

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ความพึงใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา วารสาร และอื่น ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษา ดังนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 1.1 ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 1.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 1.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 1.4 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
2. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
 - 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 3.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
 - 3.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลจากเอกสาร หนังสือ ตำรา อินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ ในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการบริหารงานในระดับตำบล และหมู่บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะการปกครองท้องถิ่น แต่เริ่มเป็นรูปเป็นร่างเมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 จัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่น ขึ้น เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” แต่ประสบปัญหาในการบริหารหลายประการ จึงถูกยกเลิก โดยคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 275/2509 ลงวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2509 แล้วจัดระเบียบการ

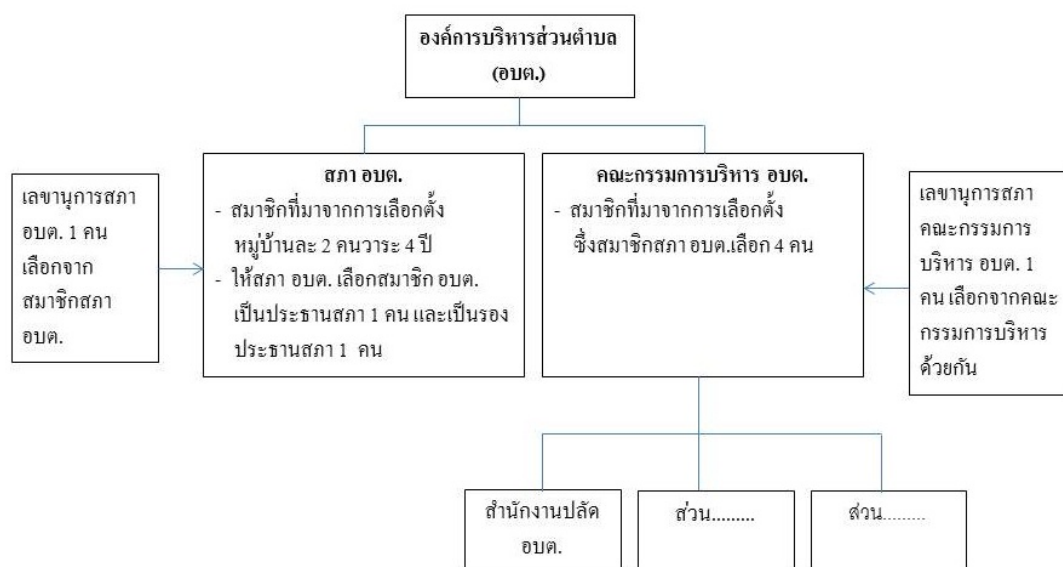
บริหารงานในตำบลใหม่ ต่อมาคณะปฏิวัติได้ออกประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ.2515 จัดระเบียบการบริหารตำบลใหม่ให้เหลือเพียงรูปแบบเดียว เรียกว่า “สภาตำบล” บทบาทของ สภาตำบลเพิ่มมากขึ้น เมื่อรัฐบาลต้องการให้สภาตำบลเป็นผู้นำประชาชนในการพัฒนาตำบลและชนบท โดยมีเสียงเรียกร้องให้ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานของสภาตำบลให้มีอำนาจหน้าที่มากขึ้น และสามารถสนองตอบต่อการปกครองตนเองของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ตามกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้มีการผลักดันให้มีการตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ขึ้น และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538 โดยส่งผลให้สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (นภาภรณ์ สุขสุมิตร. 2548 : 9)

1.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างการบริหาร (นภาภรณ์ สุขสุมิตร. 2548 : 10) ดังนี้

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกโดยตำแหน่ง ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล สมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งคือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้รับเลือกตั้งจากรายหมู่ ในแต่ละหมู่บ้านในตำบลนั้น หมู่บ้านละ 2 คน มีวาระ 4 ปี

2. คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวนไม่เกิน 7 คน ซึ่งนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย กำนัน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใหญ่บ้าน ไม่เกิน 2 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้รับเลือกตั้งไม่เกิน 4 คน คณะกรรมการบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่ด้านการบริหารจะเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการบริหาร และเลือกกรรมการอีกคนหนึ่งเป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร (ในช่วงเวลา 4 ปีแรก ของการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล กำนันจะเป็นประธานกรรมการบริหารโดยตำแหน่ง) แสดงดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

ที่มา : นภากรณี สุขสุมิตร. 2548 : 11

การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหารจะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบล เป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีการแบ่งส่วนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ติด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการของพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับตำบลงานนิติกร งานการพาณิชย์ การรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบังคับงบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับ

2. ส่วนการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกเงิน การฝากเงินการตรวจเงิน งานหักภาษีเงินได้ และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัด โอนเงินเดือน งานรายงานการเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปี และขอขยายเวลาเบิกจ่าย การจัดทำงบประมาณแสดง

ฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการเงินสะสม การจัดทำบัญชีทุกประเภทงาน ทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่ายทรัพย์สิน

3. ส่วน โยธา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนนอาคาร แหล่งน้ำ งานการประมาณค่าใช้จ่ายตามโครงการควบคุมอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 งานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้างงาน อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

1.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตามมาตรา 66 และอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบังคับให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 (นภากรณ์ สุขสุมิตร. 2548 : 12) ดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัด มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

นอกจากนี้ยังมีอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำได้ตามมาตรา 68 ดังนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครอง ดูแล และรักษาทรัพย์สิน อันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

ทั้งนี้การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจะออกข้อบังคับตำบล เพื่อบังคับใช้แก่ราษฎรในตำบลได้ โดยอาจกำหนดโทษปรับแก่ผู้ฝ่าฝืนได้ แต่ต้องไม่เกิน 500 บาท

1.4 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

องค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการให้บริการตามแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทย ที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High performance) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงการทำงาน ยกย่องการบริหารจัดการ โดยนำเทคนิคและเครื่องมือบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ เช่น การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ การจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for change) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม วัตถุประสงค์ของระบบการยกระดับคุณภาพมาตรฐานของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นการรองรับการพัฒนาระบบราชการ ในขั้นต่อไปสำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2548 ตามข้อเสนอของสำนักงาน ก.พ.ร. ในหมวดที่เกี่ยวกับงานบริการ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คณะกรรมการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ. 2555 : 151 - 156) ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม
2. มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว
3. มีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง
4. การสร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

6. การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงาน

7. กำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการ โดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบและจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

2. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ตั้งอยู่ที่หมู่ 2 ตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ซึ่งมีพื้นที่การปกครอง จำนวน 6 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านวัดตาลใต้

หมู่ที่ 2 บ้านวัดตาลเหนือ

หมู่ที่ 3 บ้านปะขาว

หมู่ที่ 4 บ้านปากบาง

หมู่ที่ 5 บ้านปากคลองบ้านสาย

หมู่ที่ 6 บ้านสระแก้ว

มีจำนวนประชากร จำนวน 3,190 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 1,575 คน และเพศหญิง จำนวน 1,615 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2555) (องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ. 2555 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ซึ่งประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร และหัตถกรรมเป็นหลัก และบางส่วนประกอบอาชีพรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมในลักษณะไปเช้ากลับเย็นหรือเข้าเป็นรอบกะ มีโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ บริษัท ชีระมิตร โกลด์ภัณฑ์ บริษัทชีระมิตรอุตสาหกรรม บริษัท เค ที เอ็มเอสจี จำกัด (ผู้ผลิตผงชูรสตรา อายิโนะทาการะ) โรงอิฐ บปค. มีคลังสินค้าวังขนาย จำนวน 1 แห่ง และโรงสีข้าวเทพประทาน 2 จำนวน 1 แห่ง

สภาพทางสังคม ของประชากร ทางด้านการศึกษา มีโรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนวัดท่า และโรงเรียนไทยรัฐวิทยา 6 โรงเรียนขยายโอกาส 1 แห่ง คือ โรงเรียนวัดสระแก้ว (รุ่งโรจน์ธนกุลอุปถัมภ์) และโรงเรียนมัธยมศึกษา ได้แก่ โรงเรียนบางเสด็จวิทยาคม และสถาบันและองค์กรทางศาสนา 2 แห่ง ได้แก่ วัดท่าสุทธาวาส และวัดสระแก้ว ด้านสาธารณสุขมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางเสด็จ เป็นสถานที่รักษาพยาบาล ดูแลสุขภาพในเบื้องต้น

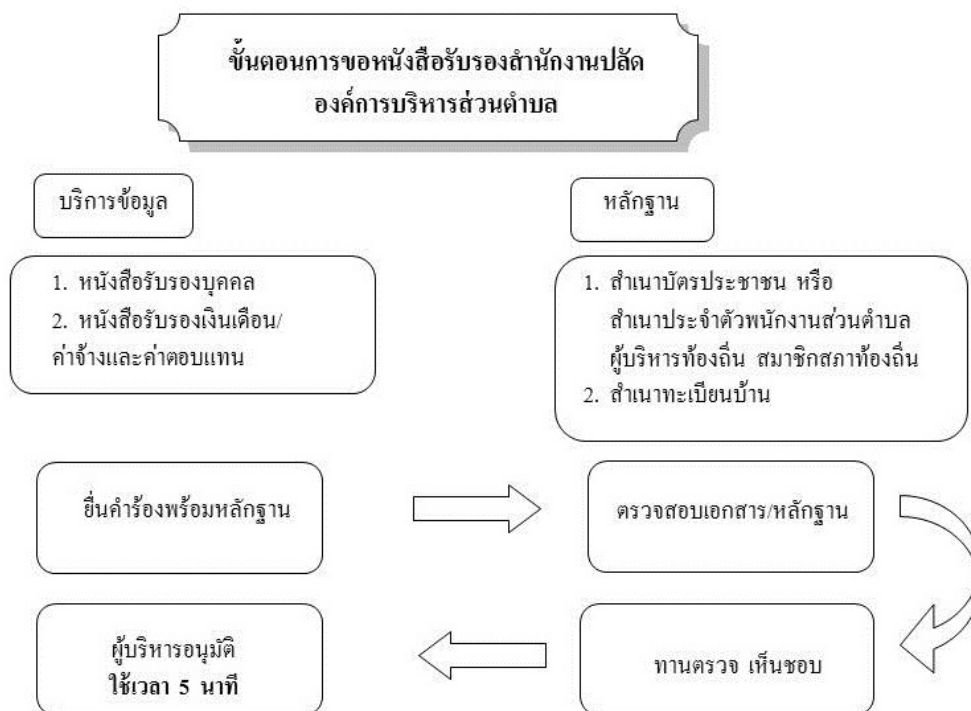
การบริการขั้นพื้นฐาน ด้านการคมนาคม การสัญจรภายในหมู่บ้านเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็กเกือบครบทุกเส้นทาง มีถนนอุรุยา-บางบาล-บางเสด็จ ผ่านกลางตำบล และมีทางเชื่อมต่อกับถนนสาย 309 อ่างทอง - อุรุยา ซึ่งเป็นถนนสายหลัก ทำให้การคมนาคมสะดวกสบาย ด้านการไฟฟ้า ประชาชนในตำบลมีไฟฟ้าใช้ครบทุกหลังคาเรือน 723 ครัวเรือน

โครงสร้างของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ มีดังนี้

1. โครงสร้างสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จหมู่บ้านละ 2 คน ทั้งหมด 6 หมู่บ้าน รวม 12 คน

2. โครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองกิจการบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองกิจการบริหารส่วนตำบล 2 คน เลขานุการ 1 คน ที่ปรึกษา 1 คน โดยนายกองกิจการบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เลือกตั้งแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง

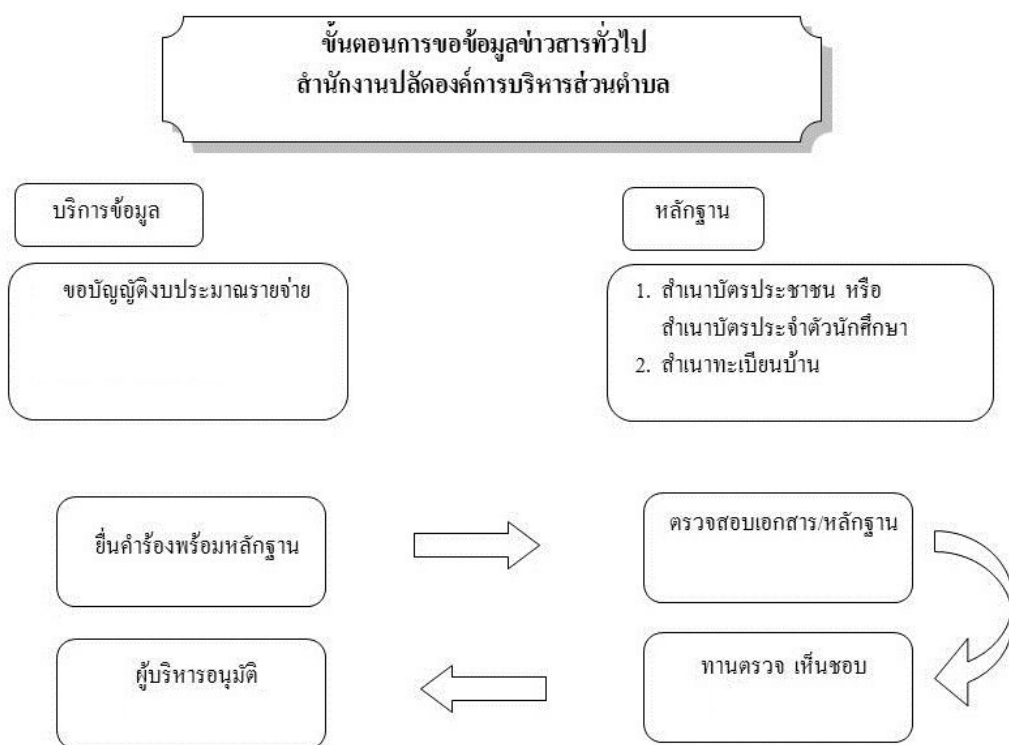
การให้บริการประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามประเภทที่ประชาชนมาขอรับบริการ ได้แก่ การขอหนังสือรับรอง การขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล การขอข้อมูลข่าวสารทั่วไป การรับฟังปัญหา ขอร้องเรียน และการช่วยเหลือให้การสนับสนุนประชาชน การชำระภาษีป้าย ชำระภาษีบำรุงท้องที่ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร และการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุ/คนพิการ มีขั้นตอน ดังแสดงในภาพประกอบ 3 - 10



ภาพประกอบ 3 ขั้นตอนการขอหนังสือรับรอง

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ. 2555 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

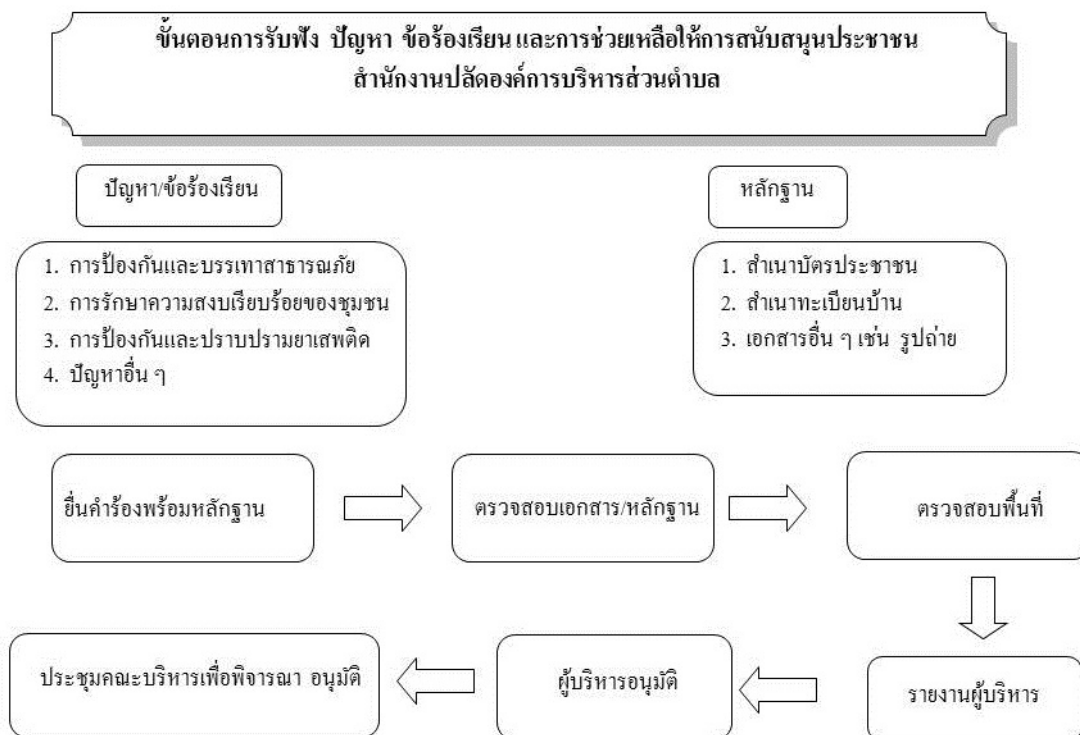
จากภาพประกอบ 3 ขั้นตอนการขอหนังสือรับรอง ได้แก่ หนังสือรับรองบุคคล และหนังสือรับรองเงินเดือน/ค่าจ้างและค่าตอบแทน ผู้รับบริการจะต้องเตรียมหลักฐาน ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาประจำตัวพนักงานส่วนตำบล ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกท้องถิ่น และสำเนาทะเบียนบ้าน ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจสอบเอกสาร และส่งอนุมัติโดยผู้บริหาร



ภาพประกอบ 4 ขั้นตอนการขอข้อมูลข่าวสารทั่วไป

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ. 2555 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

จากภาพประกอบ 4 ขั้นตอนการขอข้อมูลข่าวสารทั่วไป ได้แก่ การขอบัญชีงบประมาณรายจ่าย ผู้รับบริการจะต้องเตรียมหลักฐาน ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาประจำตัวนักศึกษา ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจสอบเอกสาร และส่งอนุมัติโดยผู้บริหาร



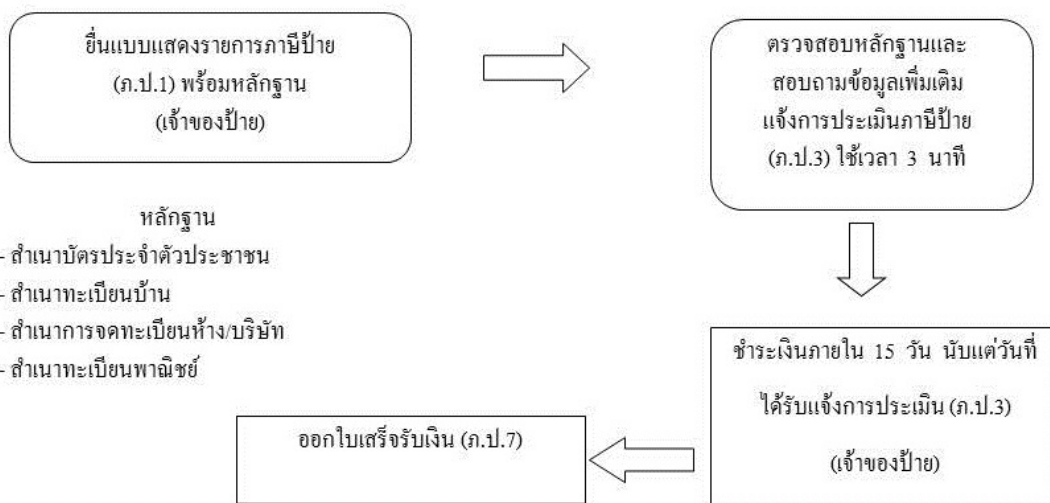
ภาพประกอบ 5 ขั้นตอนการรับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน และการช่วยเหลือให้
การสนับสนุนประชาชน

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ. 2555 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

จากภาพประกอบ 5 ขั้นตอนการรับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน และการช่วยเหลือให้การสนับสนุนประชาชน ได้แก่ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด และปัญหาอื่น ๆ โดยผู้รับบริการต้องเตรียมหลักฐาน ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และ เอกสารอื่น ๆ เช่นรูปถ่าย ยื่นคำร้องพร้อมเอกสารหลักฐาน เพื่อตรวจสอบเอกสาร ตรวจสอบพื้นที่ รายงานผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารและคณะอนุมัติ

ขั้นตอนการชำระภาษีป้าย
ส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล

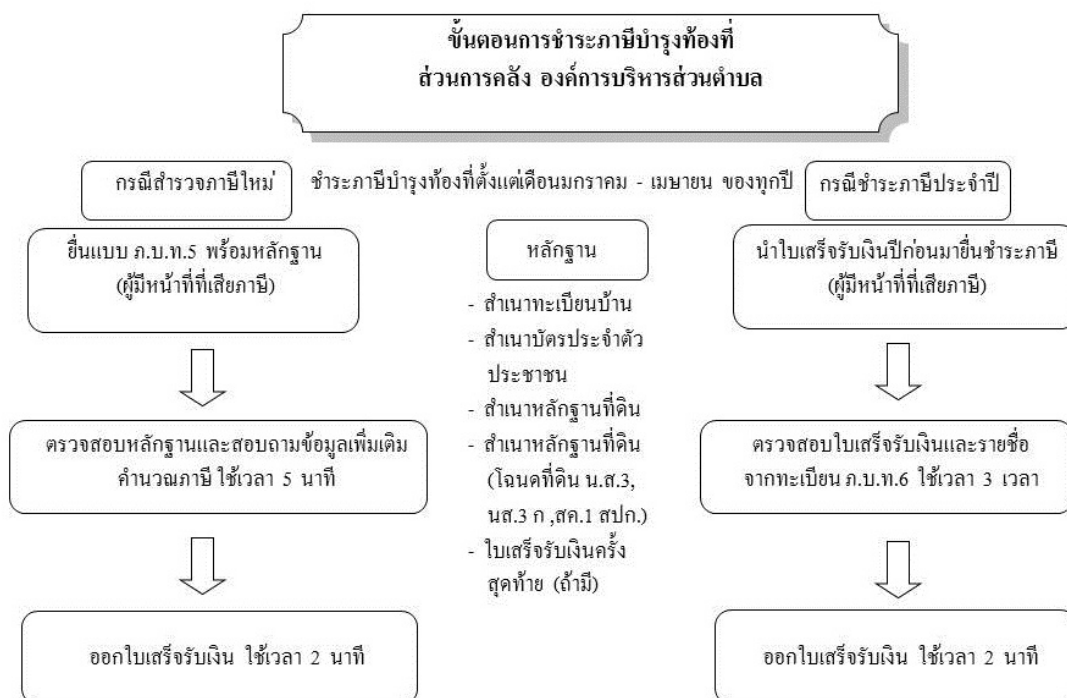
1. ป้ายที่ติดตั้งใหม่ต้องยื่นแบบรายการภาษีป้าย ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ติดตั้งป้าย
2. ป้ายเก่ายื่นแบบแสดงรายการ ภายในเดือนมกราคม - เดือนมีนาคม ของทุกปี



ภาพประกอบ 6 ขั้นตอนการชำระภาษีป้าย

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ. 2555 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

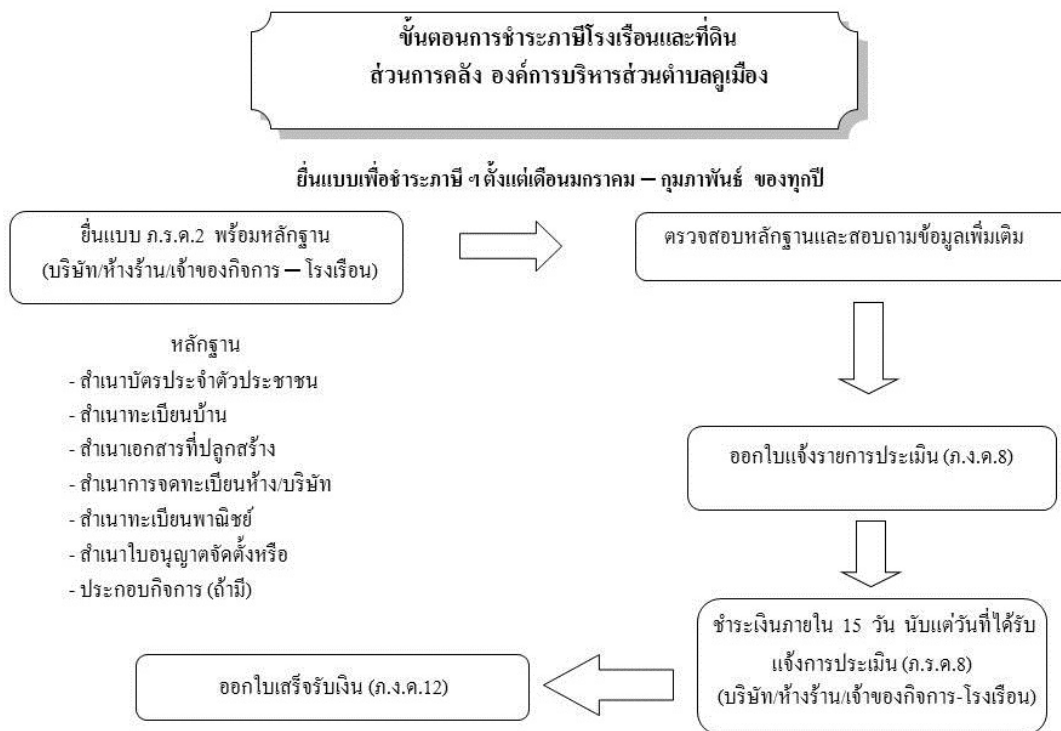
ภาพประกอบ 6 ขั้นตอนการชำระภาษีป้าย ป้ายที่ติดตั้งใหม่ต้องยื่นแบบรายการภาษีป้าย ภายใน 15 วัน นับแต่วันติดตั้ง และป้ายเก่ายื่นแบบแสดงรายการ ภายในเดือนมกราคม - เดือนมีนาคมของทุกปี โดยผู้รับบริการต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายพร้อมหลักฐาน ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาการจดทะเบียนห้าง/บริษัท และสำเนาทะเบียนพาณิชย์ ให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบหลักฐาน และให้ข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งการประเมินภาษีป้าย และชำระเงินภายใน 15 วัน



ภาพประกอบ 7 ขั้นตอนการชำระภาษีบำรุงท้องที่

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ, 2555 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

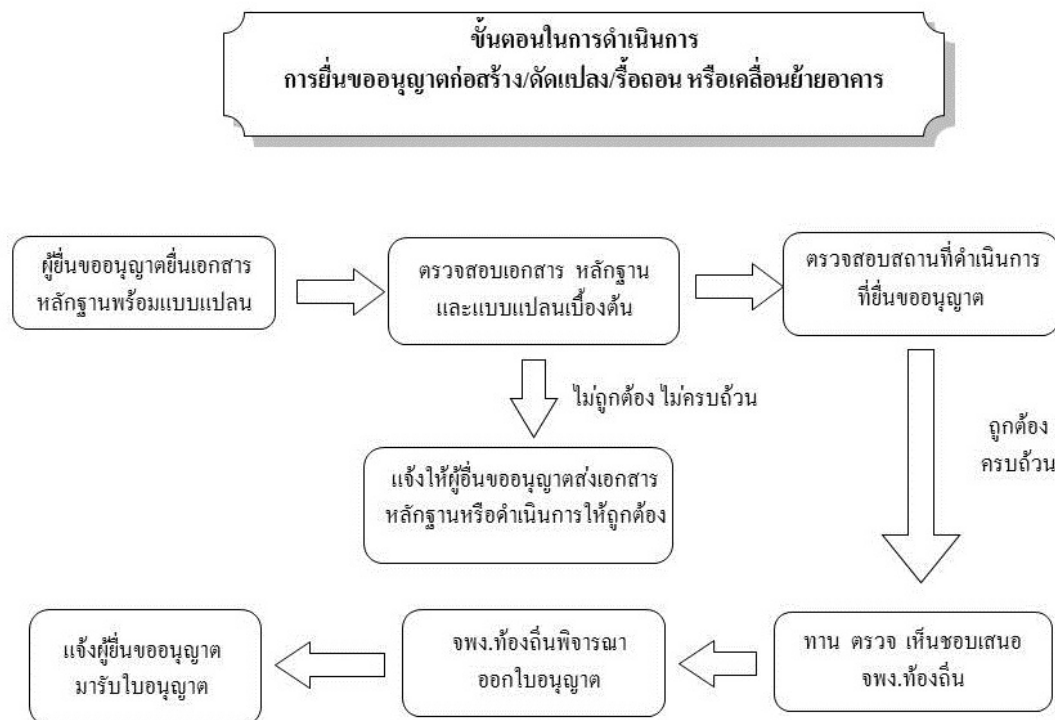
จากภาพประกอบ 7 ขั้นตอนการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งผู้รับบริการต้องชำระภาษีบำรุงท้องที่ตั้งแต่เดือนมกราคม - เมษายน ของทุกปี โดยยื่นแบบ ภ.บ.ท.5 พร้อมหลักฐาน ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาหลักฐานที่ดิน และใบเสร็จรับเงินครั้งสุดท้าย (ถ้ามี) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบหลักฐาน และชำระเงิน



ภาพประกอบ 8 ขั้นตอนการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ. 2555 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

จากภาพประกอบ 8 ขั้นตอนการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ซึ่งต้องยื่นชำระภาษีภายในเดือนมกราคม - เดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี โดยยื่นแบบ ภ.ร.ด.2 พร้อมหลักฐาน ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาเอกสารที่ปลูกสร้าง สำเนากิจการจดทะเบียนห้าง/บริษัท สำเนาทะเบียนพาณิชย์ และสำเนาใบอนุญาตจัดตั้งหรือประกอบการ (ถ้ามี) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบหลักฐาน ออกใบแจ้งรายการประเมิน และชำระเงินภายใน 15 วัน



ภาพประกอบ 9 ขั้นตอนการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอน
หรือเคลื่อนย้ายอาคาร

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ, 2555 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

ภาพประกอบ 9 ขั้นตอนการยื่นขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/รื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ซึ่งผู้ยื่นขออนุญาตยื่นเอกสารหลักฐานพร้อมแปลน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบจนถูกต้อง และเจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณาออกใบอนุญาต



ภาพประกอบ 10 ขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุและคนพิการ

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ. 2555 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

จากภาพประกอบ 10 ขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุและคนพิการ ผู้ยื่นขออนุญาตยื่นเอกสาร ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาสมุดประจำตัวคนพิการ ใบมอบอำนาจ/พินัยกรรม ใบรับรองการมีชีวิต และอื่น ๆ ที่ประชาคมหมู่บ้านเพื่อคัดเลือก/จัดลำดับ เพื่อปิดประกาศอย่างน้อย 15 วัน นำเสนอผู้บริหารท้องถิ่นเพื่ออนุมัติรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินสงเคราะห์ จัดทำแบบสอบถามประวัติผู้สูงอายุ/คนพิการ สำนักงานท้องถิ่นแจ้งของบจากส่วนกลางต่อไป

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทองในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสภาวะ และความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคล ที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการจากความคาดหวัง มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้

อุทัยพรรณ สุกใจ (2545:7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

คลใจ มณีงาม (2550 : 26) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกชอบไม่ชอบ สนใจ ไม่สนใจ ในสิ่งที่ได้สัมผัสหรือพบเห็น และได้แสดงออกถึงความรู้สึกดังกล่าวออกด้วย ท่าทาง และคำพูดต่าง ๆ

โวลแมน (Wolman. 1973 : 334) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

แมคคอกมิก และ ทิฟฟิน (McCormic and Tiffin. 1976 : 61) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในสิ่งนั้น

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975) (อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์, 2550 : 20) นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาถึงความสำคัญของประชาชนต่อการรับบริการ และได้ชี้ถึงปัจจัยพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความรู้สึกของใช้บริการมีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - 1.3 ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ
 2. ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบดังนี้
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ประชาชนสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการในการติดต่อ ณ จุดใดจุดหนึ่ง
 - 2.2 เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ
 - 2.3 เจ้าหน้าที่ติดตามการให้บริการ
 3. ความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่การแสดงอรรถยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความห่วงใยต่อประชาชน
 4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบดังนี้
 - 4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ
 - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ
 5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ประชาชนได้รับในทัศนะที่มีต่อบริการของหน่วยงาน
 6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ
- สรุปได้ว่า สิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการนั้น ได้แก่ การได้รับการต้อนรับดูแลเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ด้วยการที่มีอรรถยาศัยไมตรีเป็นกันเอง เรียบร้อย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจที่เกิดจากการจัดบริการสำหรับลูกค้า นั้น มีองค์ประกอบที่เกิดจากการจัดการ การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ซึ่งต้องมีการกำหนดแนวทางให้เหมาะกับงานที่มีอยู่ทั้งหมดในส่วนนั้นทั้งงานด้านการบริการ และงานสนับสนุนให้ข้อมูลทุกด้าน เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างเป็นระบบ และให้ทุกคนรู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบของตน โดยการจัดการมอบหมายงานต้องคำนึงถึงลักษณะงาน ปริมาณงาน ความยากง่ายของงานและความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่แต่ละคน และมีการจัดการ

ระบบการประสานงานอย่างเหมาะสม โดยในการจัดระบบการประสานงานจะประกอบด้วย การประสานงานระหว่างบุคคล โดยจะต้องมีการจัดระบบที่มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการไว้อย่างชัดเจน (อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. 2550 : 21)

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการที่ทำให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. 2550 : 21)

1. เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งส่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการก่อนที่ถูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีความมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำ มั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านั้น เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการใช้บริการ ตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือพบปะระหว่างผู้ที่ให้บริการและผู้ที่มีรับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้มารับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามที่คาดหวังไว้ถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความหวัง ที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่าก็นับได้ว่าเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะแสดงให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหรือความพึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจแต่ถ้าข้อยืนยันไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

มิลเลท (Millet. 1954) (ศักดิ์ชัย วงศ์หลวง. 2549 : 25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) คือรูปแบบการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ รูปแบบการให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และตามความต้องการ
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ รูปแบบการพัฒนางานบริการ ทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ความพึงพอใจต่อการบริการที่เกิดขึ้นนั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรซึ่งขึ้นกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. 2550 : 23)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการสอบถาม แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่ได้กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่นั้น เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง
3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องวิธีการวัดประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ 1) การ

บรรลุเป้าหมาย (goal attainment) หรือการวัดโดยวัตถุประสงค์ (objectives) และ 2) ด้านความพึงพอใจในการได้รับบริการ (client satisfaction) หรือการวัดโดยอัตวิสัย (subjective) ซึ่งแต่ละด้านก็จะมีวิธีการวัดที่แตกต่างกันออกไป

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

กรอนรอส (Gronros. 1990 : 99) กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 159) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจหรือปฏิบัติการ ใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

เลฟล็อก (Lovelock. 1992 : 176) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

เวเบอร์ (Weber. 1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มี ความชอบพอหรือสนในใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงาน โดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

สโบลโล (Sabolo. 1975 : 15) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของกับสินค้านั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550 : 8) กล่าวว่า การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญของภาครัฐ และให้ได้สรุปความหมายของการให้บริการไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนำเสนอให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

จากความหมายของการบริการดังกล่าว ทำให้ทราบว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือปฏิบัติการใด ๆ จากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550 : 12) ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นลักษณะงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นไปพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นลักษณะงานที่ไม่สามารถกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ ในการมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนใจของผู้มาใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นลักษณะงานที่ไม่มีตัวสินค้าและไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันทีทันใด ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดวันนัด

สมิต สัจฉกร (2546 : 17) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการมีข้อค้ำนี้ ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้มาใช้บริการเป็นหลัก จะต้องนำเอาความต้องการของผู้มาใช้บริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นทำให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้มาใช้บริการเพียงใด แต่ถ้าผู้มาใช้บริการ ไม่สนใจให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า
2. ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการ

ประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

นอกจากนี้ สมิต สัจฉกร (2546 : 175 - 176) ได้กล่าวถึง ลักษณะองค์การบริการที่ดีกว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่าง ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกตัญญูในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุข และความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่า หรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวแต่ทำคามไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก เราอาจพูดพ้อได้ยืกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้มาใช้บริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

จากรายละเอียดข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดี คือ การบริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ ผู้มาใช้บริการเกิดความพอใจคุณภาพ จากการที่ทำความเต็มใจ ทำด้วยความรวดเร็ว ทำถูกต้อง ทำอย่างเท่าเทียมกัน และทำให้เกิดความชื่นใจ

นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ส่วนประสมทางการตลาดมาประยุกต์ใช้กับงานบริการดังที่ ยูพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548 : 29 - 30) อธิบายรายละเอียดของส่วนประสมการตลาดบริการไว้ว่า

1. ด้านสินค้า (Product) ในธุรกิจบริการหมายถึงสิ่งที่จะทำให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกสบายจากการได้รับบริการ

2. ราคา (Price) คือ การกำหนดระดับราคาที่ลูกค้าจะต้องจ่ายเพื่อแลกกับการบริการ เนื่องจากราคามีส่วนในหารทำให้บริการต่าง ๆ แตกต่างกันไปและมีผลต่อผู้บริโภคในการรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากการบริการโดยเทียบกับราคา และคุณภาพของบริการ

3. ด้านสถานที่ (Place) คือการกำหนดช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ให้บริการและความยากง่ายต่อการเข้าถึง มีความครอบคลุมในด้านกายภาพและการติดต่อสื่อสาร

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ การสื่อสารกับตลาดต่าง ๆ ผ่านทางโฆษณา กิจกรรมการขายโดยบุคคล กิจกรรมการส่งเสริมการขายรูปแบบอื่น ๆ ทั้งทางตรงสู่สาธารณะและทางอ้อมผ่านสื่อ เช่น การประชาสัมพันธ์

5. บุคลากร (People) ในธุรกิจบริการ คือ ผู้ผลิตบริการ และขายผลิตภัณฑ์บริการ รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการควบคุมระดับของคุณภาพการบริการให้อยู่ในระดับคงที่

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) คือ สิ่งที่สามารถแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของบริการ เช่น การสร้างสภาพแวดล้อม การสร้างบรรยากาศภายในร้าน หรือการใช้ลักษณะทางกายภาพเพื่อสนับสนุนการบริการ

7. กระบวนการ (Process) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการ ระบบการส่งมอบบริการจะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการให้บริการ อำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ

สรุปได้ว่า ในงานบริการสามารถประยุกต์ แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดมาใช้ได้ โดยมี 7 ประการ คือ สินค้าหรืองานบริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ แล้วแต่ความเหมาะสม

3.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แคนเนท (Katz Elihu and Brenda Danet. 1973) (อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรูด. 2554 : 18) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาท ของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง 23 ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น และ 2) การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบ ถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะป้อนข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544 : 65 - 68) ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง” (police administrative) และ “บริการสาธารณะ” (service public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทาอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมาย

มากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทาหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

3.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 79) แบ่งประเภทของความพึงพอใจออกเป็น 2 ลักษณะตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่

1. ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่เกิดจากความมีสำนึกในการทำงาน ผลสัมฤทธิ์ ความเจริญเติบโตของงาน ความก้าวหน้า รายได้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เทคนิคการนิเทศงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน นโยบายในการทำงาน นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน สภาพของงาน ตัวของงานที่ทำ สภาพและปัจจัยส่วนตัวของผู้ทำงาน ตลอดจนความมั่นคงในการทำงาน ความพึงพอใจเบื้องต้นนี้สามารถสังเกตได้จากผลงานที่ทำ

2. ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ส่วนใหญ่จะเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากความรู้สึก เช่น ความรู้สึกอันเกิดจากสำนึกที่มีต่องานและผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรู้สึกที่มีต่อความเจริญเติบโตของงาน ต่อความรับผิดชอบในการทำงาน ต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน ต่อการเพิ่มหรือลดความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกที่มีต่อความยุติธรรม ความรู้สึกภูมิใจต่อความเสมอภาคหรือรู้สึกละอายต่อความไม่เสมอภาค

ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom, 1982 : 84) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีความคาดหวังต้องขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ บุคคลต้องการสิ่งนั้นมากเพียงใด และเขาคิดว่าเขาจะได้สิ่งนั้นมากเพียงใด โดยมีสมมติฐาน 4 ประการ ดังนี้

1. พลังในตัวบุคคลประกอบกับพลังจากสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรม
2. บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของตนในองค์การ
3. บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องประเภทของความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมาย
4. บุคคลทำการตัดสินใจระหว่างแผนเพื่อเลือก หรือทางเลือกหลาย ๆ ทางของพฤติกรรม โดยอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ของตนว่า พฤติกรรมเช่นนี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์ตามปรารถนาหรือไม่

ธีรวิทย์ ฉายภมร (2544 : 25) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพอใจว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์ สังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971 : 283) ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงและความปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธรรม
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในงานที่ทำ
3. พพอใจในการจัดการ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานที่ทำและความพึงพอใจในการลดการ
4. ค่าจ้าง คือ มีความพึงพอใจในค่าจ้างที่ได้รับ และรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้น
5. ลักษณะของงานที่ทำ คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำงานตรงความต้องการและความถนัด

6. การบังคับบัญชา มีส่วนทำให้เกิดความพอใจในการทำงานได้

7. ลักษณะทางสังคม หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ

8. การติดต่อสื่อสาร มีส่วนช่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานมากน้อยต่างกัน ได้ โดยถ้าสถานที่ทำงานมีการคมนาคมที่สะดวกสบาย บุคลากรย่อมจะมีความพึงพอใจมากกว่า บุคลากรที่มีสถานที่ทำงานอยู่ในถิ่นทุรกันดาร

9. สภาพของการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ให้อากาศ ชั่วโมงการทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยต่างกัน ได้

10. สิ่งตอบแทนที่ได้จากการทำงาน เช่น เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย ก็มีส่วนให้เกิดความพอใจในการทำงานได้

ความพึงพอใจเป็นการที่มีความรู้สึกดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้ตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's two factor theory) เฮร์ซเบิร์ก ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก ซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ในองค์กร ดังนี้

1. ปัจจัยค่าจูน (Hygiene of maintenance factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่จะเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ถ้าหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ ดังนั้น เฮร์ซเบิร์กจึงเรียกว่าเป็นแต่เพียงปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจคงสภาพเดิมเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1.1 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration)

1.2 การควบคุมดูแล (Supervision)

1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor)

1.4 สภาพการทำงาน (Working condition)

1.5 เงินเดือน (Salary)

1.6 ความสัมพันธ์กับผู้บริหารชั้นสูง (Relationship with peers)

1.7 ชีวิตส่วนตัว (Personal life)

1.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinate)

1.9 สถานภาพ (Status)

1.10 ความมั่นคง (Security)

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติปัจจัยนี้จะถูกใช้เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งถ้ามีปัจจัยจูงใจมากเท่าใดความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานก็จะมากขึ้นเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)

2.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)

2.3 ลักษณะของงาน (Work itself)

2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2.5 ความก้าวหน้า (Advancement)

2.6 การเติบโตในหน้าที่การงาน (Growth)

จากทฤษฎีความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นส่วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยบริการทั้งสิ้น เนื่องจากการที่จะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ หน่วยบริการก็ควรตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลักเสียก่อน ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงข้อนี้และได้นำผลงานที่เกี่ยวข้องและสอดคล้อง พร้อมทั้งสามารถนำมาเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการของหน่วยบริการต่อไป

สรุป ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา ความพึงพอใจของมนุษย์แต่ละคนที่มีต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้นั้น ตลอดจนสภาพการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในขณะที่มีการปะทะสังสรรค์กันเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วยกล่าวกันว่าความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาหรืออยากได้ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม และกระบวนการในการลดความตึงเครียดความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสินค้าและคุณภาพของสินค้า รวมไปถึงคุณภาพของการให้บริการ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภภรณ์ สุขสุมิตร (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 – 45 ปี และระหว่าง 36 – 45 ปี เท่ากันทั้ง 2 จำนวน การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพรับราชการ ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบุคลากรที่

ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน สำหรับอาชีพที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการสั่งการ และด้านการบริการประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ ระหว่าง 36-45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีและมีอาชีพรับจ้าง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ และอาชีพที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน

บัญชา ตั้งจิตวิวัฒน์ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับอำเภอของประชาชนในจังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 65.20 มีอายุระหว่าง 15 – 25 ปี ร้อยละ 47.00 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ร้อยละ 47.75 อาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 28.00 และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 47.50 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับอำเภอของประชาชนในจังหวัดอุดร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับอำเภอใน 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับอำเภอของประชาชนในจังหวัดอุดรธานีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาและรายได้ต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านแตกต่างกัน

สโรชา แพทย์ภาษา (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ งานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่น การซ่อมเกรด ปรับปรุงถนน ปรับพื้นที่ ขุดลอกแหล่งน้ำ ขุดลอกคูคลอง ฯ มีค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94 ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.40 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับ

ที่มาก คิดเป็นร้อยละ 80.60 ส่วนอันดับสุดท้าย คือมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.40

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตต์ ในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษาเวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ พบว่าผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้ที่มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ พบว่า ปัญหาคือเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ เมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากจะทำให้ใช้เวลาเกินที่กำหนด สถานที่ให้บริการอยู่ไกลเดินทางลำบาก น้ำดื่มมีน้อยและมีแก้วไม่เพียงพอ ใช้ลิฟท์ไม่เพียงพอต้องเดินขึ้นบันได 5 ชั้นไม่สะดวก และการใช้คอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง ทำให้บริการไม่ได้ต้องรอนาน ข้อเสนอแนะ ควรมีสถานที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาให้บริการครบทุกอำเภอ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการให้เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ประจำลิฟท์ จัดสถานที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้เป็นระเบียบ และเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้มากขึ้น

พรหมพลิชฐ์ รักษาพรหมณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน และบุคลากรต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุก อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตต์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชนและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริการจัดการศูนย์บริการเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.55 และผู้ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านวิชาการและด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างนัยมีความสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 และพบว่าสภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในด้านบุคลากรทางการศึกษาด้านวิชาการ และด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พากเพียร พัทธพจนารักษ์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองจังหวัด

เพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ในการให้บริการ ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

อมรรตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนความพึงพอใจในรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านคุณภาพของงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.30) 2) ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการ นอกจากนี้ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการแตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุด ต้องการให้สำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบเน้นที่การบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นพิเศษ ในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ส่วนปัญหาในด้านของข้อมูลข่าวสาร ควรเพิ่มเติมความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารให้รอบรู้มากที่สุด สามารถตอบคำถามให้กับผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ ของประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุด ต้องการให้เทศบาลตำบลสบปราบจัดหาทุนสนับสนุนการศึกษาให้มากกว่าเดิม และให้ความสำคัญต่องานประเพณีต่าง ๆ

ทศพล สุทรวงศ์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการทำงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลและพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางโดยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบโดยตลอดไม่ว่าจะเป็นการจัดแผนงานหรือโครงการ ลักษณะการทำงานของคณะผู้บริหารมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้มีการดำเนินงานตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สำหรับพนักงานส่วนตำบลมีการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้เช่นกัน ตลอดจนสามารถให้บริการได้ตามที่ประชาชนต้องการด้วยมนุษยสัมพันธ์และการวางตัวที่ดี

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่มีความพึงพอใจน้อยสุดด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุด แต่พอใจเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลายน้อยสุด 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชน ที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด แต่พอใจเรื่องการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อเสนอแนะ และอธิบายได้อย่างชัดเจนของเจ้าหน้าที่น้อยสุด 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมากที่สุด แต่พอใจเรื่องเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศน้อยสุด

กิตติวิช อิมวัฒน์กุล (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

สิริโถม พิเชษฐบุญเกียรติ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($X = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($X = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($X = 6.01$, ร้อยละ = 76-80)

สุกัญญา มีแก้ว (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 -30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ตำบลใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม และรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปได้ว่า จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งสามารถประเมิน โดยใช้แบบสอบถามเป็นวิธีที่ได้ความนิยมอย่างแพร่หลาย โดยมีที่จะสอบถามถึงความพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้