก

2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ซึ่งจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือใช้เครื่องมือต่างๆ เข้ามาช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability) บริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกัน ไม่แน่นอน ขึ้นกับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ดังนั้นจึงเป็นการยากที่ผู้ซื้อประเมินคุณภาพก่อนการซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ธุรกิจบริการต้องวางแผนเพื่อควบคุมคุณภาพของบริการ โดยการคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานบริการ รวมทั้งสร้างระบบตรวจสอบความพอใจของลูกค้า เช่น การรับฟังคำแนะนำ การสำรวจข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้า

5. ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ (Ownership) ลูกค้าไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการได้ ราคาบริการที่จ่ายไปเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการในขณะนั้น เมื่อได้รับบริการแล้วก็ป็นอันเสร็จสิ้น ไม่อาจครอบครองบริการนั้นได้ตลอดไป ซึ่งเป็นข้อแตกต่างขั้นพื้นฐานระหว่างสินค้าและบริการ ซึ่งถ้าเป็นสินค้า เมื่อซื้อสินค้าแล้วสินค้านั้นก็จะเป็นกรรมสิทธิ์ของลูกค้าตลอดไป

สรุปได้ว่า ลักษณะของบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การบริการมีความไม่แน่นอน การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ และการบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของได้

องค์ประกอบบริการ

องค์ประกอบบริการ ประกอบด้วย ผู้รับบริการในเรื่องบริการต่างๆ ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือผู้ให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการ ผลผลิตและบริการคือสิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และสภาพแวดล้อมของการบริการ คือองค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ มีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบบริการ ไว้ดังนี้

ทิวา ประสุวรรณ (2547 : 15) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของการบริการที่ดีมี 3 องค์ประกอบ คือ

1. มีวัสดุที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ ทันสมัยและเพียงพอ
2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
3. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547 : 60) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการประกอบด้วย ผลลัพธ์หลักของการบริการ และผลลัพธ์เสริมการให้บริการซึ่งช่วยขยายคุณสมบัติของผลลัพธ์หลักให้ทำหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้แล้วยังมีองค์ประกอบอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการซึ่งประกอบด้วย

1. ผู้ให้บริการหมายถึง ทั้งองค์การที่ประกอบธุรกิจบริการและบุคลากรหรือพนักงานที่ทำงานในหน้าที่ให้บริการ
2. กระบวนการหรือขั้นตอนของการให้บริการ หรือวิธีการให้บริการ
3. ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

รวีวรรณ โปรัชรุ่งโรจน์ (2551 : 18-19) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของการบริการ มี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากเป้าหมายหลักของการบริการ คือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้บริการ องค์ประกอบอื่นๆ อีก 4 องค์ประกอบนั้นต่างก็ถูกกำหนดหรือสร้างสรรค์ขึ้นมา เพื่อการสร้าง ความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้บริการทั้งสิ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ผู้รับบริการ เป็นจุดเริ่มต้นของการบริการ หากไม่มีผู้บริการแล้ว องค์ประกอบอื่นๆ ย่อมไม่เกิดขึ้น

2. หน่วยบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น โดยอาจดำเนินการในลักษณะเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ได้ และเป็นได้ทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน หน่วยงานบริการจะมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้นำในการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งเรียกว่า ผู้บริหารหน่วยงาน

โดยผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพของการบริการ เนื่องจากอยู่ในฐานะผู้นำของหน่วยงานที่มีอำนาจ โดยตรงและมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์การบริการ จัดสรรทรัพยากร วางระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ ตลอดจนเป็นผู้นำของผู้ปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานด้วย

3. ผู้ปฏิบัติให้งานบริการ เป็นผู้ที่ดำเนินการบริการ หรือลงมือให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยตรง โดยอาจจะมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวต่อผู้รับบริการหรือไม่ก็ได้

4. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกระบวนการ หรือวิธีการนำเสนออรรถประโยชน์หรือคุณค่าต่างๆ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ

5. ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การได้ลิ้มรสชาติ และการได้สัมผัส องค์ประกอบทางกายภาพจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นตัวอาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และแม้กระทั่งเครื่องแบบของพนักงาน

จากคำกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องที่ควรพิจารณา 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการ

การวางแผน (Planning)

ความหมายของการวางแผน

การวางแผนเป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย เป็นการคาดการณ์สิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้นในอนาคต และตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด โดยผ่านกระบวนการการคิดก่อนทำ มีผู้อธิบายความหมายการวางแผนดังนี้

ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ (2540 : 142-143) การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีการและขั้นตอนที่จำเป็น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ในการวางแผนจะต้องทำความเข้าใจกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์อย่างชัดเจน เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปตามแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร การวางแผนในบางด้านอาจจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานหรือเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ไปพร้อมกันด้วย ข้อกำหนดนี้จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพราะใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบได้ว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ระบุไว้แผนหรือไม่

อนันต์ เกตุวงศ์ (2541 : 3-4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การวางแผน หมายถึง การตัดสินใจล่วงหน้าในการเลือกทางเลือกเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์หรือวิธีการกระทำ โดยทั่วไปจะเป็นการตอบคำถามต่อไปนี้ คือ จะทำอะไร (What) ทำไมจึงต้องทำ (Why) ใครบ้างที่จะเป็นผู้กระทำ (Who) จะกระทำเมื่อใด (When) จะกระทำกันที่ใหนบ้าง (Where) และจะทำกันอย่างไร (How)

อำพล ทิมามสาร (2543 : 1) ให้ความหมายของการวางแผนว่า หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนที่ถูกกำหนดไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2546 : 110) กล่าวถึง การวางแผนว่า หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ อันประกอบด้วย ลักษณะงานที่เกี่ยวกับภารกิจขององค์กร และวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การเลือกยุทธวิธีให้บรรลุวัตถุประสงค์ และการตัดสินใจจัดสรรทรัพยากรทางการบริหารให้เหมาะสม

สมคิด บางโม (2546 : 8) มีความเห็นว่า การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติไว้ล่วงหน้า โดยการศึกษาข้อมูลต่างๆ และเลือกแนวทางปฏิบัติที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การวางแผน เป็นกระบวนการที่เป็นระบบมีเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติไว้ล่วงหน้า โดยมีวัตถุประสงค์กำหนดไว้อย่างชัดเจน เพื่อแก้ปัญหาหรือปฏิบัติงานในอนาคตให้บรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยวิธีการที่ดีที่สุด ง่ายที่สุด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลคุ้มค่าที่สุด

ความสำคัญของการวางแผน (Significance of Planning)

การวางแผน เป็นกลไกสำคัญ ที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บรรลุจุดมุ่งหมายในการใช้ทรัพยากร รายได้ ทั้งที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง และรายได้ที่รัฐบาลจัดสรร ที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และมีความโปร่งใสมากที่สุด

สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา (2541 : 85) สรุปว่า การวางแผนมีความสำคัญดังนี้

1. ช่วยให้การใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเกิดประโยชน์สูงสุด
2. ช่วยให้การดำเนินงานมีทิศทางชัดเจนและรวดเร็ว
3. ช่วยลดความซ้ำซ้อนและความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน
4. ช่วยให้เกิดการประสานงานที่เป็นระบบ
5. ช่วยให้สามารถติดตาม ตรวจสอบ และควบคุมงานได้ง่ายและเกิดประสิทธิภาพ
6. ช่วยให้หน่วยงานสามารถกำหนดอนาคตและพัฒนาการเป็นไปอย่างทันเหตุการณ์

7. ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สมชาติ โตรักษา (2542 : 86) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการวางแผนว่า

1. เป็นงานที่จำเป็นในการทำงาน
2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
3. ช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด และคุ้มค่า
4. ช่วยให้งิจกรรมทั้งหลาย ดำเนินไปอย่างสอดคล้อง ส่งเสริมซึ่งกันและกัน และต่อเนื่อง
5. ป้องกันความเสี่ยงและสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงาน มิให้เกิดขึ้น

พยอม วงศ์สารศรี (2542 : 70) กล่าวถึงการวางแผนมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนี้

1. เป็นการลดความไม่แน่นอนและปัญหาความยุ่งยากซับซ้อนที่จะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งนี้

เพราะการวางแผนเป็นการจัดโอกาสทางการจัดการให้ผู้วางแผนมีสายตาวางไกล มองเหตุการณ์ต่าง ๆ ในอนาคต ที่อาจเกิดขึ้น เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ปัญหาความต้องการของประชาชนในสังคมนั้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องเตรียมตัวและเผชิญกับสิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความผันผวนของสิ่งแวดล้อม อันได้แก่สภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เป็นต้น

2. ทำให้เกิดการยอมรับแนวคิดใหม่ ๆ เข้ามาในองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากปรัชญาของการวางแผนยึดถือและยอมรับเรื่องการเปลี่ยนแปลง ไม่มีสิ่งใดอยู่อย่างนิรันดรจึงทำให้มีการยอมรับแนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) เข้ามาใช้ในองค์กรยุคปัจจุบัน

3. ทำให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่ปรารถนาทั้งนี้เพราะการวางแผนเป็นงานที่ต้องกระทำเป็นจุดเริ่มแรกของทุกฝ่ายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันดำเนินการเป็นไปด้วยความมั่นคงและมีความเจริญเติบโต

4. เป็นการลดความสูญเปล่าของหน่วยงานที่ซ้ำซ้อนเพราะการวางแผนทำให้มองเห็นภาพรวมขององค์กรที่ชัดเจนและยังเป็นการอำนวยความสะดวกในการจัดระเบียบขององค์กรให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานมากยิ่งขึ้น เป็นการจำแนกงานแต่ละแผนกไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนกัน

5. ทำให้เกิดความแจ่มชัดในการดำเนินงานเนื่องจากการวางแผนเป็นการกระทำโดยอาศัยทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ (A Rational Approach) มาเป็นตัวกำหนดจุดมุ่งหมายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในอนาคตอย่างเหมาะสมกับสภาพองค์กรที่ดำเนินอยู่

สมคิด บางโม (2546 : 81) กล่าวว่า องค์กรจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ หากมีการวางแผนไว้เป็นอย่างดี เช่น ได้กำหนดงาน กำหนดคน งบประมาณ ในการดำเนินงาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร และการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นในการดำเนินการ ดังนี้

1. ช่วยลดการทำงานตามยถากรรม
2. ช่วยให้การงานประสานสัมพันธ์กัน รวมทั้งลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน
3. การปฏิบัติงานตามแผนงานย่อมก่อให้เกิดการประหยัด ทั้งเงินทุนและเวลา
4. ช่วยให้การตรวจสอบ และการควบคุมงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
5. ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การงานของผู้บริหารให้ลดน้อยลง
6. ช่วยให้ผู้บริหารมีความเชื่อมั่น ในการบริหารมากขึ้น
7. ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายได้
8. แผนงานที่ดีจะสามารถระดมกำลังคน และทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรมาใช้ได้

อย่างทั่วถึง

จุมพล นิมพานิช (2548 : 103-105) กล่าวว่าความสำคัญและความจำเป็นของกิจกรรมการวางแผน เนื่องมาจากเหตุผลสำคัญหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยให้เกิดความชัดเจนต่อองค์กร การวางแผนเป็นการพยากรณ์ถึงเหตุการณ์ในอนาคต โดยอาศัยข้อมูลจากอดีตเพื่อนำมาวิเคราะห์ และประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น จากนั้นจึงทำการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ เช่น การจัดบุคลากรของกรมตำรวจจำนวนเพิ่มขึ้นในช่วงเทศกาลปีใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการเดินทางที่มีมากในแต่ละปี ดังนั้นจึงวางแผนโดยไม่ให้บุคลากรลางาน เป็นต้น

2. ช่วยให้องค์กรมีเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติ การวางแผนเป็นการดำเนินการเพื่อบรรลุผลเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นการให้แนวการปฏิบัติงานแก่บุคลากรทำให้สามารถประสานงานและการตัดสินใจปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากทุกคนทราบถึงเป้าหมายและหน้าที่ของตน เช่น ในช่วงเทศกาลปีใหม่นั้น กรมตำรวจจะไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเลย หากต้องดำเนินการเพียงฝ่ายเดียว ดังนั้นการประสานงานกับหน่วยงานอื่นจึงมีความจำเป็นในการบรรลุเป้าหมาย เพื่อให้ประชาชนเกิดความปลอดภัยในการเดินทาง ได้แก่ โรงพยาบาล กรมทางหลวง เป็นต้น

3. ช่วยให้เกิดการประสานงานของฝ่ายต่างๆ การวางแผนทำให้เกิดแนวทางการกำกับใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการวางแผนทำให้บุคลากรทุกฝ่ายในองค์กรทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน และทำให้เกิดการประสานงานได้อย่างราบรื่น จึงเป็นการช่วยลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนและลดการสูญเสียทรัพยากรไปโดยเปล่าประโยชน์ นอกจากนี้การวางแผนยังสามารถบอกให้ทราบถึงความสำคัญก่อนหลังของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดว่าอะไรควรจะต้องให้ความสำคัญก่อนและอะไรควรจะรอไว้ภายหลังได้ เป็นต้น

4. ช่วยให้การควบคุมทำได้ง่าย การกำหนดวัตถุประสงค์เกิดจากการวางแผน ซึ่งแผนจะช่วยกำหนดแนวทางในการควบคุมวัตถุประสงค์อีกด้วย การควบคุมวัตถุประสงค์จะทำได้โดยง่ายหากมีการกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน ดังนั้นการควบคุมจะสามารถทำได้โดยมีประสิทธิภาพ เนื่องจากทราบถึงวัตถุประสงค์ จะเห็นได้ว่าการวางแผนนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับการควบคุมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งจะถูกนำมาใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานนั่นเอง

5. ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา การวางแผนจะมุ่งการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีระบบ ด้วยวิธีที่ดีที่สุดและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งลักษณะของการวางแผนที่ช่วยให้องค์กรสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา เช่น กิจกรรมการผลิตในโครงการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้เงินลงทุนและมีกิจกรรมจำนวนมาก พบว่า หากปราศจากการวางแผนแล้ว โครงการขนาดใหญ่ก็จะไม่สามารถที่จะดำเนินการสำเร็จลงได้ทันกำหนดเวลาอย่างมีประสิทธิภาพได้เลย ที่จะช่วยกำหนดกิจกรรมว่างานส่วนใดต้องทำก่อนหรือทำทีหลัง ต้องทำให้เสร็จในวันใด ต้องใช้วัสดุ งบประมาณอย่างไร เป็นต้น เหตุผลที่การวางแผนเป็นกิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติก่อน เนื่องจากการวางแผนเป็นการกำหนดเป้าหมายหลักให้กับองค์กรและแนวทางปฏิบัติสำหรับอนาคต ผลที่ได้จากการวางแผนจะถูกนำมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นเครื่องมือในการกำกับการใช้ทรัพยากรให้กับหน้าที่ต่างๆ นอกจากนี้ความสำคัญของการวางแผนเมื่อเปรียบเทียบกับหน้าที่อื่นๆ พบว่า หากปราศจากการวางแผนแล้วก็จะไม่มีเป้าหมายที่เป็นจุดหมายขององค์กรและไม่มีแผนที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวปฏิบัติและงานต่างๆ ที่จะดำเนินการที่ขาดจุดหมายปลายทาง ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารไม่สามารถทำหน้าที่บริหารในองค์กรจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวางแผนที่เป็นกิจกรรมเริ่มต้น และมีความสำคัญมากที่สุด ในกระบวนการจัดการที่มีการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานไว้ เช่น การกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการ กำหนดแนวทางการปฏิบัติ กำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบ กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร การกำหนดแนวทางในการควบคุมและการประเมินผลงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เราไม่ควรมองว่าการวางแผนเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญมากไปกว่าหน้าที่หนึ่งหน้าที่ใดในกระบวนการจัดการ ทั้งนี้เพราะหน้าที่ต่างๆ ในกระบวนการจัดการมีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้บริหารจะไม่สามารถที่จะประสบผลสำเร็จในการทำหน้าที่ตามกระบวนการของการจัดการได้ หากปราศจากการทำหน้าที่หนึ่งหน้าที่ใดไป คือ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุม เป็นหน้าที่ที่ต้องให้ความสำคัญควบคู่กันไปและผู้บริหารไม่สามารถที่จะละเลยหน้าที่หนึ่งหน้าที่ใดไปได้