

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบแนวคิดในการศึกษาปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามขั้นตอน ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดลำดับหัวข้อเรื่องไว้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. การให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน
5. บริบทของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2545 : 7) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ หรือการรับรู้และตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อบำบัดความต้องการและความจำเป็นพร้อมๆ กัน โดยที่การให้บริการที่ดีจะครอบคลุมการให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการ ในเวลาที่เขาต้องการและในรูปแบบที่เขาต้องการ เพื่อจะได้มีความพึงพอใจเต็มที่

ปรัชญา จันทราภักย์ (2542 : 11) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

สุภาพร คำหมื่น (2544 : 5) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครอง

การบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม และกระบวนการให้บริการอาจจะเกิดพร้อมกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ตาม การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 215) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ซึ่งถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถจับต้องได้

จากความหมายที่กล่าวมา ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีการใด ๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลสร้างขึ้นแล้วนำเสนอให้กับลูกค้าหรือผู้มารับบริการ โดยให้ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน จะเป็นการหวังผลประโยชน์หรือไม่มีผลประโยชน์ก็ตาม

2. ลักษณะของการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2534 : 143) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึกได้ยิน หรือดมการบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้น ปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันก็แยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการที่รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขึ้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการ

ไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

สมิต ศัชฌุกร (2546 : 23-32) ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลาให้ความเอาใจใส่สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจเว้นเสียแต่งานในหน้าที่เป็นงานที่เรารักเราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ
2. มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ
3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นจะต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้า หรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้
4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติงานเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติงานเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการ ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระราชา” เท่านั้นยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไรเรายังต้องขอมตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายที่บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและ เต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความหวังสิ่งใดมากกระทบก็จะต้องตั้งสติและระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากกระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลยึดติดอยู่ในนโยบายเดิม

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ที่อยู่กับงาน ได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดอยู่กับ การให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการसानต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนาควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะ ในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดดัดแปลงการให้บริการ

เหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าเป็นบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำสามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีมีความช่างสังเกตจะคิด ไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจารณญาณ ไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรึงใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งนโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจารณญาณ ไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใดมิใช่หน้าเรื่องที่เป็นปัญหาทำให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความสัมพันธ์ทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหาให้ผู้ทำงานบริการทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้นเพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธี หรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเองและบางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าคือคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขาย ล้วนเป็นปัญหาผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหานั้นเป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหานั้นที่ดีที่สุด

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 20) กล่าวว่าถึงหลักพื้นฐานในการให้บริการไว้

6 ประการ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ เช่น การจัดป้ายประชาสัมพันธ์
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปได้ว่าลักษณะสำคัญของงานบริการเป็นกิจกรรมหรือการดำเนินงานเพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ทั้งจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ และกระบวนการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

3. คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 342) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการไว้ว่า ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกทั้งในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคคลที่ให้การบริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้ลูกค้าต้องสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง ตลอดจนถึงปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับต้องทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้าและใกล้ชิดความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2539 : 19-20 ; อ้างถึงใน วิรัช พงศ์นภารักษ์. 2551 : 9-10) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการทั้งในเรื่อง การให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผล และผู้เสนอแนะความเห็น ในการปรับปรุงบริการ เรื่องคุณภาพให้บริการ จะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้อง โดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึง ความสะดวกในการไปรับบริการ (Accessibility and convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาได้สะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (Simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้น ง่ายๆ ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน หรือภาษาที่ง่าย ไม่สลับซับซ้อน

3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy)

4. การให้บริการที่รวดเร็ว (Timeliness)

5. การให้บริการที่ปลอดภัย (Safety)

ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า หลักการให้บริการอย่างมีคุณภาพต้องประกอบด้วย การที่ผู้ให้บริการมีหัวใจในการบริการ มีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการอยู่ตลอดเวลาและให้บริการอย่างเสมอภาค สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ประหยัดสะดวกและรวดเร็ว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยงานราชการ ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะ นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย เช่น

เวเบอร์ (Weber. 1966 : 340 ; อ้างใน พิทักษ์ ตรีหิม. 2538 : 30) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์แมน (Verma. 1975 : 197 ; อ้างใน พิทักษ์ ทรุษิม. 2538 : 30) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดัดแปลงได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิต การบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่น ไรซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

พิทักษ์ ทรุษิม (2538 : 32) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536 : 13 ; อ้างใน สุรยุทธ วิชาลทรง. 2541 : 331) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการหรือกิจการ
4. ผลผลิตหรือบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

2. เส้นใยและองค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2538 : 108) กล่าวถึงแนวความคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจการ หรือในความควบคุมของรัฐ

2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวม
ของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธาณย์่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้
เสมอเพื่อให้ความเหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่
มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อม ได้รับความ
เดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

นักทฤษฎี บูรمانันท์ (2543 : 143) อธิบายว่า บริการสาธารณะนั้นจะต้อง
ประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ดีว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล
มหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่กิจกรรม
ที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการและยังหมายความรวมถึงกรณี
ที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2. กิจกรรมดังกล่าวจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ
และตอบสนองความต้องการของประชาชน

ลูซี่ เฮช. วิลเลียม ดี. กิลเบิร์ต แอนด์ จี. เอส. เบิร์คเฮด (Lucy H. William, D. Gilbert
and G.S. Birkhead.1977 : 988 ; อ้างถึงใน จิวีวรรณ วินิจเขตคำถาวร. 2549 : 4 0) มองว่าการ
ให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และ
สิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (Activities) หรือ กระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้
ทรัพยากร

3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้
ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิด
เชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมา
เป็นผลผลิตหรือ การบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ B.M. Verma อย่างไรก็ตาม จากความหมาย
ดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ
ซึ่งสามารถวัดได้จากความเห็น หรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

3. หลักการให้บริการสาธารณะ

อิลิฮู และ ดานเนต (Elihu and Danet. 1973 : 5 ; อ้างถึงใน จวีวรรณ วิณิชเขตคำณวน. 2549 : 4 2) กล่าวถึงหลักในการบริการขององค์กรแบบราชการที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยยึดหลักสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะด้าน (Specificity) หมายความว่า การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างกับเจ้าหน้าที่องค์การที่เป็นทางการนั้น จำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่อำเภอ ไม่มีเจ้าหน้าที่ไปสนใจซักถาม ผู้รับบริการที่มาขอสำเนาทะเบียนบ้านว่า เรียนหนังสืออยู่ที่ไหนสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้หรือไม่เพราะการกระทำเช่นนี้เป็นเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่ขององค์การ

2. การปฏิบัติโดยสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า องค์การจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยความเป็นธรรม ใครมาติดต่อก่อนก็ได้รับบริการ เช่น การเรียกเก็บภาษี ถ้าคน 2 คน มีเงินในใจต่าง ๆ เหมือนกันทุกอย่าง สรรพากรจะต้องเรียกภาษีเท่ากัน นั่นคือ ประชาชนหรือผู้รับบริการจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันจากองค์การเจ้าหน้าที่องค์การจะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ, รูปร่างหน้าตา

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายความว่า ต้องไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับงาน การปฏิบัติต่อผู้รับบริการต้องไปโดยสงบ โดยหลักการและเหตุผล เจ้าหน้าที่องค์การต้องไม่ขู่ตักเตือนแสดงอารมณ์เสีย หรือทะเลาะเบาะแว้งกับลูกจ้างหรือ ไม่มีหน้าที่ไปแสดงความเห็นของตน ในเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการ

หลักสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ 5 ประการ คือ (ปราโมทย์ สัจรักษ์. 2533 : 51)

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

มิลเลท (Millett. 1954 : 125 ; อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์. 2536 : 14) ได้กล่าวเกี่ยวกับเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการก็คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การ ให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right Quantity at the right geographic allocation) มิลเลท (Millett) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความ พื่อใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 251-252) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นสิ่งพอใจแก่สมาชิกของสังคมโดยยึดหลัก
 - 1.1 ให้บริการที่เท่ากันแก่สมาชิก
 - 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
 - 1.3 ให้บริการ โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานในสังคมประชาธิปไตย ที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน บริการที่ให้อาจต้องสนองตอบต่อมติมหาชน มีความยืดหยุ่น เปลี่ยนแปลงได้

4. หลักเกณฑ์สำคัญในการให้บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะนั้นจะต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกันและจัดทำบริการสาธารณะจะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนโดยตลอด ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ (วันเพ็ญ ส่งเสริมทรัพย์. 2539 : 7-8)

4.1 บริการสาธารณะที่จัดโดยรัฐ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ สามารถพิจารณาได้จากลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ

4.1.1 เป็นภารกิจที่ประชาชนทั่วทั้งประเทศ มีส่วนได้เสียเหมือน ๆ กัน

4.1.2 เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า

4.2 บริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในถิ่นสามารถพิจารณาได้จากลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ (สิริพร มณีภักดิ์. 2538 : 28)

4.2.1 เป็นภารกิจที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การจัดการศึกษา เป็นต้น

4.2.2 เป็นภารกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การฉาปนกิจ เป็นต้น

4.3 บริการสาธารณะที่รัฐร่วมกันจัดทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการ เนื่องมาจากบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์มหาชนและประโยชน์ของคนในท้องถิ่น

จากแนวคิดการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า การให้บริการคือการสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ สม่ำเสมอและความประหยัด มิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะ อันได้แก่ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการ ได้ให้ความหมายได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่าง ๆ พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2542 : 8) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 588) ได้กล่าวว่า พอใจตามคำจำกัดความ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ

อนุเทพ เบื้องบน (2544 : 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วิทย์ เทียงบูรณธรรม (2541 : 754) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสนใจ ความพอใจ ความสนใจ ความแน่ใจ การชดเชย การได้บาป สิ่งที่ชดเชย ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

จีระศักดิ์ เสงยวิจิตร (2543 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกความคิดเห็นหรือการรับรู้ของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปา หลังจากที่ได้ใช้บริการว่าเป็นไปตามที่ผู้ใช้น้ำประปาคาดหวังในเรื่องคุณภาพความเชื่อถือ ราคาและค่าธรรมเนียม การอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ การให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ การให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการของพนักงาน

ไพโรจน์ พานิชกุล (2543 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2520 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งใดหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

จากความหมายความพึงพอใจที่ได้ศึกษา สามารถสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง การรับรู้ของบุคคล โดย ปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ต่อการให้บริการซึ่งมีผลมาจากการได้รับการบริการที่ดี ตรงต่อความต้องการ ได้รับความสะดวกทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลให้บุคคล เกิดความพึงพอใจที่จะเข้ารับการบริการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งใจไว้ของผู้ใช้น้ำประปา

2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่า มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของพึงพอใจไว้ ดังต่อไปนี้
 ศาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 15) กล่าวว่า ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2539 : 35-37) กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ เป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำคัญในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึที่ดี และประทับใจในการบริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะความรู้ความ เข้าใจในเรื่องนี้ จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางตลาด เพื่อความก้าวหน้า และเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใด นำเสนอการบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับ ความต้องการความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะให้บริการซ้ำ ๆ อีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับ ลักษณะการให้บริการที่ปรากฏให้เห็นได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของ พนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจของการบริการด้วยความเชื่อมั่นเข้าใจต่อผู้อื่น

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของ การบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการและความคาดหวังของ ลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการ บริการด้วยความเชื่อมั่นเข้าใจต่อผู้อื่น

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเรีง ของงานบริการ การให้ความสำคัญของงานบริการให้ความสำคัญกับความต้องการ และความ คาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นเรื่องที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การแสดงความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติการ ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับ มอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่สร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด

2.2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรบริการ ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการ ย่อมได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ดี ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไป ด้วย เพราะการบริการในหลายด้าน ช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความ ต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และ อาชีพการบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และ การแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจใน งานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กร ในอาชีพบริการ เช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรบริหารให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน บริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิต การงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นไปในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับ ลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า เป้าหมายสูงสุดของความสำคัญในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการบริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

3. การเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

จริน อุดมเลิศ (2540 : 20) ได้รวบรวมหลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาด
สาเหตุของการวัดความพึงพอใจในการให้บริการ มีดังต่อไปนี้ (Gerson. 1995, 98 ; อ้างใน พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. 2538 : 44-53)

1. เพื่อที่จะเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจ
2. เพื่อที่จะแจ่มแจ้งได้ว่าอะไรคือความจำเป็น ความปรารถนา ความต้องการ และความคาดหวัง
3. เพื่อที่จะลดความเข้าใจที่คาดเคลื่อน
4. เพื่อตรวจสอบสิ่งที่คุณคาดหวังเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการและความพึงพอใจเพราะต้องการนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น
5. เพื่อให้รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งที่คุณดำเนินการนั้นเป็นอย่างไรบ้างและจากจุดนี้คุณมุ่งหน้าไปสู่จุดใดต่อไป
6. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประยุกต์เข้ากับกระบวนการปรับปรุงและกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ถวิลย์ ธาราโกชน์ (2536 : 56) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ในการวัดความรู้สึกจะวัดออกมาในลักษณะของทิศทาง ซึ่งมีอยู่ 2 ทิศทาง คือทางบวกหรือทางลบ ทางบวก หมายถึง การประเมินค่าความรู้สึกในทางที่ดีหรือพอใจ ส่วนทางลบ จะเป็นการประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ไม่ดีหรือไม่พอใจ ซึ่งวิธีการวัดนี้มีหลายวิธี เช่นวิธีการสังเกต วิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น

4. ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่มีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้ (Millet. 1954 : 397)

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกัน ทั้งทางด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยก เชื้อชาติ ผิวหรือ ความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานสาธารณะใด ๆ ที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้ความรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service 1) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากแนวคิดความพึงพอใจข้างต้น เมื่อพิจารณาแล้วแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ และพอใจของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งมีผลมาจากการได้รับการบริการที่ดีตรงต่อความต้องการ ได้รับความสะดวกทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจอันเป็นผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจที่เข้าไปรับบริการ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งใจไว้ ซึ่งในการศึกษาค้นคว้านี้ได้เลือกวัดความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้น้ำประปา

ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพน้ำประปาที่จ่ายให้ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและการเก็บเงิน และด้านการประชาสัมพันธ์

การให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาฉนวน

ในพื้นที่เทศบาลตำบลนาฉนวนได้แบ่งการบริหารจัดการน้ำประปาออกเป็น 2 รูปแบบ คือ จัดให้มีระบบประปาหมู่บ้านโดยมีคณะกรรมการหมู่บ้านร่วมกับชาวบ้านบริหารจัดการเองภายในหมู่บ้านจำนวน 4 หมู่บ้าน และอีก 6 หมู่บ้าน กองการประปาสำนักงานเทศบาลตำบลนาฉนวน ได้บริหารจัดการน้ำประปาเองเพื่อให้บริการแก่ประชาชนจำนวน 6 หมู่บ้าน โดยมีแนวคิดในการให้บริการ ดังนี้

1. ความหมายการบริหารกิจการประปา

การบริหารกิจการประปา คือ การดำเนินงานให้ระบบประปา สามารถบริการน้ำสะอาดให้แก่ชุมชน ได้อย่างทั่วถึง เพียงพอต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง และมีผลประกอบการให้สามารถดำเนินกิจการ ได้อย่างยั่งยืน

การบริหารกิจการประปา เริ่มจากการควบคุมการผลิตน้ำประปาให้มีคุณภาพดีและปริมาณเพียงพอต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถดำเนินการจำหน่ายน้ำประปาให้มีรายได้เพียงพอต่อการดำเนินงานกิจการประปา ตลอดจนมีการควบคุมรายได้ รายจ่าย ของการประปาอย่างรัดกุม สามารถตรวจสอบได้อย่างโปร่งใส

2. องค์ประกอบในการบริหารกิจการประปา

คน หมายถึง ผู้ใช้น้ำ ผู้ควบคุมการผลิต เทศบาลตำบลนาฉนวน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ เช่น การเลือกผู้ควบคุมการผลิต ที่มีความรับผิดชอบในการผลิตน้ำประปาให้สะอาด มีปริมาณเพียงพอ ตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ใช้น้ำต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ

เงิน หมายถึง เงินงบประมาณ รายรับ – รายจ่าย ประกอบด้วย การจัดเก็บและการใช้เงิน เพื่อดำเนินการ ด้านรายรับรายจ่ายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีการจัดทำบัญชีเพื่อให้ทราบข้อมูลรายรับรายจ่าย สำหรับการตรวจสอบ การทำงานงบประมาณ

วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง ระบบประปา อุปกรณ์ประปา สารเคมี อุปกรณ์สำนักงาน ประกอบด้วย ระบบประปา มีสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด ปลอดภัยในการทำงาน สารเคมีในการผลิตน้ำประปา การจัดเก็บ การสั่งซื้อ ให้มีปริมาณเพียงพอ อุปกรณ์ประปาครบถ้วน สภาพดี พร้อมใช้งานได้ อุปกรณ์สำนักงาน สามารถอำนวยความสะดวกในการทำงาน

3. ความหมายของการจัดการ

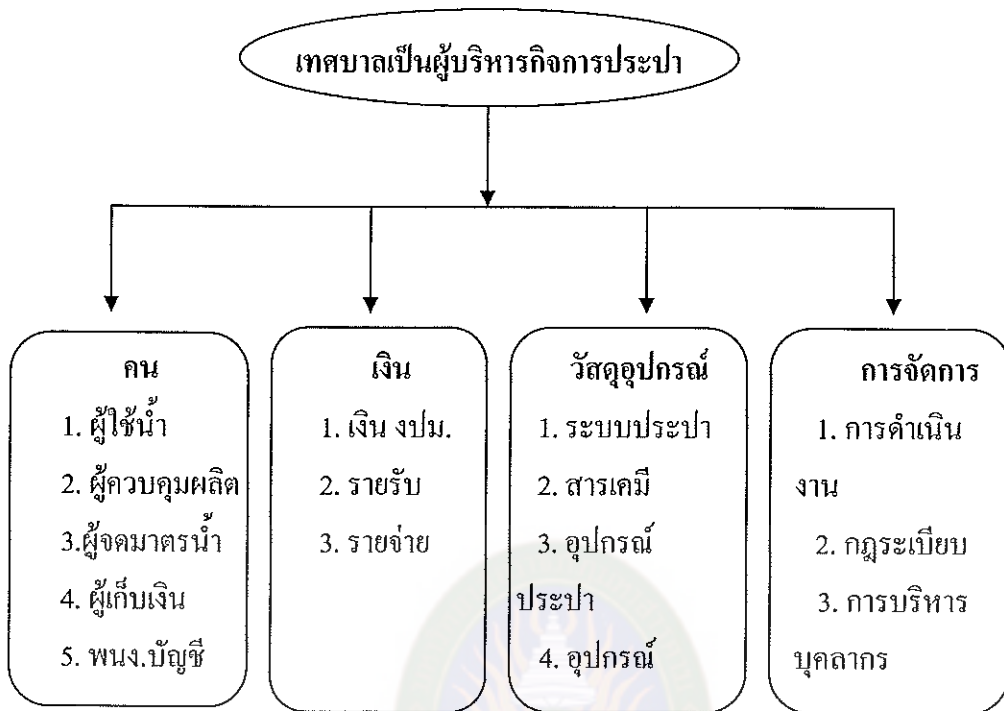
การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นไปตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีมเพื่อระดมสมองการ ร่วมกันทำงาน ในการบริหารกิจการประปา การวางแผนและใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับ วิธีการดำเนินงาน การบริหารและพัฒนาบุคลากร

4. วัตถุประสงค์การบริหารกิจการประปา

- 4.1 สามารถบริการน้ำสะอาดให้แก่ชุมชนได้อย่างทั่วถึง เพียงพอต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง
- 4.2 สามารถมีรายได้สำหรับใช้บำรุงรักษา ซ่อมแซม และขยายระบบประปาเพื่อให้สามารถใช้งานได้ดีตลอดไป
- 4.3 สามารถบริหารจัดการกิจการประปาและแก้ไขปัญหาได้ทันเหตุการณ์และเหมาะสม

5. การบริหารกิจการประปาโดยเทศบาลตำบลนาจูน

เป็นการบริหารที่เทศบาลตำบลนาจูน เป็นผู้บริหารกิจการเองทั้งหมด ทั้งในด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการดำเนินการ เช่น คัดเลือกและจ้าง ผู้ควบคุมการผลิตน้ำประปา จัดทำงบประมาณเพื่อใช้ในกิจการระบบน้ำประปา จัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย กำหนดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 รูปแบบการบริหารกิจการ โดยเทศบาลบริหารเอง (สำนักบริหารจัดการน้ำ กรมทรัพยากรน้ำ, 2551 : 10)

6. กระบวนการให้บริการน้ำประปาเทศบาลตำบลนาดูน

6.1 การขออนุญาตใช้น้ำประปา

ในการให้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลตำบลนาดูน ประชาชนที่ต้องการใช้น้ำประปา ต้องยื่นความจำนงที่กองการประปาสำนักงานเทศบาลตำบลนาดูน ในวันเวลาราชการ โดยต้องนำเอกสารประกอบการขออนุญาตคือสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านอย่างละ 1 ฉบับ มาขึ้นกับเจ้าหน้าที่เพื่อขออนุญาตใช้น้ำ โดยมีค่าธรรมเนียมในการขออนุญาต ดังนี้

6.1.1 ค่าประกันมาตรฐานน้ำ	300 บาท
6.1.2 ค่าแรงติดตั้ง	100 บาท
6.1.3 ค่าตรวจ	10 บาท
6.1.4 ค่าคำร้อง	2 บาท

6.2 การติดตั้งระบบประปา

หลังจากได้รับเอกสารการขออนุญาตใช้น้ำประปาเจ้าหน้าที่จะจัดลำดับประชาชนที่ขออนุญาตใช้น้ำแล้วกำหนดวันที่จะส่งพนักงานออกไปติดตั้งมาตรน้ำและระบบประปาให้ทั้งนี้ภายในระยะเวลาไม่เกิน 7 วัน

6.3 การรับแจ้งเกี่ยวกับปัญหาประปา

การรับแจ้งเกี่ยวกับปัญหาประปาเป็นอีกขั้นตอนหนึ่งในการให้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลตำบลนาควน โดยมีการรับแจ้งตลอด 24 ชั่วโมง

6.4 การแก้ไขปัญหาประปา

ในการแก้ไขปัญหาประปาในเขตเทศบาลตำบลนาควน ถ้าเป็นกรณีฉุกเฉินในเวลากลางวัน เช่น ท่อน้ำแตกท่อน้ำรั่ว ก็จะส่งพนักงานออกไปดำเนินการแก้ไขทันที สำหรับตอนกลางคืนจะมีพนักงานอยู่เวรคอยรับแจ้งเหตุถ้าท่อน้ำแตกพนักงานอาจหยุดจ่ายน้ำในจุดนั้นและดำเนินการแก้ไขในตอนเช้า ถ้าเป็นกรณีน้ำไม่ไหล หรือน้ำขุ่นก็จะมีพนักงานตรวจสอบระบบเพื่อแก้ไขปัญหา

6.5 การติดตามหลังการให้บริการ

หลังจากให้บริการจะมีพนักงานโทรศัพท์สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประชุมเจ้าหน้าที่และพนักงานในการวางแผนแก้ไขปัญหาต่อไป

บริบทของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม

1. ความเป็นมาของเทศบาลตำบลนาควน

เทศบาลตำบลนาควน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รับผิดชอบในเขตพื้นที่ตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พุทธศักราช 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พุทธศักราช 2542 ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม ครอบคลุมพื้นที่ 22.5 ตารางกิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัดมหาสารคามมาทางทิศใต้ประมาณ 65 กิโลเมตร มีจำนวนหมู่บ้าน 10 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,587 คน มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีทรัพย์สินและรายได้เป็นของตนเอง อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ผู้บริหารสูงสุด คือนายกเทศมนตรี ซึ่งมีการกิจให้บริการประชาชนในเขตเทศบาล และพัฒนาให้เจริญรุ่งเรือง

2. สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลนาดูน

2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของท้องถิ่น

2.1.1 ที่ตั้งและขนาด

เทศบาลตำบลนาดูน ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลนาดูน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม ครอบคลุมพื้นที่ 22.5 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับตำบลคงยาง อำเภอนาดูน
ทิศใต้	ติดกับตำบลหัวดง อำเภอนาดูน
ทิศตะวันออก	ติดกับตำบลพระธาตุ อำเภอนาดูน
ทิศตะวันตก	ติดกับตำบลคงควน อำเภอนาดูน

2.1.2 เนื้อที่

เทศบาลตำบลนาดูน ครอบคลุมพื้นที่ 22.5 ตารางกิโลเมตร

2.1.3 สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลนาดูน ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และอาชีพค้าขาย

2.1.4 การปกครอง แบ่งออกเป็น 10 หมู่บ้าน ได้แก่

บ้านนาดูน	หมู่ที่ 1
บ้านหนองไฉ้	หมู่ที่ 2
บ้านหนองกลางโลก	หมู่ที่ 3
บ้านหนองเม็ก	หมู่ที่ 4
บ้านโสกม่วง	หมู่ที่ 5
บ้านหนองบัวพัฒนา	หมู่ที่ 6
บ้านหนองโนใต้	หมู่ที่ 7
บ้านโนนสะอาด	หมู่ที่ 8
บ้านจัมปาศรี	หมู่ที่ 9
บ้านหนองกลางโลก	หมู่ที่ 10

3. ด้านสภาพสังคม

3.1 การศึกษา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	4	แห่ง
เอกชน	-	แห่ง

อื่น ๆ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (เทศบาลดำเนินการ)	1	แห่ง
สวนสาธารณะ	1	แห่ง
สนามกีฬาเทศบาล	1	แห่ง
สวนสุขภาพ	1	แห่ง
3.2 ด้านการพาณิชย์กรรมและบริการ		
สถานีบริการน้ำมัน	4	แห่ง
ตลาดสด	1	แห่ง
3.3 สถานประกอบการเทศาภิบาล		
สถานประกอบการด้านบริการ		
ธนาคาร	1	แห่ง
สถานที่จำหน่ายอาหาร	37	แห่ง
3.4 สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ		
ร้านซ่อม เชื่อม โลหะ จำหน่ายแก๊ส	86	แห่ง
โรงงานขนมจีน	4	แห่ง

4. สิ่งแวดล้อม

การกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

วิธีการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยโดยจัดเก็บเอง

ปริมาณขยะมูลฝอย 6 ตัน/วัน

รถยนต์บรรทุกขยะมูลฝอยขนาดความจุ 12 ลบ.ม.

ถังรองรับขยะมูลฝอย 522 ใบ

พนักงานเก็บขยะและกวาดขยะมูลฝอย 6 คน

ที่ดินสำหรับทิ้งขยะมูลฝอย 5 ไร่

การเก็บค่าธรรมเนียมกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลหลังคาเรือน

10 บาท/เดือน

ร้านค้า

10 บาท/เดือน

5. ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม

ในเขตเทศบาลตำบลนาคูณมีวัดทั้งหมด 2 วัด 5 สำนักสงฆ์

5.1 วัดนาคูณพัฒนาราม

5.2 วัดนาควนศรีธรรมาราม

5.3 วัดป่าอัมพวัลย์

5.4 วัดหนองกลาง โลก

5.5 วัดประชาบารุง

5.6 วัดโนนสะอาด

5.7 วัดพระธาตุ

6. แหล่งน้ำธรรมชาติ/แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ลำน้ำ, ลำห้วย	2	แห่ง
บึง, หนองและอื่น ๆ	12	แห่ง
ฝาย	7	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
บ่อโยก	3	แห่ง
ภาชนะเก็บน้ำ	-	แห่ง

7. ข้อมูลอื่น ๆ

เทศบาลตำบลนาควน มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ พระบรมธาตุนาควน ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางศาสนา เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ชอบเที่ยวชมสถานที่ทางศาสนา และเหมาะสำหรับการปฏิบัติธรรมหรือพักผ่อนหย่อนใจได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วาลิกา เสวตโยชิ (2534 : 45) ศึกษาเรื่อง การศึกษานโยบายและมาตรการในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมของพรรคการเมือง พบว่า คณะกรรมการบริหารพรรคการเมืองมีความคิดเห็นระดับสูง (ร้อยละ 75) เกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมว่า จำเป็นที่จะต้องมีการวางสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ดูแลเรื่องสิ่งแวดล้อมโดยตรง

พิมล จงวรรณท์ (2536 : 103) ทำการศึกษาเรื่อง กฎหมายเกี่ยวกับการใช้น้ำเพื่อการอุตสาหกรรมพบว่า สาเหตุหนึ่งของปัญหาการขาดแคลนน้ำและคุณภาพน้ำ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้งานเพื่ออุตสาหกรรม เกิดจากการขาดกฎหมายที่ควบคุมการใช้และการจัดสรรน้ำที่ชัดเจน เกิดช่องว่างในการบังคับใช้กฎหมาย ขาดการจัดลำดับความสำคัญของการใช้น้ำ ขาดองค์กรที่มีหน้าที่ควบคุมการใช้โดยตรง และไม่มีการกำหนดมูลค่าในทรัพยากรน้ำที่ใช้กันอยู่ โดยผู้วิจัยได้มี

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหากลุ่มภายใต้การใช้น้ำอุตสาหกรรมว่า กฎหมายควรมีการกำหนดกรรมสิทธิ์ในน้ำสิทธิการใช้น้ำของเอกชน จัดระบบการใช้น้ำ และควรมีการจัดการทรัพยากรน้ำ โดยกำหนดมาตรการจัดสรรน้ำ การอนุญาตให้ใช้น้ำ และการเก็บค่าน้ำ รวมทั้งควรมีองค์กรหลักที่เข้ามากำหนดนโยบายการใช้น้ำทั่วประเทศ อีกทั้งมีองค์กรที่ทำหน้าที่บริหาร และองค์กรระดับพื้นที่ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ และควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำ

อถัญญา กออำไพ (2547 : 111) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเลือกบริโภคน้ำประปาของประชาชนในชนบท : กรณีศึกษาประปาหมู่บ้านกรมอนามัย อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา พบว่า ปัจจัยด้านชีวสังคม คือ จำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเลือกบริโภคน้ำประปาหมู่บ้าน ปัจจัยหรือปัจจัยทางด้านจิตลักษณะเมื่อประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำสะอาด เจตคติ ความเชื่อ และค่านิยม มีความสัมพันธ์ทางบวกเพิ่มมากขึ้น พฤติกรรมการเลือกน้ำประปาก็เพิ่มมากขึ้น เมื่อทำการวิเคราะห์พฤติกรรมการเลือกบริโภคน้ำประปาหมู่บ้านของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านรวมกันแล้ว พบว่า ปัจจัยด้านชีวสังคม ปัจจัยน้ำ ปัจจัยเอื้อ และปัจจัยเสริมสามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการเลือกบริโภคน้ำประปาหมู่บ้านได้ดี

บุษบา โชติทรัพย์สกุล (2540 : 78) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในเขตเทศบาลรอบนอกและรอบใน ที่เป็นครอบครัว/ที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อประเด็นของผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ต่อประเด็นการให้บริการประกอบ ผลิตภัณฑ์ ราคา และค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ต่อประเด็นสถานที่ ที่ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ต่อประเด็นบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ต่อประเด็นกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย และโดยรวมทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ซึ่งการที่ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีระดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจน้อย แสดงว่าประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีทัศนคติต่อการให้บริการไม่ดีนัก ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ระดับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสำนักงานประปาอุดรธานี ทั้งความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ให้มีคุณภาพใช้การได้ดี

เก็บ บัวหลวง (2540 : 112) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปา : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการศึกษากิจการประปาเกิดขึ้นในภูมิภาคเป็นแห่งแรกของประเทศไทย ณ เมืองลพบุรี (พ.ศ. 2496) รูปแบบและโครงสร้างการบริหารเป็นการดำเนินการ โดยรัฐในส่วนขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำที่มีต่อ

คุณภาพและปริมาณน้ำประปาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านราคาและค่าใช้จ่ายในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหา ข้อขัดข้อง อุปสรรคหรือข้อจำกัดในการให้บริการคุณภาพน้ำไม่ดีเป็นอันดับหนึ่ง ปัญหาน้ำไม่แรง ปัญหาน้ำไม่ไหล ปัญหาท่อชำรุด ปัญหาค่าน้ำราคาแพง ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ คือ หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องพัฒนาเอาใจใส่ดูแลระบบผลิต ควบคุมคุณภาพให้ได้มาตรฐานที่กำหนด ออกตรวจสอบหาจุดท่อรั่ว ท่อแตกชำรุดพร้อมทำการจัดซ่อมโดยเร็ว เพื่อลดการสูญเสียของน้ำและความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดจากน้ำเป็นสาเหตุจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต ระบบส่งน้ำที่ทันสมัย และส่งเสริมสนับสนุนในการฝึกอบรมพนักงานประปาให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับหน้าที่ ตลอดจนในการฝึกอบรมด้านการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพของหน่วยงาน

ผานิต คำหอม (2548 : 129) ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพหรือความรู้ของประชาชนด้านนโยบายอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ปัญหาที่พบในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย พบว่า น้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ไม่ค่อยมีความสะอาดและไหลไม่สม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในการหยุดจ่ายน้ำ และแหล่งผลิตน้ำประปาอยู่ใกล้กับที่กำจัดขยะซึ่งก่อให้เกิดความสกปรกและเชื้อโรค รวมทั้งเจ้าหน้าที่ขาดการประสานงานและประชาสัมพันธ์ในโครงการต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นให้ประชาชนรับทราบ

จิระศักดิ์ เสงวิจิตร (2543 : 102) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ตามลำดับและมีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคาและค่าธรรมเนียมการให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ

ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยในการรับบริการจากสำนักงานประปาเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าโดยเฉลี่ยเป็นปัญหาในระดับน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านราคา ค่าธรรมเนียม ด้านคุณภาพและความเชื่อถือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านข้อมูล

ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา และด้านการให้บริการของพนักงาน

ฉวีวรรณ นิเจตค่านวน (2548 : 80) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา : กรณีศึกษาสำนักงานประปา สาขาบางเขน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านปริมาณและคุณภาพน้ำประปา ด้านการซ่อมบำรุงและความพร้อมของอุปกรณ์ซ่อมท่อประปา และด้านปฏิบัติเชิงพาณิชย์การอ่านมาตร ออกใบแจ้งหนี้และชำระค่าน้ำประปา ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เนื่องจากบุคลากร ไม่มีเวลาในการพัฒนางานด้านอื่น ๆ มีภาระงานและการปฏิบัติหน้าที่มาก รวมถึงเป็นเรื่องใหม่ที่บุคลากรหลายท่านยังเข้าใจไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ สิ่งที่สำคัญคือ ด้านงบประมาณที่มีน้อยและล่าช้าในการดำเนินงานและผู้วิจัยสามารถนำมาเสนอแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนากำหนดสำนักงานประปาสาขาบางเขน ในยุทธศาสตร์หลัก 2 ประการ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนากำหนดการบริหารจัดการด้านบริการ ให้มีประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์การปรับปรุงงานบริการที่สำนักงานอาคารและการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

ศุภชัย พิณสุรงค์ (2548 : 72) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขานนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขานนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายได้ ปรากฏว่า ผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจมากใน 3 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ปริมาณน้ำ ด้านการบริการในสำนักงานประปาสาขานนทบุรี และด้านคุณภาพน้ำ ส่วนการบริการนอกสำนักงานประปา สาขานนทบุรี ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปานครหลวง จำแนกตามประเภทของผู้ใช้น้ำประปา และพฤติกรรมการใช้ประปา คือ ผู้บริโภคที่มีที่อยู่อาศัยประเภทบ้านพักอาศัย และประเภทธุรกิจ/การพาณิชย์มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขานนทบุรี มากกว่าผู้บริโภครวมที่มีที่อยู่อาศัยประเภทอุตสาหกรรมและอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นวพร ช่างมณี (2548 : 98) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก ในด้านกระบวนการบริการเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านข้อมูลข่าวสารและด้านบุคลากร และระดับความพึงพอใจปานกลางในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่อายุและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ

การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

คำรน ภู่งาม (2549 : 78) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวม 10 ด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงเป็นอันดับแรกได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสาร

สโรชา แพร่ภายา (2549 : 88) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่าในแต่ละภารกิจได้ทำการสำรวจ 9 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านการพุดจาสุภาพเมื่อมาใช้บริการ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ด้านการได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด ด้านสถานที่มีความสะอาดสบายเมื่อมาใช้บริการ ด้านองค์กรปกครองท้องถิ่นมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดีในภาพรวม ด้านขั้นตอนในการให้บริการที่ดีในภาพรวม และด้านการอำนวยความสะดวกที่ดีในภาพรวม

ภูมิต สายกิมช้วน (2550 : 70) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในการบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่ำสุดด้านคุณภาพของงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้าน พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย ระดับการศึกษา กลุ่มประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอาชีพมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในส่วนข้อเสนอแนะ ได้ให้ความสำคัญกับปริมาณน้ำประปา ความสะอาดของน้ำประปา ระบบการผลิตน้ำประปา และการควบคุมการจ่ายน้ำ

วัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : 91) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก กิจกรรมประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก กิจกรรมประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก กิจกรรมประปาของเทศบาลโคกกรวด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน 2 มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อำนาจ คุ่มบ้าน (2550 : 66) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ตในระดับปานกลาง ในด้านการให้บริการด้านระบบการผลิตน้ำประปา และด้านกระบวนการบริหารน้ำประปาโดยมีข้อเสนอแนะอื่นๆ คือ น้ำประปาขุ่นแดง ไม่สะอาด มีกลิ่น บุคลากรการบริการล่าช้า ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้องการแหล่งน้ำดิบเพิ่มเติม และให้มีการซ่อมบำรุงโดยเร็ว

เนื่องจากงานวิจัยที่ทำการศึกษเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการยังไม่มีผู้ศึกษามากนัก ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษางานวิจัยที่พอจะมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับอยู่บ้าง คือ การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

การให้บริการประชาชนนั้นเป็นหน้าที่ของภาครัฐทุกระดับทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นที่จะต้องทำให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ปัญหาการให้บริการประชาชนมีอยู่ในทุกองค์กร เช่น ปัญหาด้านการให้บริการของพนักงาน ปัญหาด้านขั้นตอนในการให้บริการมีมากจนเกิดความล่าช้าการให้บริการใน ฯลฯ ปัญหาเหล่านี้ อาจจะมีมากหรือน้อยต่างกันไปในแต่ละองค์กร การเกิดปัญหาขึ้นในองค์กรนั้นส่งผลกระทบต่อ การให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นเจ้าของอำนาจในการปกครองประเทศตามหลักการปกครองในระบอบ ประชาธิปไตย จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ศึกษาหลายท่านผลปรากฏว่าในการบริการ ประชาชนนั้นยังมีความพึงพอใจมาก ปานกลาง และน้อยแตกต่างกันไป ซึ่งพอจะอนุมานได้ว่าการ ให้บริการของรัฐยังมีปัญหา หรือเป็นปัญหาการให้บริการประชาชนของภาครัฐนั่นเอง ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพองค์กรภาครัฐควรที่จะศึกษาปัญหาการ ให้บริการและนำผลการศึกษาที่ได้ไปแก้ไขปัญหาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพจนทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้วย