

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียน อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาออกโรงเรียนสายสามัญ
5. ศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอโพธาราม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

แนวคิดนี้จะนำเสนอเกี่ยวกับ ความหมายของทัศนคติ องค์ประกอบของทัศนคติ ความสำคัญของทัศนคติ ประโยชน์ของทัศนคติ การวัดทัศนคติ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสร้างและเปลี่ยนทัศนคติ ดังนี้

1.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) เป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคลสิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่นๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทัศนคติมีผู้ให้ความหมายหลายประการที่แตกต่างกันออกไป ตามความเชื่อของแต่ละบุคคล ดังเช่น

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2542 : 393) ให้ความหมาย "ทัศนคติ" ว่าเป็นแนวความคิดเห็น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 14) ให้ความหมายว่า " ทัศนคติ " เป็นความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อสถานการณ์ภายนอก ซึ่งทำให้บุคคลพร้อมที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

เมือง พรหมเกษา (2539 : 4) กล่าวว่า ทักษะคือ ทำหน้าที่แสดงออกของบุคคลซึ่ง บ่งถึงสภาพของจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึก หรืออารมณ์ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

เธอร์สโตน (Thurstone. 1973 : 376 ; อ้างถึงใน เมือง พรหมเกษา. 2539 : 4 - 5) ได้ให้ความหมายของทักษะคือว่า "ทักษะคือเป็นผลรวมของมนุษย์ เกี่ยวกับ ความรู้สึก อคติ ความคิด ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านการพูดเป็นความคิดเห็น (Opinion) และความคิดเห็นนี้เป็นสัญลักษณ์ของทักษะ ดังนั้น ถ้าเราอยากจะวัดทักษะเราก็สามารถทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ "

วรูม (Vroom. 1967 : 99 ; อ้างถึงใน เฉลิม การค้า. 2540 : 5) ได้กล่าวถึง ทักษะ (Attitude) และความพึงพอใจว่าสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทักษะที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจตามลำดับ

กู๊ด (Good. 1973 : 123 ; อ้างถึงใน เมือง พรหมเกษา. 2539 : 5) กล่าวว่า "ทักษะ หมายถึงแนวโน้มน้ำและท่าทีที่ต่อสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์หรือค่านิยมหนึ่ง โดยจะมีความรู้สึก และอารมณ์มาเกี่ยวข้องอยู่ในความเห็นนั้น ซึ่งทักษะดีสังเกตไม่ได้ แต่อารมณ์จะอนุมานได้จากพฤติกรรมทั้งที่เป็นวาจาและท่าทาง "

อูม โพรซีพันท์ (2542 : 8) กล่าวถึง ทักษะ คือ เป็นผลรวมของกระบวนการ ที่ก่อให้เกิดสภาพการจูงใจ อารมณ์ การยอมรับ และความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

อุทัย หิรัญโต (2542 : 10) กล่าวว่า ทักษะคือเป็นความรู้สึกหรือความเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นไปในรูปแบบของการเห็นด้วยหรือไม่ เห็นด้วย ดีหรือไม่ ทักษะเกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติแต่เกิดจากการมีประสบการณ์รวมทั้ง การอบรมสั่งสอนเมื่อเขาวิสัย ประสบการณ์ที่ประทับใจหรือสะเทือนใจหรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อยๆจนเกิดความรู้สึกฝังใจที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ

วรรณลักษณ์ ธนธรรมทิส (2542 : 17) ให้ความหมายว่า ทักษะ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลแสดงต่อสิ่งนั้นว่า ชอบหรือไม่ชอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

สรุปความหมายของ "ทักษะ" ได้ว่า คือ สภาพความพร้อมของจิตใจที่แสดง ความรู้สึกหรือความคิดเห็น ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะ ของพฤติกรรมตอบสนอง ในเชิงบวกหรือเชิงลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับพื้นฐานจากความเชื่อ หรือ ประสบการณ์ที่เคยได้รับของแต่ละบุคคล และไม่ใช่ว่าสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิดแต่เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้

1.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

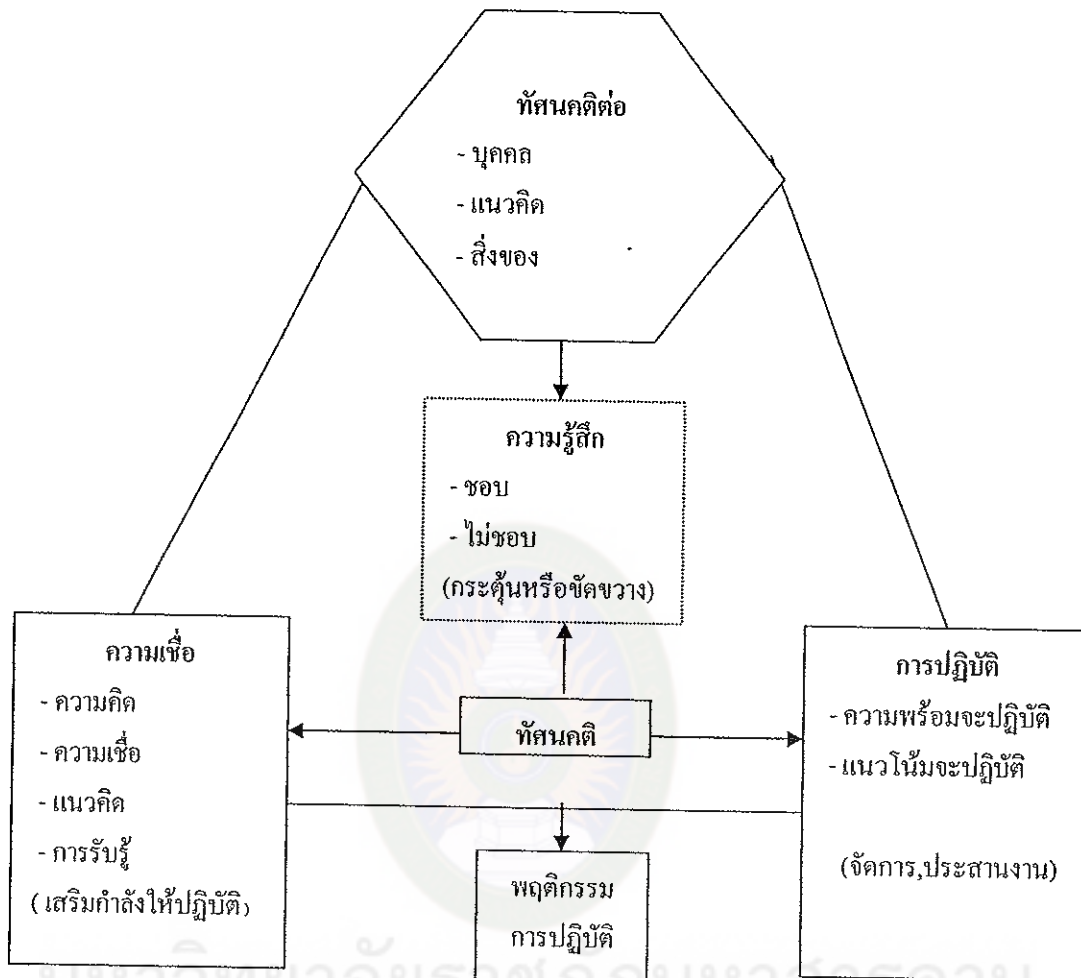
การที่จะกำหนดว่า ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลนั้นๆ เป็นทัศนคติ หรือไม่ จึงต้องพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการดังนี้ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2539 : 7)

1.2.1 องค์ประกอบทางด้านความคิด (Cognitive component) เป็นองค์ประกอบที่ประกอบด้วย ความเชื่อ (Bailey) เกี่ยวกับสิ่งต่างๆอาจจะเป็นได้ทั้งในเชิงบวกหรือเชิงลบ

1.2.2 องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงความรู้สึก เกี่ยวกับความเชื่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นองค์ประกอบที่แสดงออกด้านการตอบสนองและคำพูดที่แสดงออกถึงความรู้สึก ทำให้มีความรู้สึกที่ดี หรือ ไม่ดีต่อสิ่งนั้นๆ ได้

1.2.3 องค์ประกอบทางการปฏิบัติ (Behavioral component) หรือ การกระทำของบุคคล ซึ่งเป็นความพร้อมที่จะปฏิบัติสนองตอบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยตรง ที่มีผลมาจากความรู้สึกหรือความคิด

จึงสามารถกล่าวได้ว่า องค์ประกอบทั้ง 3 ประการ ของทัศนคติข้างต้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญและสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เนื่องจากทัศนคติเกิดจากความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึกนั่นเอง ดังนั้นสิ่งเหล่านี้จึงได้กำหนดให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาในเชิงบวกหรือเชิงลบ ชอบหรือไม่ชอบ



แผนภูมิที่ 1 แสดงองค์ประกอบของทัศนคติ

ที่มา : (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2539 : 39)

1.3 ความสำคัญของทัศนคติ

จากความหมายของทัศนคติดังที่ได้กล่าวมาแล้ว อาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติมีความสำคัญต่อบุคคล ไม่น่าก่น้อย พฤติกรรมต่างๆที่บุคคลแสดงออกมาก็เพราะทัศนคติเป็นตัวกำหนด มีนักวิชาการ นักจิตวิทยา หลายท่านมองเห็นความสำคัญของทัศนคติที่จำเป็นต้องศึกษา ดังนี้

ปทุมพร กรสุทธิโสภณ (2539 : 13) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นตัวแปรทางจิต ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมากกว่าลักษณะทางจิตอื่นๆ เช่น บุคลิกภาพ แรงจูงใจ และการรับรู้ ทัศนคติ เป็นสิ่งที่ชี้นำทิศทางของอาการแสดงออกของบุคคล ซึ่งจะกระทำต่อสิ่งของบุคคล หรือสถานการณ์ทัศนคติจึงมีความสำคัญในการมีปฏิกริยาได้ตอบสนองสิ่งต่างๆดังกล่าว หากบุคคล

จะกระทำหรือแสดงอะไรสักอย่างออกมาต่อสิ่งใด ย่อมทำไปตามทัศนคติที่เขามีต่อสิ่งนั้น ๆ ทัศนคติจึงมีอิทธิพลในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในความสัมพันธ์ทางสังคม แต่อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมที่แสดงออกมาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งบุคคลใด บุคคลหนึ่งหรือสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่ง อาจจะไม่สอดคล้องกับทัศนคติที่มีต่อสิ่งนั้น ยังมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาของบุคคล ได้แก่ นิสัย ความเชื่อ สิ่งแวดล้อม และการคาดผล การแสดงพฤติกรรมของบุคคล จึงกล่าวได้ว่า ทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำนายพฤติกรรมของบุคคล หรือ การปฏิบัติของบุคคล แต่ไม่ได้หมายความว่า เป็นสิ่งเดียวเท่านั้น เพราะมีปัจจัยด้านอื่นๆ ด้วย

1.4 ประโยชน์ของทัศนคติ

ทัศนคติมีประโยชน์กับบุคคลทั่วไปอย่างไร สรุปได้ดังนี้ (วิภาศรี คงกล้วย. 2539 : 13) สรุปว่า

1.4.1 ช่วยทำให้เข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบๆตัว โดยการจัดรูปหรือจัดระบบสิ่งของต่างๆที่มีอยู่รอบตัวเรา

1.4.2 ช่วยให้มีเชื่อมั่นในตนเอง (Self-esteem) โดยช่วยให้บุคคลหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดีหรือปกปิดความจริงบางอย่าง ซึ่งทำความไม่พอใจมาสู่ตัวเขา

1.4.3 ช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่สลับซับซ้อน ซึ่งการมีปฏิริยาตอบโต้ หรือกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกไปนั้น ส่วนมากจะทำในสิ่งที่นำความพอใจมาให้ หรือเป็นบำเหน็จรางวัลจากสิ่งแวดล้อม

1.4.4 ช่วยให้บุคคลแสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง ซึ่งแสดงว่าทัศนคตินั้น นำความพอใจมาสู่บุคคลนั้น

1.5 การวัดทัศนคติ

ทัศนคติสามารถวัดได้ โดยเครื่องมือวัดทัศนคติหลายแบบ แต่ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายนั้น เป็นการวัดทัศนคติ Equal - Appearing interval ของเซอร์ส โดนและแบบ Summated rating ของ ลีเคิร์ท (วิราชา ละครราช. 2540 : 16)

ทัศนคติอาจวัดได้โดยการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่บุคคลถือว่าเป็นความคิดเห็นของตน โดยใช้วิธีวัดช่วงเท่ากัน (Equal - Appearing Intervals) ในการสร้างเครื่องวัดช่วงเท่ากันกระทำโดยอาศัยสมมติฐาน 4 ประการดังนี้ (รัชนิพร ภู่กร. 2523 : 7)

1.5.1 ทัศนคติของบุคคลในแต่ละเรื่อง เป็นช่วงของความชอบที่แยกเป็นส่วนๆ ไม่ได้

1.5.2 ความคิดเห็นที่แสดงออกเป็นดัชนี ของระดับทัศนคติ

1.5.3 ความคิดเห็นในแต่ละเรื่องของแต่ละบุคคลชี้ได้ว่า บุคคลมีทัศนคติในระดับใด ในช่วงความชอบ ฉะนั้นความคิดเห็นนี้ จึงต้องกำหนดค่าในระดับใดในช่วงของความชอบ

1.5.4 ระดับของทัศนคติในช่วงความชอบ ได้แก่ ระดับในเกณฑ์เฉลี่ยของความคิดเห็นที่แสดงออก ความคิดเห็นแต่ละข้อของบุคคลคนเดียวกัน ย่อมมีค่าในช่วงของความชอบใกล้เคียงกัน

แบบของลิเคิร์ต กระบวนการของการสร้างแบบสอบถาม โดยการสร้างข้อความนั้นมาหลายๆ ข้อความ ให้ครอบคลุมหัวข้อที่จะศึกษา การตอบแบบสอบถามนี้ มีข้อให้เลือก 5 ข้อ โดยให้เลือกตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เพียงอย่างใดอย่างหนึ่งในแต่ละข้อ ถ้าเป็นข้อความสนับสนุน หากตอบว่าเห็นด้วย อย่างยิ่งให้คะแนน 5 คะแนน แล้วลดลงตามลำดับเป็น 4 3 2 จนถึง คำตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คะแนนส่วนข้อความที่ต่อต้าน ถ้าตอบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 1 คะแนน แล้วเพิ่มขึ้นตามลำดับเป็น 2 3 4 จนถึงข้อที่ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 5 คะแนน คะแนนของผู้ตอบแต่ละคนคือผลรวมของคะแนนทุกข้อ ดังนั้น ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีจะได้คะแนนมาก ผู้ที่มีทัศนคติไม่ดีจะได้คะแนนน้อย

การสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนของ ลิเคิร์ต มีดังนี้ (รัชนิพร ภู่กร. 2523 : 8-9)

ขั้นที่ 1 พิจารณาว่าจะวัดทัศนคติของใคร ที่มีต่ออะไร และให้ความหมายของทัศนคติของสิ่งที่วัดนั้นให้แน่นอน

ขั้นที่ 2 เมื่อตีความหมายของสิ่งที่วัดแน่นอนแล้ว ก็สร้างข้อความในแต่ละหัวข้อนั้นๆ โดยให้คลุมเนื้อหาในแต่ละหัวข้อนั้น และขณะเดียวกันก็ให้พิจารณาว่าข้อความเหล่านั้น เป็นข้อความที่ถามเกี่ยวกับ ความรู้สึก หรือความเชื่อของผู้ตอบ โดยมีหลักดังนี้

- 1) ข้อความควรเขียนในแง่ความรู้สึก ความเชื่อ หรือความตั้งใจที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่ใช่เป็นข้อเท็จจริง
- 2) ข้อความที่จะบรรจุลงในสเกล จะต้องประกอบด้วยข้อความที่สนับสนุนและต่อต้านคละกันไป
- 3) ข้อความแต่ละข้อจะต้องสั้น เข้าใจง่าย ชัดเจน

ขั้นที่ 3 ใช้แบบทดสอบกับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะพื้นฐานคล้ายๆ กับกลุ่มที่จะศึกษา จุดมุ่งหมายก็เพื่อเป็นการปรับปรุงข้อความ และคัดเลือกข้อความโดยวิธีการวิเคราะห์ข้อความ (Item analysis) ในกรณีศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะใช้การวัดทัศนคติตามแบบของลิเคิร์ท

1.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสร้างและเปลี่ยนทัศนคติ

ทัศนคติเป็นความรู้สึกรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลสร้างขึ้นและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ในการสร้างและเปลี่ยนทัศนคติ มีทฤษฎี ที่สำคัญหลายทฤษฎี แนวทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ดังนี้ (เมือง พรเมษา. 2539 : 9 - 11)

1.6.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ โดยการสร้างเงื่อนไขในการเสริมพลัง (Conditioning And Reinforcement Theory) ในการสร้างทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้น โดยการผ่านกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ กระบวนการเสริมสร้างพลังและกระบวนการเลียนแบบ เมื่อสิ่งเร้าตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไปปรากฏขึ้นในเวลาเดียวกัน ณ สถานที่แห่งเดียวกันบ่อยๆ การเรียนรู้จะปรากฏขึ้นได้ เมื่อมีการเสริมพลัง การสร้างและเปลี่ยนทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ นอกจากการสร้างความสัมพันธ์การเสริมพลังแล้ว ทัศนคติสามารถเรียนรู้โดยผ่านกระบวนการเลียนแบบ บุคคลมักเลียนแบบพ่อแม่ ครู หรือจากผู้นำในสังคมเป็นต้น การสร้างทัศนคติและการเปลี่ยนทัศนคติไปจากเดิม จึงสามารถเกิดขึ้นได้ โดยอาศัยขบวนการสร้างความสัมพันธ์ การเสริมพลังและการเลียนแบบ ซึ่งทั้งหมดนี้ได้นั้นให้ชัดเจนว่าทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้

1.6.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับสิ่งล่อใจและความขัดแย้งในใจ (Incentive And Conflict Theory) ทฤษฎีจะมองการสร้างและเปลี่ยนทัศนคติในแง่ดี บุคคลเกิดความขัดแย้งขึ้นในจิตใจ บุคคลจะมีทัศนคติทางบวกต่อสิ่งใดขึ้นอยู่กับว่าสิ่งนั้นจะเกิดประโยชน์ล่อใจมากน้อยเพียงไร ด้วย เช่น บุคคลทราบว่าการทุจริตต่อหน้าทีนั้น เป็นเรื่องไม่ดี ไม่ถูกต้อง จึงเกิดทัศนคติในทางลบต่อการทุจริต แต่เมื่อทุจริตแล้วทำให้มีเงินทองใช้จ่ายอย่างสุขสบาย คนในครอบครัวไม่ลำบาก จึงทำให้บุคคลดังกล่าว มีทัศนคติทางบวกต่อการทุจริต จากตัวอย่างนี้จะเห็นได้ว่าบุคคลจะเกิดความขัดแย้งในใจขึ้น จะมีทัศนคติทางลบในขั้นแรก แต่ต่อมาเมื่อได้ผลตอบแทนทัศนคติ จะเปลี่ยนไปเป็นทางบวกได้ ทฤษฎีนี้คล้ายกับทฤษฎีการเรียนรู้ซึ่งมีการสร้างความสัมพันธ์ มีเรื่องของการเสริมพลังเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งที่แตกต่างไปอย่างเห็นได้ชัด คือ ทฤษฎีนี้จะอธิบายถึงการเปลี่ยนทัศนคติ โดยเน้นที่ผลประโยชน์ หรือส่วนได้เสียที่บุคคลได้รับในการมีทัศนคติต่อเรื่องหนึ่ง

1.6.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสอดคล้องในการรับรู้ (Cognitive Consistency Theory) ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนรากฐานที่ว่าเมื่อข้อมูลที่บุคคลรับรู้ ไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเดิมที่บุคคลรับรู้ไว้แล้ว บุคคลจะเกิดภาวะไม่สบายใจ ภาวะไม่สบายใจนี้จะถูกชักจูงให้บุคคลมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือมีการเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจเสียใหม่ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันในการรับรู้

นอกจากนี้ การเปลี่ยนทัศนคติเกิดขึ้นอย่างเป็นกระบวนการ แม็คไกว (Mcquire) วิเคราะห์กระบวนการการเปลี่ยนทัศนคติไว้ 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้ (เมือง พรหมเกษา. 2539 : 10)

- 1) การเอาใจใส่ บุคคลต้องยอมให้ความสนใจ เอาใจใส่ รับรู้การชักจูง
- 2) ความเข้าใจ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับฟังข่าวสาร
- 3) การยอมรับ โดยการยอมตามหรือการเลียนแบบเทียบเคียง หรือการแยกรับเข้าไว้ภายในคน บุคคลอาจยอมรับ เพราะได้ผลประโยชน์หรือความพอใจที่จะเลียนแบบได้
- 4) ความจำ การเปลี่ยนทัศนคติเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับบุคคลว่าจะจำเรื่องราวเกี่ยวกับทัศนคตินั้นๆ นานเท่าใด ถ้าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อบุคคล ตัวบุคคลจะจำนาน
- 5) การกระทำ เป็นกระบวนการสุดท้าย ของการเปลี่ยนทัศนคติ คือการแสดงพฤติกรรมเพื่อแสดงถึงการมีทัศนคตินั้นๆ

กล่าวโดยสรุป ทัศนคติ เป็นสภาพความพร้อมของจิตใจที่แสดงความรู้สึกรหรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในลักษณะพฤติกรรมตอบสนองในเชิงบวกหรือลบ ซึ่งขึ้นกับพื้นฐานจากความเชื่อ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับของแต่ละบุคคล และไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิดแต่เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ มีองค์ประกอบที่สำคัญและสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด 3 ประการ (1) ทัศนคติเกิดจากความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึกนั่นเอง สิ่งเหล่านี้ได้กำหนดให้บุคคลแสดงออกมาในเชิงบวกหรือลบชอบหรือไม่ชอบ (2) ทัศนคติเป็นสิ่งที่ค่อนข้างจะมั่นคงหรือทนทาน แต่ไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งถาวร ทัศนคติเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนได้ (3) ทัศนคติเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งการสร้างหรือเปลี่ยนแปลงตามแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆ ดังนั้นการสร้างหรือการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกในทางที่ดีให้แก่ประชาชนที่มาติดต่องานกับศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ โพนพิสัยจังหวัดหนองคายย่อมที่จะส่งผลต่อการเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ โพนพิสัยจังหวัดหนองคาย

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดนี้จะนำเสนอเกี่ยวกับความหมายของการบริการ และความสำคัญของการบริการ ดังนี้

2.1 ความหมายของการบริการ

วราพรธ สันตัสระโชค (2540 : 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้การบริการจึงควรที่จะมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

สุมนา อยุโพธิ์ (2540 : 25) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้บุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใดๆ

2.2 ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือตัวบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันการให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อ หรือใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า

มิลเลท (Millet. 1954 : 38) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continoun Service) การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของประชาชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

กฤษณ ธนาพงศธร (2530 :32) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และการบริการ ที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป ในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 38) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากองค์การเอง

วราพรรณ สันทัศน์โชค (2540 : 32-33) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่าการจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากไม่มีความชอบพอ สนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน และการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งเข้าถึงบริการ ซึ่ง เพนชานสกี (Penchansky) และ โทมัส (Thomas) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สุรศักดิ์ นานานุกูล (2539 : 13) กล่าวว่า ธุรกิจบริการที่ดีจะต้องมี

1. ธุรกิจบริการต้องมีนโยบายการบริการที่ดี นโยบายที่ดี นโยบายนี้รวมถึง
 - 1.1 ปรัชญาการให้บริการ
 - 1.2 ความมุ่งมั่นที่จะสร้างความพอใจ และความสุข ให้แก่ลูกค้า และแฝงไว้ด้วยการให้เกียรติแก่ลูกค้า
 - 1.3 การให้ความสำคัญแก่ สถานที่ ห้องน้ำและบรรยากาศ ในการต้อนรับลูกค้าให้สมเกียรติ และสำหรับพนักงานให้มีสถานที่ที่ทำงานที่ทำได้ โดยไม่รบกวนลูกค้า ซึ่งจะต้องจัดงบประมาณให้เหมาะสม
2. ธุรกิจบริการ ต้องมีระบบการให้บริการที่ดี หมายถึงระบบเกี่ยวกับการวางตัว และกิริยาท่าทาง ตลอดจนทัศนคติที่พนักงานพึงมีต่อลูกค้าระบบเกี่ยวกับวิธีการทำงานทุก ๆ อย่าง ไม่ว่าจะเป็นหน้างานด้านการต้อนรับ การรักษาความสะอาด การอธิบาย การให้ข้อมูลหรือการตอบคำถามของลูกค้า การตกแต่งสถานที่ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะต้องกำหนดมาตรฐานให้ชัดเจน

2.1 ระบบเกี่ยวกับการให้อำนาจพนักงานหรือผู้บริหารได้พิจารณาและตัดสินใจในการทำงาน ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากวิธีการทำงานปกติเพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์พิเศษ ซึ่งอาจจะต้องให้บริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า

2.2 ระบบเกี่ยวกับการพุดจา ที่มีการทักทายลูกค้า และการกล่าวขอบคุณ เพื่อให้เกียรติแก่ลูกค้า ตลอดจนถ้อยคำที่จะต้องพูดในระหว่างที่ให้บริการแก่ลูกค้า

2.3 ระบบเกี่ยวกับการจำชื่อของลูกค้า และทักทายแก่ลูกค้าด้วยชื่อของเขาตลอดจนกริยาท่าทางที่นอบน้อม และไหว้ลูกค้าเพื่อให้เกียรติ

2.4 ระบบเกี่ยวกับการรับฟัง สังเกตความต้องการของลูกค้า และพยายามตอบสนองและจดจำ หรือบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการในครั้งต่อไป

3. ทูรกิจบริการ ต้องมีคนให้บริการที่ดี หมายถึงตั้งแต่

3.1 การคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะ ที่เหมาะสมกับงานบริการ เช่น มีหน้าตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกที่เป็นมิตร และอบอุ่น และมีทัศนคติที่ดี ต่อการเป็นผู้ให้บริการตามด้วย

3.2 ระบบการอบรมที่ดี หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรม ที่ชี้ให้เห็นบทบาทของผู้ให้บริการที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็น กริยา ท่าทาง สีหน้า การพุดจา น้ำเสียงและบทพุดในการให้บริการ

3.3 การฝึกอบรมในห้องเรียน และการฝึกปฏิบัติ ตลอดจนระบบพี่เลี้ยง ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคย และมีความชำนาญ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพเกี่ยวกับการบริการ มีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาเหมาะสม หรือความพอใจของผู้ซื้อ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจไปนาน การบริการที่มีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ประโยชน์สูงสุดซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต (จารุบุณณ์ ปาณานนท์. 2533 : 10)

ผลการวิจัยค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด คุณภาพการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการต่างๆไป มี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้ใจ ได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวา ไว้วางใจ
2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมทุกเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ

3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการนั้นๆ
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการซับซ้อนไม่เสียเวลารอคอยนาน
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. การสร้างสัมพันธ คือ การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้า ด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือและวางใจได้
8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยง
9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องถึงอำนวยความสะดวก

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Services Delivery และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น ส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของรัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ

3.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 : 13) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ อาจเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิต หรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (2540 : 5) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการให้บริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จำเป็นต้องพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

3.2 แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2538 : 116-121) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของการให้บริการสาธารณะมีอยู่ 4 ประการ ที่สำคัญคือ

1. การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2540 : 11-14) ได้ศึกษาและรวบรวมหลักการให้บริการประชาชนของรัฐว่าต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนาจประโยชน์แก่ประชาชน ซึ่งองค์กรของรัฐจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ
 - 1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
 - 1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภทคือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ทำหน้าที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชน อยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์การให้บริการส่วนบุคคลเป็น องค์การ ที่ส่งเสริมความเป็นอยู่อาชีพและอนามัยให้ดีขึ้น

2. หลักการบริการประชาชน การให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่น การรักษา ความสงบเรียบร้อย การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชน โดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ ต่อบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิภาพแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร เช่น เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจน ให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษแก่ประชาชนแบบให้เปล่า การวางแผนการใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนา และวางแผนชุมชนเมือง และการจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services & One Roof Concept) แนวคิดการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นเรื่องความพยายามที่จะจัดหน่วยงานของรัฐ ให้เกิดความ สมบูรณ์แบบและครบวงจร โดยประชาชน ไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่องานที่ต่าง ๆ หลายแห่ง ให้มี เพียงหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการอย่างเบ็ดเสร็จและอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งพอจะสรุป หลักเกณฑ์ที่สำคัญได้ดังนี้

3.1 การกำหนดให้การบริการประชาชนอยู่ในองค์กรเดียวกันหรือในสถานที่ เพียงแห่งเดียว การจัดตั้งสำนักงานของรัฐเพื่อให้บริการประชาชน จะต้องคำนึงถึงที่ตั้งสำนักงาน ให้เป็นศูนย์รวมการให้บริการที่มีอำนาจหน้าที่ด้านนั้นเพียงแห่งเดียว โดยมี 2 วัตถุประสงค์คือ

3.1.1 ความเป็นเอกภาพ ในการบริหารราชการของรัฐในระดับนั้นและ จัดบริการอยู่ในหน่วยงานหรือสถานที่เดียวกัน ในการบริหารราชการต้องคำนึงว่าหน่วยงาน ต่าง ๆ ต้องอยู่ภายใต้การควบคุม และการสั่งการขององค์การเพียงแห่งเดียว

3.1.2 ประชาชนสามารถติดต่อราชการหรือขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว และประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

3.2 การเพิ่มอำนาจหน้าที่และกระจายกิจกรรม เพื่อบริการประชาชนให้แก่ ศูนย์บริการของรัฐแบบครบวงจร การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในองค์กรเดียวกันนั้น ต้อง คำนึงถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรแห่งนั้นด้วย กล่าวคือต้องมีอำนาจหน้าที่ในการ บริการอย่างทั่วถึงและเบ็ดเสร็จเด็ดขาดในหน่วยงานนั้น

แนวความคิดสมัยใหม่พยายามเพิ่มบทบาทของหน่วยงานที่จัดตั้งเพื่อบริการประชาชน ให้มากขึ้น โดยเน้นหนักเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิต (Human Service) เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ทั้งสุขภาพอนามัยและสุขภาพจิต งานพัฒนาคุณภาพชีวิตนี้จะมุ่งไปที่ความต้องการของแต่ละบุคคลที่ต้องการได้รับการช่วยเหลือจากรัฐ โดยผ่านหน่วยงานที่จัดตั้ง ในท้องที่ในการบริการอย่างทั่วถึง และสะดวก ปลอดภัย ไม่ต้องติดต่อกับหลายหน่วยงาน (One Single Department for a Variety of Human Service)

3.3 การกำหนดให้หน่วยงานจัดบริการประชาชน ให้เสร็จสิ้นในคราวเดียว การบริการของหน่วยงานของรัฐ การถือหลักว่าผู้ไปติดต่อราชการได้รับบริการเสร็จสิ้น ในคราวเดียวกันกับผู้ไปติดต่อราชการแห่งนั้น ไม่ต้องกลับมาติดต่อซ้ำซ้อนหลายครั้ง

3.4 การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม กรณีที่งานต่าง ๆ ไม่อาจสำเร็จลงได้ เมื่อประชาชนไปติดต่อครั้งแรกในคราวเดียวกันเจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น กระบวนการทำงานก็มีหลายขั้นตอน ต้องระดมเจ้าหน้าที่จากหลายแผนกที่เกี่ยวข้องเข้ามาปฏิบัติงาน โดยการกำหนดแนวทางปฏิบัติอย่างรัดกุมและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาติดต่ออย่างกระจ่างชัด เช่น การเตรียมเอกสาร พยานหลักฐานที่ต้องนำมาแสดงแก่เจ้าหน้าที่ในครั้งต่อไป

3.5 ระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุด โดยกำหนดระยะเวลาที่พอจะกระทำได้ และผู้มาติดต่อมีความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ ระเบียบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานต้องปรับปรุงให้ชัดเจนและรัดกุม

3.6 ประชาชนได้รับความพอใจสูงสุดจากบริการของรัฐ เป็นการสะท้อนถึงผลที่ทางราชการได้รับเพียงเครื่องชี้ถึงผลสำเร็จที่ทางราชการได้รับตามเป้าหมายมิใช่สิ่งที่ประชาชนต้องการ โดยตรง

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2540 : 33) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือหน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการ ได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

อิน จุง วัง (In Jung Wang : 1986 : 49 ; อ้างถึงใน วราวุฒิ กลิ่นบุบผา. 2548 : 32) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัย ที่สำคัญคือ

1. ตัวบริการ (Services)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

สรุปได้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติตัวเพื่อผู้อื่น มุ่งเน้นให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และความพึงพอใจ สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชน เกิดจากองค์ประกอบที่มาจากตัวของเจ้าหน้าที่เอง เช่น ภาพลักษณ์และความประพฤติของเจ้าหน้าที่ การเอาใจใส่ การกระตือรือร้น ในการที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ เช่น ความสามารถในการที่จะยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย และจากองค์ประกอบที่เกิดจากองค์การเอง เช่น ระบบ ระเบียบ ความสะอาดและความกว้างขวางของอาคารสถานที่ ความพอเพียงของที่จอดรถ และบรรยากาศที่ร่มรื่น เป็นต้น

4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ

กระทรวงศึกษาธิการตระหนักถึงการที่จะพัฒนาประชากรของประเทศ ให้มีคุณภาพในทุกๆ ด้าน เช่น ความรู้ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนสามารถนำความรู้ความสามารถไปพัฒนางานอาชีพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงได้มอบให้กรมการศึกษานอกโรงเรียนจัดการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ ทั้งนี้เพื่อมุ่งหวังที่จะส่งเสริมให้บุคคลทั่วไปที่ไม่มีโอกาสทางการศึกษาในระบบโรงเรียนปกติ ได้มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอันเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต การจัดการศึกษานอกโรงเรียนมีหน่วยงานที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐบาลที่มีหน้าที่ให้การศึกษานอกโรงเรียนทุกประเภทแก่บุคคลที่อยู่นอก โรงเรียน งานที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ การให้การศึกษายสายสามัญ การให้การศึกษายอาชีพ และการให้ความรู้ด้านข่าวสารเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์

การศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญเป็นกิจกรรมการศึกษานอก โรงเรียนที่ได้รับ การยอมรับว่ามีความสำคัญ เพราะเป็นการศึกษาที่จัดเพื่อให้ประชาชนที่ไม่มีโอกาสได้ศึกษาในโรงเรียนภาคปกติ ผู้ที่ได้รับประกาศนียบัตรตามหลักสูตรนี้มีหลักและสิทธิเท่าเทียมกับผู้ได้รับประกาศนียบัตรจากโรงเรียนภาคปกติ การศึกษานอกโรงเรียนประเภทนี้มักตั้งขึ้นในโรงเรียนหรือสถานที่ของทางราชการ องค์การ สมาคม โดยใช้อาคารสถานที่ อุปกรณ์การสอนและบุคลากรของโรงเรียนภาคกลางวัน หรือหน่วยงานนั้นๆมาใช้สอนผู้เรียนและทางการศึกษานอก โรงเรียน จะช่วยเหลือทางด้านค่าตอบแทนครู วัสดุอุปกรณ์และการนิเทศ

หลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ พ.ศ. 2530 เป็นหลักสูตรที่ผู้เรียนสามารถลงทะเบียนได้ทั้ง 3 วิธี เป็นนักศึกษาชั้นเรียน เรียนทางไกล เรียนด้วยตนเอง เพื่อขอสอบการศึกษา นอกโรงเรียนประเภทบุคคลภายนอกไปได้พร้อมกัน ผลการเรียนสามารถถ่ายโอนได้ นอกจากนี้ ยังยอมรับประสบการณ์ด้านอาชีพที่มีอยู่เดิมนำมาเทียบเป็นผลการเรียนได้อีกด้วย ทำให้ผู้เรียน สะดวกไม่เสียเวลา ประหยัด และสามารถเลือกวิธีการเรียนให้เหมาะสมกับอัตราของแต่ละ บุคคลอีกด้วย

หลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ มีวิธีการเรียนการสอน 3 วิธี คือ

1. แบบชั้นเรียน (ชร.) คือ วิธีการเรียนที่นักศึกษาจะต้องไปเข้าชั้นเรียน เช่นเดียวกับ นักศึกษาภาคปกติในระบบโรงเรียน เพียงแต่ช่วงเวลาเรียนจะเป็นในตอนเย็น หรือตอนค่ำ หลังจากผู้เรียนว่างจากภารกิจประจำวันต่างๆ แล้ว เมื่อศึกษาเล่าเรียนและทำกิจกรรมการเรียน ครบเงื่อนไขตามที่หลักสูตรกำหนดไว้ ก็ให้จบการศึกษาแต่ละระดับ เมื่อจบแล้วจะได้รับ ประกาศนียบัตรซึ่งมีศักดิ์และสิทธิ์เท่ากับผู้เรียนในระบบโรงเรียนทุกประการ
2. แบบทางไกล (ทก.) คือวิธีการเรียนที่เหมาะสมแก่ผู้ที่มีภารกิจมากจน ไม่มีเวลา ที่จะไปนั่งเรียนได้เป็นประจำ เช่น อยู่ในชนบทที่ห่างไกลจากสถานที่ตั้งของสถานศึกษาหรือ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด เมื่อผู้เรียนไปขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาและลงทะเบียนเรียน ก็จัดหาหนังสือหรือตำราต่างๆ ที่นักศึกษาสามารถศึกษาด้วยตนเองได้โดยฝึกทำแบบฝึกหัด ต่างๆ ใ้รายการวิทยุสถานีแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ นักศึกษาจะต้องไปเข้าร่วมกิจกรรมการ พบกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในหลักสูตรแต่ละระดับ เมื่อจบแล้วจะได้รับ ประกาศนียบัตร ซึ่งมีศักดิ์และสิทธิ์เท่ากับผู้เรียนในระบบโรงเรียนทุกประการ
3. แบบเรียนด้วยตนเอง (ตอ.) เป็นวิธีการเรียนที่มีลักษณะคล้ายๆ กับวิธีการเรียน แบบทางไกล คือ นักศึกษาไม่ต้องเข้าชั้นเรียน จะใช้เวลาศึกษาค้นคว้าอ่านตำราต่างๆ ด้วยตนเอง เป็นส่วนใหญ่ เสียค่าใช้จ่ายในการเรียนน้อยกว่าการเรียนแบบทางไกล ไม่ต้องกังวลการติดตาม ใ้รายการต่างๆ ซึ่งเป็นบทเรียนทางวิทยุ (ถ้าหากมีเวลาว่างจะเปิดฟังเสริมความรู้ก็เป็นผลดีแก่ ตัวนักศึกษาเอง) นอกจากนี้ นักศึกษาจะต้องไปเข้าร่วมกิจกรรมการพบกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมตาม เงื่อนไขที่กำหนดไว้ เมื่อจบแล้วจะได้รับประกาศนียบัตร ซึ่งมีศักดิ์และสิทธิ์ที่จะนำไปศึกษาต่อ หรือเข้าทำงานเท่ากับผู้เรียนในระบบโรงเรียนทุกประการการเรียนทั้ง 3 วิธีเรียนนี้ ผู้เรียน สามารถลงทะเบียนเรียนรายวิชาหนึ่งด้วยวิธีใดก็ได้

กล่าวโดยสรุป การศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญทั้ง 3 วิธี เรียนเป็นการจัดการศึกษา เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ สามารถอ่านออกเขียนได้ คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น มีเครื่องมือ

ในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม และแสวงหาข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินชีวิตประจำวัน กิจกรรมการศึกษานี้เริ่มต้นตั้งแต่อ่านออกเขียนได้จนถึงระดับสูงสุด ทั้งนี้เพื่อสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของแต่ละบุคคล ซึ่งไม่เหมือนกับการจัดการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญทั้ง 3 ประเภท คือ แบบชั้นเรียน แบบทางไกล และแบบเรียนด้วยตนเองล้วนเป็นการเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนสามารถเลือกได้ตามความถนัดและความสนใจ นอกจากนี้เมื่อเรียนจบแล้วก็จะได้รับประกาศนียบัตรที่มีศักดิ์และสิทธิ์ที่จะนำไปศึกษาต่อ หรือสมัครเข้าทำงานได้เช่นเดียวกับผู้ที่จบจากในโรงเรียนทุกประการ

4.1 ปรัชญา แนวคิดหลักการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษานอกโรงเรียน

การเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่ผู้เรียนสามารถนำเอาประสบการณ์ที่ได้รับ ไปปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง ช่วยให้เกิดความรู้ ทักษะ เจตคติเพิ่มขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตจริงต่อไปได้ด้วยปรัชญาและความเชื่อ จึงเป็นเสมือนความเหนือ ที่นำไปสู่การปฏิบัติที่ สอดคล้องตรงตามปรัชญาและความเชื่อที่ผู้นั้นยึดถือ เช่นเดียวกับปรัชญาหรือความเชื่อวิชาญเกี่ยวกับการศึกษานอกโรงเรียน เรื่อง " การคิดเป็น " จึงเป็นเสมือนความเหนือในการพัฒนาหลักสูตร สื่อ แผนการจัดการกิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินผล ฯลฯ ให้ไปสู่จุดหมายปลายทางและปรัชญาความเชื่อที่ว่า " มนุษย์เราทุกคนมีความแตกต่างกัน สิ่งที่ต้องการเหมือนกัน คือ ความสุข ความสุขของแต่ละคนก็มีระดับแตกต่างกันไป คนเราจะมีความสุขได้รู้จักการ " ปรับตนเอง " และจะต้อง " คิดเป็น " แก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้ โดยมีกระบวนการคิดและการตัดสินใจอยู่บนพื้นฐาน การมีข้อมูลที่รวบรวมทั้งประกอบการคิดและการตัดสินใจ อย่างน้อย 3 ด้าน คือ ข้อมูลจากตนเอง ข้อมูลทางวิชาการ และข้อมูลทางสังคมและสิ่งแวดล้อมเมื่อนำมาประมวลกันเข้าแล้วจึงตัดสินใจภายใต้กรอบแห่งคุณธรรม เมื่อตัดสินใจแล้วจึงนำไปสู่การปฏิบัติ หากบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็กลับไปทบทวนแสวงหาข้อมูลทั้ง 3 ด้านใหม่ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ จนกว่าจะสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้สำเร็จ และมีความสุขตามความต้องการต่อไป (ทวีป อภิสสิทธิ์, 2523 : 15-20)

การจัดการเรียนการสอนตามปรัชญา " คิดเป็น " จึงต้องคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล ความสามารถในการเรียนรู้ การเปิด โอกาสให้ผู้เรียนมีอิสระในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารความรู้ด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ จากแหล่งวิทยาการที่มีอยู่ในชุมชน เคารพในความรู้และประสบการณ์ที่ผู้เรียนแต่ละคนมีอยู่ ว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าดั่งนั้น ในกระบวนการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ จึงกำหนดให้ผู้เรียนต้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ตามความสนใจที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล และเพื่อให้มีการถ่ายโอนการเรียนรู้และประสบการณ์ที่แต่ละคนมีอยู่ หรือแสวงหามาได้

จึงกำหนดให้ต้องมีการพบกลุ่มเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนถ่ายความรู้ซึ่งกันและกันในกลุ่มไว้ด้วยจากปรัชญาความเชื่อ " คิดเป็น " เมื่อนำมาผสมผสานกันกับปรัชญาแนวคิดเป็นเรื่อง " การจัดการศึกษาตลอดชีวิต " ซึ่งเป็นแนวคิดในปัจจุบันแล้ว จะเห็นได้ว่าเป็นปรัชญาแนวคิดที่สอดคล้องกับหลักการและทฤษฎีการเรียนรู้ใหม่ๆ เช่น

4.2 หลักการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม

หลักการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมนี้ มาจากหลักการที่ว่า การเรียนรู้ของคนเราเป็นกระบวนการสร้างความรู้ ด้วยตัวผู้เรียนเอง โดยครูเป็นผู้ช่วยจัดกระบวนการเรียนการสอนที่เอื้ออำนวยให้เกิดการสร้างความรู้ มากกว่าการถ่ายทอดความรู้จากผู้สอนมาสู่ผู้เรียน ดังนั้นกระบวนการสร้างความรู้จึงต้องอ้างอิงจากประสบการณ์ของผู้เรียน เป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นฝ่ายกระทำ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่พลวัตของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องไปอย่างไม่สิ้นสุดการเรียนรู้ในลักษณะนี้ จึงเน้นถึงลักษณะของทางสังคมการเรียนรู้ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกันเอง และระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน ผลก็คือ เกิดการขยายตัวของเครือข่ายความรู้ที่ทุกคนมีอยู่ออกไปอย่างกว้างขวาง โดยอาศัยการแสดงออกทางภาษา ได้แก่ การพูดและการเขียนเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนวิเคราะห์และสังเคราะห์ ความรู้

4.3 หลักการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง จะเน้นให้ผู้เรียนมีบทบาทร่วมกันในการพัฒนาตนเองให้เต็มตามศักยภาพ โดยเน้นทักษะกระบวนการมีส่วนร่วมในการแสดงออก การลงมือปฏิบัติจริง การประกอบอาชีพระหว่างเรียน การทำกิจกรรมร่วมกันเป็นกลุ่มที่มีบรรยากาศการเรียนเป็นประชาธิปไตย การแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง รวมถึงการสอดแทรกกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบุคลิกภาพ และการพัฒนาลักษณะนิสัยบางอย่างลงไป ในกระบวนการเรียนรู้อย่างกลมกลืนหลักการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางดังกล่าว จึงเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ เกิดจากการรู้จริงเห็นจริงด้วยตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเอง มีเสรีภาพแห่งการเรียนรู้ ด้วยการให้ความสำคัญแก่กระบวนการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมผู้เรียนให้พัฒนาไปตามศักยภาพของตนเอง และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางนั้น จึงถือว่าการเรียนรู้ทั้งหมดมีความหมายต่อผู้เรียนเป็นทรัพย์สินทางปัญญาเฉพาะบุคคล ผู้เรียนจะต้องเป็นผู้ทำกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดการเรียนรู้ควรเป็นแบบบูรณาการและพัฒนาการในตัวผู้เรียนอย่างสมบูรณ์ การเรียนรู้อบสนองความแตกต่างของแต่ละบุคคลให้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวาง ผลสำเร็จของการเรียนรู้นั้นสามารถดูได้จากพฤติกรรม การเรียนรู้ที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้เรียน

การเรียนรู้โดยใช้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง จึงไม่ใช่การปล่อยให้ผู้เรียนทำอะไรตามใจชอบแต่ผู้เรียนจะรับผิดชอบการทำงาน และการเรียนรู้ตามที่ได้รับมอบหมาย ที่ตรงตามความสามารถและความสนใจของผู้เรียนแต่ละคน และเมื่อผู้เรียนแต่ละคนรับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเองแล้ว การจัดให้มีการพบกลุ่ม เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมาอภิปรายถกเถียงกันในกลุ่มผู้เรียนด้วยกันเองเพื่อตรวจสอบความรู้ที่ศึกษามาได้ และวางแผนร่วมกันที่จะจัดทำกิจกรรมอื่นๆ ต่อไป จึงเป็นความจำเป็นและสอดคล้องกับการแก้ปัญหาโดยใช้กระบวนการกลุ่ม และยังช่วยให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจกระบวนการเรียนและการจัดทำกิจกรรมร่วมกันเป็นกลุ่มจากการลงมือปฏิบัติจริง สามารถแก้ปัญหาการทำงานกลุ่ม ไม่มีประสิทธิภาพที่เป็นจุดด้อยของคนไทยลงไปด้วย

4.4 หลักการเรียนรู้ด้วยตนเอง

การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นการเรียนรู้เพื่อการอยู่รอดของมนุษย์เรานั้นเองเป็นการเรียนรู้ที่ยอมรับศักยภาพความแตกต่างและความสนใจของผู้เรียนแต่ละคนว่าเป็นผู้มีความสามารถที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ด้วยตนเอง เพื่อให้สามารถดำรงตนเองอยู่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีความสุขได้ เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับกระบวนการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับกระบวนการพัฒนาทางจิตวิทยาที่ว่า " เมื่อเติบโตและเรียนรู้มากขึ้นคนเราก็จะเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพจากการพึ่งพาผู้อื่น ไปสู่การรับผิดชอบพึ่งพาตนเองมากขึ้น และการมีความรับผิดชอบพึ่งพาตนเองได้ก็คือการบ่งบอกให้รู้ว่าบุคคลนั้นได้พัฒนาตนเองไปสู่การเรียนรู้ด้วยตนเอง " การเรียนรู้ด้วยตนเองนี้ได้ใช้เป็นหลักการสำคัญในการจัดการศึกษาผู้ใหญ่และการจัดการศึกษานอกโรงเรียนมาแต่ต้น แต่ในระยะแรกนั้นสัดส่วนของการเรียนรู้ด้วยตนเองยังมีน้อยแต่ยุคปัจจุบัน ความเข้าใจในเรื่องการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตลอดจนสื่อเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการสื่อสารทางไกลผ่านดาวเทียม ฯลฯ แพร่หลายมากขึ้น การเรียนรู้ ด้วยตนเองจึงเพิ่มสัดส่วนให้ผู้เรียนรับผิดชอบในการเรียนรู้ด้วยตนเองได้มากยิ่งขึ้น

4.5 หลักการเรียนรู้เพื่อรอบรู้

หลักการเรียนรู้เพื่อรอบรู้ อยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การเรียนรู้เป็นความสามารถเฉพาะของแต่ละบุคคล ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ และประสบผลสำเร็จที่ตั้งไว้โดยใช้ระยะเวลาที่แตกต่างกัน ดังนั้น การเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละคนจึงจำเป็นต้องนำไปเปรียบเทียบและแข่งขันกับคนอื่น ซึ่งจะช่วยสร้างเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้ และพัฒนาความรู้สึกรักการศึกษาค้นคว้าที่ต่อการเรียนรู้ช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้วยความสมัครใจและประสบผลสำเร็จได้ในที่สุด

การเรียนรู้จึงเป็นการสร้างความสุขและความสำเร็จให้แก่คนทุกคนการจัดการเรียนรู้เพื่อรอบรู้นี้ ผู้เรียนจะศึกษาหาความรู้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ เช่น จากสื่อ เอกสาร ตำรา ชูควิชา เรียนรู้จาก บุคคลหรือเรียนรู้จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้เรียนจะ ทราบวัตถุประสงค์ ตลอดจนเกณฑ์ในการสอบ เกณฑ์ในการทำรายงาน โดยมีการทดสอบความรู้และแจ้งผลการสอบให้ผู้เรียนทราบโดยเร็ว ทั้งนี้เพื่อเปิด โอกาสให้ผู้เรียนปรับปรุงการเรียนรู้ของตนเองและสอบซ่อมให้ผ่านเกณฑ์

หลักการเรียนรู้เพื่อรอบรู้นี้ จึงเป็นการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากสื่อต่างๆ เช่น สื่อเอกสาร ตำรา ชูควิชา สื่อบุคคล เช่น ภูมิปัญญา ผู้รู้ในท้องถิ่นฯลฯ และสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ส่งเสริมการเรียนรู้ตามความสามารถ ของผู้เรียนแต่ละคน ซึ่งจะสอดคล้องกับหลักการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนตามหลักสูตร การศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญที่จัดให้แก่ประชาชนในปัจจุบัน

4.6 หลักการเรียนรู้ที่ตอบสนองในชีวิตจริง

เป็นการจัดการเรียนรู้ที่อยู่บนพื้นฐาน ความเชื่อของการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม และใช้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนจะบรรลุผลได้ถ้าผู้เรียนเรียนรู้เรื่องเกี่ยวข้องกับชีวิตจริง และปัญหาที่เกิดขึ้นจริงกับผู้เรียนดังนั้นแนวทางในการจัดการเรียนรู้เพื่อรอบรู้จึงอยู่บนแนวคิด ทฤษฎีการสร้างปัญญา ที่เชื่อว่า คนเราจะเรียนรู้จากความรู้ที่สร้างขึ้นด้วยประสบการณ์ที่สร้าง ขึ้นด้วยตนเอง โดยการนำข้อมูลความรู้และประสบการณ์ใหม่มาเปรียบเทียบกับความรู้ และ ประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ และสร้างความรู้และประสบการณ์ใหม่ต่อยอดเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนในที่สุด จะเกิดปัญญาขึ้น ได้ โดยเริ่มจากข้อมูลขั้นพื้นฐาน ไปสู่การจัดระบบข้อมูลสู่ขั้นความรู้ และถึง ขั้นสุดท้าย คือ ปัญญา

หลักการเรียนการสอนที่ตอบสนองชีวิตจริงนั้น ผู้สอนจะต้องจัดการเรียนการสอน และวัดประเมินผล โดยคำนึงสติปัญญาและความสามารถหลาย ๆ ด้าน ของผู้เรียน ซึ่งผู้เรียน จะต้องใช้ความรู้ความสามารถหลาย ๆ ด้านในการเชื่อมโยงเอาความรู้ความสามารถที่มีอยู่เหล่านั้น ให้เข้ากับชีวิตจริงได้ด้วยหลักการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลที่ตอบสนองชีวิตจริง ดังกล่าวสอดคล้องกับปรัชญา ความเชื่อของกรมการศึกษานอก โรงเรียนที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็น ผู้ปฏิบัติ ลงมือศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง และนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในชีวิตจริง พร้อมๆ กับการ ได้ความรู้และประสบการณ์ จากการลงมือปฏิบัติและแก้ปัญหาจริง ที่เกิดขึ้น เกิดจากการเรียนรู้จากการเปรียบเทียบประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ใหม่ที่เพิ่มขึ้น ทำให้สามารถสร้างองค์ความรู้ขึ้นได้ด้วยตนเอง

ครูประจำกลุ่มทั้งในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลายมีความเห็นร่วมกันว่า การพบกลุ่มมีความสำคัญมากที่สุด การพบกลุ่มที่เหมาะสมควรเป็นสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 3 ชั่วโมงและศึกษางานวิจัยของ ศิรินาถ ราชเดิม (2534 : 57) ซึ่งทำการศึกษาความคิดเห็นในการพบกลุ่มของนักศึกษาทางไกลระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตการศึกษา 3 รวม 4 ด้าน คือด้านบทบาทของครูประจำกลุ่ม ด้านบทบาทของสมาชิกในกลุ่มผู้เรียน ด้านการจัดกิจกรรมในการพบกลุ่ม และด้านสถานที่ในการพบกลุ่ม จำแนกตามตัวแปรคือ เพศ อายุ สถานภาพการทำงานตามอาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาทางไกลรวม 293 ผล จากการศึกษา พบว่า

1. ด้านบทบาทของครูประจำกลุ่ม นักศึกษาทางไกลส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลต้องเป็นผู้กระตุ้นให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง กล้าแสดงออกเป็นผู้ให้คำแนะนำและเป็นผู้ชี้แนะแหล่งความรู้ให้นักศึกษา ไปค้นคว้า และเป็นผู้ประสานงานระหว่างนักศึกษากับศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด
2. ด้านบทบาทของสมาชิกในกลุ่มผู้เรียน ได้แก่ การร่วมกิจกรรมกลุ่มทุกครั้ง การได้มีส่วนร่วมทำกิจกรรมตลอดช่วงเวลาการพบกลุ่ม การได้ร่วมทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย และการได้ร่วมวางแผนการพบกลุ่มตลอดภาคเรียนกับครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกล
3. ด้านการจัดกิจกรรมในการพบกลุ่ม ได้แก่ มีการจัดให้นักศึกษาทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม มีการมอบหมายให้ไปค้นคว้าเพิ่มเติม มีการฝึกให้นักศึกษากล้าพูดต่อหน้าสมาชิก หรือชุมชน มีการจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมในช่วงแรกของการพบกลุ่มและมีการจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกับชุมชน
4. ด้านสถานที่พบกลุ่ม ได้แก่ ต้องมีความปลอดภัย มีบริเวณร่มรื่น มีขนาดกว้างเพียงพอในการจัดกิจกรรมกลุ่ม มีอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก

สรุป จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษานอกโรงเรียน หลักสูตรสายสามัญ วิธีเรียนทางไกลโดยรวมแนวคิด ปรัชญาการศึกษานอกโรงเรียน คำสั่งเกี่ยวกับการดำเนินงาน ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษาที่มีบทบาทในการจัดการศึกษานอกโรงเรียนแม้จะยังมีระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาสายสามัญอีกมากมายที่น่าเสนอไว้ข้างต้น การดำเนินงานจัดการศึกษานอกโรงเรียนจำเป็นต้องยึดหลักการยึดหยุ่น และปรับปรุงแก้ไขได้ตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายระเบียบปฏิบัติต่างๆเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตลอดเวลา

5. ประวัติศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์พิสัย

ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์พิสัย เป็นสถานศึกษาในระดับอำเภอ สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดหนองคาย สำนักงานบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการจัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ/ กิ่งอำเภอ จากหนังสือกรมการศึกษานอกโรงเรียน ที่ ศษ1103 / 1897 ลงวันที่ 6 กันยายน 2546

5.1 ที่ตั้ง ขนาดพื้นที่ การคมนาคม

5.1.1 ที่ตั้ง อำเภอโพธิ์พิสัยตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของจังหวัดหนองคาย ห่างจากจังหวัดหนองคาย 45 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดกับอำเภอและจังหวัดใกล้เคียง

5.1.2 ทิศเหนือ จดกับแม่น้ำโขง อันเป็นเส้นกั้นพรมแดนระหว่างประเทศไทย กับสาธารณรัฐประชาชนลาว ซึ่งมีความยาว 56 กิโลเมตร

5.1.3 ทิศใต้ จดกับกิ่งอำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย และอำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี

5.1.4 ทิศตะวันออก จดกับกิ่งอำเภอรันทวาปี อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดหนองคาย

5.1.5 ทิศตะวันตก จดกับอำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี และอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

5.2 ขนาด อำเภอโพธิ์พิสัยมีเนื้อที่ประมาณ 1,102,646 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 689,153.7 ไร่

5.3 ลักษณะภูมิประเทศ อำเภอโพธิ์พิสัย มีลักษณะภูมิประเทศทั่วไป เป็นที่ราบสูง สลับแต่บางพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำท่วมถึงมีแม่น้ำโขงไหลผ่าน

5.4 บุคลากร ในปีงบประมาณ 2549 ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์พิสัย มีบุคลากรทั้งสิ้น รวมจำนวน 33 คน จำแนก ในสถานศึกษา ในการกำกับดูแล เป็นเพศชาย 10 คน เพศหญิง 23 คน มีวุฒิปริญญาตรี 32 คน ต่ำกว่าปริญญาตรี 1 คน

5.5 การบริหารงานของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธิ์พิสัย รายละเอียดงานที่ปฏิบัติมีดังนี้

5.5.1 กลุ่มอำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกในการวางแผน จัดระบบงานสารบรรณ งานธุรการ งานการเงินและงานบัญชี งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ งานยานพาหนะ งานประชาสัมพันธ์ งานบุคลากร งานสวัสดิการ เพื่อให้บริการบุคลากร งานบริการกลุ่มงานสถานศึกษาและเครือข่าย มีผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน

5.5.2 กลุ่มส่งเสริมการศึกษา มีหน้าที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือฝึกอบรมโดยเฉพาะ ดำเนินงานทะเบียนนักศึกษา สนับสนุน ส่งเสริมการจัดตั้งองค์กรนักศึกษาผลิต จัดหาและพัฒนาหลักสูตร สื่อรูปแบบการสอนให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำข้อสอบการวัดผลประเมินการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอาชีพ การศึกษาตามอัธยาศัย ประสานงานเครือข่าย การศึกษานอกโรงเรียน และการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากร

5.5.3 กลุ่มแผนงาน กลุ่มแผนงาน นโยบาย และวิชาการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการวิเคราะห์ จัดทำกรอบและนโยบายจุดเน้น ยุทธศาสตร์ แผนงาน งบประมาณ และกลุ่มเป้าหมาย ในการดำเนินการศึกษานอกโรงเรียนทุกรูปแบบ จัดทำข้อมูลการศึกษานอกโรงเรียน รวมทั้งติดตามผล ประเมินผล รายงาน

นอกจากนี้ ยังมีคณะกรรมการสถานศึกษา ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธิ์พิสัย จำนวน 33 คน คณะกรรมการห้องสมุดประชาชน จำนวน 27 คน คณะกรรมการเหล่านี้ ได้ร่วมกันในการสนับสนุนกำหนดแผนพัฒนาสถานศึกษา และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และประชาคมร่วมกันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

5.6 บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธิ์พิสัย มีดังนี้

5.6.1 จัดให้บริการการศึกษานอกโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัย ตามความต้องการและสภาพปัญหาของท้องถิ่น

5.6.2 จัดและประสานให้มีศูนย์การเรียนเป็นหน่วยจัดการศึกษานอกโรงเรียนและเพื่อเป็นเครือข่ายให้การศึกษานอกโรงเรียนบริการอย่างทั่วถึง

5.6.3 สนับสนุนสิ่งจำเป็นที่ใช้ในงานการศึกษานอกโรงเรียนของเครือข่ายเพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนการสอนแก่กลุ่มเป้าหมาย

5.6.4 กำกับดูแล ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานการศึกษานอกโรงเรียนของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์พิสัย และจัดกิจกรรมบริการประชาชนที่สนองต่อนโยบายรัฐบาล

5.7 ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอและกิ่งอำเภอ

ในแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติระยะที่ 5 (พ.ศ. 2525 - พ.ศ. 2529) กระทรวงศึกษาธิการ ได้จัดตั้งศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดครบทุกจังหวัดทั่วประเทศให้เป็นสถานศึกษา สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียนมีหน้าที่จัดการศึกษานอกโรงเรียนในจังหวัดนั้นๆ กิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดจัดบริการแก่ประชาชนแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ การให้ความรู้พื้นฐาน

การให้บริการข่าวสารข้อมูล และการให้ความรู้ ทักษะด้านอาชีพ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2530 : 5)

ต่อมาเพื่อให้การดำเนินงานการศึกษานอกโรงเรียนเกิดความคล่องตัว และมีระบบมากขึ้น กรมการศึกษานอกโรงเรียน จึงได้ทดลองจัดระบบการบริหารเพื่อกระจายอำนาจและเสริมสร้างสมรรถนะ เพื่อการส่งเสริมการประสานงาน การจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน ลงไปในระดับต่ำกว่าจังหวัด โดยทดลองจัดตั้งศูนย์บริการข่าวสารข้อมูลระดับอำเภอภาคละ 1 แห่ง รวม 4 แห่ง ที่อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช และอำเภอเสีจิว จังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อจะขยายและปรับปรุงระบบการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลจากระดับจังหวัดต่อเนื่องลงไปสู่ระดับอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน จากการประเมินผลโครงการ พบว่า มีความเป็นไปได้ที่จะขยายศูนย์บริการข่าวสารข้อมูลระดับอำเภอไปยังอำเภออื่น (กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้กระจายอำนาจการบริหารของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ให้สามารถขยายการปฏิบัติงานได้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีหน่วยประสานการศึกษานอกโรงเรียนตามอำเภอต่างๆในปี พ.ศ. 2530 โดยมีภารกิจรับผิดชอบดังนี้ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2531:17)

5.7.1 สำรวจสถิติ ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดทำแผนและ โครงการปฏิบัติงาน

5.7.2 ส่งเสริม สนับสนุนการให้บริการการศึกษาและพัฒนากิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนในอำเภอและกิ่งอำเภอ

5.7.3 ประสานการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน

5.7.4 นิเทศ ติดตาม และประเมินผลการศึกษาออกโรงเรียน

ในช่วงแผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535 - 2539) กรมการศึกษานอกโรงเรียน ได้ปรับระบบการจัดการศึกษานอกโรงเรียน โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพการจัดการศึกษานอกโรงเรียน โดยการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียนให้มี ข่ายงานที่เชื่อมโยง สู่ชุมชนและกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง มีการเสริมสมรรถนะของหน่วยปฏิบัติ ในพื้นที่ให้เข้มแข็งเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ จากฝ่ายอำนวยการสู่ฝ่ายปฏิบัติจากส่วนกลาง สู่ส่วนภูมิภาค และจากหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรชุมชนและองค์กรคณะบุคคล ในกรณีนี้ได้จัดตั้ง ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ (สบอ.) และศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน กิ่งอำเภอ (สบก.) ทั่วประเทศจำนวน 789 แห่ง เป็นสถานศึกษาสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน

5.8 สถานภาพและหน้าที่ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอและกิ่งอำเภอ

ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอและกิ่งอำเภอเป็นสถานศึกษาในราชการบริหารส่วนกลาง สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2544 : 50)

5.8.1 จัดและให้บริการการศึกษานอกโรงเรียน การศึกษาเพื่อเสริมในระบบโรงเรียน และการศึกษาดำเนินชีวิต ตามความต้องการและสภาพท้องถิ่น

5.8.2 จัดและประสานให้มีศูนย์การเรียน หน่วยจัดการศึกษานอกโรงเรียน ได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึง และส่งเสริมให้ชุมชนจัดการศึกษาของตนเองในลักษณะศูนย์การศึกษา ชุมชน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดการศึกษา วางแผน และบริการการศึกษาต่อสมาชิกในชุมชน และระหว่างชุมชน

5.8.3 สนับสนุนสิ่งจำเป็นต่างๆที่ใช้ในการดำเนินงานการศึกษานอกโรงเรียนของเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนการสอนและบริการแก่กลุ่มเป้าหมาย

5.8.4 กำกับ ดูแล ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานการศึกษานอกโรงเรียน อัตรากำลังที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชน หรือบรรณารักษ์ 1 คน ให้ปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรประเภทลูกจ้างชั่วคราวอื่นๆ อาทิ ครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียน ครูประจำกลุ่มการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ วิทยากรสอนวิชาชีพ และกลุ่มสนใจ เป็นต้น

การจัดโครงสร้างการบริหารงาน แบ่งเป็น 5 ฝ่าย (กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2537 : 32) คือ

1. ฝ่ายบริหาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการสารบรรณ บุคลากร การเงิน บัญชี พัสดุ แผนงาน และโครงการต่างๆ
2. ฝ่ายส่งเสริมและบริการการศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัด บริการประสานงาน ส่งเสริม สนับสนุน การศึกษา พัฒนา สรรหาบุคลากรเครือข่ายให้ จัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน การศึกษาพื้นฐาน การศึกษาสายสามัญสายอาชีพ การศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ประชาสัมพันธ์ แนะนำการศึกษา จัดทำทะเบียนการศึกษา วัดผลและ ประเมินผล จัดกิจกรรมนักศึกษาและสวัสดิการนักศึกษาส่งเสริมศูนย์การเรียนและการศึกษา ของชุมชน
3. ฝ่ายหน่วยจัดการศึกษานอกโรงเรียน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการ สรรหาสำรวจให้มีหน่วยจัดการศึกษานอกโรงเรียน โดยการประสานงาน ส่งเสริมและสนับสนุน

มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจรวมสูงกว่าผู้รับที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และผู้มารับบริการที่ใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาลน้อย จะมีความพึงพอใจรวมมากกว่าผู้มารับบริการที่ใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาลมาก ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ เพศ และการใช้เวลาในการเดินทาง

อฉลรา โทบุญ (2534 : 192-203) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมในระดับปานกลาง ศึกษาตามประเด็นความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการรอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนั้นประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

พ.ต.ต. สมเกียรติ สมพงษ์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร โดยรวบรวมจากหัวหน้าครอบครัวที่อาศัยในกิ่งอำเภอหนองสูง จำนวน 506 คน เพื่อสอบถามความพึงพอใจใน 5 ด้าน คือด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน พบว่าประชาชนโดยภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ล่อแหลม และพื้นที่ไม่ล่อแหลมต่อการเกิดอาชญากรรมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

เรืองบุญ สิริธรงค์ศรี (2535 : 107-112) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลจากการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ร.ต.อ. วิบูลย์ วงศ์ก่อม (2535 : 47-48) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่ คือ ชุมชนแออัด ชุมชนหนาแน่นและชุมชนเมืองผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ประชาชน โดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของตำรวจเมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความเสมอ ภาคในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน พบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง 3 ด้าน คือความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความมั่นคงจากชุมชนและ ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนในระดับน้อยมี 1 ด้าน คือ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ในด้านต่าง ๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่าประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ แตกต่างกัน ในด้านความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน ชานเมืองมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อยู่อาศัยเขตชุมชนแออัด และประชาชนที่ อยู่อาศัยอยู่ชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจต่อด้านอื่น ๆ อีก 4 ด้าน คือความรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และสร้างความร่วมมือจากชุมชนที่มีอยู่อาศัย ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ชาตรี คงรอด (2538 : 63) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในเรื่อง การรับร้องทุกข์ ระหว่างผู้ตอบชายและหญิง และมีความพึงพอใจที่แตกต่าง กันในการรับ ร้องทุกข์ การบันทึกปากคำของผู้ต้องหา การขอคืนและคัดสำเนาและบันทึก ประจำวันระหว่าง ผู้ตอบที่ติดต่อกับสถานีตำรวจที่แตกต่างกัน ส่วนสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าประชาชนไม่พึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน พบว่ามีความพึงพอใจค่อนข้างพอใจ

วิภาสรี คงเกลี้ยง (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนในอำเภอมิติใหม่ จำนวน 4 แห่ง คือ อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีทัศนคติต่องานทะเบียนในอำเภอมิติใหม่ ซึ่งมีการปรับปรุงในด้านภูมิทัศน์ ระบบบริการ และระบบบริหาร ส่วนปัจจัยทางด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่องานทะเบียนในอำเภอมิติใหม่ คือ อาชีพ รายได้ การศึกษา และประสบการณ์ในการรับบริการงานทะเบียน ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่องานทะเบียนในอำเภอมิติใหม่

มยุรี อนุมานราชชน (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของอาจารย์ ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของอาจารย์มี 4 ปัจจัย คือ ลักษณะของงาน นโยบายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โครงสร้างและระบบการบริหารงานของมหาวิทยาลัยและความก้าวหน้าในการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พอใจในการทำงานของอาจารย์มี 7 ปัจจัย คือ สถานที่ทำงาน โอกาสพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในการทำงาน สวัสดิการ โครงสร้าง และระบบบริหารอัตราเงินเดือน และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน อาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนร้อยละ 52.1 รู้สึกพอใจในการทำงาน และจำนวนร้อยละ 47.9 รู้สึกไม่พอใจในการทำงาน

ไมตรี อินทุสุต (2539 : บทคัดย่อ) ได้กล่าวถึงงานด้านการให้บริการของสำนักงานอำเภอ ที่ยังอยู่บนวิถีคิด วิธีปฏิบัติงานแบบเดิมๆ โดยมันคงต่อระเบียบกฎเกณฑ์ ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกดังนี้

1. ยึดหลักการปฏิบัติงานเพื่อความมั่นคง และป้องกันตนเองให้พ้นผิดมากกว่ามุ่งหวังในการบริการประชาชนให้แล้วเสร็จ
2. เจ้าหน้าที่มีบทบาทสูงต่อการชี้แนะและพิจารณาหลักฐาน / คำร้อง ในการอนุมัติ
3. ขาดทัศนคติการมองประชาชนผู้รับบริการเสมือนหนึ่งลูกค้า ซึ่งผู้รับบริการต้องดูแลเอาใจใส่อย่างให้เกียรติและเสมอภาคจนลูกค้าพอใจ
4. ยังคงยึดติดอยู่กับระเบียบ กฎเกณฑ์ ดังเดิมเกินความจำเป็น ไม่ปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่นเกิดความเคยชินในการทำงานอย่างเดิมๆ ตอบสนองต่อกฎระเบียบมากกว่าประชาชนผู้มารับบริการ
5. ขาดหรือเพิ่งเริ่มนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งขาดความกล้าในการคิด หรือริเริ่มในสิ่งใหม่ๆ ที่จะปรับกระบวนการทำงานเพื่อบริการประชาชนได้ อย่างรวดเร็ว

วิรายา ลครราช (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่แล้วมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า รายได้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทางตรง และประสบการณ์ทางอ้อม ไม่ใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ

วราพรรณ สันทัสนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท โดยรวมพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านพนักงานต้อนรับ ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการตามลำดับ

2. เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการ ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุเมษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อิง จังหวัดเชียงใหม่ " พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และต่อการทำงานของคณะกรรมการบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่เพิ่งเกิดขึ้นใหม่ ยังขาดความพร้อมในด้านต่างๆ ทั้งบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆความสำเร็จในการทำงานยังไม่ชัดเจน

เบญจพร กวยเลิศ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา นอกโรงเรียนสายสามัญวิธีเรียนทางไกลของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า องค์ประกอบของการจัดการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ วิธีเรียนทางไกลทุกองค์ประกอบ มีคุณภาพในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบและตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบปรากฏว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุดถึงระดับมาก ดังนี้

องค์ประกอบด้านอาคารสถานที่ที่มีคุณภาพในระดับมากที่สุดเป็นอันดับ 1 องค์ประกอบด้านครูผู้สอน มีคุณภาพมากเป็นอันดับที่ 2 องค์ประกอบด้านนักศึกษา มีคุณภาพได้เป็นอันดับที่ 3 องค์ประกอบด้านการวัดผลประเมินผล มีคุณภาพในระดับมาก เป็นอันดับที่ 5 ส่วนองค์ประกอบด้านหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน คือ มีระดับการเทียบโอนผลการเรียนที่ สอดคล้องกับโครงสร้างหรือข้อกำหนดในหลักสูตร รองลงมา คือ มีการกำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้ตามหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนให้เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ตามที่กำหนด

พ.ต.ท. สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 126) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้ยานพาหนะ พบว่าผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (รถกระบะ) ผู้ใช้รถบรรทุก ผู้ใช้รถยนต์โดยสารประจำทางในจังหวัด (รถสองแถว) และรถสามล้อรับจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (รถเก๋ง) มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้รถจักรยาน

ธนพร ชุมวรฐายี (2545 : 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้านของความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางตำแหน่ง ความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี สภาพความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี มีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ร.ต.อ. พัชฐกร ศาสนะสุทินธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ย

เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไข ภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้นด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกคือ จะต้องมีการ ปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี สร้างความ กระจือร้อร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน จะต้องมีการสร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการ สาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้น จะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริการและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้

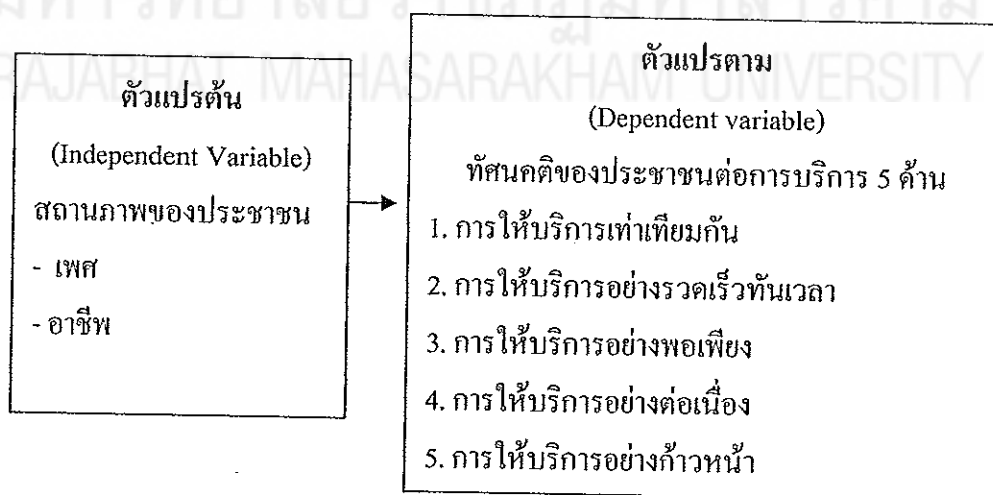
สติแพค (Stipak 1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่า บริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อ การประเมินการในการบริการ หรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล ตามะโนประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับ ตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละ บริเวณและลักษณะของปัจเจกบุคคลเกณฑ์การประเมิน ด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการทางด้าน ตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมิน วัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของ ตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้รับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราของการเกิดอาชญากรรม แต่ ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่มีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อ การประเมินการให้บริการและในขณะที่เดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัย ก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้าน สาธารณะมติพบว่าประชาชนมีความรู้ที่น้อยในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่ กระนั้นก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะ ประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำ ให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

ฟิทซ์เจอร์าลด์ และดูรันท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594) ได้ทำการ ศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อการบริการ ที่ได้รับ 5 ประเภท คือบริการด้านตำรวจอศศึภย อนามัย การศึกษา และถนนหนทางซึ่งเป็นการศึกษาวิจัย ที่เน้นการ ประเมินจาก อัตวิสัย (Subjective Aspect of Evaluaitons) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ เป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้สึกว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการเมื่อเปรียบเทียบ

กับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้นถ้าขนาดของเมืองใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนที่เพิ่มขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ในแทนเนสซี มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการแต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่เข้ามา มีอิทธิพลในระบบทางส่งมอบบริการระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยากรณ์ปฏิกริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือ จากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดของทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำเอากรอบแนวคิดของมิลเลท (Millett, 1954 : 397-400) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย