

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการ ศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. บริบทของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย
5. ความเป็นมาของผู้ใหญ่บ้าน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษคือ “ Satisfaction ” โดยมีนักวิชาการให้คำจำกัดความ หรือความหมายของ “ ความพึงพอใจ ” ไว้ ดังนี้

กิตติมา ปรีดีดิลก (2524 : 321 - 322) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก ชอบพอ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและการได้รับการตอบสนองความต้องการ

มณี โพธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายว่า ความพึงใจ เป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีต่อบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

สมชัย เลิศพิจิวิงส์ (2544 : 35) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกดีกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ

ชัยณรงค์ ตั้งอำพรทิพย์ (2547 : 24) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ หรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้นเกิดขึ้นจากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายได้รับการตอบสนองหรือไม่

จินตนา จันทักด (2548 : 15) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความคิดเห็น หรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

เดวิด และริชาร์ด (David and Richard. 1962 : 77 ; อ้างอิงใน ทิพย์อักษร จันทรศิริ. 2546 : 10) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง

ฮิลการ์ด และเออร์เนสต์ (Hilgard and Ernest. 1971 : 349 ; อ้างอิงใน ทิพย์อักษร จันทรศิริ. 2546 : 10) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความพอใจตามลำดับ

ฮาร์เวย์ (Havey. 1978 : 122 ; อ้างอิงใน มานะ อินพิทักษ์. 2539 : 14) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพอารมณ์ ความรู้สึก พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็เมื่อนั้นตอบสนองความต้องการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Theory of Gratification)

เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่ามนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้นและความต้องการของมนุษย์มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูง ๆ ถ้าความต้องการในขั้นต้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจเสียก่อน (สมิต สัจฉกร. 2542 : 10)

มาสโลว์ ได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้นไว้ดังนี้

1.1 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะหมดไป และจะมีความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้จะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตายไม่มีที่สิ้นสุด

1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

1.3 ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที มาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ โดยเรียงลำดับความต้องการจากขั้นต่ำสุด จนถึงขั้นสูงสุด ดังนี้

1.3.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นที่ถือว่าสำคัญที่สุด เพื่อความอยู่รอดของมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม อากาศ การนอน การขับถ่าย ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายนี้ หากกล่าวในแง่องค์การธุรกิจอุตสาหกรรมอาจตอบสนองได้ด้วยค่าจ้างงานที่เพียงพอแก่การครองชีพ การแจกชุดทำงาน การมีรถรับส่งพนักงาน เป็นต้น ถ้าต้องการในสิ่งต่างๆ ดังกล่าวขาดหมดทุกอย่าง สิ่งที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรมมากที่สุดคือ ความต้องการอาหาร ทรายใดที่คนยังมีความหิว ทรายนั้นจะยังไม่มีความต้องการในเรื่องอื่นอีกเลย แม้กระทั่งความปลอดภัย

1.3.2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Security and safety need) เมื่อต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคงและความปลอดภัยจะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมมนุษย์ ความต้องการทางด้านความมั่นคงและความปลอดภัยเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการป้องกันอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย จิตใจ ความรู้สึกปลอดภัยจากความวิตกกังวล ความต้องการที่จะอยู่ในระเบียบ ความต้องการกฎหมายคุ้มครอง ความเข้มแข็งของผู้คุ้มกัน และความสูญเสียทางเศรษฐกิจและเมื่อพิจารณาในทัศนะของการปฏิบัติงานในองค์การแล้วพนักงานจะมีความต้องการทางด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.3.3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการในสองขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชนิดนี้คือ ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ความเข้าใจจากเพื่อน ความต้องการที่จะเข้าร่วม

เป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ และได้รับการยอมรับจากสมาชิกที่อยู่ในองค์กรนั้นๆ คนทุกคนมีความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มที่ตนเองจะต้องเกี่ยวข้องกับ ไม่มีใครทนได้ถ้ารู้สึกว่าจะไม่ได้การยอมรับจากกลุ่ม มนุษย์ทุกคนอยากได้รับความรักจากคนอื่น อยากเป็นเจ้าของคนอื่น และในขณะเดียวกันก็อยากให้ตนเองเป็นที่รักของใครสักคนหนึ่ง ถ้ารู้สึกว่ามีใครรัก จะรู้สึกเหงา ว่าเหว่ เปล่าเปลี่ยวและถูกทอดทิ้ง หรือไม่รู้ว่าจะรักใคร ความต้องการชนิดนี้คนที่ขาดมากก็ยิ่งต้องการมาก

1.3.4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ มีชื่อเสียงและได้รับการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการที่จะรู้สึกว่าตนเองมีค่าทั้งในสายตาของตนเอง และในสายตาของผู้อื่น คนที่ยอมรับนับถือตัวเอง มองเห็นคุณค่าและความสามารถในตนเองนั้นมี 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นคนที่มองเห็นคุณค่าในตนเอง และมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย คนประเภทนี้จะเป็นคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองให้ความร่วมมือ และเป็นมิตรจะเป็นคนที่มีลักษณะยอมรับคนอื่น เห็นคุณค่าและศักดิ์ศรีในตัวผู้อื่นเช่นเดียวกับที่มีต่อตนเอง ดังนั้น จึงเป็นผู้ที่สร้างสัมพันธภาพได้ดี เพราะไม่มีลักษณะข่มขู่ คนประเภทนี้มอบหมายงานให้ผู้อื่นแล้ว จะวางใจเพราะคิดว่ามีความสามารถที่จะทำเช่นเดียวกับตน ลักษณะที่สอง เป็นคนที่มองเห็นคุณค่าในตนเอง แต่รู้สึกไม่ค่อยมั่นคงปลอดภัย คนประเภทนี้จะไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หรือผู้ที่อ่อนแอกว่า จะมีลักษณะข่มขู่มากกว่า ทั้งนี้เนื่องมาจากความรู้สึกที่ไม่ค่อยมั่นคงปลอดภัยนั่นเอง ดังนั้นจะเป็นคนที่มีลักษณะค่อนข้างมั่นใจในตนเองเห็นคุณค่าในตนเองฝ่ายเดียว โดยไม่ค่อยยอมรับหรือเห็นคุณค่าในตัวผู้อื่นเป็นคนที่สร้างสัมพันธภาพได้น้อยกว่าพวกแรก คนประเภทนี้เมื่อมอบหมายงานให้ผู้อื่นแล้ว จะไม่ค่อยไว้วางใจเพราะจะคิดว่าไม่มีใครมีความสามารถทำได้ดีเท่าตนเอง สำหรับบุคคลที่ไม่ได้รับการตอบสนองในความต้องการด้านนี้เพียงพอ จะมีความรู้สึกต่ำต้อย ไร้ค่า อ่อนแอ สิ้นหวัง ตนเอง ไม่มีความหมาย องค์กรประกอบที่แสดงให้เห็นว่าได้รับการยกย่องนับถือ ได้แก่ การนับถือตนเอง การยอมรับจากผู้อื่นสถานภาพ ตำแหน่ง การได้รับการชมเชย การได้รับความสนใจ การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การรู้สึกมีอำนาจ และความต้องการประสบความสำเร็จ

1.3.5 ความต้องการประจักษ์แจ้งในตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการที่จะแสดงออกซึ่งความสามารถของตนเอง คนจะมีความต้องการที่จะรู้จักตนเองตรงตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ เข้าถึงความสามารถ ความสนใจ ความถนัด และความต้องการของตนเอง โดยไม่มีการปกป้องและบิดเบือน พร้อมทั้งจะเปิดเผยตนเอง พิจารณาตนเองอย่างใจเป็นธรรม ยอมรับได้ทั้งในส่วนที่เป็นข้อบกพร่องของตนเอง เป็นความต้องการที่

จะเป็นคนดีที่สุด สามารถที่จะใช้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่ได้ค่อนข้างเต็มที่ เต็มภาคภูมิ สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นพื้นฐานในการเลือกอาชีพถ้าหากความเข้าใจตนเอง ได้ถูกต้อง เลือกงานถูกก็มีความสุข ทำงาน ได้เต็มความสามารถ แต่ถ้าทำไม่ได้ก็จะเกิดความรู้สึกขัดแย้งระหว่างสิ่งที่ต้องการ และงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา

อาจกล่าวได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ ซึ่งความต้องการแต่ละชั้นอาจได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังมากหรือน้อยต่างกัน

2. ทฤษฎีแมกเคลนแลนด์ (MacCelland Motivation Theory)

แมกเคลนแลนด์ (MacCelland) ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : 68)

- 2.1 ความต้องการความสำเร็จ
- 2.2. ความต้องการมีอำนาจ
- 2.3 ความต้องการความสัมพันธ์

ความต้องการความสำเร็จหรือที่เรียกว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์(Achievement motive) บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีความปรารถนาที่จะทำอะไรให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม พยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มีความสบายใจเมื่อประสบผลสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความล้มเหลว บุคคลเหล่านี้สนใจตำแหน่งผู้บริหาร

อย่างไรก็ตามมนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการ 3 ประเภท เพียงแต่ความต้องการ แต่ละประเภทแตกต่างกัน

3. ทฤษฎี ERG Model

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Need Hierachy Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ชนิด คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : 70)

3.1 ความต้องการเพื่อคงชีวิตรอด (Existence needs) ซึ่งรวมถึงความต้องการสิ่งของและความต้องการต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ เงิน และสภาพที่ดีในการทำงาน เป็นต้น และความต้องการชนิดนี้สามารถเทียบได้กับความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) และความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย

3.2 ความต้องการสัมพันธ์ไมตรี (Relatedness needs) หมายถึงความต้องการที่อยากจะเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือ

ผู้ได้บังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งความต้องการชนิดนี้ของอันเดอร์เฟอร์เป็นการรวมลักษณะของความต้องการทางสังคม (Social needs) และความต้องการมีเกียรติยศ และมีคุณค่า (Esteem needs) ของมาสโลว์เอาไว้

3.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs) หมายถึง ความต้องการมีความคิดสร้างสรรค์หรือได้รับประโยชน์จากตนเอง และสิ่งแวดล้อม บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในความต้องการนี้เมื่อเขาได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่และได้พัฒนาความสามารถของตนเองและความต้องการชนิดสุดท้ายของอันเดอร์เฟอร์นี้เป็นลักษณะของการรวมความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ในส่วน of ความต้องการมีเกียรติยศและคุณค่า (Esteems needs) และความต้องการประจักษ์แจ้งในตนเอง (Self-actualization needs) ไว้ด้วยกัน

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542 : 38-40)

4.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4.2 การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงผลักดันให้มีความต้องการตามมา

4.3 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความความพึงพอใจง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ดี ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรม การบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมการบริการ

เกี่ยวกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้
 ลีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้ว
 ไม้ของกระดาษ จดหมาย ของ สลากสินค้า เป็นต้น

4.5 กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการเป็น
 ส่วนสำคัญในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพการจกระบบการบริการส่งผลให้
 การปฏิบัติงาน บริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่าง
 ถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรวจ
 ห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน เป็นต้น

5. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

มิลเลท (Millet, 1954 : 397 - 400) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึง
 พอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้
 จากสิ่งต่อไปนี้

5.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง
 ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่า
 เทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะ
 ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

5.2 การให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว (Timely service) หมายถึง ในการรับ
 บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
 ภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาและจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่
 ประชาชน

5.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการ
 สาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท
 เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่
 ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

5.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการ
 ทุกงานติดต่อกันจนกว่าจะแล้วเสร็จ กรณีมีความจำเป็นต้องมีการชี้แจงให้ผู้รับบริการได้ทราบ
 และมีการให้บริการในโอกาสต่อไปอย่างรวดเร็ว

5.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จากความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ดังได้กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเป็นการทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี รู้สึกพอใจ และมีแรงจูงใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 46) ได้กล่าวว่า การบริการ คือสิ่งที่จำเป็นต้องไม่ได้ เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

สุมนา อยู่โพธิ์ (2532 : 48) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขาย และสนองความพอใจแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

จากความหมายการบริการที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า การบริการ (Service) คือ กระบวนการการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 35) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งได้นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่างๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกต่อปากต่อปาก และการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้าจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับ การบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

2. ความสำคัญของการบริการ

ทราวยทอง วรธรรมพิศิษฐ และปภาดา กันทะอินทร์ (2546 : 5-7) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการแปดรูปและการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิต และการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มีอยู่มากมายในรูปแบบของการจัดการการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า บริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษา มาตรฐานของบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุดเพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

2.1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการบริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งการให้บริการที่เป็นที่ ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2.2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการ จำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสำคัญ

สนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ ของการบริการ กล่าวคือ

2.2.2 ช่วยเพิ่มกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้าง ผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้น ในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่ง ได้ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2.2.3 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจการดำเนินธุรกิจแทบทุกประเภท การบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อ ตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้า ตัดสินใจและเกิดการพูดกันต่อ ๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (Words of mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.2.4 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจธุรกิจใดที่คำนึงถึง ความสำคัญของการบริการ และส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตกลงใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้น โดยไม่มีการลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.2.5 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานพบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจ ไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลว และส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วนสำคัญต่อ

การรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นนาน ๆ หรือในทำนองเดียวกัน พนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบผลสำเร็จ

2.3 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ

การขยายตัวทางอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.3.1 ช่วยให้มีอาชีพ และรายได้ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการ ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการ และความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.3.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขายโดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ก่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพในการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขในการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค และการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ มากมายในการจัด การวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นอย่างดี การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจังจึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

3. ลักษณะของการบริการที่ดี

สมนา อยู่โพธิ์ (2532 : 48-61) ได้กล่าวว่า การบริการมีลักษณะสำคัญอยู่

4 ประการ คือ

3.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะได้รับบริการ

3.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้น ได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายของบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

3.3 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.3.2 สร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

3.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนบริการอื่น ๆ ถ้าความต้องการมีสม่าเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่หรือไม่มีลูกค้า

4. หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542 : 173-176) ได้ให้ความคิดเห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและหลักการให้บริการว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

4.1 สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี

และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้ให้บริการไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

4.2 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณค่าของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

4.3 ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4.4 เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้

4.4.1 ทำด้วยความเต็มใจ การให้บริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานให้บริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักเกิดเป็นผลดี

4.4.2 ทำด้วยความรวดเร็วผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกตัญญูในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

4.4.3 ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักการของการให้บริการว่า

การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการตอบสนองความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4.4.4 ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดี หรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกมาให้คนต่างๆเห็นว่าเราให้บริการให้เป็นพิเศษ แก่บางคนก็เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลเพียงบุคคลเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนจำนวนมาก เราอาจพูดพ้อได้ยากกับลูกค้า บางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องการแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

4.4.5 ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ ลักษณะเด่นๆของบริการที่ดีตามที่อธิบายข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่งหลายอย่าง ที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งขึ้นอีก เช่น การแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการที่น่ารัก และความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

5. การบริการและคุณภาพของการบริการ

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540 : 31) ได้กล่าวว่า การให้บริการลูกค้า (Customer service) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าเกิดความสัมพันธ์ระยะยาวที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยส่งเสริมการทำงานของส่วนประสมทางการตลาดอื่นๆของกิจการด้วย ในปัจจุบันธุรกิจต่างๆกำลังหันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยที่สำคัญหลายประการ เช่น ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า และสถานการณ์ในการแข่งขัน

คุณภาพการบริการ “Quality” แบ่งออกได้หลายประเภทตามความยากง่ายในการประเมินผลิตภัณฑ์และการบริการของลูกค้า และการพิจารณาจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรือกระบวนการในการให้บริการเป็นหลัก แต่ไม่ว่าเราจะแบ่งประเภทของคุณภาพด้วยหลักการอย่างไรก็ตามคุณภาพจะต้องถูกกำหนดขึ้นจากความคิดเห็นของลูกค้า จากการศึกษาวิจัยพบว่า “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality=PSQ) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการดำเนินงานของกิจการ

5.1 การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจ

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540 : 14) แสดงทัศนะว่า การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจนั้น เป็นเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการบริการที่คาดหวัง และการบริการที่ได้รับ หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจ และประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง ดังนั้นความแตกต่างของการบริการที่คาดหวังและการบริการที่ได้รับจึงแบ่งออกเป็น 5 ประการ ที่เป็นสาเหตุของการให้บริการที่ล้มเหลว ได้แก่

5.1.1 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายบริหาร ในบางครั้งผู้บริหารไม่อาจทราบที่ ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อการบริการขององค์กรอย่างไรและอาจไม่ทราบว่า การให้บริการหนึ่งๆควรมีลักษณะอย่างไรจึงจะสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค

5.1.2 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารกับ การกำหนดมาตรฐานของการให้บริการ ผู้บริหารอาจจะมีการรับรู้ถึงความคาดหวังของผู้บริโภคไว้ว่าอะไรคือสิ่งที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพ แต่อาจมีปัญหาเกิดขึ้นจากข้อจำกัดหลายๆ ด้าน เช่น ข้อจำกัดในทรัพยากรบุคคล สภาพการตลาดและความบกพร่องของผู้บริหารเอง

5.1.3 ความแตกต่างระหว่างมาตรฐานของการให้บริการจริง ถึงแม้ว่าจะมีการกำหนดมาตรฐานตลอดจนแนวทางต่างๆ ในการให้บริการอาจจะไม่มีการกำหนดมาตรฐานตลอดจนแนวทางต่างๆ ในการให้บริการแต่ละบริการอาจจะไม่มีคุณภาพเพียงพอ ปัญหานั้นอาจเกิดมาจากการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีหน้าที่ในการให้บริการปฏิบัติงาน ไม่ได้มาตรฐาน หรือจากความสม่ำเสมอ

5.1.4 ความแตกต่างระหว่างการให้บริการจริง กับการโฆษณา ประชาสัมพันธ์การ โฆษณาประชาสัมพันธ์ตลอดจนการสื่อสารต่างๆต่อผู้บริโภคในลักษณะที่เกินจริง โดยไม่สามารถให้การบริการหรือปฏิบัติตามคำโฆษณาที่ได้สื่อสารออกไปได้และอาจเกิดจากการประสัมพันธ์ไม่พอเพียงจึง ไม่เข้าถึงผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่ดีขององค์กร

5.1.5 ความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค จากการสัมภาษณ์แบบจำกัดประเด็น (Focus group interview) ในกลุ่มผู้ใช้บริการพบว่าคุณภาพของการบริการที่ผู้บริโภคต้องการ คือองค์กรสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้และยังให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในอนาคต หาก

องค์กรไม่สามารถให้บริการอย่างสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค จะส่งผลให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังในการให้บริการและรับรู้ของผู้บริโภค

5.2 การสร้างบริการที่เกิดคุณภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 35) ได้กล่าวว่า การสร้างบริการที่เกิดคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมีลักษณะดังนี้

- 5.2.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้แก่ลูกค้า คำนวณเวลา คือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า
- 5.2.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
- 5.2.3 ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
- 5.2.4 ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเองและวิจารณ์
- 5.2.5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการ โดยการเสนอบริการที่ดีแก่ลูกค้า
- 5.2.6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
- 5.2.7 การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- 5.2.8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
- 5.2.9 การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
- 5.2.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

5.3 องค์ประกอบสำคัญของการจัดการระบบบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542 : 53) ได้กล่าวว่า การจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยให้ผู้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและความคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผู้ที่ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการ ได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้นคุณภาพของการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานบริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดี และความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

5.3.2 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆก็มักจะคาดหวังที่จะ ได้รับบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอหิยาศัย ไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้ที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น คาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะใน

สวนสนุก เพราะคนใช้รู้สึกไม่สบายก็คาดหวังให้ได้รับบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ ผู้ให้บริการควรมีการวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การจงใจ และเจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น

5.3.3 ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังเปลี่ยนแปลงได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ให้ความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ เช่น เมื่อลูกค้าเข้าไปร้านเสริมสวยเพื่อทำผม หากเจ้าของร้านปล่อยให้ลูกค้า รออยู่นานเกินกว่าเหตุ เพราะมีช่างและอุปกรณ์น้อยต้องทำผมให้ทีละคนจนเสร็จ จึงจะลงมือทำให้คนต่อไปได้ ย่อมทำให้ลูกค้าเบื่อและไม่อยากมารับบริการอีกต่อไป ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

5.3.4 ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบ และถูกใจกับบริการที่ได้ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่างๆ กัน และมีวิธีการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี อาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบาๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัยไม่แออัด และสะอาดเรียบร้อย หลังจากจ่ายเงินค่าบริการลูกค้าไม่รู้สึกละอายใจที่จ่ายไป และตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5.3.5 ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมากๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดีแต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่น ย่อมทำให้ลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละน้อยๆ และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปได้ ดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อน โยนและให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในกรณีที่ใครมาก่อนจะได้รับบริการก่อน โดยไม่คว่นตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

5.3.6 ความมีไมตรี (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่สุภาพอ่อน โยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหิยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ได้รับ คุณสมบัตินี้ของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างามมีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อน โยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการนอกจากนี้การพิถีพิถันจัดการสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ให้กับผู้รับบริการ เช่น การช่วยหิ้วกระเป๋าหรือถือสิ่งของที่ลูกค้าหอบพะรุงพะรัง การเรียกชื่อแขกที่มาพักในโรงแรมได้ถูกต้อง การจัดวางดอกไม้หรือการ์ดอวยพรเล็กๆ เขียนคำขวัญวางไว้บนหมอน การยื่นของให้แขกด้วยกิริยาอ่อนน้อมสุภาพและการเสิร์ฟน้ำเย็นๆ หรือบริการผ้าเย็นสำหรับต้อนรับแขกที่มารับบริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้แสดงถึงความเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิดและด้วยน้ำใจของการบริการ

5.3.7 ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจนเนื่องจากบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการรวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในกาตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและการปรับปรุงการดำเนินงาน

บริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานให้หน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

5.4 การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ (2547: 26) ได้กล่าวว่า หน้าที่ของผู้บริการที่ดีมีดังนี้

5.4.1 ความสะอาด สถานที่ทำงานพื้นอาคาร โถง ห้องน้ำ เครื่องมือเครื่องใช้ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาดเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ สรรพชา และดึงดูดความสนใจ

5.4.2 การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงาน เพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลาไม่ควรให้ผู้มาติดต่อเสียเวลารอคอยและถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

5.4.3 การแต่งกายผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ

5.4.4 กริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดีซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ได้ทางหนึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องระวังในเรื่องนี้ให้ดี

5.4.5 นำเสียงเจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงห้าวต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ หรือ ค่ะ ลงท้าย จะก่อให้เกิดโมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

5.5 การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการเป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จึงไม่อาจวัดได้โดยตรงได้ เช่นเดียวกับการวัดทัศนคติซึ่งทัศนคติ (พิพัฒน์ ชารุณนทกร. 2538 : 73-79) หมายถึง ความโน้มเอียงของจิตใจในทางที่ชอบ เห็นด้วย สนับสนุน หรือ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วยไม่สนับสนุนต่อการกระทำหรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อสังคม ทัศนคติเป็นสิ่งที่สังเกตไม่ได้วัดโดยตรงไม่ได้ แต่วัดได้จากความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดทัศนคติเกี่ยวกับความรู้สึกส่วนตัว (Affective variables) เป็นเรื่องของความรู้สึก ชอบ ไม่ชอบอย่างไร พอใจหรือไม่พอใจอย่างไร ซึ่งกล่าวได้ว่า เป็นเรื่องความรู้สึกส่วนตัว ต่างจิต

ต่างใจโดยแท้ มาตรฐานวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) เป็นมาตรฐานวัดแบบหนึ่งที่สามารถใช้วัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าความเที่ยงตรงสูง ตลอดจนสามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่น ๆ สำหรับวิธีการ ได้แก่ การสร้างหรือประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการวัด โดยวัดทัศนคติในประเด็นต่าง ๆ ให้ครบทุกประเด็นแล้วนำเอาคะแนนในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2538 : 137)

5.6 การวัดความพึงพอใจเป็นการวัดทัศนคติหรือความรู้สึก

ถวิล ธาราโกชน (2536 : 76-86) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจสรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจเป็นการวัดทัศนคติหรือความรู้สึก โดยการวัดออกมาในลักษณะของทิศทาง ซึ่งมี 2 ทิศทาง คือทางบวกและทางลบ ทางบวก หมายถึง การประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ดี ชอบหรือพอใจ ส่วนทางลบจะเป็นการประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบหรือไม่พอใจและการวัดในลักษณะปริมาณ ซึ่งเป็นความเข้มข้น ความรุนแรงหรือระดับทัศนคติไปในทางที่พึงประสงค์ ไม่พึงประสงค์นั่นเอง ซึ่งวิธีการวัดมีหลายวิธี เช่น วิธีการสังเกต วิธีสัมภาษณ์ และวิธีการใช้แบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.6.1 วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่น โดยการเฝ้ามอง และจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีที่เก่าแก่และเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน แต่วิธีการนี้เหมาะสมกับการศึกษาเป็นบางกรณีเท่านั้น

5.6.2 วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยต้องออกไปสอบถาม โดยการพูดคุยกับผู้ที่เราต้องการศึกษาหรือกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้าเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

5.6.3 วิธีการใช้แบบสอบถาม วิธีการนี้จะใช้แบบสอบถามที่มีข้อความหรือคำอธิบายไว้เรียบร้อยแล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนตอบมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักจะใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้มากที่สุดในการวัดแบบที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตรฐานวัดแบบลิเคิร์ต ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่แสดงความรู้สึก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

บริบทของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

1. ประวัติที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย

อำเภอเมืองหนองคาย สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการในส่วนภูมิภาค ตั้งเป็นอำเภอตั้งแต่ปี พ.ศ. 2437 ผู้ดำรงตำแหน่งนายอำเภอเมืองหนองคายคนแรก คือ รองอำมาตย์โท พระบริบาลภูมิจิต (นายหนูเถื่อน (สอ) ณ หนองคาย) และมีผู้ดำรงตำแหน่งนายอำเภอต่อมารวม 45 คน คนที่ 45 ปัจจุบัน คือ นายสิริรัฐ ชุมอุปการ นายอำเภอ(เจ้าพนักงานปกครอง 9) ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ 25 ม.ค. 2553 ปัจจุบันที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย ตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์ราชการจังหวัดหนองคาย

2. สภาพทั่วไปและเขตการปกครอง ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย

2.1 สภาพทั่วไป

ลักษณะที่ตั้ง ตั้งอยู่บนที่ราบริมฝั่งแม่น้ำโขง และแม่น้ำโขงเป็นแนวเส้นกั้นเขตแดนไทย - ลาว

ลักษณะภูมิประเทศ พื้นที่ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง ตั้งอยู่ริมแม่น้ำโขงซึ่งไหลผ่าน 8 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลเวียงคุก ตำบลปะโค ตำบลกวนวัน ตำบลเมืองหมี่ ตำบลหาดคำ ตำบลหินโงม ตำบลสีกาย และตำบลบ้านเตือ จึงก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการเกษตรกรรมและการอุปโภค บริโภค กับประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณฝั่งแม่น้ำโขง

สภาพภูมิอากาศ อำเภอเมืองหนองคายหนองคายแบ่งได้เป็น 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนตุลาคม
ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์

2.2 เขตการปกครอง มีพื้นที่ทั้งหมด 607.456 ตารางกิโลเมตร ตั้งอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 615 กิโลเมตร มีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับแม่น้ำโขง ยาวประมาณ 60 ก.ม.

ทิศตะวันออก ติดกับอำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย , อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี โดยมีลำน้ำสวยเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศใต้ ติดกับ อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

ทิศตะวันตก ติดกับ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

อำเภอเมืองหนองคายมีทั้งหมด 14 ตำบล 147 หมู่บ้าน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 15 แห่ง ประกอบด้วยเทศบาลตำบล มี 8 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 7 แห่ง จำนวนประชากร มีทั้งหมด 145,244 คน (ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย. 2553 : 18)

2.3 การบริหารราชการในที่ว่าอำเภอเมืองหนองคาย

อำเภอเมืองหนองคาย นอกจากจะอาศัยอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินแล้ว ยังต้องดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.2457 และในอำเภอหนึ่ง ๆ มีเจ้าหน้าที่บริหารงานและดำเนินการปกครอง ดังนี้

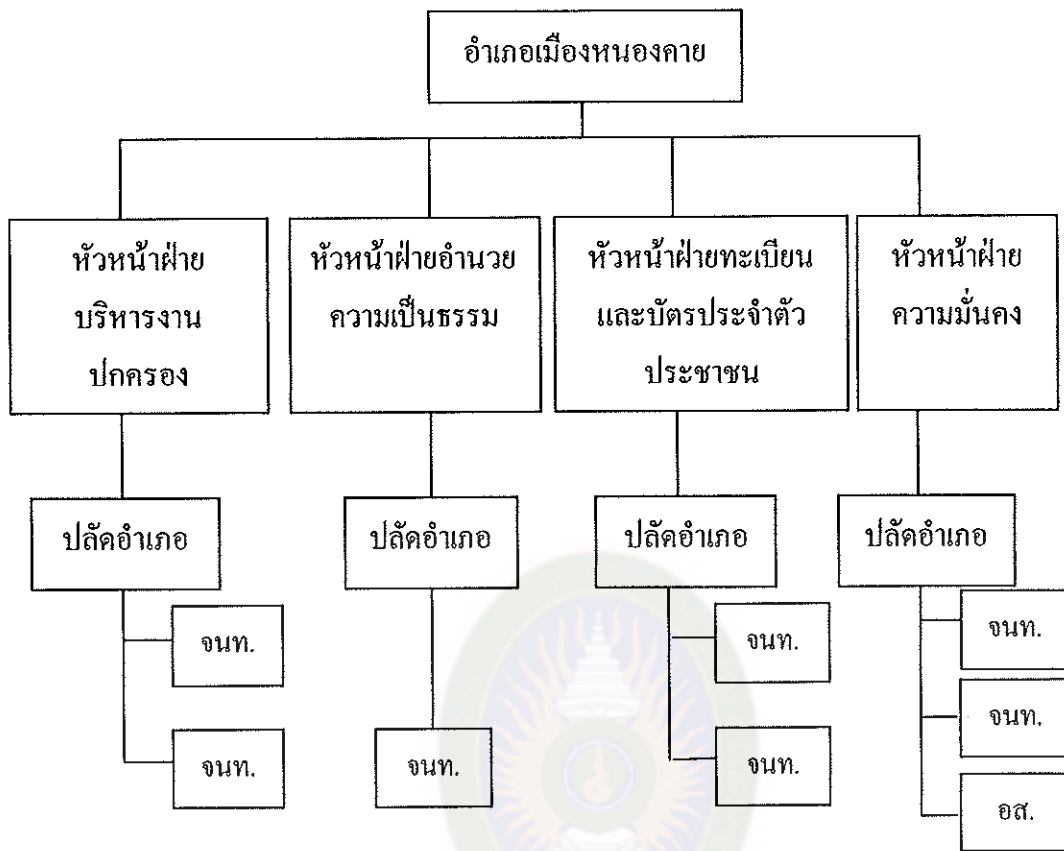
2.3.1 นายอำเภอเมืองหนองคาย

2.3.2 ปลัดอำเภอ

2.3.3. หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ

การแบ่งส่วนราชการระดับอำเภอในกฎหมายได้กำหนดแบ่งส่วนราชการในการบริหารราชการอำเภอออกเป็น 2 ส่วน สำนักงานอำเภอ มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของอำเภอนั้น ๆ โดยมีนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ สำนักงานอำเภอตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการบริหารราชการของอำเภอ และส่วนราชการประจำอำเภอ เป็นไปตามที่กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ได้จัดตั้งขึ้นในอำเภอนั้น ๆ โดยมีหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการในส่วนราชการนั้น ๆ และมีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ

2.4 สำหรับการปฏิบัติงานของที่การทำการปกครองอำเภอเมืองหนองคาย มีโครงสร้างการปฏิบัติงาน ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการปฏิบัติหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย

ที่มา : ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย, 2553 : 18

ภารกิจ หน้าที่ของข้าราชการอำเภอเมืองหนองคาย ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอ ได้แก่ งานในฝ่ายบริหารงานปกครอง ฝ่ายอำนวยความเป็นธรรม ฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายความมั่นคง ดังนี้

2.4.1 ฝ่ายบริหารงานปกครอง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารการ

ปกครองท้องที่ การบริหารงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน การบริหารงานบุคคลของข้าราชการกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ งานการเงินและบัญชี การดูแลรักษาพัสดุครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำการปกครองอำเภอ งานในหน้าที่ของสำนักงานอำเภอ เช่น งานบริหารทั่วไป งานธุรการและสารบรรณ งานเลขานุการนายอำเภอ การจัดทำแผนพัฒนาอำเภอ การจัดทำข้อมูลเพื่อการบริหาร การวางแผน และการประชาสัมพันธ์ การจัดงานรัฐพิธี และงานประเพณีต่างๆ เป็นต้น งานเกี่ยวกับ

การควบคุมกิจการที่มีผลกระทบต่อสังคม การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ โรงแรม และอาชุนี และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.4.2 ฝ่ายอำนวยความสะดวก เป็นธรรมเนียม มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ธรรมเนียม การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมสอบสวนและควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การร่วมชันสูตรพลิกศพในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองการใกล้เคียงข้อพิพาท งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และงานศูนย์ดำรงธรรม การแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.4.3 ฝ่ายทะเบียนและบัตร มีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชนและการทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางด้านการทะเบียนและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2.4.4 ฝ่ายความมั่นคง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ งานกิจการชายแดน งานกิจการผู้อพยพ งานกิจการชนกลุ่มน้อย และสัญชาติ งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง งานการข่าว งานกิจการอาสา รักษาดินแดน งานด้านการสื่อสาร การดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมหรือที่ได้รับมอบหมาย และการปฏิบัติงานหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย (กรมการปกครอง. 2552 : 12-14)

ความเป็นมาของผู้ใหญ่บ้าน

ในชนบทของไทยเราแต่เดิมนั้น มีลักษณะเป็นสังคมที่ประชาชนอาศัยกันเป็นกลุ่มใน แต่ละกลุ่มก็มีหัวหน้าทำหน้าที่เป็นผู้ปกครองคอยดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในกลุ่มอย่างใกล้ชิด ต่อมา เมื่อประชาชนเพิ่มจำนวนขึ้นปัญหาต่างๆ ก็มากขึ้น ความเป็นอยู่ของประชาชนก็เปลี่ยนไป ทำให้อยู่ร่วมกันเป็นหลักแหล่งเป็นชุมชนมากขึ้น มีอาณาเขตแน่นอน และมีแบบแผนการจัดการปกครองอย่างเป็นทางการยิ่งขึ้น

ในสมัยสุโขทัยนั้นแบ่งการปกครองออกเป็นมณฑล แต่ละมณฑลมีเมืองในสังกัดซึ่งแยกออกเป็นเมืองเอก โท ศรี และจัตวา โดยแต่ละเมืองมีการปกครอง ดังนี้

1. เจ้าเมือง (มีตำแหน่งต่างกันตามชั้นของเมือง) ปกครองหลายหมื่นหลังคาเรือนและมีปลัดเมืองเป็นผู้ช่วยนายแขวงหรือนายอำเภอปกครองคนราวหมื่นหลังคาเรือน ขึ้นตรงต่อเจ้าเมือง
2. นายแคว้นหรือกำนัน ปกครองคนราวพันหลังคาเรือน ขึ้นตรงต่อนายแขวง
3. นายบ้านหรือผู้ใหญ่บ้าน ปกครองคนราวร้อยหลังคาเรือน ขึ้นตรงต่อนายแคว้น

ต่อมาสมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นเมืองหลวงของไทยมีหลักฐานปรากฏแน่ชัดว่าได้มีการจัดระเบียบ การปกครองประเทศแยกย่อยลงไปอีก กล่าวคือมีการจัดระเบียบการปกครองท้องถิ่นภายในเมืองหนึ่งๆ ทั้งหัวเมืองชั้นนอก และหัวเมืองชั้นใน โดยแบ่งเมืองออกเป็นแขวง แขวงแบ่งออกเป็นตำบล ตำบลแบ่งออกเป็นบ้าน ซึ่งเป็นที่รวมของหลาย ๆ ครัวเรือน แต่มิได้กำหนดจำนวนคนหรือจำนวนบ้านไว้ นอกจากนี้ยังให้มีผู้ปกครอง โดยเฉพาะ ได้แก่บ้าน มีผู้ใหญ่บ้านซึ่งเจ้าเมืองแต่งตั้งเป็นหัวหน้า เมื่อหลายบ้านรวมกันเป็นตำบลก็มีกำนัน เป็นหัวหน้าและมักได้รับบรรดาศักดิ์เป็น "พัน" และหลายตำบลรวมกันเป็นแขวงก็จะมีหมื่นแขวงเป็นผู้ปกครองหลายแขวงรวมกันเป็น "เมือง" มีผู้รั้งหรือพระยามหานครเป็นผู้ปกครอง เมืองนี้มีลักษณะคล้ายจังหวัดในปัจจุบัน ส่วนแขวงเทียบเท่าอำเภอ การปกครองรูปแบบนี้เป็นหลักที่ยึดถือมาจนกระทั่งถึงสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชการที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ได้มีการแก้ไขปรับปรุงการจัดระเบียบการปกครองของราชอาณาจักรไทยครั้งสำคัญ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการปกครองระดับหมู่บ้านและตำบลนั้น ได้มีการทดลองตั้งผู้ใหญ่บ้านและกำนันขึ้นปกครองหมู่บ้านและตำบลเป็นครั้งแรกที่ อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปี พ.ศ.2435 ทั้งนี้ เพื่อศึกษาปัญหาและหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข ซึ่งการจัดการปกครองหมู่บ้านและตำบลใหม่นี้มีลักษณะแตกต่างจากเดิมหลายประการ

นอกจากทดลองตั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้านแล้ว ยังมีการศึกษาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมโดยดูสภาพท้องถิ่น และความเป็นอยู่ทั่วไปของประชาชนโดยสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ เสนาบดีคนแรกของกระทรวงมหาดไทย ได้เสด็จออกตรวจราชการตามหัวเมืองต่าง ๆ และยังทรงมอบหมายให้หลวงเทศาภิบาลวิจารณ์เดินทางไปดูงานการปกครองของประเทศพม่าและมลายู หลังจากนั้นได้จัดประชุมข้าหลวงเทศาภิบาลเพื่อปรึกษาความเห็นและรับฟังข้อเท็จจริงของแต่ละท้องถิ่น

เมื่อปรากฏว่า โครงการทดลองตั้งถ้ำนันทน์ ผู้ใหญ่บ้านนี้ประสบความสำเร็จด้วยดี จึงได้วางรูปแบบ การปกครองระดับหมู่บ้านตำบลเรียกว่า "การปกครองท้องที่" อย่างเป็นทางการขึ้นเป็นส่วนหนึ่งในการปกครองประเทศ และได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติปกครองท้องที่ ร.ศ.116 ขึ้นใช้บังคับทั่วประเทศ โดยประกาศใช้บังคับเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม ร.ศ.116 (พ.ศ.2440)

หลังจากที่ได้ประกาศพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ ร.ศ.116 มาเป็นเวลานานประมาณ 17 ปี ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 จึงได้ทรงประกาศยกเลิก และประกาศใช้ พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 ขึ้นใช้บังคับแทนและถือเป็นหลักในการจัดระเบียบการปกครองตำบล หมู่บ้าน สืบมาจนทุกวันนี้

1. อำนาจหน้าที่ผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457

ในปัจจุบัน อำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน เป็นไปตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งสามารถจำแนกออกมาได้เป็น 8 หมวด คือ

1.1 การใช้อำนาจหน้าที่ปกครองราษฎร ในการปกครองระดับหมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ที่ได้รับเลือกจากราษฎร ให้ทำหน้าที่ปกครองดูแลทุกข์สุขของราษฎร ผู้ใหญ่บ้านจึงเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ในการแก้ไขปัญหา ปัดเป่าความเดือดร้อนแก่ราษฎร และพัฒนาความเจริญให้กับท้องถิ่น ในฐานะเป็นตัวกลางระหว่างรัฐบาลกับราษฎร อำนาจหน้าที่ในการปกครองราษฎร ประกอบด้วย

- 1.1.1 อำนวยความเป็นธรรมและดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย
- 1.1.2 สร้างความสามัคคีและความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหมู่บ้าน
- 1.1.3 อำนวยความสะดวกแก่ราษฎรในหมู่บ้านในการติดต่อหรือรับบริการจากส่วนราชการ
- 1.1.4 รับฟังปัญหา และนำความเดือดร้อน ทุกข์สุขและความต้องการที่จำเป็นของราษฎรในหมู่บ้าน แจ้งต่อส่วนราชการของรัฐ
- 1.1.5 ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และอำนวยความสะดวกให้แก่ส่วนราชการต่าง ๆ

1.1.6 ควบคุมดูแลราษฎรในหมู่บ้านให้ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนของทางราชการ

1.2 การรายงานต่อทางราชการ ในการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน ตลอดจนการป้องกันและระงับเหตุร้ายการรายงานเหตุการณ์ ผิดปกติที่เกิดขึ้นในตำบล หมู่บ้าน ซึ่งอาจเป็นคุณหรือโทษแก่ชุมชนประชาชนหรือต่อทางราชการทราบ เพื่อจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

1.3 การนำข้อราชการไปประกาศแก่ราษฎร หรือการประชุมอบรมชี้แจงข่าวสารแก่ราษฎรเป็นสิ่งสำคัญทางการปกครอง เนื่องจากการทำความเข้าใจร่วมกัน เป็นพื้นฐานสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ถือว่าผู้ใหญ่บ้านเป็นตัวกลางระหว่างราชการและประชาชนในการที่จะนำข่าวสารข้อมูลทางราชการไปแจ้งให้ราษฎรได้ทราบ โดยผู้ใหญ่บ้านจัดให้มีการประชุมราษฎรและคณะกรรมการหมู่บ้านเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง

1.4 การจัดทำทะเบียน การจัดทำทะเบียนในท้องที่ เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญด้านการปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อให้ได้ทราบเกี่ยวกับรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ภายในเขตปกครองอันเกี่ยวกับจำนวนประชาชน จำนวนครัวเรือน จำนวนสัตว์พาหนะ และลักษณะพื้นที่ในเขตรับผิดชอบ ข้อมูลรายละเอียด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ใหญ่บ้านเองแล้ว ยังจะสามารถประสานงานกับทางราชการเมื่อเกิดเหตุในท้องที่ให้ทางราชการทราบ ได้อย่างรวดเร็วด้วย

1.5. กิจการสาธารณประโยชน์ ผู้ใหญ่บ้านมีหน้าที่โดยตรงที่จะดูแลเอาใจใส่ในเรื่องเรื่องนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับสภาพท้องที่ที่จะต้องรู้ความต้องการและปัญหาของท้องถิ่น ได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นการปัดเป่าความเดือดร้อนแก่ราษฎร และปฏิบัติตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้โดยเคร่งครัด เช่น การดูแลที่ดินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน การแจ้งให้ราษฎรให้ความช่วยเหลือในกิจการสาธารณประโยชน์เพื่อบำบัดปัดป้องภัยอันตรายสาธารณะอันมีมาโดยฉุกเฉิน รวมตลอดทั้งการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์แก่ผู้ประสบภัย

1.6 การป้องกันโรคติดต่อ การรักษาสุขภาพอนามัยของราษฎรนับเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของการรักษาความสงบเรียบร้อยเพราะสุขภาพของราษฎรย่อมเป็นรากฐานและบ่อเกิดแห่งความสุขสมบูรณ์ของราษฎรทั้งมวล และเมื่อราษฎรมีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์ ก็จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านผลิตและการ

สร้างสรรค์ที่ตีงามทางสังคม ผู้ใหญ่บ้าน มีหน้าที่ในการป้องกันโรค เช่น โรคอหิวาตกโรค ไข้ทรพิษ โรคระบาด โดยแจ้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

1.7 การจัดหมู่บ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีอำนาจหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยดังนี้

1.7.1 จัดหมู่บ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและถูกสุขลักษณะ

1.7.2 ถ้าราษฎรคนใดทิ้งให้บ้านเรือนชำรุดรุงรัง หรือปล่อยให้โสโครกโสมนม อาจจะเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่ผู้อยู่ในท้องถิ่นนั้น หรือผู้ที่ไปมา หากไม่ปฏิบัติตามให้แจ้งกำนันนำความร้องเรียนต่อกรรมการอำเภอต่อไป

1.8 การที่เกี่ยวข้องด้วยความอาญา การดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในทางคดีเป็นการปฏิบัติการต่อเนื่องเพื่อการปราบปรามผู้กระทำความผิดทางอาญา อันเป็นผลกระทบกระเทือนต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชนเพราะถึงแม้ว่ากฎหมายจะบัญญัติโทษหนักเพียงใด หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองมีสมรรถภาพดีอย่างไรก็ตาม ก็ไม่อาจป้องกันการกระทำความผิดมิให้เกิดขึ้นได้ทุกกรณี เนื่องจากการกระทำความผิดนั้น เป็นปรากฏการณ์ทางสังคมหรือเป็นผลผลิตที่เกิดขึ้นจากสังคมอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย จึงต้องเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องนี้พอเพียงที่จะสามารถทำหน้าที่ทั้งป้องกันและปราบปราม การกระทำความผิด

1.8.1 กฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ กำหนดให้ ผู้ใหญ่บ้าน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับความอาญาดังนี้

1) เมื่อทราบข่าวว่าด้วยการกระทำความผิดกฎหมายเกิดขึ้น หรือสงสัยว่าได้เกิดขึ้นในหมู่บ้านของตนเอง ต้องแจ้งความต่อกำนันนายตำบลให้ทราบ

2) เมื่อทราบข่าวว่ามีการกระทำความผิดกฎหมายเกิดขึ้น หรือสงสัยว่าได้เกิดขึ้นในหมู่บ้านใกล้เคียง ให้แจ้งความต่อผู้ใหญ่บ้านบ้านนั้นทราบ

3) เมื่อตรวจพบของกลางที่ผู้กระทำความผิดกฎหมายมีอยู่ก็ดี หรือสิ่งของที่สงสัยว่าได้มาโดยกระทำความผิดกฎหมาย หรือเป็นสิ่งของสำหรับใช้ในการกระทำความผิดกฎหมายก็ดี ให้จับสิ่งของนั้นไว้และรีบนำส่งต่อกำนันนายตำบล

4) เมื่อปรากฏว่าผู้ใดกำลังจะกระทำความผิดกฎหมายก็ดี หรือมีเหตุควรสงสัยว่าเป็นผู้ที่ได้กระทำความผิดกฎหมายก็ดี ให้จับตัวผู้นั้นไว้ และรีบนำส่งต่อกำนันนายตำบล

5) ถ้ามีหมายหรือมีคำสั่งตามหน้าที่ราชการให้จับผู้ใดในหมู่บ้านนั้น เป็นหน้าที่ของผู้ใหญ่ที่จะจับผู้นั้น และรีบส่งต่อกำนันหรือกรรมการอำเภอตามสมควร

6) เมื่อเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจออกหมายสั่งให้ค้นหรือให้ยึด ผู้ใหญ่บ้าน
ต้องจัดการให้เป็นไปตามหมาย

2. อำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านตามกฎหมายและระเบียบอื่น ๆ

อำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านนอกจากจะเป็นไปตามพระราชบัญญัติลักษณะ
ปกครองท้องที่พระพุทธศักราช 2457 แล้ว ยังมีหน้าที่ตามกฎหมายและระเบียบอื่น ๆ ดังนี้

2.1 ด้านทะเบียนราษฎร ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2538

2.1.1 ผู้ใหญ่บ้านเป็นนายทะเบียนผู้รับแจ้ง กรณีมีคนเกิด ตาย หรือย้ายที่อยู่
เมื่อรับเรื่องจากราษฎรแล้ว ต้องส่งต่อนายทะเบียน ณ สำนักทะเบียนอำเภอ ที่ว่าการอำเภอ

2.1.2 ให้ถือยศรับรองบุคคล บุคคลใดขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน หรือขอ
แจ้งเกิดเกินกำหนด หรือขอแก้ไขเอกสารในทะเบียนราษฎร หรือแจ้งย้ายออกจากทะเบียนบ้าน
กลาง ที่ผู้แจ้งไม่มีเอกสารหลักฐาน ผู้ใหญ่บ้านมีหน้าที่ที่ไปจะให้ถือยศเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว
ประกอบการอนุญาตในฐานะพยานแก่ผู้ยื่นคำร้องได้ หากนายทะเบียนร้องขอ

2.2 ด้านบัตรประจำตัวประชาชน ตามพระราชบัญญัติประจำตัวประชาชน

พ.ศ.2526

2.2.1 แจ้งให้ราษฎรผู้มีสัญชาติไทยที่มีอายุครบ 15 ปี ให้ไปยื่นคำขอมิ
บัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอ

2.2.2 เป็นเจ้าพนักงานตรวจบัตร เฉพาะด้านซึ่งปฏิบัติอยู่ตามด้านตรวจที่
ตั้งขึ้น โดยชอบด้วยกฎหมาย ตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 452/2542 ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน
2542 (ปกติปฏิบัติร่วมกับพนักงานฝ่ายปกครอง)

2.3 ด้านทะเบียนครอบครัว ตามพระราชบัญญัติจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ.

2478

ผู้ใหญ่บ้านอาจจะต้องเป็นพยานบุคคลรับรองบุคคลที่ประสงค์ขอลง
ทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ทะเบียนรับรองบุตร ทะเบียนรับบุตรบุญธรรมฯ โดยแนะนำให้
ไปติดต่อยังอำเภอ

2.4 ทะเบียนสัตว์พาหนะ ตามกฎหมายว่าด้วยสัตว์พาหนะ (พระราชบัญญัติ
สัตว์พาหนะ พ.ศ.2482 และระเบียบการสัตว์พาหนะ พ.ศ.2482) ประกอบด้วย ช้าง ม้า โค
กระบือ ล่อ ลา เป็นสัตว์พาหนะ ซึ่งต้องจดทะเบียนทำตัวรูปพรรณ ภายใต้เงื่อนไข ตามระเบียบ
ดังกล่าว

2.5 ทะเบียนอาวุธปืน ตามพระราชบัญญัติอาวุธปืน เครื่องกระสุน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง และสิ่งเทียมอาวุธปืน พ.ศ.2490 ผู้ใหญ่บ้านมีหน้าที่รับรองความประพฤติว่า บุคคลที่ขอมิ ใ้ ตั้ง หรือนำเข้า อาวุธปืนฯ มีคุณสมบัติและความจำเป็นตามหลักเกณฑ์ที่ กฎหมายบัญญัติหรือไม่

2.6 การรับราชการทหาร ตามพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ.2497 ผู้ใหญ่บ้านมีหน้าที่นำประกาศของนายอำเภอเพื่อแจ้งให้ชายสัญชาติไทยไปทำการ ลงบัญชี ทหารกองเกิน รับหมายเรียก และคัดเลือกทหาร ตามห้วงเวลาที่อำเภอกำหนด

2.7 การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน เมื่อเกิดภัยฉุกเฉิน ผู้ใหญ่บ้านมีอำนาจในการสั่ง การให้บุคคลเข้าช่วยเหลือเท่าที่จำเป็นไปพลางก่อนได้ (กรมการปกครอง. 2552 : 39-60)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอ เมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

นันทยา เขมราชมัย และคณะ (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจการจัดเก็บ ขยะมูลฝอยของเทศบาลนครอุดรธานี ของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่แสดงความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขยะมูลฝอย ของเทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 19-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีรายได้ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาทต่อเดือน ประกอบอาชีพรับจ้างชั่วคราว มีสถานภาพสมรส การดำเนินงานในการจัดเก็บขยะมูลฝอย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลนครอุดรธานี ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บขยะมูลฝอยทั้งหมดที่ตั้งทิ้งเอาไว้ การเก็บขยะของเทศบาลในแต่ละครั้งสะอาดดีมาก เทศบาลจัดถังขยะสำหรับทิ้งขยะไว้อย่างเพียงพอ เทศบาลมาเก็บขยะมูล ฝอยจากที่อยู่อาศัยของท่านวันละ 1 ครั้ง และเทศบาลสามารถจัดเก็บขยะในตลาดได้เป็นอย่างดี ตามลำดับประสิทธิภาพในการเก็บขยะฝอย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการ จัดเก็บขยะฝอยของเทศบาลนครอุดรธานี ได้แก่ เทศบาลจัดให้มีถังขยะสำหรับแยกขยะแห้ง และขยะเปียก รองลงมา สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของเทศบาลนครอุดรธานีมีความสะอาด วิธีการจัดเก็บขยะของเทศบาล พนักงานจัดเก็บขยะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ไพศาล ส้าราญทรัพย์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง สุขาภิบาลหลักหน้า อำเภอ

บ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ตำบลที่อยู่อาศัย ความสนใจในข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับสมาชิกवालและการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม โดยภาพรวมทุกกลุ่มอาชีพไม่แตกต่างกัน

ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.75$) ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจ ข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับ องค์การบริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

กิจวิธรี รัตนแก้ว (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานราชการ และผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยศึกษาถึงการให้บริการของสำนักงานที่ดินว่า มีความสอดคล้องกับวิถีทัศน์ของกรมที่ดินหรือไม่ ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการและศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ดิน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม 2 กลุ่ม คือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้มารับบริการ ผลการศึกษา พบว่าพบว่าภาพรวมของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับดี ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนมีความพึงพอใจในการพูดจา และมารยาทของเจ้าหน้าที่การเงิน และการให้บริการตามลำดับคิว การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด ความโปร่งใสในการดำเนินงานให้บริการ

พิเชษฐ สุคเคื่อน (2544 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น พบว่ามีปัจจัยทั้งที่มีความพึงพอใจ และไม่มี ความพึงพอใจ ดังนี้ จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ชำงตัน ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหาร

ส่วนตำบลล้าลูกกา อำเภอล้าลูกกา จังหวัดปทุมธานี คือ เพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาที่อยู่อาศัย อาชีพ และระดับการศึกษา มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาที่อยู่อาศัย อาชีพ และระดับการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางและผลการเปรียบเทียบที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันทุกด้าน

ปราโมทย์ ครอบงุม และคณะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า ในด้านการประเมินความพึงพอใจประชาชนมีความพึงพอใจต่อสภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน สภาพการบริการที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการทำงาน รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามการบริการ 7 เรื่อง ได้แก่ การแจ้งเกิด แจ้งเกิดเกินกำหนด การแจ้งตาย การแก้ไขทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก และการแจ้งปลายทาง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านผู้ให้บริการ หรือเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่รับ บริการอยู่ในระดับพอใจทุกเรื่อง ด้านขั้นตอนการทำงานในเรื่องที่รับบริการอยู่ในระดับพอใจ ด้านอาคารสถานที่ในเรื่องที่รับบริการอยู่ในระดับพอใจ และด้านการประชาสัมพันธ์ในเรื่องที่รับบริการอยู่ในระดับพอใจทุกเรื่องเช่นกัน

พนาวรรณ คำคุณ และคณะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ การให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่รวมทั้งการบริการของฝ่ายต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.45) โดยความพึงพอใจที่ได้รับมากที่สุดคือ การบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป (ค่าเฉลี่ย = 2.59) รองลงมาคือ ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย = 2.56) ฝ่ายการเงินและบัญชี (ค่าเฉลี่ย = 2.55) ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย = 2.54) ฝ่ายประโยชน์ทดแทน (ค่าเฉลี่ย = 2.52) ตามลำดับ ด้านเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อมาใช้บริการ และเอกสารชี้แจงและให้คำแนะนำมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ (ค่าเฉลี่ย = 2.23) โดยความเหมาะสมที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือความเหมาะสมของเอกสารชี้แจงและให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย = 2.35) ความเหมาะสมน้อยที่สุดคือ ความเหมาะสมด้านเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 2.1) และต้องการให้ปรับปรุงด้านสิ่ง

พอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี คือ เพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาที่อยู่อาศัย อาชีพ และระดับการศึกษา มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาที่อยู่อาศัย อาชีพ และระดับการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางและผลการเปรียบเทียบที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันทุกด้าน

ปราโมทย์ ครอบงูชและคณะ (2545) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า ในด้านการประเมินความพึงพอใจประชาชนมีความพึงพอใจต่อสภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน สภาพการบริการที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการทำงาน รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามการบริการ 7 เรื่อง ได้แก่ การแจ้งเกิด แจ้งเกิดเกินกำหนด การแจ้งตาย การแก้ไขทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก และการแจ้งปลายทาง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านผู้ให้บริการ หรือเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่รับ บริการอยู่ในระดับพอใจทุกเรื่อง ด้านขั้นตอนการทำงานในเรื่องที่รับบริการอยู่ในระดับพอใจ ด้านอาคารสถานที่ในเรื่องที่รับบริการอยู่ในระดับพอใจ และด้านการประชาสัมพันธ์ในเรื่องที่รับบริการอยู่ในระดับพอใจทุกเรื่องเช่นกัน

พนาวรรณ คำคุณ และคณะ (2545) ได้ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวของผู้มาใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 51 ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 47 เกี่ยวกับสถานประกอบการ สถานภาพเกี่ยวข้องกับสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 69 ประเภทกิจการที่เกี่ยวข้องอยู่ส่วนใหญ่เป็นประเภทธุรกิจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 49 เกี่ยวกับการมาใช้บริการ จำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการในแต่ละเดือน ส่วนใหญ่ คือ 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 44 ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างจะไปติดต่อกับฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29 และปัญหาที่พบมากที่สุดเมื่อมาใช้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 29 ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ การให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการบริการของฝ่ายต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.45) โดยความพึงพอใจที่ได้รับมากที่สุดคือ การบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป (ค่าเฉลี่ย = 2.59) รองลงมาคือ ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย = 2.56) ฝ่ายการเงิน

นริศรา อิศรียานนท์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจในด้านพนักงาน ด้านการให้บริการบนเครื่องบินอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในด้านการบริการในภาคพื้นดินและบริการทั่วไป ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่าจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้มากกว่า

ปรัชญา เมืองสุข (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลธงชัย อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนตำบลธงชัย ส่วนใหญ่มีความรู้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทำการเปรียบเทียบพบว่า สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และเพศแตกต่างกัน โดยประชาชนเพศชายมีความความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

ยุทธนา บุญทน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคะนอง ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคะนองอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.12$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.22$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.12$) เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคะนอง พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 36 ปี ประชาชนที่มีการศึกษาอนุปริญญาขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาและประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกรรมและทำธุรกิจส่วนตัว สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกัน โดยประชาชนที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่า ประชาชนอายุต่ำกว่า 36 ปี ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป และประชาชนที่มีอาชีพกิน

เงินเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรและทำธุรกิจส่วนตัว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มีอายุ รายได้ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนองแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 36 ปี และประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป และประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือนมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรและทำธุรกิจส่วนตัว จากการวิจัยทำให้ทราบว่าความพึงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ที่เน้นการบริการและความสะดวกให้กับประชาชน ดังนั้นข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึงเน้น เรื่องของการรักษาคุณภาพและมาตรฐานที่ได้อยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่งๆขึ้นไป

สุจิตรา คงแก้ว (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุ 58 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าอายุระหว่าง 38-57 ปีและ 18-38 ปี ตามลำดับ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรีตามลำดับ ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจำแนกตามอาชีพไม่แตกต่างกัน

อิทธิพล ศรีวัฒนสุวรรณ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพัฒนาระบบการบริการของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:กรณีศึกษาเทศบาลเทศบาลนครอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี การมีภาวะผู้นำของเทศบาลนครอุดรธานีคนปัจจุบัน การปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล แนวทางการบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ การจัดโครงสร้างของเทศบาลที่มีความยืดหยุ่นและความคล่องตัวของหน่วยงานที่รับผิดชอบการบริการของประชาชนโดยตรง ได้แก่ การกระจายอำนาจให้ผู้นับปฏิบัติงานในระดับล่างมากที่สุดทำให้เกิดความคล่องตัวสูงในการทำงานและการที่เทศบาลนครอุดรธานีนำแนวคิดในการจัดการองค์กรคุณภาพ (Quality organization) มาใช้บริหาร

จัดการในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน โดยเฉพาะในกองทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ส่งผลให้หน่วยงานดังกล่าวได้รับรางวัลสำนักงานทะเบียนดีเด่นชนะเลิศในการบริการประชาชนติดต่อกัน 3 ปี ส่วนปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในการศึกษาการพัฒนาระบบการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐในมิติใหม่ : กรณีศึกษาเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการขั้นตอน วัฒนธรรมและค่านิยมของพนักงานเทศบาลในฐานะข้าราชการให้เอื้อต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นการบริการ เน้นประชาชนเป็นลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา ไม่สามารถกระทำได้โดยวิธีการใช้อำนาจสั่งการ การถ่ายทอดความรู้ในลักษณะการศึกษา ฝึกอบรมหรือการรณรงค์เพียงอย่างเดียว จำเป็นต้องให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอน วัฒนธรรม และค่านิยมในลักษณะการสร้างการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง โดยให้ผู้เรียนหรือพนักงานเทศบาลเป็นศูนย์กลางเพื่อให้พนักงานเทศบาลสามารถเรียนรู้และปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอนในการทำงานบริการประชาชนได้ด้วยตนเองและด้วยความเต็มใจ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา เพื่อให้บรรลุถึงจุดประสงค์ของตนเอง ความพึงพอใจเป็นพลังและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่นั้นต้องมีความต้องการเป็นพื้นฐาน โดยเริ่มต้นจากความประสงค์และปรารถนา ความอยากเป็นเงื่อนไขกำหนดจุดมุ่งหมาย เป้าหมาย ความพึงพอใจก็จะถูกกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมสนองตอบส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและบรรลุเป้าหมายขององค์การได้