

บทที่ 9
การประยุกต์ให้เหมาะกับการบริการ

การประยุกต์ให้เหมาะกับการบริการ (Applied the Research for Services)

วัตถุประสงค์

หลังจากที่ศึกษาบทที่ 9 นี้แล้ว นักศึกษาจะเข้าใจและสามารถที่จะอธิบายถึงเรื่องต่อไปนี้ได้คือ

1. ประเภทของอุตสาหกรรมบริการ
2. วัตถุประสงค์ในการนำการวิจัยมาใช้
3. หลักในการพิจารณาเพื่อให้เหมาะสมกับประเภทของบริการ

เราก็คงทราบกันมาแล้วว่า วิธีการศึกษาวิจัยมีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติอย่างไร ตั้งแต่เริ่มแรกจนกระทั่งมาถึงขั้นตอนสุดท้ายแล้วนั้น ในส่วนนี้ จะกล่าวถึงการวิจัยกับอุตสาหกรรมบริการว่า มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกันในลักษณะใดบ้าง

คำว่า “อุตสาหกรรมบริการ (Service Industry)” นั้นมาจากการนำเอาคำว่า “อุตสาหกรรม (Industry)” และคำว่า “การบริการ (Service)” มารวมกันเป็นคำเพียงคำเดียว ซึ่งอาจพิจารณาได้ดังนี้

“อุตสาหกรรม (Industry)” นั้น เป็นการประกอบกิจกรรมด้วยการนำเอาวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ มากระทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการ ซึ่งหมายถึงการรวมเอาปัจจัยต่าง ๆ คือ เงิน (Money) คน (Man) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) เครื่องมือเครื่องจักร (Machines) ตลอดจนวิธีการ (Methods) รวมทั้งการตลาด (Markets) และการจัดการ (Management) ทั้งหมดนี้ มาประกอบกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

“การบริการ (Services)” เป็นอะไรก็ได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่คอยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มาใช้กิจกรรมประเภทนั้น ๆ โดยทั่วไปจะเป็นการให้ความสะดวกสบายให้ความพึงพอใจกับคน (Human) ซึ่งอยู่ในลักษณะของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ (Consumers) ที่มีความต้องการ (Needs) จะใช้บริการนั้น ๆ

ดังนั้น “อุตสาหกรรมบริการ (Service Industry)” จึงเป็นส่วนหนึ่งของความต้องการของมนุษย์ ซึ่งอาจจะเป็นการขั้นพื้นฐาน (ปัจจัย 4) หรือขั้นสูงกว่านั้นขึ้นไปก็ได้ เป็นกิจกรรมที่ประกอบขึ้นเพื่อคอยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ ทั้งนี้ จะขึ้นอยู่กับว่า คนเหล่านั้นจะมีความต้องการมากน้อยแค่ไหน ซึ่งเราอาจจะพิจารณาได้จากโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ทางรายได้ ฐานะความเป็นอยู่ ทางสังคม และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

1. ประเภทของอุตสาหกรรมบริการ

กิจกรรมซึ่งถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการนั้น มีมากมายหลายชนิด ในที่นี้ จะนำการจัดประเภทของอุตสาหกรรมบริการซึ่งได้มีการจัดประเภทไว้โดย SIC (Standard Industrial Classification) Washington D.C. : U.S. Government Office

อุตสาหกรรมบริการที่สำคัญ ๆ (Major Service Industries) แบ่งออกได้ดังนี้¹

Communications :

– Telephone

¹ John M. Rathmell, **Marketing in the Service Sector**, (Cambridge, Massachusetts : Winthrop Publishers.), Page 217-220.

- Telegraph
- Radio Broadcasting
- Television Broadcasting
- Communications services, not elsewhere classified
- News Syndicates

Consulting and Business Facilitating

- Advertising Agencies
- Outdoor Advertising Services
- Radio, Television, and Publisher's Advertising Representatives
- Miscellaneous Advertising
- Consumer and Mercantile Credit Reporting Agencies, and Adjustment and Collection Agencies
- Direct Mail Advertising Services
- Blueprinting and Photocopying Services
- Stenographic Services
- Window - Cleaning
- Disinfecting and Exterminating Services
- Miscellaneous Services to Buildings
- Private Employment Agencies
- Commercial Research and Development Laboratories
- Business, Management, Administrative, and Consulting Services
- Detective Agencies and Protective Services
- Equipment, Rental and Leasing Services
- Photofinishing Laboratories
- Trading Stamp Services
- Business Services, not elsewhere Classified
- Engineering and Architectural Services
- Accounting, Auditing, and Bookkeeping Services
- Agricultural Services
- Animal Husbandary Services
- Coal Mining Services

- Oil and Gas Field Services
- Nonmetallic Minerals Services

Educational (Excluding totally tax supported) :

- Elementary and Secondary Schools
- Colleges, Universities, and Professional Schools
- Junior Colleges and Technical Institutes
- Libraries and Information Centers
- Correspondence Schools
- Vocational Schools
- Schools and Educational Services, not elsewhere classified
- Nonprofit Educational and Scientific Research Agencies

Financial :

- Federal Reserve Banks
- Commercial and Stock Saving Banks
- Mutual Savings Banks
- Trust Companies not engaged in Deposit Banking
- Establishments Performing Functions closely related to Banking
- Rediscount and Finance Institution for Credit Agencies other than Banks
- Saving and Loan Associations
- Agricultural Credit Institutions
- Personal Credit Institutions
- Business Credit Institutions
- Loan Correspondents and Brokers
- Security Brokers, Dealers, and Flotation Companies
- Commodity Contracts, Brokers and Dealers
- Security and Commodity Exchanges
- Services Allied with the Exchange of Securities or Commodities
- Holding Companies
- Investment Companies
- Trusts

Health :

- Offices of Physicians and Surgeons
- Offices of Dentists and Dental Surgeons
- Offices of Osteopathic Physicians
- Offices of Chiropractors
- Hospitals
- Medical Laboratories
- Dental Laboratories
- Sanatoria and Convalescent and Rest Homes
- Health and Allied Services, not elsewhere classified

Household Operations :

- Electric Companies
- Combination Companies and Systems
- Sanitary Services
- Steam Supply
- Laundries, Laundry Services, and Cleaning and Dyeing Plants
- Electrical Repair Shops
- Reupholstery and Furniture Repair
- Domestic Service performed in Private Households
- Horticultural Services

Housing :

- Operators of Apartment Buildings
- Operators of Dwelling
- Rental Agents
- Hotels, Tourist Courts, and Motels
- Trailer Parks

Insurance :

- Life Insurance
- Accident and Health Insurance
- Fire, Marine, and Casualty Insurance

- Surety Insurance
- Title Insurance
- Insurance Carriers, not elsewhere classified
- Insurance Agents, Brokers, and Services

Legal :

- Legal Services

Personal :

- Beauty Shops
- Barber Shops
- Shoe Repair Shops, Shoe Shine Parlors, and Hat Cleaning Shops
- Funeral Services
- Garment Pressing, Alteration, and Repair
- Miscellaneous Personal Services
- Watch, Clock, and Jewelry Repair

Recreational :

- Motion Picture Production and Distribution
- Motion Picture Service Industries
- Motion Picture Theaters
- Dance Halls, Studios, and Schools
- Theatrical Producers, Bands, Orchestras, and Entertainers
- Bowling Alleys and Billiard and Pool Establishments
- Sports Promotions, Commercial Operators and Recreation Services
(Golf Courses and Clubs, Skating Rinks, Race Track Operation, etc.)
- Museums and Art Galleries
- Arboreta, Botanical, and Zoological Gardens

Transportation :

- Railroad transportation
- Local and Suburban Transit and Inter-urban Highway Passenger Transportation
- Motor Freight Transportation and Warehousing
- Water Transportation
- Transportation by Air

- Automobile Rentals
- Automobile Parking
- Automobile Repair Shops
- Automobile Services, except repair
- Pipeline Transportation

Miscellaneous :

- Business Associations
- Professional Membership Organizations
- Labour Unions
- Civic, Social, and Fraternal Associations
- Political Organizations
- Religious Organization
- Charitable Organizations
- Services, not elsewhere classified (Ghost Writers, Weather Forecasters, Could Seeding, etc.)

2. วัตถุประสงค์ในการนำการวิจัยมาใช้

การนำผลของการศึกษาวิจัยมาใช้ประยุกต์ให้เข้ากับอุตสาหกรรมบริการประเภทต่าง ๆ นั้น มีวัตถุประสงค์ใหญ่ ๆ อยู่ 3 ประการ คือ

ก. เพื่อผลตอบแทนหรือกำไร (Profit)

ข. เพื่อการลงทุน (Investment)

ค. เพื่อการดำเนินงาน (Operation)

ก. เพื่อผลตอบแทนหรือกำไร (Profit) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งสำหรับการประกอบธุรกิจทุกประเภท จะใช้การศึกษาวิจัยเพื่อพิจารณาว่าการประกอบธุรกิจนั้น จะได้รับผลตอบแทนมากน้อยแค่ไหน ส่วนใหญ่จะพิจารณาในรูปของผลกำไร

ข. เพื่อการลงทุน (Investment) จะใช้การศึกษาวิจัยเพื่อพิจารณาว่า ในการลงทุนประกอบธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนประเภทใหม่ ๆ หรือเพิ่มการลงทุนก็ตาม จะได้รับผลคุ้มค่าหรือไม่ ผลที่ได้นั้นจะเป็นไปตามความต้องการหรือไม่ ทั้งนี้ จะใช้เพื่อประกอบในการพิจารณาเกี่ยวกับการลงทุนเป็นหลักใหญ่

ก. เพื่อการดำเนินงาน (Operation) จะใช้สำหรับช่วยในการตัดสินใจดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม ส่วนใหญ่แล้วจะใช้การศึกษาวิจัยเข้าช่วยในกรณีนี้เป็นส่วนมาก เพราะจะช่วยให้การประกอบธุรกิจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลดีที่สุดตามความต้องการ

ในการนำการศึกษาวิจัยมาใช้ นั้น จะใช้วิธีการวิเคราะห์ (Analysis) แล้วนำผลของการวิเคราะห์มาใช้คาดการณ์ (Forecasting) ด้วยหลักและวิธีการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับประเภทของการบริการ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการต่อไป

3. หลักในการพิจารณาเพื่อให้เหมาะสมกับประเภทของการบริการ

ในการที่เราจะนำการศึกษาวิจัยมาใช้ให้เหมาะสมกับประเภทของการบริการนั้น เราจะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบใหญ่ ๆ 3 ประการ คือ

ก. ลักษณะของการให้บริการ (Services)

ข. ผู้ให้บริการ (Human)

ค. แนวโน้มต่าง ๆ (Trends)

ก. ลักษณะของการให้บริการ (Services) จะต้องพิจารณาว่า อุตสาหกรรมการบริการนั้น ๆ มีลักษณะของการให้บริการอย่างไร เป็นบริการประเภทไหน ให้อะไรกับผู้ที่มาใช้บริการบ้าง เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน หรือ เป็นกิจการสาธารณูปโภคหรือไม่ โดยจะต้องพิจารณาถึงรูปแบบและลักษณะของการให้บริการว่าจำเป็นแก่ผู้ที่มาใช้บริการมากน้อยแค่ไหน

ข. ผู้ให้บริการ (Human) จะต้องพิจารณาว่า ผู้ที่ใช้บริการนั้นมีพฤติกรรม (Behavior) และความต้องการ (Needs) เป็นอย่างไรบ้าง ในด้านของพฤติกรรมนั้น เราก็จะต้องพิจารณาถึง พฤติกรรมที่แสดงออก รวมทั้งความรู้สึกนึกคิด ตลอดจนทัศนคติของผู้ใช้บริการด้วย ส่วนในด้านของความต้องการนั้น เราจะต้องทราบว่าผู้ที่มาใช้บริการนั้นมีความต้องการอย่างไร เป็นความต้องการระดับไหนบ้าง ซึ่งอาจจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่ต่ำที่สุดหรือสูงที่สุดก็ได้แล้วแต่ระดับของผู้ที่ใช้บริการ

ค. แนวโน้มต่าง ๆ (Trends) จะต้องพิจารณาถึงแนวโน้มหรือความเปลี่ยนแปลงของสภาวะการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดจากสิ่งต่อไปนี้ เช่น

1. ด้านเศรษฐกิจ (Economics) ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายและตลอดเวลา เช่น ระดับราคาของสินค้าและบริการ ระดับรายได้ของผู้ที่จะมาใช้บริการ ดัชนี (Index) ต่าง ๆ ด้านอุปสงค์ (Demand) และอุปทาน (Supply) เป็นต้น

2. **ด้านสังคม (Social)** โดยพิจารณาว่า มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางใดบ้าง ความ เป็นอยู่ในสังคมนั้น ๆ เป็นอย่างไร ลักษณะของสังคมเป็นแบบไหน เช่น เป็นแบบตะวันออก หรือแบบตะวันตก เป็นต้น

3. **ด้านรัฐบาล (Government)** พิจารณาว่า นโยบายของรัฐบาลเป็นอย่างไรบ้าง ให้การสนับสนุนและให้ความคุ้มครองแก่การประกอบธุรกิจประเภทนั้น ๆ มากน้อยแค่ไหน โดยพิจารณาจากกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เป็นต้น

4. **ด้านประชากร (Population)** พิจารณาว่า ประชากรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร มีอัตราการเปลี่ยนแปลงมากน้อยแค่ไหน มีแนวโน้มไปในลักษณะใด เช่นอัตราการเกิดของ ประชากร หรืออัตราการเปลี่ยนแปลงถิ่นที่อยู่อาศัย เป็นต้น

5. **ด้านสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ (Environment)** พิจารณาว่า สภาวะการณ์นั้นมีมาก น้อยแค่ไหน เป็นสภาวะแวดล้อมภายใน (Internal) หรือเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอก (Exter- nal) มีอิทธิพลต่อการให้บริการของเราอย่างไรบ้าง และเราสามารถที่จะควบคุมได้หรือไม่

สรุป

จากองค์ประกอบใหญ่ ๆ ทั้ง 8 ประการดังที่กล่าวมานี้ เราจะนำไปใช้ในการพิจารณา ถึงรูปแบบและประเภทของการศึกษาวิจัยว่า ควรจะเป็นไปในลักษณะใดแล้วนำไปใช้ประยุกต์ ให้เหมาะกับประเภทของการบริการต่อไป โดยอาศัยหลักและวิธีการศึกษาวิจัยดังที่ได้กล่าวมา แล้วในบทต่าง ๆ ข้างต้น เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และ เกิดประ- สติภาพมากที่สุด