

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดประเด็นของการศึกษาไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. บริบทอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้ เป็นไปตาม เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนอง ต่อแรงจูงใจ หรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ซึ่งความหมายของความพึงพอใจ มีผู้ที่สนะที่หลากหลายแต่พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

“พึง” นั้น เป็นคำช่วยกริยาอื่นแปลว่า “ควร” เช่น พึงไป ว่าควรไป หมายความว่า จำเป็นซึ่งแปลว่า “ต้อง” ส่วน “พึงใจ” แปลว่า พอใจ ชอบใจ “พอ” คือเท่าที่ ต้องการ ควรแก่ความต้องการ “พอใจ” คือ สมใจ ชอบใจเหมาะสม (บริยัทนามมีบุคส์พบลิเคชั่น จำกัด, 2546 : 337)

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (Chaplin, 1968 : 437) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ปาทัน บัญหลง (2522 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีความสุข เมื่อบุคคลไม่มีความพึงพอใจก็ไม่มีความสุข จึงต้องแสวงหาและก่อให้เกิดความตึงเครียดความเบื่อหน่ายขึ้นเมื่อความต้องการไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้น การตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของร่างกายจึงมีความสัมพันธ์กับความเครียด หากความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองน้อย จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่ำ ยังผลให้เกิดความเครียดสูง

กิติมา ปริดีติติก (2524 : 321-322) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

สันทัก ไบลี (2537 : 51 ; อ้างอิงมาจาก เวกซ์เลย์ และยูกิ Wexley and Yuki, 1975) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ทศนคติทั่วไปของพนักงานที่มีต่องาน โดยที่งานนั้นมีผลหรือคุณค่าตามที่พนักงานคาดหวัง ความพึงพอใจในงาน อาจเกิดจากผลสืบเนื่องจากหลายๆ อย่าง เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การนิเทศงาน ประเภทของงาน เพื่อนร่วมงาน และนโยบายขององค์กร เป็นต้น

กึ่งแก้ว แป้นถึง (2537 : 33 ; อ้างอิงมาจาก บลูม และไนลอน Blum and Naylor) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ในการทำงานเป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งได้ผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 7-8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งและจะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกนี้จะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี – ความรู้สึกเลว ความรู้สึกพอใจ – ความรู้สึกไม่พอใจ ความรู้สึกสนใจ – ความรู้สึกไม่สนใจ เป็นต้น

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้ ความพึงพอใจนั้น เป็นสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน

ความเครียดก็จะลดลง ความพอใจก็จะเพิ่มขึ้นและถ้าหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดเช่นกัน

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 :7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อความได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือ แรงจูงใจ (Motivation)

พรณี ชูทัย (2540 : 78) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ในการปฏิบัติงานว่า “ความพึงพอใจคือสภาพภาวะที่จิตปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น

ภนิกา ชัยปัญญา (2540 : 28) ให้ความหมายของความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสม โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย ว่าการวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำให้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจสอบถามความพอใจในด้านต่าง ๆ กัน
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจที่สามารถทราบความพึงพอใจโดยสังเกตจากพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กริยาท่าทางซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

ศุเชษฐ ทรัพย์เสริมสิน (2541 : 8) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ว่า “ความพึงพอใจนั้น หมายถึง ท่าทีทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากท่าทีที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

หลุย จำปาเทศ (2542 :4) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมากี่จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก ความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่ แต่ถ้าเมื่อใดความพึงพอใจนั้นไม่สามารถบรรลุได้ อาจทำให้ความเครียดนั้นยิ่งเพิ่มขึ้นได้ และทางตรงกันข้ามในหลาย ๆ คน มีความต้องการวุฒิภาวะจะเป็นตัวช่วยลดความเครียดได้

สันติสุข ไชยมงคล (2543 :345) ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวก และลบ ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เป็นต้นว่าสิ่งของ บุคคล บทบาท องค์กร การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างได้ว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย”

มณีวรรณ ต้นไทย (2543 : 18) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
3. ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ
4. ด้านการประสานงานในการให้บริการ
5. ด้านคุณภาพของการบริการ

พรสุรีย์ ชุมเกษียร (2544 : 16-17) แสดงทัศนะตามทฤษฎีของ Victor H.Vroom ว่าแรงจูงใจคือผลรวมของความพอใจกับความคาดหวังที่คิดไว้แสดงออกในรูปสมการได้ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพอใจ} + \text{ความคาดหวัง}$$

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคล

จะเข้าไปมีส่วนร่วม ในกิจกรรมขององค์กรใด จะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กรหรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เราคาดหวังไว้ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร จะได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรม เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกันถ้าทัศนคติในเชิงลบต่องานหรือการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหมายแรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

อรรถัย บุญช่วย (2544 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรม โดยแสดงออกมาในลักษณะของความชอบ ความพอใจที่จะเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

อุทัยพรรณ สุขใจ (2545 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็น ไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็น ไปในทางบวกหรือทางลบ

วัลลภา ชายหาด (2545 : 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ ในลักษณะ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การบริการอย่างก้าวหน้า

บุษรา เงินอำนาจ (2546 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติที่เกิดการยอมรับและได้รับการสนองที่ดี ทำให้เกิดความสุข ความสบาย ซึ่งมีผลทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ

วณิชญา อุ่นเรือง (2548 : 27) สรุปความหมายความพึงพอใจว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุข พพอใจ และมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานบุคคลมีความพึงพอใจในงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่อยู่ในงานด้วยเช่นกัน

นรา ณ ร้อยเอ็ด (2551 : 33 ; อ้างอิงมาจาก มุลลินส์ Mullins, 1985 : 280)

ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ

หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรูสึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อจะสนองตอบต่อความต้องการ หรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อน กลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก” สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก สองแบบของมนุษย์ คือ ความรูสึกในทางบวกและความรูสึกในทางลบ ความรูสึกทางบวกเป็น ความรูสึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขความสนึ้นเป็นความรูสึกที่แตกต่างจากความรูสึก ทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรูสึกที่มี ระบบย้อนกลับความรูสึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรูสึกทางบวกอื่น ๆ

มอส (Morse) สมิท (Smith) และ โยเดอร์ (Yoder) (1953 : 37 ; 1955 : 115 ; 1958 : 6) ได้กล่าวว่า ทักษคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่ง ที่เกี่ยวข้องกันนั้นสามารถ ลดความตึงเครียดซึ่งเป็นบ่อเกิดของความไม่พอใจ ความตึงเครียด มีผลเกี่ยวเนื่องจากความต้องการ ด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ ความตึงเครียด ก็จะลดลง มนุษย์จะเกิดความพอใจมากขึ้น

วรูม (Vroom, 1964 : 99) กล่าวว่าทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถ ใช้ แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติ ด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็น สภาพความไม่พึงพอใจ

เดวิส (Davis, 1967 : 61) มีความเห็นว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ดิเรค (Direk, 1972 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของ บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจจะทำให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องศึกษาแรงจูงใจอันเป็นพื้นฐานความต้องการของมนุษย์เป็นสำคัญมีนักวิชาการต่างประเทศให้ความสนใจและศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ไว้มากมาย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะขอนำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) มีแนวคิดที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป (กฤษ จันทราศรี, 2536 : 29 ; อ้างอิงมาจาก Maslow, 1954)

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

1.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1.1.1 มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด

1.1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่มีแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว จะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป

1.1.3 ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

1.2 ลำดับความต้องการของมนุษย์มาสโลว์ได้แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับจากต่ำไปหาสูง ดังนี้

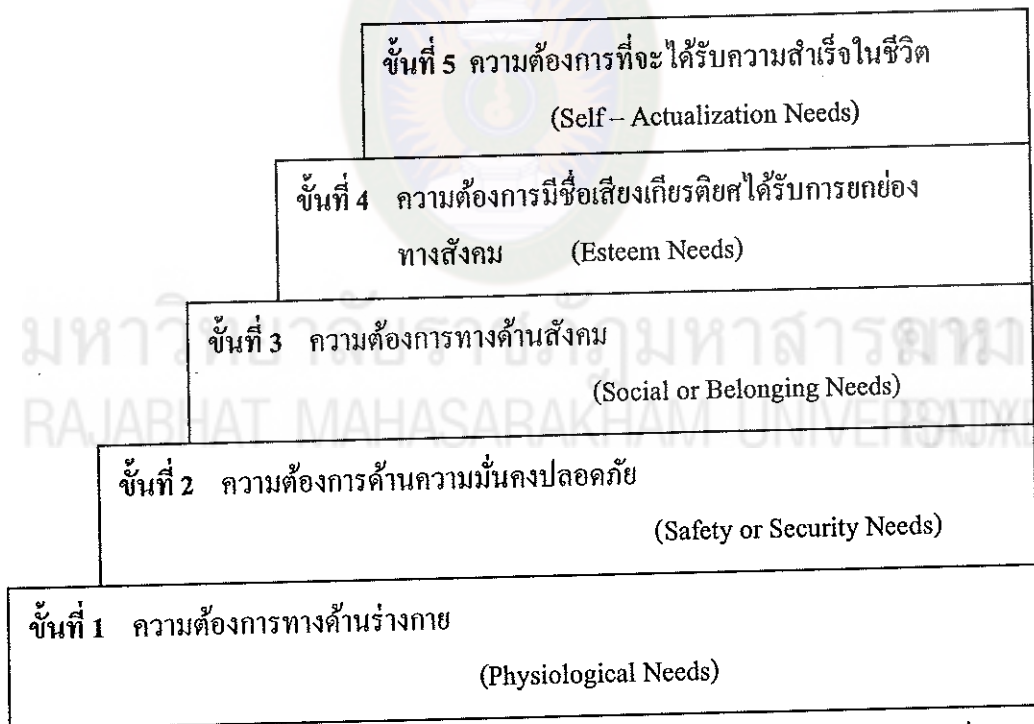
1.2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ

1.2.2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองป้องกันภัยต่างๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

1.2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันมีเพื่อนพรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

1.2.4 ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคมและความต้องการในด้านสถานภาพ

1.2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความหวังของตน



แผนภาพที่ 2 แสดงภาพลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของมาสโลว์

ที่มา : ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น ของมาสโลว์ (ชาญชัย ราชโคตร. 2544 : 21, อ้างอิงมาจาก Maslow. 1970 : 69-80)

2. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์เบิร์ต

เฮร์เบิร์ต บัสเนอร์ ไชคีแมน (เปล่งศรี อิงคนินันท์, 2526 : 39-40; อ้างอิงมาจาก Herzberg, Bausners, and Snyderman) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮร์เบิร์ต (Herzberg's two Factor Theory) หรือที่มีชื่อเรียกอีกหลายชื่อ เช่น ทฤษฎีปัจจัยค้ำจุน หรือ ทฤษฎีสุขอนามัย ซึ่งเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน เฮร์เบิร์ตและคณะ ได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คนจากอุตสาหกรรม 1 แห่ง ในบริเวณเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pensylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคน เพื่อหาคำตอบว่า อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน ตลอดจนหาเหตุผลจากการวิเคราะห์ที่ได้ จากการสัมภาษณ์ เฮร์เบิร์ตและคณะ ได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเฮร์เบิร์ตเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงานเป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพผลมากยิ่งขึ้น 5 ประการ คือ

2.1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงาน ได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ผลงานสำเร็จ เขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจ ในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จ ในงานด้วย

2.1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำหายที่ต้องให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

2.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือ ได้รับการฝึกอบรม

2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานนั้นขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้ คือ

2.2.1 เงินเดือน (Salary) และสวัสดิการ เลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานและยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าทางทักษะ (Skill) วิชาชีพ

2.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.2.4 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.2.5 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

2.2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือ ไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานที่แห่งใหม่ที่ห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานใหม่ในที่แห่งใหม่

2.2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกรับรองของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision – technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยค่าจูน ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอริเบิร์ตคือ ปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค่าจูนนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และความไม่พอใจ ในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยค่าจูนอยู่ แต่ถ้ามีอยู่ที่ไม่ได้หมายความว่าคน จะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ ปัจจัยค่าจูนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่สามารถทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น สมมติฐานที่สำคัญของเฮอริเบิร์ตก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

3. ออเดอร์เฟอร์ อีซีสเทน รีเลเทดเนส โกว์ทอรี (Alderfer's Existence – relatedness – growth Theory) (สมพงษ์ เกษมสิน , 2519 : 206)

3.1 ระดับความต้องการของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ชั้น คือ

3.1.1 ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการจะดำรงชีวิตอันได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัย

3.1.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการจะมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

3.1.3 ความต้องการด้านความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคมและประสบความสำเร็จในชีวิต

3.2 ความต้องการตามทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่า

3.2.1 เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อยความต้องการในระดับนั้นจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น

3.2.2 เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อยความต้องการในระดับต่ำกว่าจะมีมากขึ้น

3.2.3 เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองมากความต้องการในระดับสูงกว่าจะมากตามไปด้วย

3.2.4 เมื่อความต้องการสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะแสวงหาความต้องการอื่นๆ อีก (อัสวิน วรรณวินเวศร์ , 2533 : 23)

จากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ สามารถสรุปโดยรวมได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบ ประทับใจ รัก สุขใจ หรือเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใดในด้านที่ดี เป็นความรู้สึกปราศจากความเครียด ทำให้เกิดความรู้สึกที่มีความสุขซึ่งมีผลทางด้านร่างกายและจิตใจในทางบวก

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

สุมนา อยู่โพธิ์ (2532 : 20-22) กล่าวว่า การบริการหมายถึงกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมขึ้นกับการขายสินค้า งานบริการ สามารถแบ่งออกเป็นดังนี้

1. การบริการที่ไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนล่วงหน้าที่จะมีการซื้อ เช่น
 - 1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้ที่มาติดต่อ
 - 1.2 บุคคล (Person) พนักงานที่ขายบริการต้องแต่งกายเหมาะสมและมีสุขภาพดี
 - 1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว
 - 1.4 วัสดุการสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ สอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า
 - 1.5 สัญลักษณ์ (Symbol) ซึ่งตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดี

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ
ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกการบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการเป็นการผลิต
และการบริโภคในเวลาเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่ง
รายเนื่องจากผู้ขาย แต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้อง
ผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา กลยุทธ์การให้บริการ
เพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดเวลา โดยกำหนดมาตรฐานลูกค้าในรูปแบบของกลุ่มเล็กแทนการให้บริการ
เดียวหรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้าช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับใครเป็น
ผู้ใช้บริการ (Who) ได้รับบริการเมื่อไร (When) และสถานที่ที่ไหนที่ให้บริการ (Where)

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้
เหมือนกับสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าความต้องการมี
ความไม่แน่นอนจะทำให้การบริการเกิดปัญหาได้คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

5. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนด
ความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

6. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานได้ การใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับ
กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเน
ความน่าจะเป็นเท่านั้น

7. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ
ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

8. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือ
ปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวัน เวลาใด ก็ต้องตรง
ตามกำหนดนัดประเภทของการให้บริการ ผู้บริโภคในปัจจุบันต้องการและมีความเต็มใจที่จะ
จ่ายเงินซื้อบริการ มาตรฐานการศึกษาที่สูงขึ้น ทำให้ความต้องการในด้านการให้บริการ มีมากขึ้น
ในปัจจุบันมีธุรกิจเกี่ยวกับการบริการมากมาย แบ่งตามประเภทหรือลักษณะบริการ รวม 7 ประเภท
ได้แก่

- 8.1 บริการขายอาหาร
- 8.2 บริการด้านที่อยู่อาศัย
- 8.3 บริการด้านการเงินการธนาคาร
- 8.4 บริการด้านการพักผ่อนและการบันเทิง
- 8.5 บริการซ่อม
- 8.6 บริการให้เช่า

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2533 : 13) ได้กล่าวไว้ว่า งานบริการดังต่อไปนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมารับบริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนใจของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเน ความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิตสิ่งๆ ที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนด

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 15) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และความเนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้นะจิตใจลูกค้าผู้ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้

การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ คือ

1. การต้อนรับและการเอาใจใส่
2. การให้บริการทางโทรศัพท์

3. การให้บริการขาย
4. การให้บริการในร้านค้าหรือสำนักงาน
5. การให้บริการหลังการขาย
6. การให้บริการสำหรับพนักงานขาย
7. การให้บริการสำหรับพนักงานช่าง
8. ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อการบริหารในสำนักงาน

ศิริพร ดันติพิบูลวินัย (2538 : 98) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

ชุมชน รุ่งปัจฉิม (2539 : 18) กล่าวว่า การบริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทตามเป้าหมายของการบริการ คือ

1. การบริการทางด้านธุรกิจ (Business Service) ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจ แสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มักจะอยู่ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท และห้างร้านของเอกชน เช่น การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริการเคเบิลทีวี เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบอบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการสังคม การสงเคราะห์

จิตตินันท์ เคะชฎปต์ (2539 : 36) กล่าวว่า เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินการบริหารจัดการ ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการบริหารจัดการและบริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ตลอดจนผู้บริหารจัดการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะทำไปเปรียบเทียบกับในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนร่วมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า

1. ความสำคัญต่อผู้บริหาร องค์กรบริหารจัดการ จำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ดังนี้

1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริหาร ผู้บริหาร และปฏิบัติงาน จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการเสนอบริการ ที่ลูกค้าชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้า ต่อคุณสมบัติของบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างที่ลูกค้า ประารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้บริหาร ในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และความสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของลูกค้าย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะ ใช้บริการซ้ำ ๆ อีกต่อไป คุณภาพของการบริหารที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการ ให้บริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่สถานที่อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงาน) ความ น่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจน ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นเข้าใจต่อผู้อื่น

3) ความพึงพอใจของผู้บริหารจัดการ เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงาน บริการให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้บริหารจัดการ เป็นเรื่องที่ทำเป็น ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การแสดงความพึงพอใจในงานให้กับผู้บริหารย่อม ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย การตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริหารและการบริการ ที่จะสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า และส่งผล ให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด

4) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

4.1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การ บริหารตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของ ลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาการบริการ ในหลาย ๆ สถานการณ์ ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนา คุณภาพชีวิตที่ดี ตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้าน ช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งการ ตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

4.2) ความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริหาร และอาชีพในด้านงานบริหารจัดการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จจุดมุ่งด้วยดีเป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงาน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานย่อมทุ่มเทความพยายาม การเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงาน

แนนซี (Nancy) 1953 : 11 การให้บริการอย่างก้าวหน้าที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ แนวทางการเข้าถึงบริการมีดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการ ที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ มิลเลท (Millet, 1954 : 54) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการของหน่วยงานของรัฐ คือการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทางพิจารณา คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริหารงานภาครัฐที่ฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับ การปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์กันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมมิลเลทเห็นว่าความ

เสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980 : 586) ได้ให้ความหมายของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบ การบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

จิตตินันท์ เชระอุปต์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งจิตตินันท์ เชระอุปต์ ได้อธิบายเพิ่มเติม “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือคิดว่าความคาดหวังของลูกค้า” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าที่ความคาดหวังของลูกค้า”

ซูกรี ออสเตเรีย (2542 : 87) กล่าวว่า การบริการคือการใช้บริการรับรู้ พึงพอใจ และเกิดความประทับใจ เนื่องจากการให้บริการเหนือความคาดหมาย และได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner สัมผัสใจ เต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้า

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542 : 6-7) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

การบริการ หมายถึง กระบวนการ / กระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการ จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้

นิยามศัพท์แห่งคำว่าบริการในสายตาคณะปฏิบัติ มีนักบริหารงานบริการบางแห่งจะสรรหาคำที่มีความหมายดี ๆ จำนวนหนึ่งมารวมกัน โดยมีอักษรตัวหน้าต่อกันแล้วอ่านว่า Service พอดี

คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี (Service) มีดังนี้

S = Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner : ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสัมผัสใจและเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing : แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy : กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm : มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

การจัดประเภทของธุรกิจบริการ สามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้า และนำสินค้าไปรับบริการจากผู้ขาย
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการให้กับผู้ซื้อ
3. เป็นการซื้อบริการและมีสินค้าควบมาด้วย
4. เป็นการซื้อบริการ โดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง

จินตนา บุญงการ (2543 : 16-18) ได้กล่าวถึงคุณภาพ ของงานบริการว่ามีปัจจัย ที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการ ซึ่งวัดโดยผู้รับบริการ มี 10 ปัจจัย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ หมายถึง ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้ได้อย่างดีจนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าไม่เสียเวลามากนัก
2. การสนองตอบต่อความต้องการ (Responsiveness) หรือความรู้สึกของผู้รับบริการ ว่าโศกเศร้าเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากได้ยินได้พบ ได้เห็นเรื่องใด
3. มีความสามารถมีสมรรถนะ (Competence) ในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญรู้งานจริง
4. การเข้าถึงง่าย (Access) การให้บริการไม่ยุ่งยากไม่มีพิธีรีตอง
5. มีความสุภาพ เคารพพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ (Courtesy) มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าพักทายหรือแสดงกิริยาใด ๆ
6. ความสามารถและสมบุรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Communication) ทำให้ประชาชนทราบเข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจในด้านต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. ความเชื่อถือได้ (Creditability) ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการมีความอบอุ่นใจ สบายใจ ในขณะที่รับบริการ
9. ความเข้าใจใจประชาชนผู้มารับบริการ (Customer Understanding)

10. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) รับรู้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ฯลฯ

จะเห็นว่าคุณภาพของการบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึกคิด ภาพลักษณ์ในอดีตและสัมผัส การรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยา ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทร

ปรัชญา เมืองสุข (2550 : 11) ; อ้างอิงมาจาก นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543 : 63) กล่าวว่า การบริการประชาชนเป็นกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีในสถานที่เหมือนกัน

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์ (2551 : 8-9) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายของการบริการ คือกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการคนอื่น จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

2. ความสำคัญของการบริการ ได้มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ ดังนี้

2.1 การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และความเนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

2.2 การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย

2.3 การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกทั้งในโอกาสหน้า

3. หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการจึงมีหลักการการให้บริการ ดังนี้

3.1 การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อจะได้จัดบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม

3.2 การใช้วิธีการสื่อสารที่ดีต่อลูกค้า เพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจา หรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้า จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

3.3 การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณี จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือนักล ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้นให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชน ที่อนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้นๆ ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการ ทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้น อย่างเท่าเทียมกัน และเสมอภาคกัน

จากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ โดยรวมได้ว่า ได้ว่า การบริการคือพฤติกรรม การกระทำโดยบุคคลหนึ่งทำให้และส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้นให้เกิดความพอใจแก่ผู้มารับการบริการ และผู้ให้บริการต้องบริการด้วยความขี้ ยิ้ม เอาใจใส่ เห็นใจต่อความลำบากของผู้มารับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่าง เร็วทันใจ และสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการได้อย่างดีเยี่ยม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ ให้บริการขององค์กรภาครัฐในปัจจุบันต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้มากยิ่งขึ้นด้วย ระบบ การให้บริการที่ดี หมายถึง ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง สุจริต และยุติธรรม เพื่อจะเป็นการส่ง ผลดีต่อองค์กรและประโยชน์สุขของประชาชนผู้มารับบริการ

บริบทอำเภออมลไธสง จังหวัดกาฬสินธุ์

ที่ทำการปกครองอำเภออมลไธสง จังหวัดกาฬสินธุ์ แบ่งโครงสร้างภายในออกเป็น 4 ฝ่าย ดังนี้

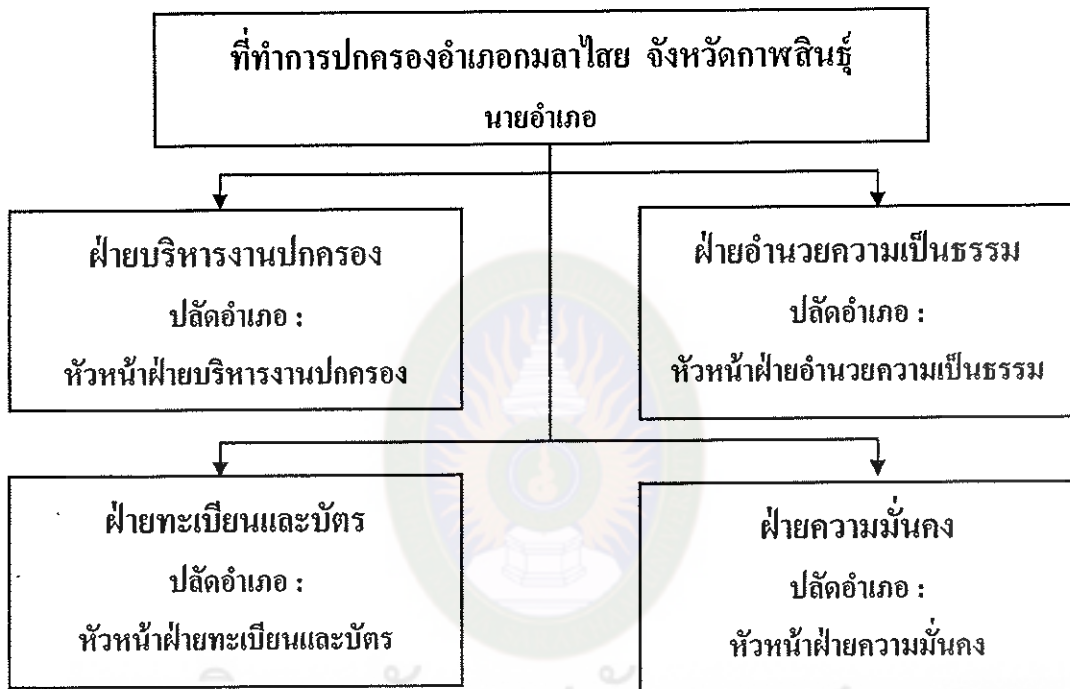
1. ฝ่ายบริหารงานปกครอง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารการปกครอง ห้องที่การบริหารงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน การบริหารงานบุคคลของข้าราชการกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ งานการเงินและบัญชี การดูแลรักษาพัสดุครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำการปกครองอำเภอ งานในหน้าที่ของสำนักงานอำเภอ เช่น งานบริหารทั่วไป งานธุรการและสารบรรณ งานเลขานุการ นายอำเภอ การจัดทำแผนพัฒนาอำเภอ การจัดทำข้อมูลเพื่อการบริหาร การวางแผน และการประชาสัมพันธ์ การจัดงานรัฐพิธี และงานประเพณีต่าง ๆ เป็นต้น งานเกี่ยวกับการควบคุมกิจการ ที่มีผลกระทบต่อสังคม การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ โรงแรม และอาบอบนึ่ง และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายอำนวยความสะดวก มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมชาติ การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมสอบสวนและควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การร่วมชั้นสูตรพินิจศพในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และงานศูนย์ดำรงธรรม การแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่และการปฏิบัติงานร่วมกับ หรือ การสนับสนุนปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายทะเบียนและบัตร มีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน และการทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองการสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางด้านการทะเบียนและการปฏิบัติงานร่วมกับ หรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายความมั่นคง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ งานกิจการชายแดน งานกิจการผู้อพยพ งานกิจการชนกลุ่มน้อยและสัญชาติ งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง งานการข่าว งานกิจการอาสารักษาดินแดน งานด้านการสื่อสาร การดำเนินการป้องกัน

และปราบปรามยาเสพติดที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรม หรือที่ได้รับมอบหมาย และการปฏิบัติงาน หรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย



แผนภาพที่ 3 แสดงการจัด โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาของที่ทำการปกครอง อำเภออมลไธย จังหวัดกาฬสินธุ์

ที่มา โครงสร้างการแบ่งงานภายใน ที่ทำการปกครองอำเภอ แนบท้ายคำสั่งกรมการ ปกครอง ที่ 485/2546 ลงวันที่ 25 มิถุนายน 2546

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อค้นคว้าหาข้อมูลในส่วนของเครื่องมือที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาถึงเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลไธย จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

สุดจิต จันทรประสาน (2524 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่า การให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการและการบริหารงานของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ และยังพบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างต่ำซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการจำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขต ปรากฏว่าแม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่า การให้บริการของเขตในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีธรรมาภิบาล และเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์ และในส่วนของความคิดเห็นของข้าราชการ พบว่า ถ้าต้องการให้การบริการแก่ประชาชนของเขตดีขึ้นไม่เพียงแต่ปรับปรุงที่ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้น แต่ประชาชนที่มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย

โอรส วงศ์สิทธิ์ (2528 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 58.0 ของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร พึงพอใจในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และเมื่อหาความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น พบว่า ปริมาณงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลประโยชน์ที่ได้จากงาน อุปสรรคในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในขณะที่ปัจจัยด้านลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และจำนวนบุตรที่มีชีวิต ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประหยัด ยะคะนอง (2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา พบว่าประชาชนทุกกลุ่มอาชีพไม่พอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยมีระดับความไม่พึงพอใจในอัตราที่ใกล้เคียงกัน สาเหตุของการให้บริการสาธารณะไม่ตรงตามความต้องการของประชาชน สรุปได้ว่าเนื่องมาจากปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาล ปัญหาเกี่ยวกับบุคคล และปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : 107-112) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในวันเวลาราชการความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

จีราพร วีระหงส์ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเต้ พบว่า ในด้านสาธารณูปโภค 4 งาน ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน คือ งานปกครอง งานรักษาความสะอาด งาน โยธา งานอนามัย ตามลำดับ ส่วนสาเหตุของความไม่พึงพอใจ ในการบริการแยกตามกลุ่มงานบริการ ดังนี้ งาน โยธา มีสาเหตุสำคัญ คือ ไม่มีคุณค่าใช้สอยไม่ปลอดภัย และความไม่เอาใจใส่ในหน้าที่ งานรักษาความสะอาด มีสาเหตุสำคัญ คือ ความไม่เพียงพอทั่วถึง ความไม่สม่ำเสมอต่อเนื่องและความไม่เอาใจใส่ในหน้าที่ งานอนามัย มีสาเหตุสำคัญ คือ ความไม่เพียงพอทั่วถึง ความไม่สะดวกขอรับบริการและความไม่เอาใจใส่ในหน้าที่ งานปกครอง มีสาเหตุสำคัญ คือ ความไม่พัฒนาก้าวหน้าและความไม่รวดเร็วในขั้นตอน

จินตนา คงเหมือนเพชร (2541 : 93) ได้ศึกษาความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนแต่ละแห่งภายในเขตเทศบาลเมืองปัตตานีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานีโดยภาพรวมแตกต่างกัน

รัชนี พิทักษ์ญาติ (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากทุกด้านค่าเฉลี่ย 3.56 กล่าวคือ พึงพอใจมากที่สุดหนึ่ง คือ ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ในการให้บริการ รองลงมาเป็นด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อันดับสุดท้าย คือ ด้านบริการในส่วนขอสถานประกอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่เป็นตัวแปร ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านความถี่ของการมาใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างกัน สำหรับตัวแปร

ด้านเวลาที่มารับบริการของประชาชน มีความสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ในช่วงเวลาเช้า (เวลา 08.30- 12.00 น.) จะพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าในช่วงเวลาบ่าย (เวลา 13.00 - 16.30 น.) ดังนั้น “เวลา” ที่ประชาชนมารับบริการแตกต่างกันจึงทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2545 : 111) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย คือ ชุมชนแออัด ชุมชนหนาแน่น และชุมชนเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
 2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานการสร้างความร่วมมือจากชุมชน และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนในระดับน้อยมี 1 ด้าน คือ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน
 3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่างๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนเมือง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนแออัด และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น
- ส่วนความพึงพอใจต่อด้านอื่น ๆ อีก 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงานและสร้างความร่วมมือจากชุมชนประชาชนที่มีที่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ชูโชค ทิพย์โสทธิ (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยการสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีทัศนคติต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ความพร้อมในเรื่องเอกสาร การทราบขั้นตอนการติดต่อ ปัญหาได้รับการแก้ไขการให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง และประสบการณ์การรับบริการ พบว่า ปัญหาได้รับการแก้ไขการให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง และประสบการณ์การรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สุกิจ อรรถนารอด (2545 : 39) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง จำแนกตามเขตพื้นที่หมู่บ้าน โดยรวมและทุกรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

อิสรา ภูมาศ (2546 : 65-67) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แหล่งที่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันจะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่างกัน

อรนุช แก้วส่อง (2548 : 72-73) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลปักคอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ได้แก่ เพศ อายุ การประกอบอาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และการมีญาติเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลของประชาชน

ธนิต เหยี่ยมสมบัติ (2549 : 89-90) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากและปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การป้องกันและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

กรวิทย์ บัวพันธ์ (2550 : 154) ได้ศึกษาการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบผลการประเมินการให้บริการของผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 340 คน ผลการศึกษา พบว่าผู้รับบริการเห็นว่าการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริหารจัดการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการ และดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ จะไม่อยู่นิ่ง จะมีความต้องการอยู่ตลอดเวลา หากยังไม่ได้รับการตอบสนอง

วิษญาดา แก้วสีขาว (2550 : บทคัดย่อ) ได้วิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยและเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่

จารุวรรณ พุ่มสงวน (2550 : 55-60) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง พิจารณารายด้าน ด้านนโยบาย และการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านสถานที่ โดยรวม อยู่ในระดับสูง ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับสูง

วรวิมล สิงห์นิจ (2550 : 86-90) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาง อำเภอบำบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาง อำเภอบำบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาง อำเภอบำบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกโดยเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาง อำเภอบำบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาง อำเภอบำบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาง อำเภอบำบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษา โดยรวม และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่มีจบชั้นมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

อรัญญา บุญตานนท์ (2550 : 79-80) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาตำบลท่าสาย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสายในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานอยู่ในระดับสูงในด้านหลักนิติธรรม ด้านการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนด้านหลักคุณธรรม ด้านประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักความรับผิดชอบ เว้นด้านหลักความคุ้มค่า และด้านหลักความโปร่งใสมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาย ได้แก่ อายุ ความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลและการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ปรัชญา เมืองสุข (2550 : 57-62) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีความพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ
3. ประชาชนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกัน

รัตนา ลอยลม (2550 : 51-52) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจขอประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลกุศบัวปูน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.50 อยู่ในช่วงอายุ 15-25 ปี ร้อยละ 28.70 จบระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 31.70 เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 47.90 และมีรายได้เฉลี่ย / ปี 15,001 บาท – 20,000 บาท ร้อยละ 27.50

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาล รองลงมาคือ ด้านสถานที่และด้านระบบการให้บริการ

3. แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น ผู้รับบริการเห็นว่าควรดูแลการกำจัดขยะในพื้นที่ให้สะอาดมากขึ้น หากที่ทิ้งขยะให้ห่างชุมชน และควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ

ทัศนัย ปุณฺทริโกบล (2550 : 46) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้าในภาพรวม จำแนกตามชุมชนที่อาศัยอยู่ มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการของเทศบาลตำบลหนองคล้าไม่แตกต่างกัน

พิชัย ชูดิษฐ์ (2550 : 59-61) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า การศึกษาระดับต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาในภาพรวมแตกต่างกัน

วัลลภ มาลา (2550 : 48-50) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชะแยง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่า ความแตกต่างระหว่างที่อยู่อาศัยจำแนกตามหมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชะแยง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน

จงศักดิ์ ต้นภูมี (2551 : บทคัดย่อ) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ของผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการจดทะเบียนขายที่ดินจำนวน 226 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการจดทะเบียนขายที่ดินกับสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้านคือ ความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาค และด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับมากและผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จดทะเบียนชายที่คืน โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

มังกร ชูพันธ์ (2551 : 69-70) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการให้บริการข้อมูล ทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ผลการ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ จำแนก ตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล อาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

2. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

นราณ ร้อยเอ็ด (2551 : 97-99) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลดงลาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านการจัดให้มีและ บำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านการบำรุง รักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการ มอบหมาย ด้านการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ ปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการป้องกันโรคและระงับ โรคติดต่ออยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในส่วนของ การเปรียบเทียบความพึงพอใจ

ของประชาชนพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ปานรดา ผลรุ่ง (2552 ; บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร และ ด้านอาคารสถานที่และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ควรอุทิศเวลากับผู้มาติดต่องานให้มากขึ้น และการประชาสัมพันธ์ยังน้อย โดยเสนอแนะว่าควรจัดให้มี น้ำดื่มที่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่งานบัตรให้เพียงพอต่อการให้บริการและควรมีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ

บอร์แมน และนอร์แมน (Borman and Norman, 1975 : 113-121) ทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และไม่ควรมีลักษณะของงานแบบประจำ (routine or day-to-day) อีกต่อไป คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้นด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรก คือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี

สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน จะต้องมีการสร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการหรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริการและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

อเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday and Anderson, 1975) นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพ พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือ ความไม่สะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ซึ่งเกิดจากพื้นฐาน 5 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
3. ความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยเป็นกันเองของผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านการประสานงานในการบริการ แบ่งออกเป็น
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ