

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของ เด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ใน เขตเทศบาลเมืองจันทบุรี นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

1.2 ความพึงพอใจในการบริการ

1.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

#### 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.3 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

#### 3. กิจกรรมและการให้บริการของศูนย์เพื่อนมิตร

#### 4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

4.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบอร์เกอร์

4.3 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็คเคิลแลนด์

4.4 ทฤษฎี 3 ไอ

#### 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539 : 6) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น ประสพผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับความสามารถทำด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

มอร์ส (Morse. 1958 : 58 ; อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์ 2539 : 12) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้ และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลง หรือหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

กู๊ด (Good. 1973 : 101 ; อ้างใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ

โวลแมน (Wolman. 1973 : 81 ; อ้างใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

จากคำจำกัดความของความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจ อาจเกิดได้ 3 ระยะ ได้แก่

1.1 ก่อนการใช้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลา ค่าบริการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

1.2 ระหว่างการใช้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ

## ความถูกต้อง

1.3 หลังการใช้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ

เดสเลอร์ (Dessler. 1983 :59 ; อ้างถึงใน เศษฐชัย จตุชัย. 2546 : 20) ) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเราได้รับการตอบสนองแล้ว เช่น การมีคุณภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่อง เป็นต้น

เดเลีย (D' Elia. 1972 :48 ; อ้างถึงใน เศษฐชัย จตุชัย. 2546 : 20) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลที่ชอบมากชอบน้อยเพียงใด

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1955 :87 ; อ้างถึงใน เศษฐชัย จตุชัย. 2546 : 20) สรุปว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าใจและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

## 2. ความพึงพอใจในการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ แตกต่างกันดังนี้

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีหรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สมชัย เลิศวิจิตรวงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกกรัก ชอบ และสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดรวมที่สำคัญ ของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐ ในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

นอกจากนี้ได้มีผู้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ในลักษณะเดียวกันไว้หลายท่าน ดังนี้ (Millet.1954 : 397-400 ; อ้างถึงใน วัลภา ชายหาด. 2532 : 12)

2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ บริการที่มีความยุติธรรมโดยมีความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นใคร

2.2 การให้บริการรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล

2.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) กล่าวว่า ความพึงพอใจหลังการให้บริการ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 9-10) ได้นิยามความพึงพอใจในบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ สาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการในลักษณะการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำได้หลายวิธีทั้งนี้ จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายด้วยจึงจะส่งผลให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ

### 3. ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มี ความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะทั่วไปของความพึงพอใจมีดังนี้

3.1 ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการ ก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ ดังเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการก่อนที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ คือคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวัง

ที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าวแต่ถ้า ยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง  
ที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง  
อาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวัง  
ดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ  
หรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไป  
ในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกของอารมณ์ในทางบวกที่ได้รับ  
จากการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง และความพอใจนี้เกิดจากการที่ผู้รับบริการได้ประเมินสิ่งที่  
ได้รับ ดังความคาดหวัง ถ้าสิ่งที่ได้รับสอดคล้องหรือมากกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะมี  
ความพึงพอใจ แต่ถ้าน้อยกว่าความคาดหวังก็จะมีความพอน้อยลง หรือมีความไม่พอใจ  
นั่นเอง

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### 1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้  
แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ดันติพุลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็  
ตาม ที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้า  
พอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือกระบวนการ  
การหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้  
บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย  
บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดย  
ทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือ  
ชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดย  
เสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้  
ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์เอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจให้บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

## 2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ต้นติพุลวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

2.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจ ผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

2.3 ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ งานบริการ เช่น ลูกกระดาดหิ้วไม้ของ ซองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

2.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้

การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ในการรับ - โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจในการให้บริการ จะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

### 3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุคม (2537 : 62-65 ) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการ และคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการพบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการ และแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

3.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย และตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

3.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้ม ประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีสองระดับ คือ ที่ตรงกับความคาดหวัง คือ ความรู้สึกยินดี และระดับที่เกินความคาดหวัง คือ ความปลาบปลื้ม ประทับใจ ซึ่งถือได้ว่า



ประการหลังเป็นความพึงพอใจสูงสุด และจะเกิดผลดีต่อการให้บริการต่อผู้รับบริการ

#### 4. วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) หรือการวัดโดย วัตถุประสงค์ และด้านความพึงพอใจในการได้รับการบริการ (Client satisfaction) หรือการวัดโดย อรรถวิสัย แต่ละด้านก็จะมีวิธีการวัดที่แตกต่างกันออกไป เกี่ยวกับเรื่องนี้จะขอหยิบยกความคิดของผลการศึกษา มาเป็นกรณีศึกษาได้สรุปวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการออกเป็น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติด้านการให้บริการสาธารณะ

มิติ ( Dimension )	อรรถวิสัย ( Subjective )	วัตถุประสงค์ ( Objective )
- มุ่งเน้นหน้าที่ของการบริการ	- พิจารณาที่ประชาชน	- พิจารณาที่ผู้ให้บริการ
- เป้าหมายของบริการ	- พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง 1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและข้อเรียกร้องของประชาชน 2. พิจารณาความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ	- พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ 1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณาจากผลิตผล ( Productivity ) 2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณาจากการประเมินผล

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

มิติ ( Dimension )	อัตวิสัย ( Subjective )	วัตถุวิสัย ( Objective )
- ผลของนโยบายที่ปรากฏข้อดี	- พิจารณาที่ผลกระทบ 1. เป็นตัวไขว่หน้าไปสู่แง่มุมต่างๆ ของการให้บริการ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาของประชาชนและเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยปกครองท้องถิ่น 3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของ ประชาชน 4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึงบรรทัดฐานประชาธิปไตย	- พิจารณาผลผลิต 1. แสดงให้เห็นได้ในเชิงปริมาณ 2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินได้ 3. มีหลักการและเทคนิคที่ได้ 4. ง่ายต่อการตีความและมาตรฐานรองรับอยู่
ข้อด้อย	1. ไม่สามารถทำให้เห็นผลผลิตของบริการ 2. เป็นการพิจารณาในแบบทั่วๆ ไปไม่ลึกซึ้ง 3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การรับรู้และเกณฑ์ในการประเมิน 4. ตัวย่อที่ทัศนคติของประชาชน ที่มีบริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด	1. อาจเกิดอคติ ( Bias ) ในเรื่องของข้อมูลข่าวสารและการรายงาน 2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้วัดตลอดเวลา 3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

ที่มา : Brudney and England. 1982 ; อ้างถึงใน เรื่องบุญ สิริรังศรี. 2535 : 27

## กิจกรรมและการให้บริการของศูนย์เพื่อนมิตร

ภายใต้การชี้นำของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ศูนย์เพื่อนมิตร(Drop-In Center Project) ได้เริ่มให้บริการแก่เด็กข้างถนน เพื่ออำนวยความสะดวก และ เตรียมความพร้อมในการส่งพวกเขากลับคืนสู่สังคม (เริ่มต้นในเดือน ตุลาคม 2547) กิจกรรมทั้งหมดที่ดำเนินการปัจจุบันในศูนย์เพื่อนมิตรประกอบด้วย สอนหนังสือ ฟุตบอลวิชาชีพ ให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพ และ ครอบครัวยานามัย (อาบน้ำ แปรงฟัน) เล่นกีฬา และ กิจกรรมสันทนาการ เช่น ละคร ฟ้อนรำ เต้นและ อื่นๆ

ภายในศูนย์เพื่อนมิตรประกอบด้วยสำนักงาน ห้องให้คำปรึกษา ห้องเรียนหนังสือ ห้องสมุด ห้องโถงเพื่อทำกิจกรรม ห้องพยาบาล ห้องครัว ห้องน้ำ และ ห้องนอน แต่มีเสียดายที่ศูนย์มีขนาดเล็กเพราะมีเนื้อที่ค่อนข้างจำกัด ซึ่งเป็นตึกห้องเดียวสามชั้น ดังนั้นจึงสามารถรองรับเด็กให้นอนที่ศูนย์ได้ครั้งละ 35 ถึง 40 คนเท่านั้นในตอนกลางคืน แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น สามารถรองรับเด็กได้มากกว่า 70 คนในตอนกลางวัน

การให้โอกาสกับเด็กในการมีส่วนร่วมเป็นหนึ่งในความสำคัญหลัก ศูนย์ทุกๆ แห่งปีจะมีการเลือกตั้งหัวหน้าเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนเด็กข้างถนน ให้กับเด็กที่มาใช้บริการภายในศูนย์ทั้งหมด ซึ่งการเลือกตั้งนี้เป็นไป โดยความยุติธรรมและ ได้จากการเลือกตั้งของเด็กข้างถนนทั้งหมดภายในศูนย์ ตัวแทนเด็กนั้นจะได้เข้าร่วมประชุมประจำเดือนร่วมกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ทั้งหมด ภายในศูนย์ยังมีกล่องเสนอความคิดเห็น ซึ่งเด็กทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยไม่ต้องกลัวว่าจะมีคนรู้กฎระเบียบภายในศูนย์ทั้งหมดแล้วแต่ถูกสร้างขึ้น บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของเด็กอย่างเต็มที่

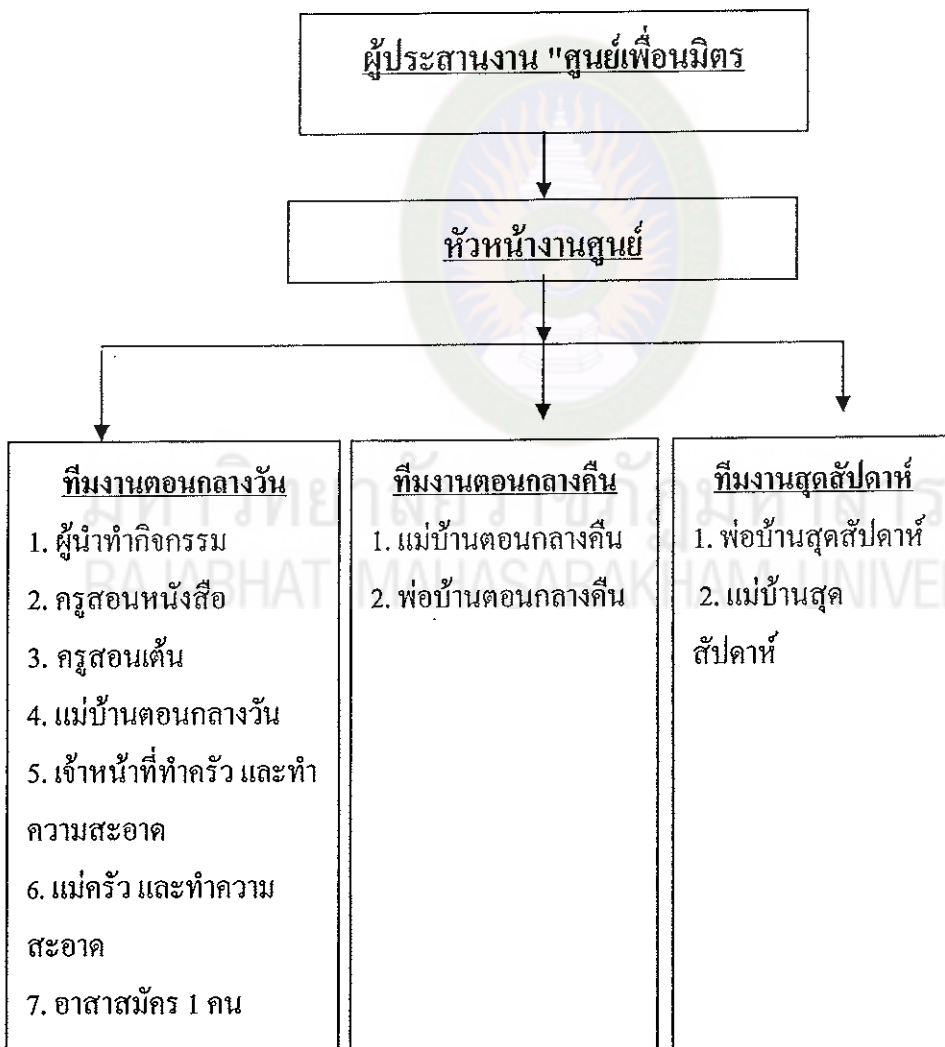
เนื่องจากเด็กข้างถนนที่เข้ามาใช้บริการนั้นมาจากหลากหลายชนเผ่า ดังนั้นเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์จึงถูกคัดเลือกมาจากหลายชนเผ่าเช่นกันเพื่อความเป็นเอกภาพ และ สะดวกในการทำงานกับเด็ก

การส่งเสริมการศึกษาเป็นอีกหนึ่งในหัวข้อที่ศูนย์ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นศูนย์เพื่อนมิตรจึงได้ติดต่อ และ สนับสนุนทางด้านงบประมาณ และ อุปกรณ์การเรียนให้เด็กได้เข้าเรียนร่วมกับเด็กทั่วไป สำหรับผู้ไม่สามารถที่จะไปเรียนร่วมกับเด็กทั่วไป หรือ ไม่รู้ภาษาลาวลุ่ม ศูนย์เพื่อนมิตรมีห้องเรียนภายในศูนย์ และ มีครูอาชีพประจำภายในศูนย์อีกด้วย เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับเด็ก

นอกจากการส่งเสริมเด็กให้เรียนหนังสือแบบสามัญแล้ว ศูนย์เพื่อนมิตรยังมีศูนย์ฝึกอบรมวิชาชีพอีกสองแห่ง แห่งแรกเป็นร้านซ่อมมอเตอร์ไซด์ และ แห่งที่สองเป็นร้านอาหาร ทั้งสองร้านถูกบริการโดยเด็กของศูนย์เพื่อนมิตร โดยมีครูฝึก และ พ่อครัวมืออาชีพประจำอยู่ที่ทั้งสองร้าน รายได้ทั้งหมดที่ได้จากร้านอาหารล้วนแล้วแต่นำมาใช้เป็นค่าใช้จ่าย และ ค่าบริหารของร้าน และศูนย์เพื่อนมิตรทั้งสิ้น

เด็กที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ไม่จำเป็นจะต้องเป็นเด็กข้างถนนเสมอไป อาจเป็นเด็กที่มีความเสี่ยงที่จะกลายเป็นเด็กข้างถนนในอนาคต

ศูนย์เพื่อนมิตรเปิดบริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างของศูนย์เพื่อนมิตร

## ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร ครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้

### 1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow, 1954 ; อ้างใน เอกชัย กี่สุขพันธ์, 2538 : 121) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่ และเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป มาสโลว์ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ เมื่อได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้ว ขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยต่าง ๆ ได้แก่ ความมั่นคงในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ หรือ การทำงาน เป็นความต้องการทุกอย่างที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) เป็นความต้องการขั้นที่ 3 เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสังคม ต้องการเพื่อน ต้องการความรัก ความเป็นมิตรจากบุคคลอื่น ๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) เป็นความต้องการในเรื่องความรู้ ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้เป็น ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คืออยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน



แผนภูมิที่ 2 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์  
ที่มา : สุเทพ สุขสว่าง 2538 : 10

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1.1 หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไป คนเหล่านี้ก็กลับจะเกิดความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

1.2 หลักการแห่งความก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูง และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความต้องการ ไม่เท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละคน จะเริ่มต้น

จากความต้องการขั้นพื้นฐานคือ ความต้องการทางร่างกายซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยสี่ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เมื่อได้รับสนองตอบความต้องการดังกล่าวแล้ว จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไปเพราะฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องสนองตอบตามลำดับขั้นของความต้อการและเมื่อได้รับการสนองตอบสิ่งที่ตนเองต้องการแล้ว ก็ไม่สามารถจูงใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีก ก็จะต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นของความต้อการในขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้อการตามลำดับขั้นความต้อการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมี ความต้อการในลำดับต่อไป

## 2. ทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัชเบอร์ก ( Herzberg )

### 2.1 ทฤษฎีสองปัจจัย

ในปี ค.ศ.1959 เฟรดเดอริก เฮอรัชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ได้รวมความคิดของเทลเลอร์(Taylor) และของมาสโลว์ นำเสนอความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการจูงใจมากทีเดียว ผลงานของเฮอรัชเบอร์กชื่อว่า ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอรัชเบอร์ก หรือ เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย(Motivation hygiene theory) โดยมีสมมติฐานของทฤษฎี กล่าวไว้ดังนี้ (เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2538 : 121-123)

2.1.1 สิ่งจูงใจสองแบบ คือ แบบที่หนึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบบที่สอง คือ การป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เรียกแบบที่หนึ่งว่าปัจจัยจูงใจ(Motivators Factor) และแบบที่สองเป็นปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor)

2.1.2 สิ่งจูงใจ องค์ประกอบที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่

- 1) ลักษณะงาน (Job Itself)
- 2) ความก้าวหน้า (Advancement)
- 3) การยอมรับ (Recognition)
- 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 5) สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement)

2.1.3 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) องค์ประกอบที่จะสามารถป้องกันการเกิด ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

- 1) สภาพการทำงาน (Working conditions)
- 2) นโยบายบริษัท (Company policies)
- 3) ความมั่นคง (Job security)
- 4) ผลตอบแทน (Pay and benefits)
- 5) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations)
- 6) การนิเทศงาน (Supervision)
- 7) สถานภาพตำแหน่ง (Status)

## 2.2 ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ

นอกจากนี้ปัจจัยภายนอกของบุคคล หมายถึง ปัจจัยทางองค์การที่จะช่วยรักษาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ไว้ได้โดยมีข้อสมมติว่าจะมีผลกระทบต่อสมาชิกในองค์การทุกคนเหมือนกันทั้งหมด แนวความคิดนี้ไม่คำนึงถึงความแตกต่างของบุคคลในการตอบสนองต่อปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ เฮลตัน เออร์ชเบิร์ก ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์การ และแบ่งปัจจัยออกเป็น 2 ประการ คือ

2.2.1 ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ เป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจเป็นปัจจัยเกี่ยวกับงานซึ่งเป็นสาเหตุแห่งความพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า และลักษณะงานที่ทำ ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้คนงานก็จะเกิดความพอใจในการทำงานและเกิดแรงจูงใจ เพราะสามารถสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ ความพอใจในการทำงานและแรงจูงใจก็ไม่เกิดขึ้น

2.2.2 ปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิต เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานซึ่งมักจะเป็นสาเหตุแห่งความไม่พอใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์การ การควบคุมบังคับบัญชา เงินเดือน สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ถ้าปัจจัยเหล่านี้ขาดไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ถ้ามีอยู่ก็สามารถช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้เพิ่มความพอใจในการทำงานหรือเพิ่มแรงจูงใจได้เลย ที่เรียกว่าปัจจัยสุขลักษณะจิตก็เพราะที่ช่วยป้องกันความรู้สึกเบื่อหน่ายงานได้

## 2.3 แนวคิดการเสริมพลัง

จากแนวคิดข้างต้นจะเห็นว่า การไม่มีความพอใจในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่า จะมีความพอใจในการทำงาน แต่เป็นเพียงความรู้สึกเฉย ๆ ไม่มีอะไรเกิดขึ้น สภาพการทำงานที่ดีและนโยบายขององค์การที่สมเหตุสมผล ไม่ใช่พลังที่จะกระตุ้นแรงจูงใจให้สูงได้



แต่มักจะเป็นสิ่งที่ต้องมาก่อนการสร้างแรงจูงใจเสมอ คนที่มีความไม่พอใจในการทำงานย่อมถูกจูงใจได้ง่ายกว่าคนที่มีความพอใจในการทำงานเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว คือแนวความคิดเกี่ยวกับการเสริมพลัง (Reinforcement) เป็นแนวความคิดที่เน้นการให้รางวัลและการเสริมพลังเพื่อการจูงใจ โดยมีความเห็นว่ามนุษย์จะกระทำการใด ๆ ที่รู้ว่าจะได้รับรางวัลตอบแทน บี. เอฟ. สกินเนอร์ (B.F. Skinner) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับการทำงานเพื่อหาทางทำให้วิธีการให้รางวัลได้ผล โดยพิจารณาถึงส่วนประกอบ 3 ประการ คือ

2.3.1 สิ่งเร้า หมายถึง สิ่งแวดล้อมหรือภาวะของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

2.3.2 การตอบสนองสิ่งเร้า หมายถึง พฤติกรรม หรือ การทำงาน

2.3.3 ตัวเสริมพลัง หมายถึง รางวัลตอบแทนทางบวก ซึ่งจะให้ได้ก็ต่อเมื่อมี

พฤติกรรม หรือ การทำงานดีและเหมาะสม

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ ความมุ่งหวังในความสำเร็จในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ ความมั่นคงปลอดภัย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี มีความรับผิดชอบต่อการให้บริการและการได้รับผลตอบแทนที่เป็นสิ่งจูงใจและแรงกระตุ้นจากการบริการที่ดีจนสนองตอบความพึงพอใจ

### 3. ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็คเคลแลนด์ (McClelland's

#### Achievement Motivation Theory)

ในตอนปลายปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ เดวิด แม็คเคลแลนด์ (David McClelland) ได้ทำการทดลองเพื่อหาทางวัดความต้องการต่าง ๆ ของคน โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า The Mactic appreciation Test หรือ เรียกชื่อย่อว่า TAT ใช้วิธีให้คนดูภาพถ่ายแล้วเขียนแสดงทัศนคติว่าเขามองเห็นอย่างไรต่อภาพถ่ายนั้น บางทีเรียกว่าโปรเจกทีฟ เทสต์ (Projective Test) เดวิด แม็คเคลแลนด์ ได้แบ่งผลการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการทดสอบออกเป็น 3 เรื่อง แต่ละเรื่องจะมีลักษณะตรงกันเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งมีความต้องการอยู่ 3 ประการคือ (สุรพงษ์ เล็กศรีณยพงษ์. 2544 : 16)

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement : nAcf) เป็นความต้องการที่ทำบางอย่างให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ และต้องการสิ่งย้อนกลับที่ได้จากผลงาน

3.2 ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation : nAff) เป็นความต้องการที่จะสร้างความเป็นมิตรและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น

3.3 .ความต้องการมีอำนาจบารมี (Needs for power : nPower) ได้แก่ ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้คนอื่นให้โทษแก่ผู้อื่น และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่น พื้นฐานทฤษฎีแม็คเคิลแลนด์ จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของบุคคล คนจะถูกระตุ้นด้วยความต้องการต่างๆ และแต่ละความต้องการจะมีเหตุผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของคนและคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงานและปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้งสามด้านของบุคคลได้อย่างเหมาะสม นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีของแม็คเคิลแลนด์ ว่าทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายความต้องการของคนได้ 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 ความต้องการ nAch : nAff และ nPower เป็นองค์ประกอบของความต้องการที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้ายๆ กับลำดับขั้นความต้องการของมาส โลว์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจบุคคลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การยึดถือทฤษฎีเป็นหลักในการปฏิบัติจะให้ประโยชน์กับผู้บริหารมาก และหากความต้องการแต่ละด้านได้รับการตอบสนองอย่างตรงเป้าหมาย ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประการที่ 2 ถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับความสนใจและเอาใจใส่จากผู้บริหาร อย่างจริงจังก็อาจทำให้คนในองค์กรสามารถกำหนดขอบเขตความต้องการของคนในอันที่จะทำงานในรูปแบบต่างๆ ให้สำเร็จได้

จากผลการศึกษาของเดวิด แม็คเคิลแลนด์ สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงานจะอยู่ในเรื่องของการกระตุ้นความต้องการ nacho เป็นสำคัญ บุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองด้าน nacho สามารถทำงานได้สำเร็จจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจและการบริหารจัดการของผู้บริหารได้ผลสำเร็จไปด้วย

#### 4. ทฤษฎี 3 ใจ (Theory of Triple)

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2544 : 56 – 57) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี 3 ใจ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ คือปัจจัยแห่ง 3 ประการ ที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิภาพ และอ่อนคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจไม่น้อยแก่การแก้ปัญหาด้านคุณภาพของบริการ โดยต้องการจะแก้ไขที่ต้นเหตุ ทฤษฎี 3 ใจ กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่างๆ ในองค์กร นั้น มาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

4.1 Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือ รู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ คนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills หรือ ขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานคือ ทำผิดไปเพราะความไม่รู้

4.2 Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวเอง หมายความว่า รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมั่งง่ายในตัวทำให้เขาทำไปทั้ง ๆ ที่รู้ ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริง ๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขาระบุให้ต้องทำ แต่ละเลยไม่กระทำ ก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

4.3 Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนาารมณ์ บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สั่งสมเอาความแค้นเคืองไว้มาก ๆ ในองค์กร เมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลง ไป บางทีอาจคุ้นกับคำว่า Moral hazard ในงานบางอย่างก็ได้

จากการศึกษาทฤษฎี 3 ไอแล้ว ผู้วิจัยได้แนวคิดในเรื่องการบริการที่ไร้คุณภาพว่า เกิดจากความไร้เดียงสาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ คือ ขาดทักษะ การละเลยต่อหน้าที่การให้บริการ นอกจากนั้นยังเป็นการจงใจกระทำเพื่อความสะใจหรือเพื่อหวังผลอะไรบางอย่างที่แอบแฝงอาจเป็นผลประโยชน์ของตนเองหรือกลุ่มก็ได้ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการด้อยคุณภาพลง

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัจฉนา โทบุญ ( 2534 : 192-203 ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ศึกษาประเด็นความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาารอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงาน ให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมี ความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

เรื่องบุญ สิริธรรังศรี (2535 : 107-112) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการวิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

โอสุเกะ( Osuke. 1991 : 4169-A ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในคาโกต้าตอนใต้ผลวิจัย พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานของอาจารย์ที่ทำงานเต็มเวลาทั้ง 2 ด้าน คือ งานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงาน ความไม่พอใจในการทำงานจากนโยบายของผู้บริหาร เงินเดือนค่า ผลประโยชน์และค่าตอบแทนไม่เพียงพอ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานของอาจารย์ ได้แก่ งานส่วนตัว การสอนส่วนตัวความรับผิดชอบในอาชีพ ความก้าวหน้าในอาชีพ การนิเทศของผู้บริหาร สถานภาพทางด้านอาชีพ ความมั่นคงในงานที่ทำ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัว สิทธิในการตัดสินใจและสมรรถภาพทางด้านเทคนิค

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของเด็กข้างถนนต่อการให้บริการของ"ศูนย์เพื่อนมิตร"ในสาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ วัลลา ชายหาด มณีวรรณ ต้นไทย และมิลเล็ท (Millet) มาเป็นต้นแบบ แล้วนำไปปรึกษากับนายปีแอร์ (Pierre) ผู้ประสานงานศูนย์เพื่อนมิตร และนางเอมมี เดลนีวีว (Amy Deleuville) ผู้รับผิดชอบโครงการของ UNICEF ที่รับหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน ระหว่างศูนย์เพื่อนมิตรและองค์การยูนิเซฟ จึงเห็นว่ากรอบแนวคิดนี้ไม่สอดคล้อง และตรงกับลักษณะของงานจึงได้เสนอแนะให้ปรับเปลี่ยนบางด้านดังนี้คือ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เด็กข้างถนนที่มารับบริการ และ เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ภายในศูนย์เพื่อนมิตร แบ่งออกเป็นกลุ่มเพศ และ กลุ่มชนเผ่า ดังนี้

1.1 กลุ่มเพศ ได้แก่ เพศหญิง และเพศชาย

1.2 กลุ่มชนเผ่า ได้แก่ชนเผ่าลาวลุ่ม และ ชนเผ่าอื่นๆ รวมกัน

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของเด็กข้างถนน ต่อการให้บริการของ ศูนย์เพื่อนมิตร แยกเป็น 4 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อเด็ก
- 2.2 ด้านความเสมอภาค ของเจ้าหน้าที่
- 2.3 ด้านการให้โอกาสในการมีส่วนร่วมแก่เด็ก
- 2.4 ด้านความสะอาดและความปลอดภัยของอาคารสถานที่

ดังนั้น ผู้ศึกษา ได้สรุปเป็นแผนภูมิกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยได้ ดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย