

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาจึงเสนอผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
4. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดี
5. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจและความหมายของคำที่ใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติไว้ดังนี้

เลขา จักร์เขียว (2549 : 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

กวี เจริญผล (2545 : 5) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกแตกต่างจากความรู้สึกในทางลบอื่นๆ เป็นความรู้สึกที่มีระยะบย้อนกลับและสามารถเกิดความรู้สึกเพิ่มขึ้นเมื่อมีความรู้สึกในทางบวกมากกว่าความรู้สึกในทางลบ

อร่าม สัมพะวงศ์ (2541 : 12) ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุ เป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

กรองแก้ว อยู่สุข (2542 : 33) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ว่า หมายถึงทัศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดี ตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือน ค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดี ต่อองค์การ

เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์ (2542 : 8) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้นิยาม ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

พงศธร ถาวรวงษ์ (2541 : 33) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การให้ค่า ความรู้สึกของคนเรามีความสัมพันธ์เป็นโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับกับความหมายสภาพแวดล้อม ค่า ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ ไม่สนใจ

วอลแมน (Walman. 1989 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

เดวิส (Davis. 1981 : 26 ; อ้างถึงใน สมศักดิ์ บุญทานุก. 2540 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของคนที่มีต่องาน ซึ่งแสดงให้เห็น ความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของคนที่มีต่องาน และสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ

พิน คงพูล (2529 : 321) สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกรักชอบ ยินดี เต็มใจ ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังจาก ใช้บริการของหน่วยงานรัฐ ในการศึกษาของเขาพบว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดี และสร้างความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 47) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หลังจาก การได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ หมายถึง ความสะดวกสบาย ที่ได้รับจากการให้บริการ เช่น สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีห้องน้ำสะอาดมีที่นั่งพักเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ

1.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ โดยยึดหลักความสุภาพอ่อนโยน มีความกระตือรือร้น ให้บริการก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ

1.3 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง ให้บริการที่ตรงตามความต้องการคุ้มค่า ถูกต้อง คุ้มค่าประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

1.4 ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ขั้นตอนในการขอรับบริการมีความเหมาะสม ชัดเจน การอธิบาย ชี้แจง มีป้ายแนะนำการให้บริการในแต่ละขั้นตอน โดยมีผังลำดับขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

1.5 ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจนข้อมูลมีความครบถ้วนสมบูรณ์ข้อมูลมีความรวดเร็ว ทันสมัย และเป็นปัจจุบันข้อมูลมีการเรียงลำดับเป็นขั้นตอน เข้าใจง่าย ข้อมูลตรงตามความต้องการข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

สมยศ นาวิการ (2534 : 39) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ ทั้งทางบวกและทางลบภายใต้สถานการณ์การทำงานการให้บริการ การปรับปรุงพัฒนา ก่อให้เกิดความพึงพอใจทางบวก ส่วนความขัดแย้งการตำหนิหรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางลบ

กิติมา ปรีดีดิลก (2534 : 321-322) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่างๆของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลนั้นเข้าไปเกี่ยวกับการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงประเมินค่าและได้รับการตอบสนองในความต้องการเป็นความรู้สึกในทางบวกแล้วทำให้เกิดความเป็นสุขและสามารถเพิ่มขึ้นหรือลดลง ได้ตามสถานการณ์

2. การวัดความพึงพอใจ

ปริยาพร วงศ์นุตรโรจน์ (2550 : 15) ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

2.1 การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการหนึ่งที่นิยมใช้อย่างแพร่หลาย โดยผู้ออกแบบสอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถาม ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ระยะเวลาในการให้บริการ บุคคลที่ให้บริการ เป็นต้น

2.2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบข้อมูลที่เป็นจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

2.3 การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังรับบริการแล้ว ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง สังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน จึงสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นสามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีผู้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจไว้ หลายท่านและหลายหน่วยงาน ดังนี้

3.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs)

3.1.1 ทฤษฎีการจูงใจที่มีชื่อเสียงมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Hierarchy of Needs) ของ มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 231) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ เขาได้ตั้งสมมติฐานของทฤษฎีการจูงใจของเขา ไว้ 3 ประการ

- 1) มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุด ครอบคลุมทั้งที่ยัง

มีชีวิตอยู่

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจ หรือ เป็นสิ่งกระตุ้นสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลต่อการจูงใจ

3) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความสำคัญในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการสนองตอบแล้ว ความต้องการขั้นสูง ก็จะตามมา

3.1.2 มาสโลว์ แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ คือ

1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดของมนุษย์ ตามความคิดของเขา ความต้องการนี้ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์จะขาดไม่ได้ อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในด้านความจำเป็นขั้นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไปอีก และความต้องการดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ ต่อไป

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นที่หนึ่งจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยตามมา ความต้องการด้านความปลอดภัยดังกล่าว อาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ ความปลอดภัยทางร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การมีความปลอดภัยจากสิ่งต่างๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย มีสิ่งต่างๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครองป้องกันให้ตนเองมีความมั่นคงในงานที่ทำ มีหลักประกันต่างๆ ในการทำงานเมื่อออกจากงานก็มีบำเหน็จบำนาญ หรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไป มีที่อยู่เป็นของตนเอง เป็นต้น

3) ความต้องการทางสังคม (Social needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นนามธรรมมากขึ้น ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มของสังคม ต้องการที่จะเข้าไปมีความผูกพันในสังคม ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสังคม รวมถึงความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย เช่น ต้องการที่จะร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กับเพื่อนร่วมงาน หรือมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานซึ่งความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้น ต่อเมื่อความต้องการขั้นที่สองได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

4) ความต้องการการยกย่อง นับถือ ยอมรับ (Esteem needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในความรู้ ความสามารถ

ต้องการเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีทักษะ หรือความชำนาญด้านต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกส่วนตัว หรือความรู้สึกภายในที่จะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความมีชื่อเสียง เกียรติยศของตนเองซึ่งจะเห็นได้ว่า ความต้องการขั้นที่สี่นี้จะมีความต้องการ ทางสังคม ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนอง เป็นที่พอใจแล้ว

5) ความต้องการประจักษ์ในตัวเอง (Self actualization) หมายถึง ความต้องการ ที่จะประสบความสำเร็จหรือสมหวังในชีวิต อยากทำ อยากเป็นในสิ่งที่ตนเองหวังไว้ฝันไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนเองต้องการจะทำ และมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองต้องการทำและหวังที่จะทำ ความต้องการขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่จะเกิดความต้องการถึงขั้นนี้ได้จึงมีไม่มากนัก เพราะปฏิกิริยาที่คนเราจะได้รับการตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นอย่างพอเพียงนั้นก็ยากอยู่แล้ว และปฏิกิริยาส่วนใหญ่จะมีความต้องการเพียงขั้นที่สี่เท่านั้น ความต้องการขั้นสุดท้ายนี้จะเกิดแก่บุคคลที่ได้รับการประสบความสำเร็จในการตอบสนอง ความต้องการในลำดับต่างๆเป็นอย่างดีแล้วเท่านั้น ก็เกิดความพยายามและมองเห็นว่า ความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นสิ่งท้าทายที่จะต้องเอาชนะ จึงเกิดความมุ่งมั่นที่จะหาทางตอบสนองความต้องการนี้ให้ได้

หลักการสำคัญของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ อยู่ที่ว่าเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการลำดับใดลำดับหนึ่งจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการในลำดับถัดไปขึ้นมา และความต้องการของคนเราแต่ละคนนั้นจะไม่เหมือนกัน ดังนั้น การที่จะจูงใจคนที่ทำงานให้ได้อย่างถูกต้องนั้น ฝ่ายจัดการต้องศึกษาทำความเข้าใจก่อนว่าคนที่เราต้องการจะจูงใจนั้นต้องการอะไรบ้าง และสามารถจัดให้อยู่ในลำดับไหน ของความต้องการทั้งห้า ลำดับนั้นแล้วหาทางตอบสนองเขาให้ถูกต้อง เช่น คนงานกลุ่มหนึ่ง ที่เราต้องการจะจูงใจมีความพอใจต่อสภาพทางกายภาพของตนแล้ว วิธีที่จะจูงใจคนงานกลุ่มนี้ ก็คือ พยายามหาทางตอบสนองความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยให้แก่เขา .

3.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

เมอเรย์ (Murray) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า หมายถึง ระดับผลงานที่บุคคลกำหนด หรือ ความหมายว่าจะทำได้ เพื่อให้บุคคลที่ทำงานที่ตนเคยทำและความคาดหวังนั้นเป็นระดับที่บุคคลปรารถนาไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง

ซิคโค (Cecco) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า ความคาดหวังของแต่ละบุคคลแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการ

ทำงานนั้นมาก่อนก็จะทำให้การกำหนดความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับความสามารถจริงมากขึ้น

วรูม (Vroom. 1964 : 21-22) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นการได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้เสนอแนวคิดทฤษฎีความคาดหวังไว้ ดังนี้ แนวคิดนี้เป็นกลุ่มแนวคิดเชิงเหตุผล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดที่เรียกว่า Inducement Contribution Equilibrium คือ แต่ละบุคคลจะได้รับแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้เข้ามามีส่วนร่วมในองค์การ เพราะพวกเขาจะได้รับสิ่งจูงใจ (Inducement) เช่น เงิน เวลา ความพยายาม การให้ความช่วยเหลือ ซึ่งสิ่งที่ได้รับนี้จะต้องมากกว่าสิ่งที่พวกเขาได้ให้ไป เช่น การทุ่มเท คือ ยิ่งถ้าเขาได้รับสิ่งจูงใจอย่างมากมากับการที่เขาจะต้องทำการทุ่มเท บุคคลนั้นก็ยิ่งเต็มใจที่อยากจะทำต่อไป ซึ่งทฤษฎีความคาดหวัง ของ วรูม นี้อธิบายถึงทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ เช่น การเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม กับ การอยู่เฉยๆ คนเราจะต้องเลือกทางเลือกหนึ่งซึ่งเขาเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด เช่น ถ้าเขาเชื่อว่าการเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมทางการเมือง จะเป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมากกว่าที่จะวางเฉย เพราะเขาคิดว่าการเลือกทางเลือก นี้จะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการมากกว่า ทฤษฎีนี้ทำนายว่าบุคคล แต่ละคนจะเลือกที่มีผลตอบแทนที่สูงที่สุด

3.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮอรัคเบิร์ก

เฮอรัคเบิร์ก (Herzberg. 1966 : 15-16) ได้ทำการทดลองโดยการสอบถามผู้ปฏิบัติงานประมาณ 20 คน ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ผลจากการสอบถาม เฮอรัคเบิร์ก ได้แบ่งปัจจัยหรือองค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.3.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าจะได้รับการทำงาน ถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน แต่ถ้ามีก็ไม่ถึงกับก่อให้เกิดความพอใจ ทั้งนี้ เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเขาจะต้องการได้รับอยู่แล้ว ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene factors) นี้แบ่งออกเป็น

- 1) นโยบายและการบริหาร
- 2) วิธีการบังคับบัญชา
- 3) เงินเดือน
- 4) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ
- 5) สภาพการทำงาน

- 6) ความมั่นคงของงาน
- 7) สถานภาพ
- 8) ชีวิตส่วนตัว คือ องค์การจัดสภาพให้คนใช้ชีวิตส่วนตัวบ้าง

3.3.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยเหล่านี้ ถึงจะไม่มีผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้ามีก็จะก่อให้เกิดความพอใจขึ้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจนี้ ได้แก่

- 1) ความสำเร็จในการทำงาน
- 2) ตั๋วงาน
- 3) การได้รับการยอมรับ
- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) ความก้าวหน้า

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการบริการบนพื้นฐาน นโยบายและระเบียบขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับ การบริการหรือการให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้
 สุมนา อูโยโพธิ์ (2550 : 14) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมประ โยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมขึ้นกับการขายสินค้า

วีระพงษ์ เถลิมาจระรัตน์ (2550 : 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลหนึ่งได้

2. ขอบเขตของการให้บริการ

2.1 องค์ประกอบของการให้บริการ

2.1.1 การให้บริการ หรือบริการสาธารณะในบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้ (เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์. 2536 : 18)

- 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม
- 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5) ช่องทางการให้บริการ
- 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากองค์ประกอบของการให้บริการชี้ให้เห็นว่า การให้บริการนอกจากตัวผู้รับบริการและผู้ให้บริการแล้ว ยังมีปัจจัยรอบข้างอื่นเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน

2.1.2 องค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) องค์ประกอบที่เกิดจากเจ้าหน้าที่

พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่แสดงออกต่อผู้รับบริการขึ้นอยู่กับหลายประการ ดังนี้

- 1.1) ลักษณะทางจิตวิทยา เช่น อารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจ เป็นเกณฑ์
- 1.2) บทบาทเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ บทบาทนี้เป็นแนวทางปฏิบัติ และเป็นสิ่งที่คนทั่วไปคาดหวังว่า ผู้สวมบทบาทจะปฏิบัติด้วยองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ
- 1.3) ทักษะติดต่อผู้รับบริการ เช่น พนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ของโรงแรมเพื่อต่อการตอบคำถามต่าง ๆ ให้แก่ผู้มาพักโรงแรม ทักษะคิดดังกล่าวจะมีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้รับบริการ
- 1.4) ทักษะติดต่อองค์กรและอาชีพ องค์กรเป็นตัวกำหนดความมั่นคงในอาชีพและอนาคตของตัวเจ้าหน้าที่เอง หากเจ้าหน้าที่มีความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพ การยอมรับหรือการร้องเรียนของผู้รับบริการจะมีผลสะท้อนต่ออาชีพของตน เจ้าหน้าที่จะมีแนวโน้ม

การเอาใจใส่ของผู้รับบริการมากกว่าในกรณีที่เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ และการยอมรับหรือการร้องเรียนของผู้รับบริการไม่มีผลต่องานของตน

1.5) พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม อาจเป็นไปได้ที่ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงแสวงหาผลประโยชน์จากผู้รับบริการมากกว่า ผู้มีการศึกษาค่ำ หรืออาจวางตัวเหนือกว่าผู้รับบริการ หรืออาจมีการปฏิบัติที่นุ่มนวลมากกว่า

2) องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ

ปัจจัยที่เกิดจากสภาพการติดต่อระหว่างผู้รับบริการกับองค์การมีอยู่หลายประการซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่องค์กร ได้แก่

2.1) สภาพการทำงานพิจารณาถึงลักษณะสัมพันธ์ภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเองและระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะพบว่าในบรรยากาศซึ่งเจ้าหน้าที่ที่มีความสนิทสนมกลมเกลียวกันดี เจ้าหน้าที่จะมีความมั่นใจในการติดต่อกับผู้รับบริการ

2.2) ระยะเวลา พิจารณาถึงช่วงเวลาที่พบกับผู้รับบริการ และจำนวนครั้งที่ติดต่อกัน โดยหากติดต่อกันระยะสั้นการติดต่อมักเป็นแบบฉาบฉวย แต่หากผู้รับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่บ่อยครั้งย่อมก่อให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคย การให้บริการจึงเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว

2.3) สถานที่ บรรยากาศ มีผลต่อการติดต่อ

2.4) เรื่องที่ติดต่อ ลักษณะการติดต่อจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับการติดต่อนั้น

2.5) วิธีการติดต่อ เป็นการพิจารณาว่าการติดต่อนั้นเป็นไปในรูปแบบใด เช่น การติดต่อส่วนตัว หรือการติดต่อเพื่อชี้แจงในที่ประชุม เป็นต้น

3) องค์ประกอบที่เกิดจากตัวผู้รับบริการ

ตัวผู้รับบริการมีส่วนต่อพฤติกรรมระหว่างกรติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่สำคัญองค์ประกอบหนึ่ง ซึ่งพิจารณาได้ ดังนี้

3.1) ลักษณะทางจิตวิทยา เช่นเดียวกับลักษณะทางจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ ดังกล่าวข้างต้น

3.2) ทักษะติดต่อการติดต่อ ต่อองค์กรและเจ้าหน้าที่เป็นความคิดเห็นที่ผู้รับบริการมีต่อการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ เช่น เห็นว่าการติดต่องานราชการเป็นเรื่องยุ่งยาก ถ้าไม่จำเป็น จะไม่ติดต่ออย่างเด็ดขาด

3.3) สถานะทางสังคม ความแตกต่างทางสังคม หรือเรียกว่า ระยะทางสังคม (Social Distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรกับผู้รับบริการ นับได้ว่ามีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างทั้งสองฝ่าย

3.4) สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ หากผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กันส่วนตัว มีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวกรวดเร็วกว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ซึ่งไม่รู้จักกัน

3.5) ความรู้ความเข้าใจระบบการทำงานขององค์กร โดยปกติผู้รับบริการต่าง ๆ ขององค์กรมากัน มักเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม (ปรัชญา เวสารัชช์, 2550 : 22-23)

2.1.3 การบริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทตามเป้าหมายของการบริการ คือ (ชอุษณะ รุ่งปิจฉิม, 2550 : 17)

1) การบริการทางด้านธุรกิจ (Business service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจ แสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มีมักอยู่ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท และห้างร้านของเอกชน เช่น การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริการเคเบิลทีวี เป็นต้น

2) การบริการสาธารณะ (Public service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินงานโดยราชการ มุ่งประโยชน์สุข และสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ได้แก่ การบริการในหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น สาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งการบริการไฟฟ้านครหลวง

2.2 การให้บริการขององค์กรทั่วไป

อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน (2549 : 50) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลัก ในการให้บริการขององค์กรทั่วไปไว้ ดังนี้

2.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค คือความยุติธรรมในการบริการที่มีฐานคติที่ว่า ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ดังนั้น ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2.2.2 การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะการกำหนดเวลาในการให้บริการที่แน่นอน และให้บริการทันต่อเวลาที่เหมาะสมต่อผู้มารับบริการ

2.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะหรือจำนวนในการให้บริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

2.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดถือประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานหรือตัวบุคคลผู้ที่ให้บริการ

2.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานให้เจริญก้าวหน้า หรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น คียิ่งขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

3. คุณภาพของการให้บริการ

3.1 คุณภาพของการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้าสามารถพิจารณาจากตัวสินค้าว่าตอบสนองความต้องการเป็นสิ่งสำคัญ ไม่จำเป็นจะต้องคำนึงถึงผลผลิต แต่สำหรับคุณภาพของบริการแล้วจะมีความสำคัญแตกต่างออกไป เนื่องจากลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ (พนิดา คำบุ. 2538 : 21)

3.1.1 บริการเป็นสิ่งจำต้องได้

3.1.2 บริการมีความหลากหลายในตัวเอง

3.1.3 บริการไม่อาจแบ่งแยกได้

3.1.4 บริการไม่อาจเก็บรักษาได้ ทำให้คุณภาพของบริการถูกประเมินจากทั้งกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (Outcome) แต่ผลลัพธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในบางครั้งมีความสำคัญมากกว่าผลของบริการในการประเมินคุณภาพของบริการ

3.2 การสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการให้บริการ ผู้ให้บริการควรรู้หน้าที่ว่าตนกำลังทำอะไรอยู่ จะต้องปฏิบัติอย่างไรต่อผู้มารับบริการ เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้รับและผู้ให้บริการ ซึ่งวิธีการสร้างสัมพันธภาพดังกล่าวสามารถทำได้ ดังนี้

3.2.1 มีความสำนึกในหน้าที่ของตนว่า มีหน้าที่บริการช่วยเหลือประชาชน ในฐานะที่เขาเป็นผู้เสียภาษีอากร ไม่ทำตัวเหนือประชาชน

3.2.2 แสดงความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ

3.2.3 พูดยาด้วยความสุภาพอ่อนโยน

3.2.4 ให้คำแนะนำในสิ่งที่ผู้มาติดต่อไม่รู้ ไม่เข้าใจ หรือแนะนำให้ไปหาคนที่รู้เรื่องราว

3.2.5 เต็มใจให้บริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ไม่เก็บเรื่องราวไว้ในตะกร้า แต่ต้องรีบทำให้เมื่อมีเวลา หรือแม้แต่จะต้องทำในตอนพักกลางวัน หรือกลางคืนเสร็จแล้วนำเสนอผู้บังคับบัญชาชั้น

3.2.6 ทำตัวเป็นกลาง คือ ประสานความเข้าใจระหว่างประชาชนกับฝ่ายข้าราชการ ถ้าหากมีปัญหาต้องรีบช่วยแก้ไข

3.2.7 ปฏิบัติตนต่อผู้มาติดต่อขอความช่วยเหลือจากทางราชการทุกคนด้วยความสุจริตยุติธรรมไม่มีอคติ หรือเห็นแก่สินจ้างรางวัล

3.2.8 เต็มใจรับฟังข้อคิดเห็น การตำหนิหรือวิพากษ์วิจารณ์อย่างอดทน และพร้อมที่จะแก้ไข

3.2.9 พยายามใช้ภาษาพื้นเมืองพูดคุยกับประชาชนในท้องถิ่นนั้น

3.2.10 หากทางไปเยี่ยมเยียนประชาชนหรือหาโอกาสไปร่วมพิธีของประชาชนเสมอ

3.2.11 พยายามตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างสมเหตุสมผล

3.2.12 ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยามประชาชน

3.2.13 ไม่เบียดเบียน หรือสร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน เช่น เรียกรายจ่ายบัตรการกุศลหรือบังคับให้ช่วยงานจังหวัด เป็นต้น

3.2.14 ใช้กลวิธีในการให้บริการประชาชน ดังนี้

1) รับรู้การมาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่ควรแสดงอาการเฉยเมยต่อผู้รับบริการ

2) ยิ้มต้อนรับผู้มารับบริการ ในกรณีที่ไม่ได้ปฏิบัติที่อยู่ยิ้มเป็นการต้อนรับผู้มารับบริการ

3) ตรงเข้าไปทักทายและถามไถ่ปัญหาในกรณีที่สามารรถเดินออกไปได้

4) ควรเรียกชื่อผู้มารับบริการ ถ้ารู้จักชื่อผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดความอบอุ่น

5) แสดงความสนใจผู้รับบริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรให้ความสนใจและแสดงให้เห็นว่ากำลังฟังผู้รับบริการพูด และจดบันทึกข้อความถ้าจำไม่ได้

6) แนะนำชี้แนะตอบปัญหาอย่างชัดเจน หากมีข้อสงสัยที่ตอบไม่ได้ควรจดบันทึกไว้ถามผู้อื่นให้

- 7) บริการด้วยความคล่องแคล่วว่องไว ถ้าช่วยด้วยตนเองไม่ได้ก็พาผู้รับบริการไปหาผู้อื่น
- 8) กล่าวคำขอโทษหากมีบริการล่าช้า
- 9) ถ้าผู้รับบริการไม่มีอุปกรณ์การเขียนมาก็ควรจัดเตรียมไว้ให้ เช่น จัดเตรียมกระดาษ ดินสอ ปากกา ยางลบ ไว้บริการ
- 10) จัดสถานที่นั่งรอไว้ให้สะอาด น่าประทับใจ เช่น มีแจกันดอกไม้ มีเสียงเพลงเบา ๆ ให้ฟัง มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน เป็นต้น
- 11) จัดบริการด้านอื่น ๆ ให้ผู้รับบริการรู้สึกสะดวกสบาย เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหารราคาเขา
- 12) มีสถานที่จอดรถปลอดภัย

3.3 คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

สมิต สัชฌุกร (2550 : 31-32) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ต้องประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ

3.3.1 คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น รูปร่าง หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ คือ

- 1) มีจิตใจรักงานบริการ
- 2) มีความรู้ในงานที่จะบริการ
- 3) มีความรู้หรือตัวสินค้าหรือบริการ
- 4) มีความรับผิดชอบต่องานบริการของตน
- 5) มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน
- 6) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
- 7) มีจิตใจมั่นคง
- 8) มีความคิดสร้างสรรค์
- 9) เป็นคนช่างสังเกต
- 10) มีวิจารณ์ญาณและรอบครอบ
- 11) มีความสามารถในการวิเคราะห์ แยกแยะ

3.3.2 พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกทั่วไป เช่น ผู้ที่มีความรู้สึกดีก็จะมี การกระทำที่ดี พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้

- 1) อธิษาศัยดี
- 2) มีมิตรไมตรี
- 3) เอาใจใส่ในงาน
- 4) วาจาสุภาพ
- 5) กิริยาสุภาพ มารยาทดี
- 6) กระตือรือร้น
- 7) มีวินัย
- 8) ซื่อสัตย์
- 9) รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา
- 10) น้ำเสียงไพเราะ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้และผู้มาติดต่อราชการสามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียวโดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่างๆ หลายแห่งซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐ โดยสามารถที่จะให้บริการร่วมกันทั้งในสถานีสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ นอกจากนี้ยังเป็นการจัดทำสำนักงานบริการเสมือนจริง (Virtual Service Office) ขึ้นเพื่อให้บริการแก่ประชาชนผ่านระบบInternetในเรื่องที่สามารถให้บริการได้บางเรื่อง โดยที่ประชาชนสามารถขอรับบริการได้ตลอดเวลา (Non Stop Service) ทุกสถานที่โดยไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. 2553 : เว็บไซต์)

หลักการในการดำเนินการตามแนวทาง การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และการขอรับบริการตลอดเวลา นั้นจำเป็นต้องอาศัยวิธีบูรณาการระบบการทะเบียนของหน่วยงานเข้าด้วยกัน โดยหน่วยงานต่างๆ ที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องจัดทำระบบฐานข้อมูลการทะเบียนของตนไว้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และสามารถเชื่อมระบบของตนเองเข้ากับระบบข้อมูลของหน่วยงานอื่นได้ ทั้งนี้ประชาชนสามารถแสดงตัวด้วยเลขประจำตัวประชาชนเพื่อขอรับบริการได้

จากแนวคิดของหลักการบริการ ณ จุดเดียวเบ็ดเสร็จนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะภาครัฐ มีความจำเป็นต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบาย ลดภาระค่าใช้จ่าย ซึ่งจะเป็นความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการจากภาครัฐ

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการที่ดี

ในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการไทย ได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานการลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามกรอบ ทิศทางและแนวทางในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงได้กำหนดแนวทางในการบริหารราชการโดยอาศัยหลักการบริหาร ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักการรับผิดชอบตรวจสอบได้ หลักประสิทธิภาพ และหลักคุณธรรม ซึ่งสามารถกำหนดแนวทางการบริหารงานได้ดังนี้ (สำนักมาตรฐานการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ม.ป.ป. : 26)

1. การบริหารราชการที่มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยยึดหลักการบริหารแบบบูรณาการ ซึ่งมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ โดยจะต้องมีการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ทั้งภายในหน่วยงานตนเองและระหว่างหน่วยงาน
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน จัดบริการให้ประชาชนสามารถรับบริการให้แล้วเสร็จในที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก
6. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยจะต้องสร้างระบบการควบคุมตนเอง และมีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดและที่มาของหลักในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงนำมาสู่การสร้างกรอบแนวทางเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ได้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดแนวทางให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีบทบาทในการชี้นำองค์กร มีการบริหารจัดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบกำกับดูแล และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมและชุมชน
2. กำหนดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยให้มีตัวชี้วัดหลักของผลการดำเนินงาน และมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน
3. การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ จะต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน รวมทั้งต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เข้าใจถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น มีการวางแผนปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ
4. การวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการข้อมูล ให้มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ
5. การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้มีการพัฒนาพนักงานหรือบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับระบบงาน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานและบุคลากร
6. การบริหารจัดการกระบวนการ ให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามหลักความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดของหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สามารถสรุปได้ว่า เป็นหลักการที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารกิจการบ้านเมืองให้เป็นไปในทางที่ถูกต้อง ซึ่งโดยรวมๆ จำเป็นต้องยึดถือหลักในการบริหาร คือ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักการรับผิดชอบต่อตรวจสอบได้ หลักประสิทธิภาพ และหลักคุณธรรม จึงจะสามารถบริหารบ้านเมืองให้มีความสุขได้

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ

1. สภาพทั่วไป

1.1 ลักษณะที่ตั้ง สภาพตำบลหนองบัวสันตุ ได้รับประกาศในราชกิจจานุเบกษาจัดตั้งเป็นสภาตำบลเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 ต่อมาได้มี พ.ร.บ.เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ตำบลหนองบัวสันตุ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของที่ว่าการอำเภอขามเฒ่า มีระยะห่างประมาณ 12 กิโลเมตร ตั้งอยู่หมู่ที่ 12 บ้านหนองกงศรี ตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง โดยมีอาณาเขตดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ	ติดตำบลคงเมือง, บ้านกู่ อำเภอขามเฒ่า, ตำบลหัวดง อำเภอนาดูน
ทิศใต้	ติดตำบลลานสะแก อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย
ทิศตะวันออก	ติดตำบลนาสีนวล อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย
ทิศตะวันตก	ติดตำบลขามเฒ่า อำเภอขามเฒ่า

1.2 ลักษณะภูมิอากาศ

มี 3 ฤดูคือ	ฤดูร้อน ตั้งแต่เดือน มีนาคม - เมษายน
	ฤดูฝน ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม - ตุลาคม
	ฤดูหนาว ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน - กุมภาพันธ์

1.3 เขตการปกครอง

หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ มี 12 หมู่บ้าน สมาชิกสภา 24 คน พนักงานส่วนตำบล 9 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 13 คน พนักงานจ้างทั่วไป 6 คน

1.4 ขนาดและเขตการปกครอง

ตำบลหนองบัวสันตุ มีพื้นที่ประมาณ 32.67 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 20,421 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 13.47 ของอำเภอขามเฒ่า มีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,058 คน จำนวน 1,071 หลังคาเรือน เป็นชาย 2,569 คน เป็นหญิง 2,489 คน

1.5 วิสัยทัศน์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ

พัฒนาเศรษฐกิจอย่างพอเพียง เสริมสร้างบ้านเมืองน่าอยู่พร้อมแหล่งเรียนรู้ การศึกษา ประเพณีวัฒนธรรม สินค้าเกษตรกรรมอย่างยั่งยืน ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา พลิกฟื้นทรัพยากรธรรมชาติ

2. ด้านเศรษฐกิจ

2.1 ด้านอาชีพ

2.1.1 การปลูกพืชไร่ เกษตรกรจะปลูกพืชในฤดูแล้ง เช่น มันสำปะหลัง ข้าวโพด ปอ ถั่วลิสง

2.1.2 การปลูกไม้ผล ส่วนมากเกษตรกรจะปลูกตามบ้าน เช่น มะพร้าว ขนุน น้อยหน่า กล้าย ฝรั่ง ส่วนมากเป็นการปลูกเพื่อบริโภคและจำหน่ายบ้างเล็กน้อยเพื่อเป็น รายได้เสริม

2.1.3 การปลูกพืชผัก เช่น ถั่วฝักยาว หอม กระเทียม ส่วนใหญ่ปลูกไว้ บริโภคเอง

2.2 ด้านการเลี้ยงสัตว์

ไม่มีเกษตรกรเลี้ยงสัตว์เป็นอาชีพหลัก แต่เลี้ยงไว้เพื่อเป็นอาชีพเสริม เท่านั้น เช่น โคเนื้อ กระบือ สุกร ไก่พื้นเมือง การเลี้ยงปลา นอกจากนี้ยังประกอบอาชีพรับจ้าง ซึ่งมีทั้งรับจ้างประจำและชั่วคราว หลังฤดูเก็บเกี่ยวในไร่นา และประชากรหนุ่มสาวอายุระหว่าง 15-30 ปี ส่วนใหญ่เดินทางเข้าทำงานที่กรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียง นอกจากนั้นยังมีการ รับจ้างภายในตำบลและตำบลใกล้เคียง ส่วนใหญ่เป็นด้านการเกษตร เช่น เกี่ยวข้าว ปักคานา ขุดดิน คายหญ้า แต่ระยะเวลาในการทำงานสั้นมากประมาณ 1-2 เดือนเท่านั้น

3. ด้านสังคม

3.1 ด้านการศึกษา มีโรงเรียนสังกัด สพฐ. 1 แห่ง เปิดสอนระดับอนุบาล ถึงระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาเปิดสอนระดับชั้นอนุบาล ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 2 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กก่อนเกณฑ์ 4 แห่ง เปิดสอน เพื่อ เตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียน

3.2 มีสถานีอนามัย จำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่บ้านหนองบัวสันตุ หมู่ที่ 2 และ บ้านหนองแวง หมู่ที่ 7 มีเจ้าหน้าที่ รวม 5 คน

3.3 การศาสนาและวัฒนธรรม มีวัดอยู่ 7 แห่ง สำนักสงฆ์ 1 แห่ง

3.3.1 วัดหนองบัวสันต	หมู่ที่ 1 สร้างเมื่อ พ.ศ. 2531
3.3.2 วัดหนองบัวใต้	หมู่ที่ 3 สร้างเมื่อ พ.ศ. 2488
3.3.3 วัดโพธิ์ชัย (วัดบ้านหนองแวง)	หมู่ที่ 7 สร้างเมื่อ พ.ศ. 2482
3.3.4 วัดโพธิ์ชัย (วัดบ้านหนองพุก)	หมู่ที่ 9 สร้างเมื่อ พ.ศ. 2542
3.3.5 วัดบ้านหนองขุน	หมู่ที่ 6 สร้างเมื่อ พ.ศ. 2489
3.3.6 วัดบ้านเหล่าจิว	หมู่ที่ 10 สร้างเมื่อ พ.ศ. 2512
3.3.7 วัดบ้านหนองรูแซ่	หมู่ที่ 4 สร้างเมื่อ พ.ศ. 2513
3.3.8 สำนักสงฆ์วัดป่าหนองแวงเหนือ	หมู่ที่ 7

3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีป้อมยามตำรวจ 1 แห่ง

4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

4.1 ด้านคมนาคม

- 4.1.1 มีถนนลาดยาง
- 4.1.2 ถนนคลอนกรีตเสริมเหล็ก
- 4.1.3 ถนนลูกรัง
- 4.1.4 ถนนดิน

4.2 การติดต่อสื่อสาร

หอกระจายข่าว 12 หมู่บ้าน 12 แห่ง

4.3 ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

- 4.3.1 มีไฟฟ้าร่วมกับอำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม 1 แห่ง
- 4.3.2 มีประปาหมู่บ้าน 19 แห่ง

5. ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

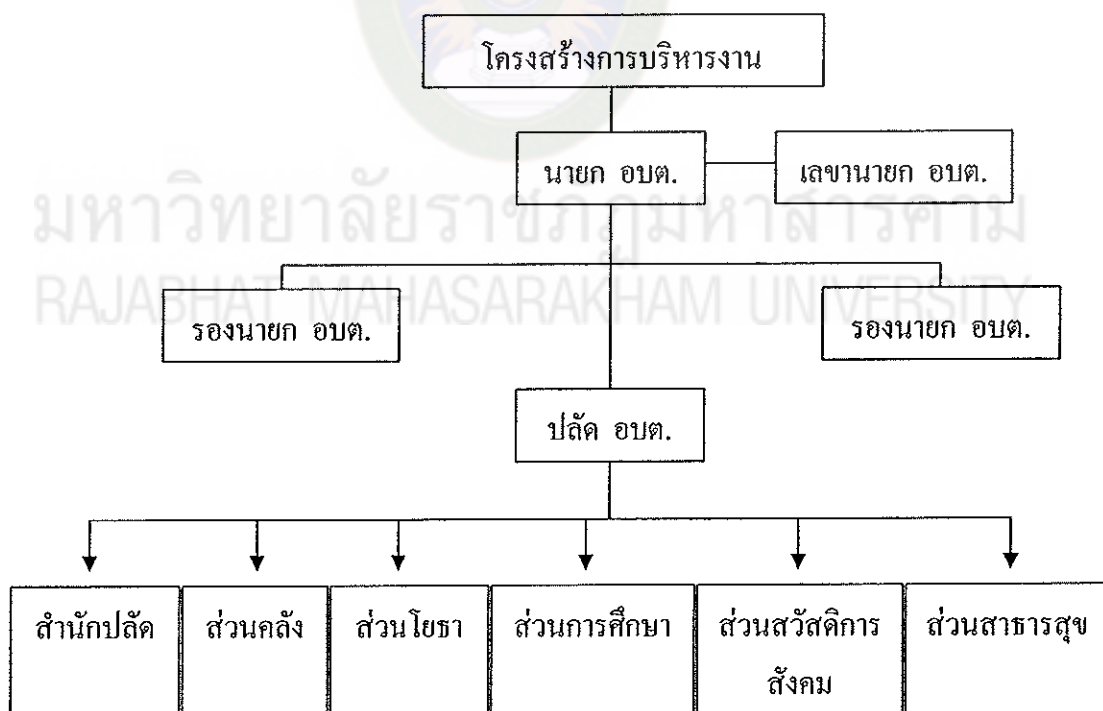
- 5.1 ทรัพยากรดิน พื้นดินส่วนมากเป็นดินร่วนมีแร่ธาตุและสารอินทรีย์อยู่เป็นจำนวนมาก ความอุดมสมบูรณ์ของดินดี
- 5.2 ทรัพยากรป่าไม้ ส่วนมากจะเป็นไม้ที่ปลูกเอง
- 5.3 ทรัพยากรน้ำ ที่เกิดจากลำห้วย หนอง คลอง บึง
- 5.4 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต ยังไม่มีที่ดินสำหรับทิ้งขยะ เป็นของตนเอง ได้ใช้ที่ดินของส่วนบุคคลทิ้งขยะ โดยอาศัยวิธีการฝังกลบและเผาทำลาย ในที่กลางแจ้ง

5.5 การกำจัดน้ำเสีย ชุมชนในตำบลหนองบัวสันตุกำจัดน้ำเสีย โดยวิธีการปล่อยทิ้งในที่ของตนเอง ยังไม่มีบ่อกำจัดน้ำเสีย

6. โครงสร้างและกระบวนการบริหารงาน

โครงสร้างอัตรากำลังของตำบลหนองบัวสันตุ มีพนักงานข้าราชการ จำนวน 9 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน ลูกจ้างตามภารกิจ 13 คน พนักงานจ้างทั่วไป 6 คน โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานทั้งหมด รองจากนายก อบต. ซึ่งประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

- 6.1 สำนักปลัด
- 6.2 ส่วนคลัง
- 6.3 ส่วนโยธา
- 6.4 ส่วนการศึกษา
- 6.5 ส่วนสวัสดิการสังคม
- 6.6 ส่วนสาธารณสุข



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ. 2552 : 3

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุกิจ อรรถหารด (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตองค์การปกครองส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านเศรษฐกิจ ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ความพึงพอใจระหว่างความคิดเห็นของประชาชนใน 6 หมู่บ้าน ไม่แตกต่างกัน

ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-45 ปี สมรสแล้วและยังไม่มีบุตรจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5-6 คน จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ย 3,000-5,000 บาท ประกอบอาชีพค้าขาย และรับจ้าง ผลการศึกษา การรับรู้บริการของประชาชนพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่จะรับรู้งานที่ตนได้สัมผัสโดยตรง อาทิ งานด้านการส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม ที่มีการรับรู้มากที่สุด และรับรู้งานบริการทั่วไปน้อยที่สุด สำหรับด้านความพึงพอใจ ของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในกลุ่มงานสาธารณสุขปโลกในระดับปานกลาง กลุ่มงานสาธารณสุข การส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม และกลุ่มงานบริการทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับมากเท่ากัน สำหรับการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนบุคคลกับการรับรู้ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา รายได้ อาชีพ ไม่มีผลต่อการรับรู้ ส่วนความพึงพอใจของประชาชน พบว่า เพศ สถานภาพ รายได้ อาชีพ ไม่มีผลต่อ ความพึงพอใจเช่นกัน ยกเว้น อายุ และการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ทิวา ประสุวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเชียงราย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับ ปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนตำบลบ้านแลงที่มีเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ และกลุ่มสมาชิกแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนตำบลบ้านแลงที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

พัฒนา ทองไสย (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน ภาพรวมในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับสูงด้านการจัดหารายได้ แต่มีความพึงพอใจในระดับต่ำในด้านที่เหลือเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความพึงพอใจด้านการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการบริหารงานเทศบาล ด้านการปฏิบัติตามนโยบายหาเสียง ด้านการพัฒนาท้องถิ่น และด้านสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประชาชนที่มีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจการบริหารงาน ของคณะผู้บริหารเทศบาลภาพรวมสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ประชาชนเพศชายและหญิง ประชาชน ที่มีระดับอายุมีอาชีพ และระดับรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลไม่แตกต่างกัน

คงพัทธ์ ไชรัมย์ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่มีการประกอบอาชีพรับจ้าง และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่ไม่มีกลุ่มสมาชิก และเคยมาใช้บริการที่ อบต.นาป่า ส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ และมีบ้านอยู่ห่างจาก อบต.เป็นระยะทางระหว่าง 1-5 กม. ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.นาป่า ในด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง

วิสูตร จงชูวนิชย์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือ ต่อการบริหารงานเทศบาลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านป้องกันและระงับโรคติดต่อ และด้านการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการพัฒนาทางบกและทางน้ำ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ

และผู้พิการและด้านการปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ของเทศบาล ตามกฎหมายและนโยบายของรัฐ ประชาชนเห็นด้วยในระดับปานกลาง และประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 9 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

จินตนา คงเหมือนเพชร (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัดตานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัดตานี อยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ รายได้ และเขตตำบลที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาล โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ธนกร สุริยะกระจำจ่า (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารงานของ อบต.รอบเวียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับ ปานกลางต่อการบริหารงาน และประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่ำต่อรูปแบบการจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของ อบต.รอบเวียง และปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ ที่แตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงาน และที่มีต่อรูปแบบการจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานด้านการปฏิบัติตามนโยบาย เกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะ ในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบสาธารณูปโภคของ อบต.รอบเวียง

วาสนา วสิกรณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา 5 ปี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพโครงสร้างพื้นฐานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพเศรษฐกิจ ด้านสภาพสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติและด้านการเมืองการบริหาร มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จำแนกตามสถานภาพของประชาชน เพศ วุฒิการศึกษา รายได้/เดือน และถิ่นที่อยู่อาศัย โดยรวม และรายด้านทุกด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเปรียบเทียบความ พึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านสภาพโครงสร้างพื้นฐาน และด้านสภาพสังคมพบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรัญญา บุญदानนท์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา

พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาย ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานอยู่ในระดับสูง ในด้านหลักนิติธรรม ด้านการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้านหลักคุณธรรม ด้านประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ด้านหลักการมีส่วนร่วมและด้านหลักความรับผิดชอบยกเว้นด้านหลักความคุ้มค่า และด้านหลักความโปร่งใสมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาย ได้แก่ อายุ ความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

จิตรกร ว่องประเสริฐ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนุน อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ด้านของการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ความแตกต่างทางด้านข้อมูลส่วนตัวที่มีผลต่อความแตกต่างของเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ มีผลต่อความ พึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรค ส่วนใหญ่ พบว่าปัญหาและอุปสรรคในระดับที่น้อย ด้านข้อเสนอแนะ จากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าขนุน อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี เห็นว่าสิ่งที่ควรปรับปรุง และพัฒนาคือ ให้มีไฟฟ้า ประปา จัดหาที่นั่งสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ให้เพียงพอ เจ้าหน้าที่บริการ ด้วยรอยยิ้ม และเป็นมิตรให้มากกว่านี้ในทุกสถานการณ์ จัดขึ้นให้มีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน