

บทที่ 2

วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. ข้อมูลพื้นฐานของศาลจังหวัดมหาสารคาม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ได้มีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความหรือความหมายของ “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

ปรากรม วุฒิพงษ์ (2540 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือคุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 22) กล่าวว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือ ภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้วก็จะมิผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญาเพื่อมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุปสำหรับ

ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่าน ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวกับระดับความรู้สึกรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

ออสแคมป์ (Oskamp. 1977 : 133 ; อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต. 2541 : 57 – 58)

อธิบายว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกันคือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนา ทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1. ตัวลักษณะงาน 2. เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4. ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

วิรัช สวงวงษ์วาน และพรรณพิมล ก้านกนก (2545 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกจ้าง เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อเกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ระดับความคาดหวังของลูกจ้างอาจได้จากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้านั้น

เดวิด และริชาร์ด (David and Richard. 1962 : 77 ; อ้างถึงใน ทิพย์อักษร จันทรศิริ. 2546 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง

ฮิลการ์ด และเออร์เนสต์ (Hilgard and Ernest. 1971 : 349 ; อ้างถึงใน ทิพย์อักษร จันทรศิริ. 2546 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ สิ่งจูงใจ และความพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ฮาร์เวย์ (Harvey 1978 : 122 ; อ้างใน นภวิทย์ ลีมหามงคลกุล. 2551 : 12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ คือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีความสุขและได้เกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจ ในการให้บริการในครั้งนั้น ๆ

1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1.2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow" Hierarchy of Needs)

มาสโลว์เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการต้องการของบุคคลได้ดังนี้ (นภวิทย์ ลีมหามงคลกุล. 2551 : 18)

บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใด ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นเกิดขึ้น ไม่มีวันจบสิ้น

ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไปความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

ความต้องการของบุคคลจะเรียงลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

ลำดับความต้องการของบุคคล มีความต้องการ 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1) ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น

3) ความต้องการความรัก และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของความรู้สึกว่าตนได้รับความรักและมีส่วนร่วมในการเข้าหมู่พวก

4) ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือเป็นความต้องการให้คนอื่น ยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของคน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงาน ที่ตนเองชอบหรือต้องการเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

1.2.2 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG : Existence - Relatedness – Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 52)

1) ความต้องการมีอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่รอดต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุดรวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

1.2.3 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory)

เมอร์เรย์ ได้อธิบายว่าความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้ ความต้องการบุคคลที่เป็นความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานมีอยู่ 4 ประการ คือ (นภวัลย์ ถิ่นหมางคกุล. 2551 : 19)

1) ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

2) ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

3) ความต้องการอิสระเป็นความต้องการที่เป็นตัวของตัวเอง

4) ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น

และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อำนาจของตน

1.2.4 ทฤษฎี 3I (Theory of Triple I)

ทฤษฎี 3I (Theory of Triple I) แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้น มาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยา และสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ (พรนภรณ์ อินทร์จันทร์, 2548: 39)

1) Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือ รู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills หรือขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน คือทำผิดไปเพราะความไม่รู้

2) Ignorance คือความละเลย หรือความมั่งง่ายของผู้ให้บริการเอง หมายความว่าผู้ปฏิบัติงานนั้นไม่ควรถูกทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ยังคงทำต่อไปและเกิดปัญหา บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขาระบุให้ต้องทำ แต่ละเลยไม่กระทำ ก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

3) Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็น Malicious Act คือ กระทำไปโดยรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนาบางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือทำเพื่อความสะแควสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สั่งสมเอาความแค้นใจไว้มาก ๆ ในองค์กรเมื่อได้โอกาสจะกระทำการอันไม่สมควรลงไป บางทีอาจคุ้นกับคำว่า Moral Hazard ในงานบางอย่างก็ได้

จากทฤษฎี 3I การบริการที่ไร้คุณภาพ เกิดความไร้เดียงสาหรือความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ คือขาดทักษะ การละเลยต่อหน้าที่การให้บริการ นอกจากนั้น ยังเป็นการจงใจกระทำเพื่อความสะแควสะใจหรือเพื่อหวังผลประโยชน์บางอย่างที่แอบแฝง อาจเป็นประโยชน์ของตนเองหรือกลุ่มก็ได้ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการด้อยคุณภาพลง

1.2.5. ทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัชเบอร์ค

เฮอรัชเบอร์คและคณะ ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญชื่อทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factors Theory) เพื่อต้องการศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่ค้นพบคือ คนต้องการความสุขจากการทำงาน และองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงาน มีอยู่ 2 องค์ประกอบ คือ (พรนภรณ์ อินทร์จันทร์, 2548: 37)

1) ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการ คือ

1.1) ความสำเร็จของงาน (achievement) เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและตนเอง โดยสามารถหาวิธีแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจนบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน เกิดความรู้สึกพอใจและปรารถนาใจในความสำเร็จของงานนั้น

1.2) การยอมรับนับถือ (recognition) เป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ การได้รับความไว้วางใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงความเชื่อถือยอมรับในความสามารถ เมื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จทั้งจากผู้บังคับบัญชาผู้ขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนับถือและแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3) ลักษณะงาน (work itself) เป็นงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง

1.4) ความรับผิดชอบ (responsibility) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้โอกาสแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (advancement) เป็นการได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน

2) ปัจจัยค้ำจุน (maintenance factors) เป็นปัจจัยที่คงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีไม่สอดคล้องกับความต้องการปรารถนาของบุคคลในองค์กรแล้วจะเกิดการไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ 5 ประการ คือ

2.1) นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) มีสาระครอบคลุมถึงความไม่มีประสิทธิภาพขององค์กร การทำงานซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจซึ่งกันและกัน ซึ่งส่งผลต่อขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร

2.2) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) เป็นความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำทางวิชาการ หรือทางเทคนิคในการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา ตามหน้าที่และความรับผิดชอบได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งไม่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางสังคมนะหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) เป็นสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ได้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาและระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาด้วยกันในการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นองค์ประกอบที่เกิดควบคู่กันกับการปกครองบังคับบัญชาเสมอเพราะหากผู้ได้บังคับบัญชาไม่สามารถเข้าถึงผู้บังคับบัญชาหรือไม่สามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้แล้วก็จะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ

2.4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (working conditions) เป็นสภาพของการทำงานทั่วไปเกี่ยวกับหน้าที่การงาน เช่นความสะดวกสบายในการทำงาน ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานในการคมนาคมหรือประมาณงานที่ปฏิบัติ เป็นต้น ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน อันเป็นผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานนั่นเอง

2.5) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and fringe benefit) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้เฮอรัชเบอร์เกอร์ ได้พูดถึงเรื่องจูงใจ (Motivator) ซึ่งมีผลต่อความพอใจในงานที่ทำ (Maintenance factors) และหากพอใจก็จะมีแรงจูงใจให้เกิดการปฏิบัติงานซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่าข้อมูลที่ได้อาจมองแต่ความพอใจและความไม่พอใจโดยมองข้ามไปว่าพวกที่ทำงานอาจจะทำงานไม่ได้ผลหรือคนงานพอใจในงานส่วนใหญ่

สรุปได้ว่า ความต้องการของบุคคลนั้นมีทั้งความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านจิตใจซึ่งไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อบุคคลคนหนึ่งได้ในสิ่งหนึ่งแล้ว ก็ย่อมต้องการอีกสิ่งหนึ่ง ต่อไปเรื่อย ๆ ไม่มีทางจบสิ้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1 หลักการและแนวทางเกี่ยวกับการให้บริการ

มิลเลท (Millet, 1954 : 397) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็คิดกัน

ในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐาน การให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการ ให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของ หน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความ ไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity At The Right Geographical Location) มิฉะนั้น เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การ ให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึด ความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เพนเชนสกี และโทมัส (Penchansky and Thomas, อ้างถึงใน ศศิธร พูลสุข. 2538 : 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอ ระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่ง บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ ซึ่งในที่นี้หมายรวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กิลเบิร์ต และบริกเฮด (Gilbert and Brickhead, อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1-9) มองว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Result) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

กุลธรน ธนาพงศธร (2530 : 303) มีความเห็นว่า หลักการให้บริการที่ดีควรจะ

1. การให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ หมายความว่า การให้บริการนั้นควรจะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ ไม่ใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังมีค้ำกับกับการดำเนินงานนั้นด้วย
2. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ หมายความว่า ในการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค หมายความว่า การให้บริการนั้น ๆ จะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการโดยยึดหลักความประหยัด โดยคำนึงว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกิดกว่าผลที่จะได้รับ
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก โดยคำนึงว่าบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริหาร

2.2 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปมักใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึง คุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย อีกทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์ในการบริการตามแผนนโยบายการบริการที่วางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (เอกสารการสอนชุดวิชา องค์การและการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-7 : 58)

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรือสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ติดต่อดสื่อสารเป็นต้น
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพ อ่อนน้อมเป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สรุป ในการศึกษาความความพึงพอใจของผู้รับบริการศาลจังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้มีต้องการที่จะรับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและสนองความต้องการได้อย่างทันที่วงที่ ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดในการศึกษาของ มิลเลท (Millet, 1954 : 397; อ้างถึงใน ไวพจน์ ไกรวาทย์, 2551:40) ซึ่งประกอบด้วย จำนวน 5 ด้าน คือ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ข้อมูลพื้นฐานของศาลจังหวัดมหาสารคาม

4.1 ที่ตั้ง

ศาลจังหวัดมหาสารคาม ที่อยู่ ถนนนพมาศคำรัส ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

4.2 วิสัยทัศน์ประจำศาลจังหวัดมหาสารคาม อำนวยความยุติธรรม บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมและรวดเร็ว

4.3 พันธกิจ ประจำศาลจังหวัดมหาสารคาม

4.3.1 พิจารณาคดีอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว

4.3.2 คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค

4.3.3 พัฒนานุเคราะห์ให้มีคุณภาพและคุณธรรม

4.3.4 พัฒนาระบบงานและสารสนเทศเพื่อให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและเที่ยงธรรม

4.3.5 นำระบบการไกล่เกลี่ย ซึ่งมีใช้การพิจารณาคดีมาใช้เพื่อระงับข้อพิพาท

4.4 อำนาจหน้าที่

มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการพิจารณาพิพากษาคดีในระดับศาลชั้นต้น ตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรมในการพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งและคดีอาญาทั้งปวง และคดีอื่นใดที่มีใ้ได้อยู่ในอำนาจของศาลยุติธรรมอื่น ตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม

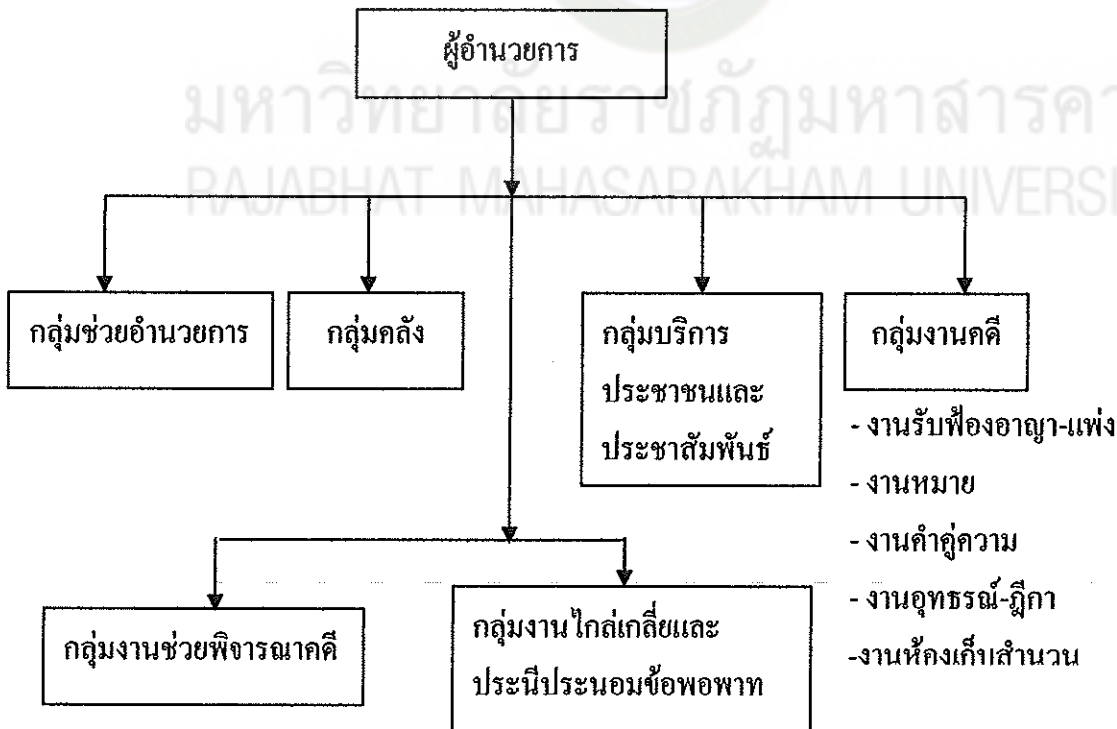
4.5 การกิจและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

พิจารณาคดีพิพาทภาคีที่อยู่ในเขตอำนาจของตนตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม และพระราชบัญญัติตั้งศาล ซึ่งมีอำนาจตลอดพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม ไม่พิจารณาพิพาทภาคีที่ศาลยุติธรรมใดศาลหนึ่งรับประทับฟ้องโดยชอบไว้พิจารณาพิพาทภาคี เว้นแต่คดีนั้นจะได้โอนมาตามพระราชบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาความหรือตามพระราชธรรมนูญศาลยุติธรรม กับทำหน้าที่ธุรการแทนศาลแรงงานกลางสาขาอุทธรณ์ มีอำนาจพิจารณาคดีอากรตามที่ศาลอากรกลางได้ขอให้ดำเนินคดีแทน ซึ่งไม่ใช่เป็นการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทแห่งคดี ทำหน้าที่แทนศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกับศาลล้มละลายกลางตามที่ได้รับมอบหมาย กับมีอำนาจพิจารณาพิพาทภาคีที่อยู่ในอำนาจของศาลแขวง เพราะไม่มีศาลแขวงในเขตจังหวัดมหาสารคามทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา

วัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นการดำเนินการของภาครัฐในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ผู้มีอรรถคดีต่าง ๆ ที่องค์กรสามารถให้บริการได้ตามกฎหมาย ด้วยความ สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ทันสมัยและมีมาตรฐาน

4.6 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของศาลจังหวัดมหาสารคาม

ศาลจังหวัดมหาสารคามได้แบ่งโครงสร้างการบริหารราชการ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของศาลจังหวัดมหาสารคาม

4.7 หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.7.1 กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- 1) ปฏิบัติงานสารบรรณทั่วไปและสารบรรณคดี
- 2) บริหารงานบุคคลเบื้องต้นและงานสวัสดิการของสำนักงาน
- 3) ดำเนินงานราชพิธี รัฐพิธี งานพิธีการและงานเลขานุการนักบริหาร
- 4) ประสานความร่วมมือด้านการยุติธรรม ตลอดจนการประชุมเกี่ยวกับการ

การบริหารจัดการด้านธุรการของศาล

5) ดำเนินงานรับส่งประเด็น การส่งสำนวนให้คณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาด
อำนาจหน้าที่ระหว่างศาล

6) ดำเนินการออกหนังสือรับรอง การขอแรงทนายความ การยืมสำนวน
การยืมสำนวนและส่งสำนวนศาลสูง

7) ปฏิบัติงานสารสนเทศ จัดข้อมูลทำสถิติ และดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของ
สำนักงาน

8) ปฏิบัติงานห้องสมุดของสำนักงาน

9) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน โครงการ งานวิชาการของ
สำนักงาน

10) ศึกษาวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบงานตามศาลรวมทั้งการ
จัดทำค่าของงบประมาณประจำปี

11) ปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนงาน โดยเฉพาะ

4.7.2 กลุ่มงานคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1) ดำเนินการเกี่ยวกับเงินในงบประมาณและนอกงบประมาณ

2) รับ – จ่ายเงินรางวัลนำจับ เงินในคดี และค่าป่วยการแก่ผู้มีสิทธิได้รับ
ตามกฎหมาย หรือระเบียบที่กำหนด การสำรวจเงินกลางค้างจ่ายรวมทั้งการหักคืนบนนำจับ
และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้แก่หน่วยงานเจ้าของรายได้

3) ดำเนินการปรับพินัย ปรับนายประกัน การเก็บและการคืนหลักประกัน
การรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน

4) ปฏิบัติงานบัญชีงบประมาณ บัญชีนอกงบประมาณ การจัดทำงบเทียบ
ยอดและการรายงานทางการเงิน

5) ประสานการจัดทำคำของบประมาณประเภทงบประจำบริหาร

งงบประมาณและการของบดำเนินการเพิ่มเติม

6) ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ตรวจสอบรักษา เบิกจ่าย จัดทำทะเบียนคุมพัสดุ และทรัพย์สิน ตลอดจนการซ่อมบำรุงและจำหน่ายพัสดุ

7) วิเคราะห์ ประเมินคุณภาพของพัสดุ บริหารสัญญา วางแผนการดำเนินงานและจัดทำพัสดุประจำปี

8) ดำเนินการรักษาความปลอดภัย งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ รวมทั้งดูแลระบบสาธารณูปโภค

4.7.3 กลุ่มบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1) ให้บริการเขียนคำร้อง คำแถลง และคำอุทธรณ์รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำกฎหมายและสร้างความเข้าใจที่ดีแก่ประชาชน

2) ปฏิบัติงานขอปล่อยตัวชั่วคราว รับคำร้อง การอุทธรณ์คำสั่งที่ศาลไม่อนุญาตให้ปล่อยตัวชั่วคราว

3) ดำเนินการทำสัญญาค้ำประกันและสัญญาชั้นขอทุเลาการบังคับคดี

4) ดำเนินการกรณีผิดสัญญาประกัน การแจ้งอายัดและถอนอายัด

5) ดำเนินการประชาสัมพันธ์และผลิตสื่อประชาสัมพันธ์

6) ปฏิบัติงานติดตามและสืบทรัพย์สินายประกัน

7) ดำเนินงานในฐานะเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา

4.7.4 กลุ่มงานคดี มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1) ดำเนินการรับฟ้อง รับคำอุทธรณ์ ผลัดฟ้อง ผ่าก้าง และการยื่นคำร้องขอ

ฟื้นฟู

2) ปฏิบัติงานตรวจสอบตัวผู้ต้องหาหรือจำเลยและการสอบคำให้การของผู้ต้องหาหรือจำเลย

3) ดำเนินการค่าธรรมเนียมและรับรองบัญชีค่าฤชาธรรมเนียม

4) ดำเนินการออกกฎหมายต่าง ๆ หมายจับ หมายค้น ตามที่มีผู้ยื่นคำร้อง

ในงานคดีอาญาและงานหมายชั้นอุทธรณ์ – ฎีกา

5) ดำเนินการรับ – ส่งหมาย ติดตามผล บันทึกลงและแจ้งผลการส่งหมายปลดและจำหน่ายหมาย

6) ดำเนินการส่งหมายทางไปรษณีย์และจัดทำบัญชีรับ – ส่งหมายทางไปรษณีย์

7) ดำเนินการเกี่ยวกับสารบบความและสารบบคำพิพากษา

8) ดำเนินการตอบโต้ รับคำร้องหลังคำพิพากษา และรับรองคดีถึงที่สุด รวมทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับสำนวนคดีสาขาหลังคำพิพากษา

9) ตรวจสอบการ จัดเก็บ ข่ายสำนวนความและเอกสาร ตรวจสอบสำนวนก่อนหลังการพิจารณาพิพากษาคดี เสนอติดตามการจัดเก็บสำนวนคดี รวมทั้งการให้บริการคัดสำเนาคำพิพากษาและรับรองเอกสาร

10) ดำเนินการเก็บสำนวนคดีดำ สำนวนคดีแดง เก็บรักษาเอกสารสำนวน

11) ดำเนินการเกี่ยวกับงานในชั้นอุทธรณ์ – ฎีกา ได้แก่ การรับฟ้อง การตรวจสอบสำนวน และสารบรรณ การรายงานเพื่อส่งสำนวนก่อนส่งศาลสูง การเบิกตัวจำเลยการนัดฟังคำพิพากษาและคำสั่งการขอทุเลาการบังคับคดี การขยายระยะเวลาระหว่างอุทธรณ์ – ฎีกา

4.7.5 กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1) ค้นคว้าตัวบทกฎหมายและคำพิพากษาฎีกา บริการข้อมูลทางกฎหมาย และวิชาการตลอดจนการเตรียมความพร้อมก่อนการพิจารณาคดี

2) ปฏิบัติงานหน้าบัลลังก์และบันทึกคำพยาน การพิมพ์และตรวจร่างคำพิพากษา

3) ดำเนินการเตรียมสำนวนและตรวจสอบสำนวนก่อนวันนัด พิมพ์คำสั่งเบิกตัวจำเลยเก็บรักษาคำพิพากษาศาลสูง และงานปฏิบัติตามคำสั่งศาลในรายงานกระบวนการพิจารณา

4) ดำเนินการจัดทำแผนที่พิพาทและเดินเผชิญสืบ การสืบเสาะและคุมประพฤติและการประสานงานเกี่ยวกับล่าม นักจิตวิทยา และนักสังคมสงเคราะห์

5) ปฏิบัติงานศูนย์นัดความและติดตามพยาน

6) ดำเนินการพิมพ์หมายหลังคำพิพากษาและการบังคับคดีตามคำสั่งศาล

4.7.6 กลุ่มงานไต่ถามและประนอมข้อพิพาท มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1) ดำเนินการเกี่ยวกับการไต่ถามและประนอมข้อพิพาท

2) การคุ้มครองสิทธิประชาชนตามกฎหมาย

3) การทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ร้อยตรีวิณี แสงสุข (2552 : 86) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อการให้บริการของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเรียงลำดับรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการมีความก้าวหน้า ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มาติดต่อราชการต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิ์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมมีระดับความพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีอาชีพแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อนันต์ สมบูรณ์ (2552 : 86) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านให้การบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาล ตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาล ตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาล ตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 117) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลตุงครีพิมมาน อำเภอตุงครีพิมมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลตุงครีพิมมาน อำเภอตุงครีพิมมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพคือ อาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลตุงครีพิมมาน อำเภอตุงครีพิมมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชายไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

แคทรียา เชนบุรีรัมย์ (2549 : 72) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ไวพจน์ ไกรวาปี (2551 : 74) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบรีอ อำเภอบรีอ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบรีอ อำเภอบรีอ จังหวัดมหาสารคาม ไม่ต่างกันโดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบรีอ อำเภอบรีอ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันโดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบรีอ อำเภอบรีอ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันโดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรบรีอ อำเภอบรีอ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันโดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริชัย สิริปลั่ง (2547 : 66) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณูปการ สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชายและเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

คำตัน วรรณชู (2551 : 94) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลางทั้งโดยรวมและรายด้าน เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของสมาชิก พบว่า ผู้นำท้องถิ่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรวมและรายด้าน ส่วนศึกษาสายสามัญและคณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งโดยรวมและรายด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย พบว่า สมาชิกที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ทีละด้าน พบว่าด้านการจัดกิจกรรมละนิทรรศการ สมาชิกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา ผู้นำนำท้องถิ่นพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสายสามัญและคณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ด้านอื่น ๆ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

เทพี กุณานันท์ (2551 : 81) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยภาพรวมเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีรับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเกษตรกรหรือรับจ้าง

สมชาย อนันตจารุตระกูล (2550 : 98) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ศึกษาเฉพาะกรณี : การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การโยธาสาธารณะ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลตำบลบึงกาฬ ที่จำแนกตามเพศ คือเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลบึงกาฬไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ พบว่า มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ระหว่างอาชีพ

เกษตรกร/รับจ้างกับอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกร/รับจ้างกับอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยกว่าอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

อรรถเนตร ศรีหาวงศ์ (2550 : 68) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคและการโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนในเขต เทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคและการโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2. เปรียบเทียบความของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโภคและการโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโภคและการโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพศชายและเพศหญิง โดยรวมและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคและการโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคและการโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เขวถักถนญ์ นฤปรระกอบ (2551 : 100) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคฆ อําเภอสังคฆ จังหวัคหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคฆ อําเภอสังคฆ จังหวัคหนองคาย โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการบริการรวดเร็ว รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี เพศ แตกต่างกันพบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันพบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

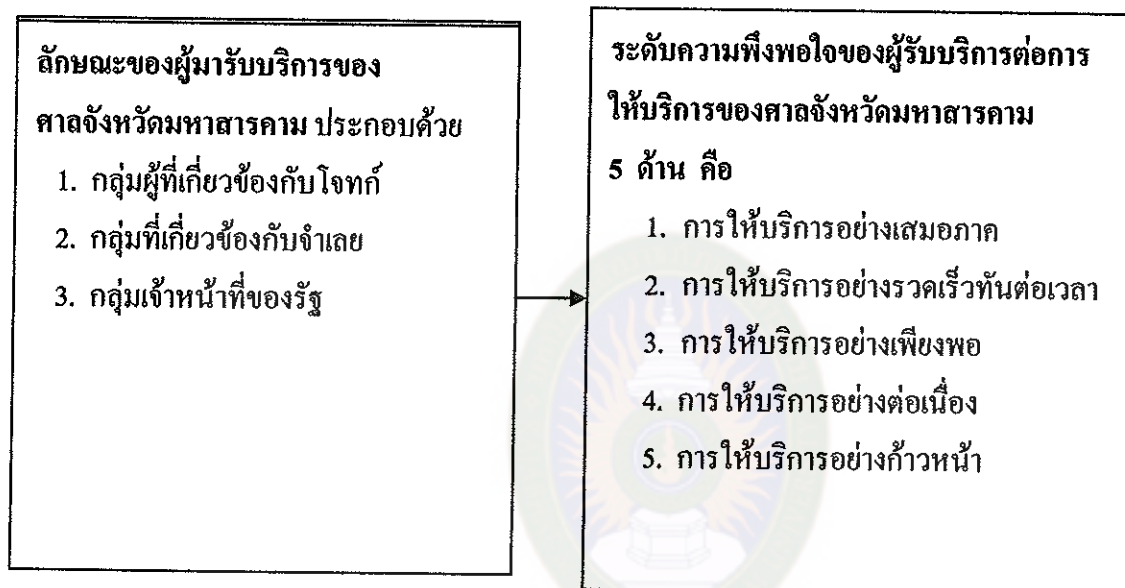
4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี อาชีพแตกต่างกันพบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้นำแนวความคิดของมิลเลท (Millet. 1954 : 397) และแนวความคิดของไวพจน์ ไกรวารี, 2551: 40) ผสมผสานกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์และครบถ้วน มาเป็นกรอบแนวความคิดของการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการศึกษา