

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและเทศบาล
4. บริบทเกี่ยวกับเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1. ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาค ราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมา

2. ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 463) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของ บุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (อรุณทิพย์ วรชิววัน, 2545 : 11) หลักในการให้บริการนั้น

ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (กุลธนะ ฌนาพงศ์ธร, อ้างถึงใน ชีระ อัมพรพฤติ. 2542 : 10) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่ คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

สรุปการบริการหมายถึง กระบวนการต้อนรับ การให้บริการ การอำนวยความสะดวก ความสะดวกสบายเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และการช่วยเหลือให้แก่บุคคลอื่น โดยมุ่งหวังในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการเป็นหลัก

3. ลักษณะของการบริการ

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Kotler Philip) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็น กิจกรรมผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการให้บริการ

1.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจกรรมต้องการหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

1.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

1.3 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

1.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

2. เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Tolls for Services)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 212-213) ได้กล่าวถึง ธุรกิจบริการจะใช้ส่วนประสมการตลาด หรือ เครื่องมือทางการตลาดที่สำคัญคือ 7Ps ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) การพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ จะต้องพิจารณาถึงขอบเขตของบริการ คุณภาพของบริการ ระดับชั้นของบริการ ตราสินค้า สายการบริการ การรับประกันและการบริการหลังการขาย ถ้าเป็นการบริการด้านพัสดุ ควรจะพิจารณาเกี่ยวกับ คุณภาพของพัสดุ คุณสมบัติของพัสดุ ความทันสมัย ความเป็นมาตรฐาน ฯลฯ

2. ราคา (Price) การพิจารณาด้านราคา จะต้องรวมถึงระดับราคา เนื่องจากราคามีส่วนในการทำให้บริการต่างๆ ความแตกต่างกันและมีผลต่อผู้บริโภคในการรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากการบริการ โดยเทียบระหว่างราคาและคุณภาพของบริการ เช่น ราคาของพัสดุ ราคาค่าขนส่ง ฯลฯ

3. การจัดจำหน่าย (Place) ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความยากง่ายในการเข้าถึง เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญของการตลาดบริการ ทั้งนี้ความยากง่ายในการเข้าถึงบริการนั้นมีใช้แต่เฉพาะการเน้นทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นประเภทของช่องทางการจัดจำหน่ายและความครอบคลุมจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเข้าถึงบริการอีกด้วย เช่น ความหลากหลายของวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับสถาบัน ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่ตั้ง ความสะดวกในการเบิกพัสดุ ความสะดวกในการรับ พัสดุ ฯลฯ

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การส่งเสริมการตลาดรวบรวมวิธีการที่หลากหลาย ของการสื่อสารกับตลาดต่างๆ ไม่ว่าจะผ่านการโฆษณา กิจกรรมการขายโดยบุคคล กิจกรรม ส่งเสริมการขายและรูปแบบอื่น ทั้งทางตรงสู่สาธารณะและทางอ้อมผ่านสื่อ เช่น การประชาสัมพันธ์ให้รับทราบข้อมูลพัสดุ ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์ ฯลฯ

5. บุคคล (People) บทบาทของบุคลากร สำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อมๆกันด้วย การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมาก สำหรับการบริการด้านการพัสดุ บทบาทของบุคลากรได้แก่การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้อง และทันเวลา ต่อความต้องการของผู้รับบริการ

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) มีธุรกิจบริการจำนวนไม่มากนัก ที่นำลักษณะทางกายภาพเข้ามาใช้ในการกำหนด กลยุทธ์การตลาด แม้ว่าลักษณะทางกายภาพจะ

เป็นส่วนประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ สำหรับการบริการด้านพัสดุลักษณะทางกายภาพก่อนข้างจะมีรายละเอียดมาก เช่น ด้านอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นที่จะบริการให้แก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว

7. กระบวนการ (Process) ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการส่งมอบบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าอย่างเต็มที่ก็สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่นการเข้าแถวรอ ระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ สำหรับการบริการด้านพัสดุ ส่วนใหญ่จะเป็นกระบวนการที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับ ขั้นตอน วิธีการ ความสะดวกในการให้บริการแก่พนักงาน เช่น การบริการด้านการจัดซื้อจัดหา การเบิกพัสดุ การจ่ายพัสดุ ความเสมอภาคในการบริการ การแจ้งข้อมูลพัสดุ ฯลฯ

3. การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (Managing Productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจบริการสามารถทำได้ 7 วิธีคือ

- 3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้าง เท่าเดิม
- 3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง
- 3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน
- 3.4 การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่น ๆ
- 3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท
- 3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการดีขึ้น

4. หลักการบริการที่ดี

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535: 14-15) กล่าวถึง การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

4.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- 4.1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency) ความพึ่งพาได้ (Dependability)
- 4.1.2 การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 4.1.2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 4.1.2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 4.1.2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 4.1.2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

4.1.3 ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย

- 4.1.3.1 สามารถในการสื่อสาร

- 4.1.3.2 สามารถในการให้บริการ
- 4.1.3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4.1.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1.4.1 ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่
 ครอบงำซับซ้อนเกินไป
 - 4.1.4.2 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.1.4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.1.4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
 - 4.1.4.5 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - (1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - (2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - (3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 4.2 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 4.2.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 4.2.2 มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ
- 4.3 ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 4.4 ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น
 เครื่องมืออุปกรณ์
- 4.5 ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 4.5.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 4.5.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 4.6 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 4.6.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 4.6.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 4.6.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

3.4 หลักการบริการ

กุลชน ธนาพงศธร (2530 : 22) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

1.หลักความสอดคล้องต่อความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์
 และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกร ส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด
 ไม่ได้เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด
 ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มกับ การดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2.หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ไม่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3.หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้จัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4.หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องการใช้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5.หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะเป็นไปได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ประหยัด ยะคะนอง (2523 : 20) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการดังนี้

การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงานจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจาก หน้าที่มาเกี่ยวข้องประกอบด้วย

1. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น

2. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักความถูกต้อง ไม่ก้าวร้าวหรือหาสาเหตุชวนวิวาทกับผู้มาใช้บริการ

3. ซึ่งหลักทั้งสองนี้ ประหยัด ยะคะนอง กล่าวไว้ สอดคล้องกับแนวความคิดด้วยว่า ระบบราชการในอุดมคติของแมกซ์ เวเบอร์ ที่ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์

หลักการให้บริการ กรมการปกครอง (2536 : 3-11) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่า หมายถึงการที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการ ดังนี้คือ

การปฏิบัติตน หลักของการปฏิบัติตนในงานการให้บริการที่ดีและให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดี

2. การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1 เวลามารและกลับ ตามเวลาราชการ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อน

2.2 การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของราชการ

2.3 ไม่คิดนัด

3 หลักเกณฑ์การใช้อรรถ การโต้แย้ง การแสดงความรุนแรงเกี่ยวกับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วย

4. มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่องาน

การปฏิบัติงาน หลักของการปฏิบัติงานได้สัมฤทธิ์ผลดีมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. การจัดสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

1.1 งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคารและใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

1.2 มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ตั้งอยู่ ชั้นบน บังประตู หน้าต่าง

1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

1.4 การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

1.7 ห้องน้ำสะอาด

นอกจากนี้ ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชน เป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ทั้งนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะต้องว่าคนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงาน ตามสิทธิ ประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่ เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือการมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง พยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึง สิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ ควรจะได้รับอย่างสะดวก
3. ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่า ผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดน และมีการแข่งขันกันสูง ในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลก ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของรัฐ จะต้องให้มีความ รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลา ดังนั้น ส่วนราชการต่างๆ จะต้อง หันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อ พัฒนาการให้บริการได้กระชับรวดเร็ว โดยจะต้องปรับปรุง ดังนี้
 - 4.1 ระเบียบปฏิบัติ ต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า
 - 4.2 มีการกระจายอำนาจ ในการใช้ดุลยพินิจ หรืออนุมัติ อนุญาต โดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรอง ๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้
 - 4.3 พัฒนาระบบงานหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเทคนิคการบริการอื่น ๆ เป็นต้น
 - 4.4 การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุก แบบครบวงจร ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก การบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกินสองครั้ง นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความพยายามที่ จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มารับ บริการ จะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม

นอกจากนี้ ประชญา เวสารัชช์ (2526 : 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิด ความพึงพอใจ คือ
 - 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันสมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

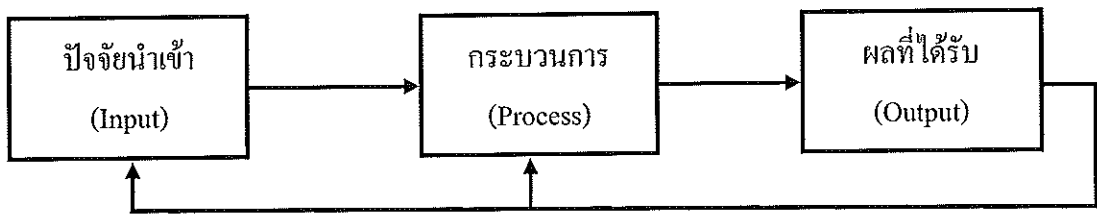
1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือให้บริการไม่มาก หรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการ โดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การให้บริการ โดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถ ตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความ พึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery)

เวอร์มาร์ ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบบริการที่มีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและการผลิตได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ(System Approach) ที่มองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือ บริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ(Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเสมอ (พิทักษ์ ทรุชทิม. 2538 : 30)



แผนภาพที่ 2 แผนภูมิแสดงแนวคิดเชิงระบบของการให้บริการสาธารณะ (Verma, 1986)

มิลเลท (Millet .1954 อ้างถึงใน พิทักษ์ ทรุชทิม. 2538 : 30) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลัก 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ (2536 : 11) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดของการให้บริการสาธารณะข้างต้นแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการและต้องเป็นไปด้วยความ

เสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ สม่่าเสมอและความประหยัด ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการ สาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

5. การให้บริการของรัฐ

กฤษณ์ สุคนธาพรรัตน์ (2548 : 25-26) ให้ความหมายว่า บริการประชาชน (Public Service) คล้ายกับสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของ ประชาชน ซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการและในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต รวมถึงได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้า สาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษา หลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึง คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์กรของรัฐมีบทบาท หน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

จะเห็นได้ว่าการบริการของรัฐ เป็นการบริการที่หน่วยงานภาครัฐให้บริการแก่ประชาชน เป็นการให้บริการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด รวมถึงเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐกับประชาชนในพื้นที่ ถือได้ว่าหน่วยงานของรัฐเป็นหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

พิทักษ์ ทรุษิม (2538 : 43) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกคือ ปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่

รวมถึงข้าราชการทั้งส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะ ดังนี้ (ประยูร กาญจนกุล. 2523 : 70)

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ (2536 : 32) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2521 : 44) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของ ความพึงพอใจ หรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและองค์การเอง

พิทักษ์ ทรุษิม (2538 : 66) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมการให้บริการ คือ การต้อนรับและการบริการลูกค้าที่ “ดีงาม” ที่บุคลากรทุกคนในบริษัท / องค์กรได้กระทำกันมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ “อดีต” และนำมาปฏิบัติให้เกิดความเคยชินโดยธรรมชาติใน “ปัจจุบัน” และบุคลากรทุกคนในบริษัท / องค์กรนั้น ต้องดำรงรักษาไว้อย่างต่อเนื่องไปใน “อนาคต” อย่างไม่หยุดยั้ง

จากการพิจารณาแนวคิดของการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ สม่ำเสมอและความประหยัด ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็น

การประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

สรุป จากการศึกษาข้างต้นพบว่า การให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นในส่วนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชนต่างก็มุ่งหวังเพื่อผลที่เกิดกับตัวผู้รับบริการเพียงแตกต่างกันคือ หน่วยงานภาครัฐมุ่งหวังผลที่เกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ผู้รับบริการสูงสุดเพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ การให้ความช่วยเหลือ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ แต่ในส่วนของหน่วยงานภาคเอกชนมุ่งหวังผลที่จะเกิดจากสร้างผลกำไรสูงสุดให้กับหน่วยงาน ซึ่งผลกำไรคือผลที่เกิดจากตัวผู้ใช้บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

มอร์ส (Moss .1954 อ้างถึงใน อ้อยทิพย์ กองสมปิติ. 2538 : 7) อธิบายความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ความพึงพอใจหรือความพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา แซปลิน (Chaplin. 1968 : 437) ได้ให้คำจำกัดความว่าเป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

วาลีสเทีย (Wallestien. 1971 : 176 ; อ้างถึงใน วราภรณ์ รุ่งรัมย์, 2538 : 4) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์”

ชลลีย์ (Shelly, Maynard W., 1975 : 252) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ”

แคมป์เบล (Campbell, 1976 : 117) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็น ต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

เมคคอร์นิกและคานีเยล (Mcconnick Erhest and Ligen, Daniel R., 1980 : 306) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกับ ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

โดนาเบียน (Donabedian. 1980 : 155 ; อ้างถึงใน วาริน เสนาใจ, 2550 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง และได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมิน ความพอใจนี้ส่งผลให้เกิดความรู้สึกเพียงพอกับสิ่งที่ได้รับ และความรู้สึกเพียงพอนี้เป็นผลมาจากการ เปรียบเทียบประสบการณ์ในอดีตกับสิ่งที่ได้รับ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็น รูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้โดยการแสดงออกที่ ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่ แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พื่อใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึง พอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

ทางจิตวิทยา กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นสภาพอารมณ์ในทางบวกหรือทางดี ความรุนแรงของอารมณ์ไม่ว่าทางบวกหรือทางลบ มักจะขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้

1. สถานการณ์ที่เราอารมณ์ ถ้าสถานการณ์นั้นให้ผลดีกับบุคคลย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดอารมณ์ในทางที่ดี
2. สภาพของบุคคล ถ้าบุคคลอยู่ในสภาวะสมดุล มีความพร้อมทางร่างกายและจิตใจย่อมทำให้เกิดอารมณ์ในทางที่ดี
3. ทัศนคติ ถ้าบุคคลมีแนวโน้มไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งอยู่ก่อนแล้ว ย่อมเกิดอารมณ์ในทางที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นได้ แต่ในทางกลับกัน ถ้าบุคคลนั้นมีอารมณ์ในทางบวก เช่น พอใจหรือชอบสิ่งใด จะมีทัศนคติทางบวก หรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นเช่นกัน

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 600) ให้ความหมายว่า “พึง” เป็นคำกริยา แปลว่า “ควร” เช่น พึงพอใจ หมายความว่า พื่อใจ ชอบใจ และมีความสำคัญยิ่งต่อประสิทธิภาพและผลผลิตของงาน

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 11) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกัน

ข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545:7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็น นามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณคนมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้า จึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประมาณค่า ซึ่งจะเห็นว่าเป็นแนวคิดเกี่ยวกับความพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวกได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับ การพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจ จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียง ปฏิกริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย(Final Outcome)ของกระบวนการประเมิน(Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉย ๆ (Nonreaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ไว้

2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

จากความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

3. ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535 : 24-37)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการ บริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดย สามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตาม

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการและความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆ ด้าน

4. การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่

หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ชนวัตน์ ประภอบศรีกุล (2548 : 134) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกก่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อม ซึ่งจะทำให้ได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดจากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้อาจเกิดขึ้นได้เป็นธรรมชาติของการวัดทั่ว ๆ ไปโดยเสนอว่าเทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถเทียบสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง และได้เพิ่มเติมว่าสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าเที่ยงตรงสูง สำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีการดังกล่าวต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอรับรองผู้ที่เราต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหาร ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลายและไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงาน ไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูงและต้องใช้เวลาความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

5. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มิลเลท (Millett) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการไว้ว่าจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึงผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงการให้บริการที่ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็น ไปอย่างสม่ำเสมอและดูแลจนกว่าจะหาย
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาต่อไป

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541 : 29) ได้สรุปถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสถานะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการอยู่ร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2535 : 38-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกรับบริการดังกล่าวอันเป็น แรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาท สำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วาง นโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนัก ถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของ การบริการเกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วน สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผล ให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่าง ถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ โอนสายในการติดต่อองค์การ ต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคล ในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึก เดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับ มากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ ประชาชนจะใช้เวลา เป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

นอกจากนี้ วรรณกรรม รัชตะวรรณ (2539 : 16-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึง พอใจในการบริการไว้ 2 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะทำให้บรรลุ เป้าหมายขององค์การ จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความ

รู้สึกเชื่อถือ ไว้เนื้อเชื่อใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิงมักจะมีความรู้สึกว่าความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็น ประการแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานและผู้ชายจะมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูงแต่ยังน้อยกว่าโอกาส ความก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักมีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำทำให้สังคมยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ ทักษะ การศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่อง พุดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทักษะของผู้ที่รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่า มีความพึงพอใจอะไรบ้างโดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน มีผลต่อความคิด ทักษะในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจเพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการเพื่อให้ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผล การบริการอย่างช้าเมื่อไรชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงานหน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมาก ก็จะมี

เหตุผลเข้าใจในชั้นการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้จัก ระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำ ชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้อง ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

สรุป ตามที่กล่าวข้างต้นนั้น ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการนั้นมีหลายประการ ซึ่งปัจจัยต่างๆ ล้วนมีความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือผู้มีหน้าที่ในการบริการ เช่น ค่าตอบแทน การสร้างขวัญกำลังใจ ความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น ส่วนปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจก็มีอยู่หลายประการเช่นกัน เช่น สถานที่รับบริการที่สะดวก สบายปลอดภัย ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน การได้รับการดูแลจากผู้ให้บริการ และได้มี นักวิชาการหลายท่านที่กล่าวถึงความพึงพอใจได้ดังจะกล่าวต่อไป

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ (Maslow, 1954, อ้างใน รัตตัญญู เทียนปฐม, 2538 : 16-17) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับความต้องการตามลำดับขั้น โดยมีสมมติฐานอยู่ 3 ประการคือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุดตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจ สำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพล จูงใจต่อไป
3. ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

มาสโลว์ ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดตามความคิดของมาสโลว์ (Maslow) แต่ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งมนุษย์จะขาดเสียมิได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองไปขั้นหนึ่งแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเกิดตามมา ความต้องการในขั้นนี้จะเป็น

ความต้องการทางสังคมคือความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่น รวมทั้งความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belongings Needs) เมื่อความต้องการทางกายภาพและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเกิดตามมา ความต้องการทางสังคม คือความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่น รวมทั้งความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นนี้มี ความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับในสังคม

5. ความต้องการที่จะประสบความจริงในตนเอง หรือความต้องการประจักษ์ตน (Self-actualization or Self-realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จึงมีไม่มาก เพราะตอบสนองความต้องการขั้นต่ำแต่ละขั้นยากที่จะเพียงพอ และเป็นที่พอใจของคนอยู่แล้ว ความต้องการในขั้นนี้ก็คือความต้องการที่อยากจะทำอะไรสำเร็จตามความนึกคิด

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตามทฤษฎีของ มาสโลว์ ซึ่งให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ขั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น และเทศบาล

1. การปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2546 : 21) ได้ให้ความหมาย การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้จะปราศจากการควบคุมของภาครัฐ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นที่รัฐทำให้เกิดขึ้น หรือ การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่มีการปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่น ได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระ พร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้ โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นข้างต้นสามารถสรุปเป็นหลักการปกครองท้องถิ่นในสาระสำคัญ ดังนี้ (โกวิท พวงงาม. 2546 : 21 – 22)

1.1 การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านี้อาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลและเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

1.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่น จะต้องมียานาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขตหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

1.3 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่น มีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติตำบล เป็นต้น

1.3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น

1.3 มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่ายคือองค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครอง

1.4 ท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีนายกเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

1.5 ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้

2.1 ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2.2 เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.3 เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันที่ให้การศึกษาคณะกรรมการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

3. ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

3.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยใน การใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

3.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึง อุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหของท้องถิ่น

3.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

3.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต

3.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

4. แนวความคิดเกี่ยวกับเทศบาล

4.1 ความเป็นมาของการปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาล

รูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลของไทยนั้น มีความเป็นมาตั้งแต่ พ.ศ. 2475 กล่าวคือ ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบบริหารราชการแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์การบริหารหนึ่งของราชการส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ขึ้น ซึ่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ ถือเป็นกฎหมายฉบับแรก ว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารการปกครองของเทศบาลต่อมาในปี พ.ศ.2478 เทศบาลไทยได้รับการจัดตั้งเป็นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม จำนวน 35 แห่ง ขึ้นเป็นเทศบาลซึ่งในปี พ.ศ.2481 และ พ.ศ.2483 ได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวให้สอดคล้องกับสภาวะบ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลง (โกวิท พวงงาม. 2548 : 119)

เทศบาลของไทยได้รับการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญในปี 2496 โดยมีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ขึ้นแทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเป็นระยะการปรับเปลี่ยนครั้งสำคัญ คือ มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาลในปี พ.ศ.2542 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ปัจจุบันมีการปรับปรุงแก้ไข

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546 ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจและหลักการปกครองท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น

4.2 บทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบล

เทศบาลตำบลมีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ.2542 แบ่งเป็นประเภทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้เป็น 2 ส่วนคือ หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติและอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ ดังนี้

4.2.1 หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ตามมาตรา 50

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
- 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

4.2.2 อำนาจหน้าที่ที่เลือกปฏิบัติหรืออาจดำเนินการได้ ตามมาตรา 51

- 1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 4) ให้มีสถานและฌาปนสถาน
- 5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 9) เทศพาณิชย์

บริบทเกี่ยวกับเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

1. ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลสาวะถี

เทศบาลตำบลสาวะถี ตั้งอยู่ที่เลขที่ 168 หมู่ที่ 8 ตำบลสาวะถี อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2550 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย จัดเป็นเทศบาลตำบลขนาดกลาง ปัจจุบันมี นายชารี พานสายตา เป็นนายกเทศมนตรีตำบลสาวะถี นายอุดม กุลกั้ง เป็นปลัดเทศบาล และนายอุทัย แก้ววิเศษ เป็นประธานสภาเทศบาลตำบลสาวะถี โดยมีนายไพฑูรย์ คำโมง เป็นกำนันตำบลสาวะถี

1.1 สภาพทั่วไป

1.1.1 อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลป่าหวายนั่ง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น และตำบลบ้านค้อ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

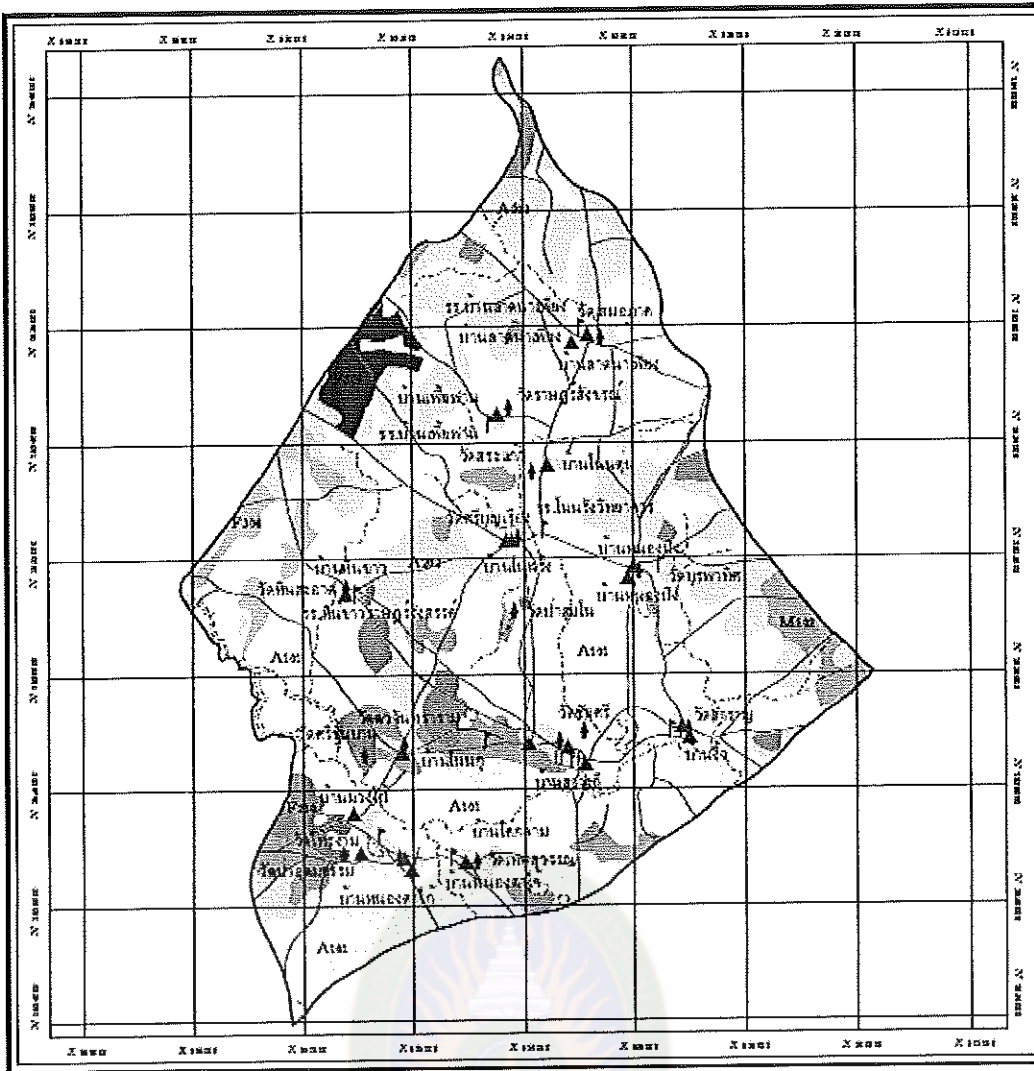
ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลบ้านทุ่ม และตำบลแดงใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลบ้านค้อ และตำบลแดงใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลป่าหวายนั่ง ตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่โดยทั่วไปเป็นทุ่งนาและที่ราบสูง พื้นที่ส่วนใหญ่ยังแห้งแล้งอยู่มาก บริเวณเขตบ้านหนองปิงมีภูเขาเล็ก ๆ เรียกว่า ภูค่าน้อย มีแหล่งน้ำธรรมชาติและลำห้วยในบางหมู่บ้าน แต่หน้าแล้งจะขาดน้ำทำให้น้ำไม่พอเพียงในการอุปโภคและบริโภค ประชากรส่วนใหญ่จะตั้งบ้านเรือนอยู่ตามพื้นที่ราบสูง อากาศในพื้นที่ตำบลสาวะถีมี 3 ฤดูคือ ฤดูร้อนอากาศจะร้อนจัด ฤดูฝนก็จะมีฝนตกตามฤดูกาลดี แต่ยังมีปริมาณน้ำฝนน้อยมาก ส่วนฤดูหนาว จะมีอากาศไม่เย็นจัดเหมือนสมัยก่อน เนื่องจากปัจจุบันประสบภาวะโลกร้อน



แผนภาพที่ 3 แผนที่ตำบลสาหวะดี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
ที่มา : เทศบาลตำบลสาหวะดี. 2553 ข : 15

1.3 การใช้ประโยชน์ที่ดิน

ตำบลสาหวะดีมีพื้นที่ทั้งหมด 90.55 ตารางกิโลเมตร หรือ 56,596 ไร่ แบ่งเนื้อที่ออกเป็น พื้นที่เกษตรกรรม พื้นที่ป่าไม้ พื้นที่สาธารณประโยชน์ พื้นที่แหล่งน้ำ ที่อยู่อาศัยและสถานที่ราชการ

1.3.1	พื้นที่เกษตรกรรมจำนวน	48,864	ไร่
1.3.2	พื้นที่ป่าไม้	จำนวน 1,000	ไร่
1.3.3	พื้นที่สาธารณประโยชน์	จำนวน 2,400	ไร่
1.3.4	พื้นที่แหล่งน้ำ	จำนวน 193	ไร่
1.3.5	ที่อยู่อาศัย	จำนวน 3,914	ไร่
1.3.6	สถานที่ราชการ	จำนวน 225	ไร่

2. การปกครองและประชากร

เทศบาลตำบลสาวะถีแบ่งการปกครองออกเป็น 24 หมู่บ้าน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 2 เขตการเลือกตั้ง คือเขตการเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วยหมู่บ้านจำนวน 12 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 17, 21, 23 และ 24 เขตการเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย หมู่ที่ 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20 และ 22 จำนวนประชากร ตำบลสาวะถี มีประชากรทั้งหมด 17,752 คน แยกเป็นชาย 8,796 คน หญิง 8,956 คน จำนวน 4,451 หลังคาเรือน (ข้อมูลปี 2553 สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสาวะถี)

3. ด้านสังคม

การศึกษา ปีการศึกษา 2553 มีสถานการศึกษา ตั้งแต่ระดับก่อนปฐมวัยถึงระดับมัธยมศึกษา รวม 20 แห่ง แบ่งออกเป็น

- 3.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 8 แห่ง
- 3.2 โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 9 โรงเรียน
- 3.3 โรงเรียนขยายโอกาส จำนวน 2 โรงเรียน
- 3.4 โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 โรงเรียน

4. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- 4.1 วัด 13 แห่ง แบ่งออกเป็นเขต 1 จำนวน 7 แห่ง และเขตที่ 2 จำนวน 6 แห่ง
- 4.2 สำนักสงฆ์ 6 แห่ง

5. การสาธารณสุข

- 5.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ 1 แห่ง
- 5.2 สถานีอนามัยประจำตำบล 2 แห่ง
- 5.3 ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน 24 แห่ง
- 5.4 อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) 297 คน
- 5.5 อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำร้อยละ 100

6. การสงเคราะห์และจัดสวัสดิการของตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2553
รายละเอียด ดังนี้

- 6.1 การสงเคราะห์ผู้สูงอายุ จำนวน 2,047 คน งบประมาณ 12,282,000 บาท
- 6.2 การสงเคราะห์ผู้พิการจำนวน 173 คน งบประมาณ 1,038,000 บาท
- 6.3 การสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 21 คน งบประมาณ 126,000 บาท

7. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- 7.1 ศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดเทศบาลตำบลสาวะถี จำนวน 1 แห่ง
 7.2 สมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จำนวน 350 นาย
 7.3 สมาชิกอาสาสมัครรักษาความปลอดภัยประจำหมู่บ้าน (รปม.) จำนวน 163 นาย

8. สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ ราษฎรในเขตตำบลสาวะถี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร อาชีพที่ประชาชนในตำบลทำ มีดังนี้

8.1 อาชีพทำนา	3,071	ครัวเรือน	พื้นที่	34,748 ไร่
8.2 อาชีพทำไร่	313	ครัวเรือน	พื้นที่	4,803 ไร่
8.3 อาชีพทำสวน	145	ครัวเรือน	พื้นที่	659 ไร่
8.4 อาชีพเลี้ยงสัตว์	730	ครัวเรือน	พื้นที่	12,453 ไร่
8.5 อาชีพรับจ้างทั่วไป	1,525	ครัวเรือน		
8.6 อาชีพหัตถกรรมในครัวเรือน	36	ครัวเรือน		เครื่องจักสานต่างๆ
8.7 อาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือน	2,215	ครัวเรือน		

9. สภาพพื้นฐานของเกษตรกรที่ประกอบอาชีพปศุสัตว์

เกษตรกรที่เลี้ยงสัตว์ จำนวน 3,351 ราย แบ่งออกเป็น

9.1 เลี้ยงไก่พื้นเมือง	21,552	ตัว
9.2 เลี้ยงเป็ดเนื้อ	3,181	ตัว
9.3 เลี้ยงสุกร	2,237	ตัว
9.4 เลี้ยงโคเนื้อ	3,168	ตัว
9.5 เลี้ยงกระบือ	954	ตัว

10. หน่วยธุรกิจ ในเขตเทศบาลตำบลสาวะถี

10.1 ปั๊มน้ำมันและก๊าซ	6	แห่ง
10.2 โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก	9	แห่ง
10.3 โรงสี	39	แห่ง
10.4 ร้านค้าสหกรณ์	2	แห่ง
10.5 ศูนย์สาธิตตลาด	4	แห่ง
10.6 ร้านค้าของชำ	92	แห่ง
10.7 ลานค้าชุมชน / ตลาดสด	1	แห่ง

11. โครงสร้างและระบบบริการขั้นพื้นฐาน

การคมนาคมภายในตำบล เส้นทางคมนาคมภายในตำบลสาละวิน มีถนนสายหลัก ดังนี้

11.1 ถนนลาดยาง 21 สาย ระยะทางประมาณ 67,220 เมตร

11.2 ถนนลูกรัง 4 สาย ระยะทางประมาณ 25,000 เมตร

12. การสื่อสารและโทรคมนาคม

12.1 โทรศัพท์ ตำบลสาละวินเป็นที่ตั้งของสถานีเครือข่ายโทรศัพท์ 3 เครือข่าย คือ TOT, DTAC และ AIS ซึ่งสัญญาณโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์มือถือครอบคลุมชัดเจนทุกหมู่บ้าน

12.2 เสียงตามสายและหอกระจาย ระบบเสียงตามสาย จำนวน 1 แห่ง ครอบคลุมพื้นที่ 24 หมู่บ้าน อยู่ในการดูแลและรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสาละวิน หอกระจายข่าว มีครบ 24 หมู่บ้าน โดยเทศบาลตำบลสาละวิน ดูแลและรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสาละวิน จำนวน 5 แห่ง ครอบคลุมพื้นที่ 11 หมู่บ้าน คือ บ้านลาดนาเพียง 2 หมู่, บ้านหนองปิง 2 หมู่บ้าน, บ้านม่วงไต้ 2 หมู่บ้าน, บ้านโนนรัง 3 หมู่บ้าน และ บ้านจิว 2 หมู่บ้าน

13. สาธารณูปโภค สาธารณูปการ

13.1 การไฟฟ้า ตำบลสาละวิน มีจำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 4,451 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100

13.2 การประปา ตำบลสาละวิน มีจำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้ 4,451 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100

14. โครงสร้างการบริหารงาน

เทศบาลตำบลสาละวินมีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลที่มาจากการเลือกตั้ง โดยแบ่งเป็นเขตการเลือกตั้ง จำนวน 2 เขตๆ ละ 6 คน รวมเป็น 12 คน อยู่ในวาระ 4 ปี โดยมีคณะผู้บริหารประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน และรองนายกเทศมนตรี 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 1 คน และเลขาธิการนายกเทศมนตรี 1 คน ส่วนราชการภายในองค์กรประกอบด้วย สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองการศึกษา มีหน้าที่ดังนี้

14.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล ซึ่งประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป งานนโยบายและแผน

งานกฎหมายและคดี งานพัฒนาชุมชน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานส่งเสริมอาชีพ งานการเจ้าหน้าที่ งานประชาสัมพันธ์ และงานอื่นๆ ที่ไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใด

14.2 กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน งานพัสดุและทรัพย์สิน งานระเบียบการคลัง งานสถิติการคลัง งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

14.3 กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานสถาปัตยกรรม งานจัดสถานที่และไฟฟ้าถนน งานสาธารณูปโภค งานสวนสาธารณะ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

14.4 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบในหน้าที่ของงานสาธารณสุขชุมชน งานส่งเสริมสุขภาพและอนามัย การป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม และงานอื่นๆเกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตว์แพทย์ ในกรณีที่ยังไม่ได้จัดตั้งกองแพทย์ จะมีงานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุข และงานทันตสาธารณสุข และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

14.5 กองการศึกษา มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหาร การศึกษาและพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา งานกิจการศาสนา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียน และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

15. บุคลากร

เทศบาลตำบลสาวะถีมีจำนวนพนักงานตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 พนักงานเทศบาลสามัญ จำนวน 30 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 40 คน พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 10 คนและพนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน 2 คน

ระดับการศึกษาของบุคลากร ปริญญาโท จำนวน 4 คน ปริญญาตรี จำนวน 43 คน และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน

15.1 คณะผู้บริหารและสภาเทศบาลตำบลสาวะถี

15.1.1 คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสาวะถี ประกอบด้วย

- 1) นายชารี พานสายดา นายกเทศมนตรีตำบลสาวะถี
- 2) นางโชคประคอง ฟ้ารัมย์ชาว รองนายกเทศมนตรีตำบลสาวะถี
- 3) นายบุญเลิศ พลตรี รองนายกเทศมนตรีตำบลสาวะถี
- 4) นายสุนันท์ ใจบุญ ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี
- 5) นายกิตติศักดิ์ เคนโคก เลขานุการนายกเทศมนตรี

15.1.2 สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสาวะถี ประกอบด้วย

- 1) นายอุทัย แก้ววิเศษ ประธานสภาเทศบาลตำบลสาวะถี
- 2) นางสุจิตรา อุทิศธรรม รองประธานสภาเทศบาลตำบลสาวะถี
- 3) นายสุภชาติ ช่วยศรี เลขานุการสภาเทศบาลตำบลสาวะถี
- 4) นายสมพงษ์ จันทร์โสม สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสาวะถี เขต 1
- 5) นายสรวงศักดิ์ วรรณพันธ์ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสาวะถี เขต 1
- 6) นายวิรัตน์ ศรีศักดิ์ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสาวะถี เขต 1
- 7) นายไกรยสิทธิ์ สุวรรณวงศ์ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสาวะถี เขต 1
- 8) นายประจักษ์ ต้นโล่ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสาวะถี เขต 2
- 9) นายจรจิตร เจ็กมา สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสาวะถี เขต 2
- 10) นายสุรเดช วรจักร สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสาวะถี เขต 2
- 11) นายชัชวาล ชินพลอย สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสาวะถี เขต 2
- 12) นายประดิษฐ์ โคยเคน สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสาวะถี เขต 2

16. สถานะการเงินการคลัง

16.1 การบริหารรายรับ-รายจ่ายในปีงบประมาณที่ผ่านมา เปรียบเทียบย้อนหลัง รายได้จริง โดยไม่รวมเงินอุดหนุน

16.1.1 ปีงบประมาณ 2550 จำนวน 18,506,261.42 บาท

16.1.2 ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 19,219,960.55 บาท

16.1.3 ปีงบประมาณ 2552 จำนวน 20,423,707.68 บาท

16.2 รายได้ทั้งหมดโดยรวมเงินอุดหนุน (ไม่รวมอุดหนุนระบุดูประสงค์)

16.2.1 ปีงบประมาณ 2550 จำนวน 28,396,375.42 บาท

16.2.2 ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 40,656,914.62 บาท

16.2.3 ปีงบประมาณ 2552 จำนวน 47,773,885.68 บาท

16.3 รายได้ทั้งหมดโดยรวมเงินอุดหนุน (รวมเงินอุดหนุนทุกประเภท)

16.3.1 ปีงบประมาณ 2550 จำนวน 37,442,430.42 บาท

16.3.2 ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 44,908,296.97 บาท

16.3.3 ปีงบประมาณ 2552 จำนวน 53,024,984.88 บาท

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตรา ศาสนัส (2542 : 42-48) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถภาพการสอนของครูสอนศิลปศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ พบว่า ครูสอนศิลปศึกษา มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถภาพการสอนด้านการใช้หลักสูตร ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียน การสอนและด้านการวัดผลและประเมินผล โดยรวมทุกด้านและแต่ละด้านต่างก็อยู่ในระดับมาก

ดำรงศักดิ์ ต่อประเสริฐ(2544:58-49) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจ ระดับชั้นประทวน กองตำรวจสันติบาลพบว่าข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน กองตำรวจสันติบาลมีความต้องการพัฒนาตนเอง ด้านการศึกษา การฝึกอบรม และการศึกษาค้นคว้า โดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้าน พบว่า มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาต่อ และด้านการฝึกอบรมในระดับปานกลาง และด้านการศึกษาด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก

เดือนเพ็ญ ชงษาทอง (2544:38-40) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน ผลการวิจัย พบว่า สภาพความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีคมนาคมและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีความต้องการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีคมนาคม และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานห้องสมุดในระดับมาก และผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าความต้องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ ไม่แตกต่างกันตามขนาดของห้องสมุดระดับการศึกษา อายุ และประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์วิธีการที่บรรณารักษ์ต้องการใช้ในการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุดคือ การฝึกอบรม

พิทยา ศิริธำรง (2544:58) ศึกษาเรื่องการศึกษาความต้องการพัฒนานุเคราะห์ของข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนานุเคราะห์ของข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดชลบุรีและรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนานุเคราะห์ โดยจำแนกตามตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงาน มีความต้องการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนรายได้จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน มีความต้องการพัฒนาด้วยตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 โดย

บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีความต้องการพัฒนามากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย

สุมาลี รุจิราบัตร (2544:182) ศึกษาเรื่องการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษาต่อ การศึกษาอบรม และด้านการเพิ่มพูนความรู้อย่างไม่เป็นทางการ อยู่ในระดับปานกลางส่วนผลการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน พบว่ามีความพัฒนาความต้องการ โดยรวมในด้านการศึกษาต่อ และด้านการฝึกอบรมแตกต่างกัน พบว่ามีความพัฒนาตนเอง โดยรวมในด้านการศึกษาต่อ และด้านการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัชฎพร มงคลการ (2546:163) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อการปฏิรูประบบราชการของข้าราชการสำนักงานนโยบายและแผนการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษาต่อและด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองตามอัธยาศัยอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าข้าราชการที่มีอายุระดับตำแหน่งและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อการปฏิรูประบบราชการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ในรายด้านการศึกษาต่อข้าราชการที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแตกต่างกัน และพบว่าพนักงานการไฟฟ้าที่มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงขึ้นไปกว่าพนักงานการไฟฟ้า ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

ทินกร เงินอ่อน (2550 : 110) ศึกษาเรื่อง การรับรู้และความต้องการของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท พบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท มีอาชีพต่างกันมีความต้องการมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.50 จำนวน 24 รายการ จาก 27 รายการ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 22 รายการ จาก 27 รายการ และประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความต้องการมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกราย

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550 : 65-70) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต

พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์จำนวน 348 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีสาระแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ ทั้ง 3 ด้าน โดยหาค่าเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ โดยใช้ One Way ANOVA และวิเคราะห์ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ โดยเรียงประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ แจกแจงความถี่ (f) จากมากไปหาน้อย ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ พบว่าผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้ที่มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ พบว่า ปัญหาคือเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ เมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากจะทำให้ใช้เวลานานที่กำหนด สถานที่ให้บริการอยู่ไกลเดินทางลำบาก น้ำดื่มมีน้อยและมีแก้วไม่เพียงพอ ไซลิฟท์ไม่เพียงพอเดินขึ้นบันได 5 ชั้นไม่สะดวก และการใช้คอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่ออินเตอร์เน็ตขัดข้อง ทำให้บริการไม่ได้ต้องรอนาน ข้อเสนอแนะ ควรมีสถาบันสรรพสามิตพื้นที่สาขาให้บริการครบทุกอำเภอ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการให้เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ประจำลิฟท์ จัดสถานที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้เป็นระเบียบ และเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้มากขึ้น

ไพฑูล มาตเจือ (2550 : 101-106) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงโตทอง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงโตทอง รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงาน และการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสิงโตทอง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากประชาชนในตำบลสิงโตทอง จำนวน 320 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ อัตราส่วน ร้อยละและค่าคะแนนเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงโตทองอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศชายและเพศหญิงต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงโตทองพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอายุต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงโตทองพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษาต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงโตทองพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)
5. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงโตทองพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)
6. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงโตทองพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

จากงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องของความพึงพอใจของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น ได้ทำการวิจัยพบว่า ปัจจัย สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ตลอดจนสิ่งที่อยู่รอบข้างตัวเราล้วนแล้วแต่มีผลต่อความพึงพอใจและการตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์แทบทั้งสิ้น ตลอดจนสิ่งแวดล้อมรอบตัวเรา ตลอดจนสภาพของความเป็นอยู่ของมนุษย์ที่ไม่เท่าเทียมกัน การอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงานของมนุษย์ที่มีความแตกต่างกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้มนุษย์มีความต้องการและมีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตที่แตกต่างกันแทบทั้งสิ้น และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการส่วนใหญ่นั้น จะมีลักษณะที่สำคัญ คือ

- (1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- (2) การให้บริการอย่างตรงเวลา
- (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ปัจจัยทั้ง 5 ประการจะเป็นปัจจัยหลักสำหรับงานที่มีการให้บริการในทุกประเภท ทั้งบริการภาครัฐและภาคเอกชน