

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ค้นหาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
5. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ

1. ความหมายเจตคติ

เจตคติ เดิมใช้คำว่า ทักษคติ ต่อมาคณะกรรมาการบัญญัติศัพท์ของกระทรวงศึกษาธิการ โดยความเห็นชอบของราชบัณฑิตยสถานให้ใช้คำว่า เจตคติ และกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการได้ใช้คำนี้มาโดยตลอดจนถึงปัจจุบัน (สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2543)

ผู้รู้หลายท่านได้ให้ความหมายของเจตคติไว้ดังนี้

เจตคติ (Attitude) หมายถึง ปฏิกริยาในด้านความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในลักษณะที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล เจตคติมีรูปแบบแบ่งออกได้หลายอย่าง เช่น ความสนใจ ความพึงพอใจ ความรัก ความศรัทธา ประสบการณ์ จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีเจตคติสิ่งต่าง ๆ ทั้งในทางบวกและทางลบ ถ้าบุคคลที่มีเจตคติในทางบวกกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่จะเผชิญกับสิ่งนั้น พึงพอใจในสิ่งนั้น บุคคลที่มีทัศนคติในทางลบกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงหรือถอยหนี อัลพอร์ (Allpor, 72 : 80)

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543 : 47) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ทำที่ของบุคคลที่มี

ต่อบุคคล วัตถุ สถาบันและสภาพการณ์ต่าง ๆ

วีรติ พงษ์ทิพย์วัฒน์ (2544: 156) ได้ให้ความหมายของเจตคติว่า เป็นสภาวะความพร้อมของร่างกายและจิตใจของบุคคล ที่ทำให้จะเกิดแนวโน้มจะตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือสถานการณ์ด้วยการเข้าหา หรือการถอยหนีออกไป

ศักดิ์ไทย สุรกีจาวร (2545 : 138) ให้ความหมายของเจตคติว่า สภาวะความพร้อมทางจิต ที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคล ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้ จะต้องอยู่นานพอสมควร

สุรางค์ โค้วตระกูล (2545 : 366) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า ทัศนคติเป็น อัจฉาศัย (Disposition) หรือแนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งแวดล้อม หรือสิ่งเร้าซึ่งอาจเป็นได้ทั้ง คน วัตถุสิ่งของ หรือความคิด (Ideas) ทัศนคติอาจเป็นบวกหรือลบ ถ้าบุคคลมีทัศนคติบวกกับสิ่งใด ก็จะมีพฤติกรรมที่เผชิญกับสิ่งนั้น ถ้ามีทัศนคติลบก็จะหลีกเลี่ยง ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้และเป็นการแสดงออกของค่านิยมและความเชื่อของบุคคล

กล่าวโดยสรุป เจตคติ เป็นเรื่องส่วนบุคคล ที่ไม่มีผิดหรือถูก เป็นส่วนของความรู้อีก นึกคิด ทำทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ต่าง ๆ ไปโดยอาจจะมีทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ได้แก่ การชอบหรือไม่ชอบ ปรากฏเป็นพฤติกรรมเข้าหาสิ่งนั้น ๆ หรือมีพฤติกรรมถอยหนีออกไป

2. ประเภทของเจตคติ

เจตคติแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ทัศนคติทางบวก หรือทัศนคติที่ดี เป็นแนวโน้มที่อินทรีย์จะเข้าหาสิ่งเร้า หรือสถานการณ์นั้น เนื่องมาจากความชอบหรือความพึงพอใจ

2. ทัศนคติทางลบ หรือทัศนคติที่ไม่ดี เป็นแนวโน้มที่อินทรีย์ จะถอยหนีจากสิ่งเร้าหรือสถานการณ์นั้น ๆ เนื่องจากความไม่ชอบหรือความไม่พอใจ

นอกจากนั้น ลักขณา สตะเวทิน (อ้างอิงมาจากประดับ แก้วแดง, 2546 : 67-68) กล่าวว่า เจตคติ (ใช้คำว่าทัศนคติ) มี 3 ประเภทดังนี้

1. ทัศนคติทางบวก (Positive Attitude) เป็นการแสดงออกหรือมีปฏิกิริยาทางด้านดี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2. ทัศนคติทางลบ (Negative Attitude) เป็นการแสดงออกหรือมีความรู้สึกที่ไม่ดี หรือเป็น ไปในทางลบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

3. ทักษะคติหนึ่งเฉย (Passive Attitude) เป็นทักษะคติ ในลักษณะที่บุคคลผู้นั้น ไม่มีความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ หรือต่อบุคคลนั้น ๆ

อย่างไรก็ตาม อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าเจตคติ มี 3 ประเภท ได้แก่ ทักษะคติทางบวก เป็นการแสดงออกหรือปฏิกิริยาของบุคคลที่มีความสนใจ ชอบ และมีแนวโน้มเข้าหาสิ่งเร้า ทักษะคติทางลบ เป็นการแสดงออกหรือปฏิกิริยาของบุคคลที่ไม่สนใจ หรือไม่ชอบ มีแนวโน้มถอยหนีจากสิ่งเร้า และทักษะคติหนึ่งเฉย เป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคล ไม่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งเร้า ไม่เข้าหาและไม่ถอยหนี

3. ลักษณะของเจตคติ

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2545 : 367) กล่าวถึงลักษณะของเจตคติ ไว้ดังนี้

1. เจตคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้
2. เจตคติเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลกล้าเผชิญกับสิ่งเร้า หรือหลีกเลี่ยงดังนั้นเจตคติจึงมีทั้งบวกและลบ
3. เจตคติ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่างคือ องค์ประกอบเชิงความรู้สึกและอารมณ์ (Affective Component) องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้คิด (Cognitive Component) และองค์ประกอบเชิงพฤติกรรม (Behavioral Component)
4. เจตคติเปลี่ยนแปลงได้ง่าย การเปลี่ยนแปลงเจตคติอาจเปลี่ยนแปลงจากบวกเป็นลบหรือลบเป็นบวก ซึ่งบางครั้งเรียกว่าการเปลี่ยนแปลงทิศทางของเจตคติ หรืออาจเปลี่ยนแปลงความเข้มข้น (Intensity) หรือความมากน้อย เจตคติบางอย่างอาจหยุดหรือเลิกไปได้
5. เจตคติเปลี่ยนแปลงตามชุมชน หรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก เนื่องจากชุมชนหรือสังคมหนึ่ง ๆ อาจมีค่านิยมที่เป็นอุดมการณ์พิเศษเฉพาะ ดังนั้น ค่านิยมเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อเจตคติของบุคคลที่เป็นสมาชิก ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนทัศนคติจะต้องเปลี่ยนค่านิยม
6. สังคมประภคิต (Socialization) มีความสำคัญต่อการพัฒนาทัศนคติของเด็ก โดยเฉพาะเจตคติต่อความคิดและหลักการที่เป็นนามธรรม เช่น อุดมคติ เจตคติต่อเสรีภาพในการพูด การเรียน เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีสภาพเศรษฐกิจสังคมสูงจะมีเจตคติบวกสูงสุด ซีแมน และเซียร์ (Zellman and Sears, 1997)

นอกจากนั้น ยังมีบุคคลอื่น ๆ ที่ได้สรุปลักษณะของเจตคติได้แก่

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545 : 48) สรุปลักษณะของเจตคติไว้ดังนี้

1. เจตคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้
2. เจตคติมีลักษณะที่คงทนอยู่นานพอสมควร

3. เจตคติ มีลักษณะของการประเมินคุณค่าอยู่ในตัว นอกลักษณะดี-ไม่ดี ชอบ-ไม่ชอบ

4. เจตคติ ทำให้บุคคลนั้นสามารถตอบสนองต่อความรู้สึกที่ตนต้องการ

5. เจตคติบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของ และบุคคลกับสถานการณ์ นั่นคือ เจตคติด้อยมีที่หมายนั่นเอง

สมใจ ลักษณะ (2550 ; อ้างถึงใน ประดับ แก้วแดง, 2546 : 52) กล่าวว่า เจตคติมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. เจตคติ เกิดจากการเรียนรู้
2. เจตคติ เป็นจุดยืนของความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในโลกภายนอก
3. เจตคติ สะท้อนแรงจูงใจในอารมณ์ ที่บุคคลต้องการจะทำตัวให้สอดคล้องกับบุคคลที่ตนอยู่ร่วม

4. เจตคติ เป็นส่วนลึกในจิตใจของบุคคลที่เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ กล่าวโดยสรุป ลักษณะของเจตคตินั้น มีลักษณะที่เกิดจากการหล่อหลอมที่เกิดจากการเรียนรู้ มีลักษณะประเมินค่าอยู่ในตัว เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพของบุคคล อาจจะมี ความอยู่ หรืออาจจะมีการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตามเจตคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ และสามารถอยู่ในส่วนลึกของจิตใจของคน

4. องค์ประกอบของเจตคติ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543 : 79-80 อ้างถึงใน พิณณภัสสร สุพรรณินทร์และสุชาสินี พลศักดิ์ซ้าย, 2549 : 9-12) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของเจตคติไว้ 3 ประการประกอบกันเป็นเจตคติของบุคคลดังต่อไปนี้

1. ด้านความรู้สึกรู้ การที่บุคคลจะมีเจตคติอย่างไร เช่น ชอบหรือไม่ชอบจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัย หรือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดคือ ความรู้สึก เพราะความรู้สึกจะบ่งชี้ว่าบุคคลชอบหรือไม่ชอบ
2. ด้านความรู้ บุคคลจะมีเจตคติอย่างไรจะต้องอาศัยความรู้ หรือประสบการณ์ที่ผ่านมามีความรู้จัก หรือเคยรับรู้สิ่งนั้นมาก่อน มิฉะนั้นบุคคล ไม่อาจจะกำหนดความรู้สึก หรือทำที่ ว่าชอบหรือไม่ชอบได้
3. ด้านพฤติกรรม บุคคลจะมีเจตคติอย่างไร ให้สังเกตจากการกระทำหรือพฤติกรรม ถึงแม้ว่าพฤติกรรมจะเป็นองค์ประกอบสำคัญของเจตคติ แต่มีความสำคัญน้อยกว่าความรู้สึก เพราะในบางครั้งบุคคลกระทำไปโดยขัดกับความรู้สึก

นอกจากนั้น ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545 : 138 อ้างถึงใน พัฒนภัตสร สุพรมอินทร์และสุธาสิณี พลศักดิ์ซ้าย, 2549 : 25-27) กล่าวว่า เจตคติ มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกันอยู่ 3 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับการรู้ การคิด ได้แก่ ความคิด ความเชื่อถือที่คนเรามีต่อสิ่งเร้า รู้ในทางที่ดีหรือไม่ดี บวกหรือลบ ในกรณีที่เรารู้จักสิ่งใดดี เราจะมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ถ้าเรารู้จักในสิ่งที่ไม่ดีก็จะมีเจตคติที่ไม่ดีเช่นกัน ถ้าเราไม่รู้จักสิ่งใดเลยก็จะไม่เกิดเจตคติขึ้น

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก เป็นองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้า เมื่อเราเกิดความรู้ การคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว จะทำให้เราเกิดความรู้สึกในทางที่ดี ไม่ดี ในขั้นนี้จะเป็นเจตคติที่มีทิศทางซึ่งเปลี่ยนแปลงค่อนข้างยากมาก

3. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มในการกระทำ เป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางใดทางหนึ่ง นั่นคือ ความพร้อมที่จะสนับสนุน ช่วยเหลือ หรือทำลาย

สรุป เจตคติ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ 1) องค์ประกอบเชิงความรู้สึกและอารมณ์ (Affective Component) ซึ่งเป็นความชอบหรือไม่ชอบส่วนบุคคล เป็นเรื่องของความรู้สึก 2) องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้คิด (Cognitive Component) บุคคลจะมีความรู้สึกต่อสิ่งใดได้ ต้องมีความรู้ในสิ่งนั้น ๆ และ 3) องค์ประกอบเชิงพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมด้านพฤติกรรมที่จะเข้าหา หรือตอบสนองต่อสิ่งนั้น ๆ โดยองค์ประกอบทั้งสามด้านมีความสัมพันธ์กันเสมอ

5. ทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ

การศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีของเจตคตินั้น นักจิตวิทยามีวิธีการศึกษา 2 แนวทางคือ ศึกษาการก่อตั้งเจตคติ และการศึกษาการเปลี่ยนแปลงเจตคติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ทฤษฎีก่อตั้งเจตคติ กล่าวว่า เจตคติไม่ได้เกิดขึ้นโดยกำเนิด แต่เกิดขึ้นภายหลัง อาจเกิดจากการเรียนรู้ การเลียนแบบ หรือเกิดจากการเสริมแรง ฯลฯ ในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีการก่อตั้งเจตคติ ลิงเรนท์ (Lingren, 1937 : 84 ; อ้างถึงใน พัฒนภัตสร สุพรมอินทร์และสุธาสิณี พลศักดิ์ซ้าย, 2549 : 29-32) ได้แก่

1.1 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขและการให้แรงเสริม (Condition and Reinforcement Theories) ทฤษฎีนี้ เป็นทฤษฎีการก่อตั้งเจตคติ ที่กล่าวถึงการใช้หลักการเรียนรู้โดยการวางเงื่อนไขซึ่งมีข้อสรุปคือ บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อถูกวางเงื่อนไขหรือถูกนำไปเกี่ยวข้องกับอกสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เขาชอบ หรือเขามีเจตคติดีอยู่ก่อนแล้ว เขาจะเชื่อมโยงสองสิ่งดังกล่าวเข้าด้วยกันและจะชอบสิ่งที่เป็นเงื่อนไขนั้นด้วย อย่างไรก็ตามการก่อตั้งเจตคติจากทฤษฎีการวางเงื่อนไขและการให้แรงเสริมมีอยู่ 3 วิธี ได้แก่

1.1.1 การเรียนรู้เจตคติจากการโยงความสัมพันธ์ โดยพบว่า การโยงความสัมพันธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเจตคตินั้น เด็กที่มีเจตคติที่เป็นลบต่ออาหารชนิดใดชนิดหนึ่ง อาจเกิดจากการที่บิดามารดา รบเร้าให้ทานอาหารเหล่านั้น จนเด็กอารมณ์เสีย อารมณ์เสียได้ถูกนำไปเข้ากับอาหารชนิดนั้น จนพลอยทำให้เด็กเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่ออาหารชนิดนั้นไปด้วย

1.1.2 การเรียนรู้เจตคติโดยอาศัยหลักของผลกรรม คนจะเรียนรู้จากผล การกระทำในอดีต ถ้าผลกรรมนั้นน่าพึงพอใจ บุคคลจะมีแนวโน้มจะทำอย่างนั้นอีก เมื่อมีสิ่งเร้า เดิมปรากฏ และผลกรรมนั้นไม่น่าพึงพอใจ บุคคลจะหาทางหลีกเลี่ยงไม่ทำอย่างนั้นอีกด้วย หลักการดังกล่าวนักจิตวิทยาบางคนให้ความเห็นว่า บุคคลที่แสดงเจตคติออกมาเป็นภาษาแล้ว ได้รับแรงเสริม ย่อมทำให้เจตคตินั้นมั่นคงยิ่งขึ้น แต่ถ้าได้รับผลกรรมที่ไม่น่าพึงพอใจ เขาจะ เปลี่ยนเจตคติไปในทิศทางอื่น

1.1.3 การเรียนรู้เจตคติ โดยการสังเกตจากตัวแบบ บางครั้งเกิดมาจากการ เลียนแบบจากผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่เราเลื่อมใสศรัทธา หรือบุคคลที่ปรากฏทางโฆษณา ในโทรทัศน์ ข้อค้นพบทางจิตวิทยาทำให้เรารู้ว่า เพียงแต่เราเห็นตัวอย่างจากผู้อื่นเราจะเรียนรู้ได้ แล้ว ถึงแม้ว่าเราจะไม่นำความรู้นั้นไปปฏิบัติก็ตาม

2. ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

ในการศึกษาเจตคติ ในลักษณะการก่อตั้ง เป็นวิธีการศึกษาที่สรุปได้ค่อนข้าง ยาก ดังนั้นนักจิตวิทยาสังคม จึงหันมาสนใจการเปลี่ยนแปลงเจตคติ จึงมีแนวทางแตกต่างกัน หลายทฤษฎี ได้แก่

2.1 แนวทางการเปลี่ยนแปลงเจตคติโดยใช้การสื่อความหมาย เป็นนักจิตวิทยา แห่ง มหาวิทยาลัยเยล โดยการนำของ คาร์ล โยพแลนด์ นักจิตวิทยาคนกลุ่มนี้ ให้ความสนใจเจตคติ โดยเน้น องค์ประกอบด้านความรู้สึก อารมณ์ ดังนั้น จึงมีทฤษฎีเรื่องการเปลี่ยนแปลงเจตคติว่า เจตคติจะเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าความเชื่อหรือความคิดเปลี่ยนแปลงไป ปัจจัยสำคัญของการ เปลี่ยนแปลงเจตคติตามแนวคิดนี้ คือ องค์ประกอบในการสื่อความหมาย อันประกอบไปด้วย ต้นกำเนิดของสาร สาร ช่องทางในการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งมีความสัมพันธ์กับกระบวนการ เปลี่ยนแปลงทางเจตคติ ในแง่ที่ว่าแหล่งของสารทำให้เกิดความใส่ใจ สารทำให้เกิดความเข้าใจ ในผู้รับสาร เกิดการยอมรับ และช่องทางในการสื่อสารมีผลต่อการจดจำสาร

2.2 แนวทางการเปลี่ยนแปลงเจตคติโดยอาศัยแรงจูงใจ แนวทางนี้อาศัยความ เชื่อที่ว่าแรงจูงใจที่จะผลักดันให้คนเราเปลี่ยนแปลงเจตคติ หรือความคิดเห็น เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมี ความเครียด ซึ่งเกิดจากสภาพขาดดุล เพราะองค์ความคิดหลายองค์ที่มีต่อสิ่งเดียวกัน องค์ความคิดที่ เข้าใจร่วมกันจะหลอมรวมกัน ส่วนที่เข้ากันไม่ได้ก็จะทำให้เกิดสภาพที่เรียกว่าขาดสมดุล ต้องมีการ

ทำอย่างไรอย่างหนึ่ง ให้ภาวะที่ขาดสมดุลนี้เข้าสู่สภาพสมดุลจึงจะอยู่อย่างสบาย นั่นหมายความว่า จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงองค์ความคิดบางอย่าง เพื่อให้หลอมรวมกันได้ ด้วยเหตุที่ต้องการเปลี่ยนแปลงองค์ความคิดบางตัวนี้เอง เจตคติจึงเปลี่ยนแปลงไป (สิทธิโชค วรรณสันติกุล ม.ป.ป. : 120 ; อ้างถึงใน พัฒนภัสสร สุพรมอินทร์ และสุชาสินี พลศักดิ์ชัย, 2549 : 35-37)

3. ทฤษฎีที่ต้องอาศัยหลักการของการเปลี่ยนแปลงองค์ความคิดเป็นพื้นฐานของ ทฤษฎี มีดังนี้

3.1 ทฤษฎีการขัดแย้งขององค์ความคิด มีหลักการพื้นฐานว่า การเกิดความขัดแย้ง ขององค์ความคิดของคนเรา ทำให้บุคคลไม่สบายใจ บุคคลจะพยายามลดความขัดแย้งของความคิด แล้วแสวงหาความสอดคล้องขององค์ความคิด นอกจากนั้นบุคคลจะพยายามหลีกเลี่ยงสถานการณ์ และข่าวสารที่ทำให้เกิดการขัดแย้งขององค์ความคิด อย่างไรก็ตามองค์ความคิดของทฤษฎีนี้หมายถึงความรู้ ความคิดเห็น และความเชื่อ ซึ่งบุคคลมีต่อสภาพสิ่งแวดล้อมตนเอง และพฤติกรรมของตนเอง อาจมีเพียงส่วนเดียวหรือหลายส่วน ถ้าหลายส่วนก็จะเกี่ยวข้องกันในลักษณะสอดคล้อง ขัดกัน และไม่สัมพันธ์กัน

3.2 ทฤษฎีสมดุล มนุษย์ทุกคนชอบความสัมพันธ์ระหว่างกันที่อยู่ในภาวะสมดุลซึ่งเป็นสภาพที่มั่นคง ราบรื่น และสงบความสัมพันธ์ระหว่างกันดังกล่าวนี้ เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง กลุ่มสองคนหรือกลุ่มที่ประกอบด้วยคนสองคนกับสิ่งอื่นอีกหนึ่งสิ่ง ความสัมพันธ์ระหว่างกันถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทหนึ่งเป็นความสัมพันธ์ในเชิงอารมณ์ว่าชอบหรือไม่ชอบ ประเภทที่สอง เป็นความสัมพันธ์ในแบบที่ว่าเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้อง

4. แนวทางการเปลี่ยนแปลงเจตคติแบบอื่น ๆ

4.1 ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงเจตคติโดยการเกลี้ยกล่อมตนเอง เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงเจตคติอันเกิดจากกระบวนการทางการคิด ซึ่งทำให้ความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเปลี่ยนไปในทิศทางที่เข้มแข็งยิ่งขึ้น หรือเกิดจากการ ได้มีโอกาสได้สวมบทบาทใดบทบาทหนึ่งในขณะนั้นซึ่งมีผลทำให้เกิดการ โน้มโน้มตัวชักจูงตนเอง

4.2 ทฤษฎีการรับรู้ตนเอง บุคคลอาจได้เจตคติของตนจากข้อสันนิษฐานของการที่ได้สังเกตพฤติกรรมของตนเอง และสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้น ด้วยเหตุนี้เจตคติของเขาจึงคล้ายคลึงกับเจตคติที่บุคคลอื่น ๆ สันนิษฐานให้กับเขา

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีของเจตคตินั้น นักจิตวิทยามีวิธีการศึกษา 2 แนวทางคือ ศึกษาการก่อตั้งเจตคติ และการศึกษาการเปลี่ยนแปลงเจตคติ โดยพบว่าลักษณะของเจตคตินั้น มีลักษณะที่เกิดจากการหล่อหลอมที่เกิดจากการเรียนรู้ แม้ว่าเจตคติจะเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพของบุคคล แต่บุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงเจตคติได้โดยการแรงจูงใจ

การเรียนรู้ใหม่ การเรียนรู้จากตัวแบบ หรือผลจากการปรับตัวให้เหมาะสมในการดำเนินชีวิตนั่นเอง

6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดและการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

ลักษณะ สิริวัฒน์ (2546 : 81 ; อ้างถึงใน พัฒนภัสสร สุพรมอินทร์ และสุธาสิณี พลศักดิ์ชัย, 2549 : 39-40) กล่าวว่า เจตคตินั้นสามารถเกิดจากการเรียนรู้ 5 วิธี คือ

1. เกิดจากการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกของพาฟลอฟ ในเรื่องสิ่งเร้าที่มีเงื่อนไขก่อให้เกิดการตอบสนองที่มีเงื่อนไขได้
 2. เกิดจากการแผ่ขยายสิ่งเร้า เป็นกระบวนการสิ่งเร้าบางอย่างที่มีลักษณะหรือคุณสมบัติคล้ายสิ่งเร้าที่มีเงื่อนไข มากกระตุ้นให้บุคคลมีปฏิกริยาที่เคยมีต่อสิ่งเร้ามีเงื่อนไข
 3. เกิดจากการวางเงื่อนไขการกระทำ โดยมีแนวคิดพื้นฐานของการวางเงื่อนไขการกระทำ ประกอบด้วยสิ่งเร้าที่แสดงความแตกต่างช่วงที่มีต่อการตอบสนองแล้วจะได้ผลการเสริมแรงบวก
 4. เกิดจากการสังเกต ในลักษณะเช่นนี้จะมีตัวแบบ เกิดเจตคติทางบวกกับตัวแบบ และเกิดการเลียนแบบ
 5. เกิดจากความเชื่อ บุคคลมีความเชื่อในเรื่องใดเรื่องหนึ่งและปฏิบัติตาม หรือการปฏิบัติตามแนวของความเชื่อนั้น นั้นแสดงถึงเจตคติต่อความเชื่อนั้น ๆ
- อย่างไรก็ตามนอกจากปัจจัยการเรียนรู้ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นแล้ว ยังพบว่ายังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนเจตคติของบุคคลได้ (พัฒนภัสสร สุพรมอินทร์ และสุธาสิณี พลศักดิ์ชัย, 2549 : 40) ได้แก่

1. ครอบครัวและพ่อแม่ จะเป็นผู้ถ่ายทอดความเชื่อเจตคติให้แก่เด็กทั้งโดยเจตนา และไม่เจตนา
2. บุคคลที่ได้พบปะ ถ้าเป็นเด็กส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในโรงเรียน ที่ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับเขา จึงมีโอกาสได้รับการปลูกฝังจากการอบรมสั่งสอนของครู หรือเพื่อนที่ดีคอยให้ความช่วยเหลือก็จะทำให้มีเจตคติที่ดีต่อเขา
3. สื่อมวลชน นับว่าเป็นแหล่งที่มีอิทธิพลมากต่อการเกิดและการเปลี่ยนแปลงเจตคติของเด็กและผู้รับสื่อ นอกจากนั้นยังมีความสำคัญในการถ่ายทอดทางสังคมอีกด้วย
4. ประสบการณ์ทางตรงกับที่หมายของเจตคติ การที่บุคคลมีประสบการณ์ทางตรงกับที่หมาย จะเป็นเจตคติที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของบุคคล มากกว่าเจตคติที่เกิดขึ้นโดยทางอ้อม

กล่าวโดยสรุป พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดและการเปลี่ยนแปลงเจตคตินั้น ปรากฏอยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล เช่น ครอบครัว โรงเรียน เพื่อน ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้น ๆ จะเลือก

ที่จะรับรู้ และเรียนรู้จากใครในการที่จะเปลี่ยนแปลงเจตคติ และพฤติกรรมของบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายการให้บริการ

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530 : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

มิลเลท (Millet, 1996 ; อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์, 2539 : 30) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิ่ว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณสุขใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณสุขชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ฟิตเซอร์ราด และดูแรน (Fitzerrad and Durand, 1998 ; อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา, 2535 : 20) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่นโดย มีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับตามเกณฑ์

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

เวอร์ดมา (Wordma, 1989 ; อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์, 2539 : 32) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ

เพนชานสกี และ โชมัส (Penchansky, 1996 ; อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์, 2539 : 32) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เวเบอร์ (Weber, 1995 ; อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์, 2539 : 33) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือ ที่เรียกว่า Sine Irate Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใคร เป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (2525 : 27) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดี เป็นที่พอใจแก่ประชาชนสำหรับภาครัฐบาล โดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมา ซึ่งเรียบเรียงโดย วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี โดยเป้าหมายภาคราชการจะเน้นผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate Outcomes) 10 ประการดังนี้ (สถาบันมาตรฐานการสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2542)

1. ความเสมอภาคในการบริการ
2. ความเป็นธรรมในการบริการ
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. สิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. ความทั่วถึง
6. ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
7. ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
8. ความประหยัดทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ
9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชน

โดยรวม

อุทาน จิตจางง (2551 : 7) ได้กล่าวว่า การบริการมีสาระสำคัญในด้านต่าง ๆ

ดังต่อไปนี้

1. ความตรงเวลา ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของความตรงเวลาของการบริการ ธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ได้แก่ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ตกแต่งภายในเนื่องจากการส่งมอบงานมักจะล่าช้ากว่ากำหนด การให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน

2. การบริการที่ดีต้องผูกใจคน การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อกันระหว่างบุคคลง่ายขึ้น มีความชอบพอกันทั้งผู้รับและ ผู้ให้บริการ

3. ความทันทีทันใด เมื่อลูกค้าต้องการสินค้า ผู้ขายต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ทันที โดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน และเมื่อมีปัญหาต้องแก้ไขได้ทันที ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ

4. การสร้างความประทับใจในบริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกที่ประทับใจจะทำให้เกิดความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีก คือ ต้องเน้นคุณภาพทุกด้าน ไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้น ยังต้องเน้นคุณภาพพนักงานและสถานที่ด้วย

5. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเอง ให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนมีเกียรติมีความสำคัญ

6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณา

7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าและความสะดวกสบายขึ้น

8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่าจะได้ของดีมีคุณภาพ

9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดตัวเองให้เป็นคนช่างสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว

10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พยายามอะไรไว้ต้องทำให้ได้ตามสัญญา

11. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้ายินดีต้อนรับอยู่เสมอ

12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีต้องทำงานด้วยความไว มองเห็นคุณค่าเวลา ของลูกค้า

13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับลูกค้า เวลาลูกค้ามาถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการต้องสามารถตอบได้

14. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่งดงาม และมีวาจาที่ไพเราะอ่อนหวาน งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

14.1 ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทันทีงานบริการ

เป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

14.2 ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

14.3 ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้สึกในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

14.4 ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่อง ไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมามีดี นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

14.5 สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์การได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมาย ไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใด สำคัญมากน้อยเท่าใด

14.6 สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์การเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะสร้างภาพลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาเป็นสิบ ๆ ปี

14.7 หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่อง ก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

14.8 ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดี มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดี และได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการ ก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่นั้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

14.9 คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่องนำความเสียหายมาสู่องค์กร จะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแหล่ง

เคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการ ก็มีเสียงสะท้อนว่า ให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการ ไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นว่ามีผู้ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” ต่าง ๆ กันไป แต่สรุปได้ว่า การบริการ คือ สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การใช้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการเกิดขึ้น การให้บริการจึงมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือ พนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุด ในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการ เกิดแนวทางการพัฒนาด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่ง ที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทาง ในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการ เป้าหมายสำคัญ ของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

มิลเลท (Millet, 1954 : 397 – 400) ได้ให้ ทัศนะว่าแนวทางพัฒนาที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่าควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักแนวทางพัฒนาของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นอกจากนี้ วราภรณ์ รัชตะวรรณ (2539 : 16-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการไว้ 2 ประการคือ

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรจะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือ ไว้เนื้อเชื่อใจแก่ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกว่าการมั่นคงปลอดภัยนี้ เป็นองค์ประกอบแรกทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย จะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานและผู้ชายจะมีความต้องการ โอกาสก้าวหน้า ในการทำงานสูงกว่าหญิงความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่อย่างน้อยก็โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิด ความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ ทำตามที่เขานัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุดวันพักผ่อนต่าง ๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคม ในงานที่ทำการให้สังคมยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่อง พุดจาอย่างสุภาพมีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทักษะของผู้ที่รับจากการปฏิบัติงาน ของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน มีผลต่อความคิด ทักษะในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคน ต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับการบริการ อย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการ มีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมาก ก็จะมีเหตุผลเข้าใจ ในขั้นการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎ ระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติมีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน การพุดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความสัมพันธในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้น ๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่าดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

3. ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์

พยุศักดิ์ นามวรรณ (2537 : 53- 54) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization Needs)
2. ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self-esteem Needs)
3. ความต้องการด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belong Ness And Love Needs)
4. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
5. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูง ในขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongingness and Love Needs) ภายหลังจากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และ

มีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self-esteem Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็น ความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเองรวม ตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบ ในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่ง ที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization Needs) ความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ ความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังความทะเยอทะยาน ความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการ ในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จ ในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้อย่างสูงส่งในทัศนะของตน

4. ทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (E R G Theory)

ในช่วงปี ค.ศ.1969 เคลย์ตัน อัล เดอร์เฟอร์ (Claton Elderfer, 1998 ; อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535 : 195-197) ได้เสนอ แนวความคิดที่สอดคล้องกับมาสโลว์ ซึ่งได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ขั้นตอนคือ

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence Needs : E) ประกอบด้วยความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม

2. ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs : R) เช่น ครอบครัว เพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs : G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์ มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ แต่แตกต่างที่ความต้องการของมนุษย์ อาจกลับไปกลับมาได้ เช่น กระบวนการความพึงพอใจความก้าวหน้า (Satisfaction – progression Process) อาจทำให้อึดอัดใจในความพยายาม เพราะต้องเพิ่มความรับผิดชอบจึงกลับมาสั่นใจความต้องการทางสังคม หรือ ความต้องการ ความเป็นอยู่อย่างสุขสบายแทน เรียกสภาพการณ์ เช่นนี้ว่า Frustration Regression Process (นันทนา ประกอบกิจ, 2538 : 37-38)

อัลเดอร์เฟอร์ (Elderfer, 1998 : 123) เห็นว่าความสำคัญของความแตกต่างของบุคคล ในความต้องการต่าง ๆ กัน ทั้งความแตกต่างของบุคคลในระดับพัฒนา และความแตกต่างของบุคคลในฐานะสมาชิกของกลุ่ม เหนือทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

มาประยุกต์ใช้ในแง่ที่ว่า แม้ผู้บริหารจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับต่าง ๆ ของพนักงาน โดยการดำเนินการด้วยวิธีต่าง ๆ แต่บางครั้งการตอบสนองเหล่านั้น อาจขัดแย้งหรือสิ่งที่จะพึงมอบให้อาจยังไม่มี การตอบสนองนั้น ๆ ก็จะไม่ได้ผลดีตามต้องการ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยน การจูงใจ หรือหันกลับให้ถูกทางมีฉะนั้นการ จูงใจอาจไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร

5. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัย เป็นทฤษฎีจูงใจของ เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1992) ซึ่งได้กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เฮอริชเบิร์ก เมาส์เนอร์และสไนเดอร์แมน (Herzberg Mausner and Snyderman, 1995 ; อ้างถึงใน พรพิมล ชวสินธุ์, 2538 : 22- 25) ได้ทำการศึกษา เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและบัญชี 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณเมือง Pittsburgh มลรัฐ Pennsylvania สหรัฐอเมริกาได้ข้อสรุปว่า มีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์ กับความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละคน ปัจจัยดังกล่าว เฮอริชเบิร์ก เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygienic Factor) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้าง ความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยดังกล่าวมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการคือ

5.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) คือ การที่บุคคล สามารถทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มใจใน ผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างดี

5.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับ นี้ อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่บอกถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

5.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือปฏิบัติ เป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้ โดยลำพัง

5.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5.5 ความก้าวหน้า (Promotion) คือการได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

6. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

คือ ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร ก็จะเกิดความไม่ชอบงาน ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

6.1 เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจ ของบุคลากรที่ทำงาน

6.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) เป็นสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

6.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Superior, Subordinate, Peers) คือ การติดต่อกัน โดยทางกายหรือวาจา ที่แสดงถึงความพันธึนอันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

6.4 สถานะทางอาชีพ (Status) คือ อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

6.5 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ

6.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีขึ้น เป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในแห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่

6.8 ความมั่นคงในงาน (Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

6.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยค้ำจุน เป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจ

จากลักษณะของความแนวทางการพัฒนาดังกล่าวสรุปได้ว่า แนวทางพัฒนามีอยู่ 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และแนวทางพัฒนาที่ต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ แนวทางพัฒนาของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางพัฒนาของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535 : 38-40)

1.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดแนวทางพัฒนาต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

1.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการ แนวทางพัฒนาของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มี ก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

1.3 ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการ ที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการ ที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

1.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อแนวทางพัฒนาของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ จดหมายของจดหมาย เป็นต้น

1.5 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างแนวทางพัฒนาให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์

การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า แนวทางพัฒนาเปลี่ยนแปลง ได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปร ไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

ขอบข่ายของแนวทางพัฒนา โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางพัฒนา นิยมศึกษากัน ในสองมิติ คือ มิติแนวทางพัฒนาของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามิติ ด้านความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้คือ

1. การศึกษาแนวทางพัฒนาในงาน (Job Satisfaction) เน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียดดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (Type of Work) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ ซึ่งทำให้บุคคลเห็นค่าและมีความสนใจในงาน มากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของ วรูม (Vroom, 1967 : 90) ยังพบว่างานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถ และความชำนาญ มีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงาน

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการทำหน้าที่ในงานในตำแหน่ง และหน้าที่ใหม่ และยังเป็นการค้นหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงาน จนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจ ของบุคคล คือ

1.4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

1.4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Services) เป็นลักษณะที่หน่วยงาน ได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาแนวทางการพัฒนาในบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องในเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้ เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งแนวทางการพัฒนานั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้น ก่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวาง โดยศึกษา ในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคล หรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิด เกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูก หรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น แนวทางการพัฒนาจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียง

ปฏิกิริยา ด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non Reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้อีก

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล และราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดให้สภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุน ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (โกวิทย์ พวงงาม, 2546 : 170 -171)

1. โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างการบริหารงาน ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีโครงสร้างการบริหารงาน ประกอบด้วย

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้ง โดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 6 คน และถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ 3 ประการ คือ

1.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

1.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน และรองนายกองกิจการบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น โดยนายกองกิจการบริหารส่วนตำบล อาจแต่งตั้งรองนายกองกิจการบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกิน 2 คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองกิจการบริหารส่วนตำบลซึ่งมิได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ 4 ประการ ดังนี้

2.1 บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบัญญัติ และแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2.2 จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ

2.3 รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

2.4 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

2. โครงสร้างองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีโครงสร้างองค์กร ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ดังนี้

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบัญญัติตำบล งานนิติกร งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบัญญัติ งานงบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบัญญัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2. ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีรายได้และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน

งานรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปีและขอขยายเวลาเบิกจ่าย งานจัดทำงบแสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการเงินสะสม งานการจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้รายจ่าย งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3. ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ ฯลฯ งานประมาณการราคาค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้าง งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล

บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้แก่

1. บุคลากรฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มาจากการเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียง 1 หมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 3 คน อยู่ในวาระคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง สำหรับประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้ง มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันที่ได้รับการเลือก ส่วนเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2. บุคลากรฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน

3. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

3.1 พนักงานส่วนตำบล ซึ่งเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือน ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งขึ้น

3.2 ลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.3 ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่องค์การบริหารส่วนตำบลร้องขอให้ไปดำรงตำแหน่ง หรือผู้ปฏิบัติงานให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราว

4. ภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม นอกจากนี้ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบล ยังต้องมีการกิจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 : 24 -25)

1.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

1.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัด

มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

1.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

1.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

1.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

1.7 คู่ມครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

1.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณ หรือนุเคราะห์ ให้ตามความจำเป็นและสมควร ตามภารกิจและหน้าที่ที่อาจจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

1.9.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

1.9.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

1.9.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

1.9.4 ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และ

สวนสาธารณะ

1.9.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

1.9.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

1.9.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

1.9.8 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สิน อันเป็นสาธารณะสมบัติแผ่นดิน

1.9.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.9.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

1.9.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

1.9.12 การท่องเที่ยว

1.9.13 การผังเมือง

2. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริหารสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น 31 ประการ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542) ได้แก่

2.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

2.2 การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ

2.3 การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ

2.4 การสาธารณสุข โภชนาการและการก่อสร้างอื่น ๆ

2.5 การสาธารณสุข

2.6 การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ

2.7 การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน

2.8 การส่งเสริมการท่องเที่ยว

2.9 การจัดการศึกษา

2.10 การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและ

ผู้ด้อยโอกาส

2.11 การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

2.12 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

2.13 การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

2.14 การส่งเสริมกีฬา

2.15 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

2.16 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

2.17 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

2.18 การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

2.19 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และรักษาพยาบาล

2.20 การจัดให้มีและการควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

2.21 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

2.22 การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

2.23 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย

โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ

2.24 การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.25 การผังเมือง

2.26 การขนส่งและวิศวกรรมจราจร

2.27 การดูแลรักษาที่สาธารณะ

2.28 การควบคุมอาคาร

2.29 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.30 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและ

การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.31 กิจการอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ

ประกาศกำหนด

จากบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เกี่ยวข้องและมีความสำคัญกับประชาชน เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจทางด้านการพัฒนา และส่งเสริมอาชีพและการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาทางด้านการเมืองในเรื่องของการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น ในระดับตำบล การพัฒนาทางการบริหารของประชาชน โดยให้ประชาชนเป็นผู้บริหารให้เกิด ความก้าวหน้าของชุมชน การพัฒนาทางด้านสังคมและวัฒนธรรม การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งหมายถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกด้านอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้สูงอายุที่กฎหมายได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน ให้เป็นภารกิจหน้าที่ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลต้องดำเนินการ

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย

1.1 ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย ตั้งอยู่บ้านโนนเกษม หมู่ที่ 8 ตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ห่างจากจังหวัดมุกดาหาร 30 กิโลเมตร

1.2 อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดตำบลนาออก อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร
ทิศใต้	ติดตำบลโชคชัย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร
ทิศตะวันออก	ติดตำบลนาอุดม อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร
ทิศตะวันตก	ติดตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

1.3 เนื้อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย มี 9 หมู่บ้าน มีเนื้อที่โดยประมาณ 42.65 ตารางกิโลเมตร มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูง เหมาะแก่การทำเกษตรกรรม ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพทำนา ปลูกอ้อย ทำสวนยางพารา เป็นต้น

1.4 ภูมิประเทศ ตำบลนิคมคำสร้อยตั้งอยู่บนพื้นที่ราบสูง สลับกับพื้นที่บางส่วนเป็นภูเขา มีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรเป็นลำห้วย และฝายกั้นน้ำ ทำให้ประชาชนในพื้นที่ประกอบอาชีพในการทำนา และเกษตรกรรม ในช่วงฤดูเก็บเกี่ยวได้ มีการปลูกพืชเศรษฐกิจ เช่น ปลูกอ้อย ยางพารา มันสำปะหลัง ปาล์ม ฯลฯ

2. องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย

กำหนดส่วนราชการภายในและกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละส่วนราชการ ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.1 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบล งานเกี่ยวกับสภาองค์การบริหารส่วนตำบล งานเลขานุการ งานพิธีและงานรัฐพิธีต่าง ๆ งานบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล การทะเบียน การจัดทำบัตรประจำตัวข้าราชการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณประจำปี งานจัดทำข้อบังคับงบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับ

2.2 ส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีเงินได้ และการนำส่งเงินภาษี งานเกี่ยวกับการตัด โอนเงินเดือน งานรายงานคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปี และขอยกเวลาเบิกจ่าย งานการจัดทำงบแสดงฐานะทางการเงิน งบสินทรัพย์หนี้สิน

งบโครงการ เงินสะสม งานการจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้ งานทะเบียนทรัพย์สิน งานจัดหาผลประโยชน์หรือจัดหารายได้ งานด้านพัสดุ และทะเบียนคุมวัสดุ ครุภัณฑ์ รวมทั้งรายจ่ายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.3 ส่วน โฆษองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนมอบหมายงาน ควบคุมตรวจสอบให้คำปรึกษา แนะนำปรับปรุงแก้ไข ติดตาม ประเมินผล ติดต่อประสานงาน และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยควบคุมการตรวจสอบการดำเนินงานต่าง ๆ หลายด้านหรือด้านใดด้านหนึ่ง เกี่ยวกับงาน โฆษและเทคนิค เช่น การออกแบบสำรวจ การเขียนแบบ การก่อสร้างและบำรุงรักษา ให้คำปรึกษาแนะนำ และตรวจสอบเกี่ยวกับงานด้าน โฆษ เช่น ก่อสร้างอาคาร การขออนุญาตก่อสร้าง การคิดค่าธรรมเนียมในการขุดดิน การถมดิน การตัดแปลง การเขียนแบบแปลนงานก่อสร้าง การไฟฟ้า การประปา และงานด้านสาธารณชนอื่น ๆ ตลอดจนการคำนวณการประมาณราคาก่อสร้างในการดำเนินงานตอบปัญหา ข้อซักถามของประชาชนพื้นที่และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

วิชาตี ธนวัฒน์ โกฎิ (2548 : 42) การให้บริการชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสันโป่ง อำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันโป่ง อำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมพบว่าประชาชนเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านบริการที่ประชาชนพบว่า ยังมีให้บริการน้อยหรือยังมีปัญหาอุปสรรค ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดของถนน รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย ปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัญหาเกี่ยวกับการจัดให้มีและบำรุงรักษาการระบายน้ำ การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว และส่งเสริมการประกอบอาชีพ สำหรับในด้านบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คงพัทธ์ ไชริศมี (2549 : 56) ศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี ต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่าประชาชน ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง และมีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท

จากการศึกษาระดับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า ในด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ศิริชัย อัมพวา (2549 : 48) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภอดุสิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการเส้นทางคมนาคมทางบก และทางน้ำ และที่พึงพอใจน้อยที่สุด เกี่ยวกับการควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขต อบต. ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ส่วนตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขต อบต. ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับ อบต. และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานของ อบต. จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

ปิยะดา เวชประสิทธิ์ (2549 : 60) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ในเขตเทศบาล ที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า 1. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับ ปานกลาง 2. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง 3. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาสังคมอยู่ในระดับสูง 4. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาการเมือง การบริหารอยู่ในระดับปานกลาง จากผล การวิจัย สามารถสรุปความพึงพอใจโดยรวมคือ ประชาชนในเขต เทศบาลส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับ ปานกลาง

ธีระ อัครมาต (2550 : 51) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระบบบริการที่ดีส่งผลให้ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ มีความพึงพอใจสูงกว่าการรับบริการในระบบบริการ ของเทศบาลแตกต่างกันไปด้วย และระบบบริการที่ดี ย่อมหมายถึง การบริการที่มีคุณภาพตามที่ผู้รับบริการต้องการ จึงมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจด้วย ส่วนอายุ การนับถือศาสนา

ระยะเวลาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษาการได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ คุณลักษณะของผู้บริหารและตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ

ปราณี อินทวงศ์ (2550 : 52) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชน เป็นดัชนีวัดประสิทธิผลและเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าที (t-test) และสถิติที่ใช้พิจารณาผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) แล้วแต่กรณี และทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe Procedure) โดยกำหนดการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย 1) ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ปรากฏดังนี้ 2.1) ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี มากกว่าเพศชาย 2.2) ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง และ 2.3) ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550 : 21) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา ผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพค้าขาย จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีสมาชิกน้อยกว่าครัวเรือนน้อยกว่า 10 คน โดยเฉลี่ย 5 คนต่อครัวเรือน ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001- 8,000 บาท ระยะเวลาอยู่ในเขต อบต.ท่าตลาด น้อยกว่า 10 ปี โดยเฉลี่ย 14 ปี ความพึงพอใจในการ

บริการของผู้มารับบริการ ด้านบุคคล ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ให้บริการพบว่า ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน โดยเฉลี่ย 3.54 หรือคิดเป็นร้อยละ 71

ปิยะพงษ์ สวัสดิ์ (2550 : 26) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จากประชากรที่มาใช้บริการ จำนวน 400 ราย ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส มีอายุระหว่าง 36-50 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีอาชีพรับจ้าง โดยมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001 – 10,000 บาท ซึ่งความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของ ที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

วริศรา คงเดิม (2550 : 39) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันภัยจังหวัดพังงา จากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชน ผู้ที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการกับสำนักงาน ประกันภัยจังหวัดพังงา โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าผู้ใช้บริการของสำนักงาน ประกันภัยจังหวัดพังงา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี จบการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง และมีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท มีความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ใน ระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านข้อมูล ข่าวสารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน กระบวนการ เป็นอันดับที่สอง สาม และสี่ ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่เป็นอันดับสุดท้าย

นิทัศน์ กัมเป็ง (2551 : 46) ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดลำพูน โดยทำการศึกษาจากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 39 คน ผลการศึกษามีดังนี้ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยรวมค่อนข้างสูง โดย ประชาชนสามารถแยกแยะผลงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนได้ เกิดประโยชน์และ ตรงตามความต้องการของประชาชนในระดับที่ดี โครงการในหน่วยงานนั้นสามารถเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนดในแผนงาน และในแต่ละโครงการนั้นมีการดูแล ซ่อมแซม และติดตามผล ภายหลังเสร็จสิ้นโครงการได้เป็นอย่างดี ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนนั้นพบว่า ประชาชนจังหวัดลำพูนมีความพึงพอใจ

ในการดำเนินงานในโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนในระดับหนึ่ง แต่ยังมี ความพึงพอใจน้อยในเรื่องความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การศึกษา พบว่า ปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์การสภาพแวดล้อมองค์การ พนักงานองค์การ และ นโยบายการบริหารนั้น มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยปัจจัยด้านลักษณะขององค์การนั้น มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมขององค์การปัจจัยด้านพนักงานองค์การ และปัจจัยด้าน นโยบายการบริหารมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผล

อุทาน จิตจำนงค์ (2551 : 28) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่มารับ บริการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม จำนวน 240 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจปัจจัยคุณภาพการบริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐม โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านการ ประกันความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และด้านความ เชื่อถือ และไว้วางใจได้ ส่วนปัจจัยคุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง และสำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครปฐมสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้น ได้แก่สถานที่ สำนักงาน ที่จอดรถ พื้นที่ใช้สอย ป้ายบอกทิศทาง เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำนวน พนักงานที่ให้บริการ ขั้นตอนของการให้บริการและผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมิน

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดมุกดาหาร (2552 : 35) ได้สำรวจ ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผลการสำรวจความพึงพอใจ 3 งาน โดยเทียบเป็นร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการมอบเบี้ยยังชีพ และสงเคราะห์ ผู้ด้อยโอกาส ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในภาพรวม 3 ด้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 86.90 อยู่ในระดับมาก งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและ โรงเรือน ในภาพรวม 3 ด้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 84.31 อยู่ในระดับมาก งานบริการด้านสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ในภาพรวม 3 ด้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 85.86 อยู่ในระดับมาก

2. งานวิจัยต่างประเทศ

เอสโร ลี และรีด (Ashoor, 1979 Lee and Reed, 1972) พบว่า บริการของห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอ เพราะขาดประสิทธิภาพในงานบริการและงานประชาสัมพันธ์ บุคลากรขาดความรู้ในวิชาบรรณารักษศาสตร์ที่ทันสมัย ผู้ใช้ไม่มีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรและบริการของห้องสมุด ผู้ใช้ไม่มีความรู้ ทักษะ เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดอย่างเพียงพอ เนื่องจากขาดการแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด ในขณะที่ Drake (1986) พบว่า ห้องสมุดต้องนำวิธีการทางการตลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่งานบริการของห้องสมุด ให้เป็นที่รู้จักยิ่งขึ้น

ไมโลเชฟ (Milosheff, 1990) ศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่วิทยาลัยชุมชน กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ที่ทำงานแบบเต็มเวลาจาก 35 วิทยาลัย จำนวน 703 คน และศึกษาเกี่ยวกับด้านพื้นฐานเรื่องทั่วไปของอาจารย์ ความสนใจงานที่ต้องทำตามลักษณะอาชีพและการรับรู้ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ได้รับอิทธิพลจากวิทยาลัย การรับรู้ของนักศึกษา ความไม่ชอบด้านการเงินของหน่วยงาน คุณภาพทางวิชาการของวิทยาลัย การรับรู้แผนกที่ตนทำงานและผู้ร่วมงาน

ฮักซิก ลี, ยองกิ ลี และดองกิน ยูน (Haksik Lee, Youngki Lee, and Dongkeun Too, 2000) ได้ศึกษาปัจจัยของคุณภาพบริการที่รับรู้ได้ และความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ซึ่งศึกษาใน 3 เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่รับรู้ได้ ได้แก่ การเปรียบเทียบรูปแบบที่มีช่องโหว่กับรูปแบบการปฏิบัติงาน ตำราวิจัยของความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผลระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจ และตรวจสอบอิทธิพลในบางด้านของคุณภาพการบริการที่แตกต่างไปจากชนิดของอุตสาหกรรมบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงงาน 3 โรง เครื่องมือที่ใช้คือ การสัมภาษณ์ บนสมมุติฐานที่ว่า รูปแบบการปฏิบัติงานมีคุณภาพเหนือกว่ารูปแบบที่มีช่องโหว่ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการที่รับรู้ได้ เป็นสิ่งที่มาก่อนความพึงพอใจ และสุดท้ายสิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้เป็นปัจจัยที่สำคัญกว่าสิ่งอำนวยความสะดวก หรือเครื่องมือในที่ซึ่งความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งสำหรับมนุษย์

เวสส์ (Wesslls, 2001) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ความคิดเห็นของครูและผู้บริหาร โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของครู และมีการเปรียบเทียบความพึงพอใจ 9 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านค่าชดเชย ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบและวินัยนักเรียน ด้านหลักสูตรและภารกิจ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้ปกครองและชุมชน ด้านอาคารวัสดุ อุปกรณ์และการซ่อมบำรุงและด้านการสื่อสาร ผลปรากฏว่า ครูและผู้บริหารมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในด้านการบริหาร และด้านความรับผิดชอบและวินัยนักเรียน

ส่วนด้านค่าชดเชยมีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย และยังพบอีกว่า ผู้บริหารประเมินความพึงพอใจมากกว่าครู โดยทั่วไป

เออเนส (Ernest, 2002) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของครูกับขนาดห้องเรียนประถมตอนต้น ในเขตการศึกษาแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสำรวจคุณภาพชีวิตการทำงานของครู (Quality Of Teacher Work Life-QTWL) การสำรวจประชากร (Demographic Survey) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในระดับสูงของครูมีความสัมพันธ์กับชั้นเรียนขนาดเล็ก โดยมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านกิจกรรมความรู้ การจัดชั้นเรียน และการตอบสนองต่อนักเรียน นอกจากนี้ยังพบว่า ขนาดชั้นเรียนเล็กทำให้มีเวลาอยู่กับนักเรียนมากขึ้น ครูและผู้ปกครองมีความสัมพันธ์ในทางบวก และครูมีโอกาสรู้จักนักเรียนดีขึ้น

เจ. โจเซฟ ครอนิน จูเนียร์, มิเชล เค. แบริดจ์ และ จี. โทมัส เอ็ม ฮัลท์ (J. Joseph Cronin Jr., Michael K. Brady, and G. Tomas M. Hult, 1998 : บทคัดย่อ อ้างถึงใน อุทาน ทะแพงพันธ์, 2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลกระทบของคุณภาพ คุณค่า และความพึงพอใจ ของลูกค้าบนแนวโน้มพฤติกรรมของลูกค้าในสภาพแวดล้อมด้านการบริการ พบว่าการประเมินเชิงทดลองของการแข่งขันด้านบริการ ได้รับการพิจารณาว่ามีผลโดยตรงกับแนวโน้มพฤติกรรมที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ และควรสำรวจแง่มุมต่าง ๆ ของความพึงพอใจของประชาชนและรูปแบบความพึงพอใจในชุมชน และควรเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างการวัดผลงานธุรกิจ และการยอมรับของประชาชน การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในเทศบาล และข้อมูลการปฏิบัติงาน พบว่า ผลของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเป็นประโยชน์ต่อผู้จัดการ ในการปรับการปฏิบัติการเพื่อวัดผลคุณภาพการบริการของเทศบาล อย่างไรก็ตามการทำความเข้าใจความรู้ลึกของประชาชน ต้องใช้มุมมองที่แตกต่างไปจากมุมมองเดิมที่ใช้วัดการปฏิบัติงานบริการ

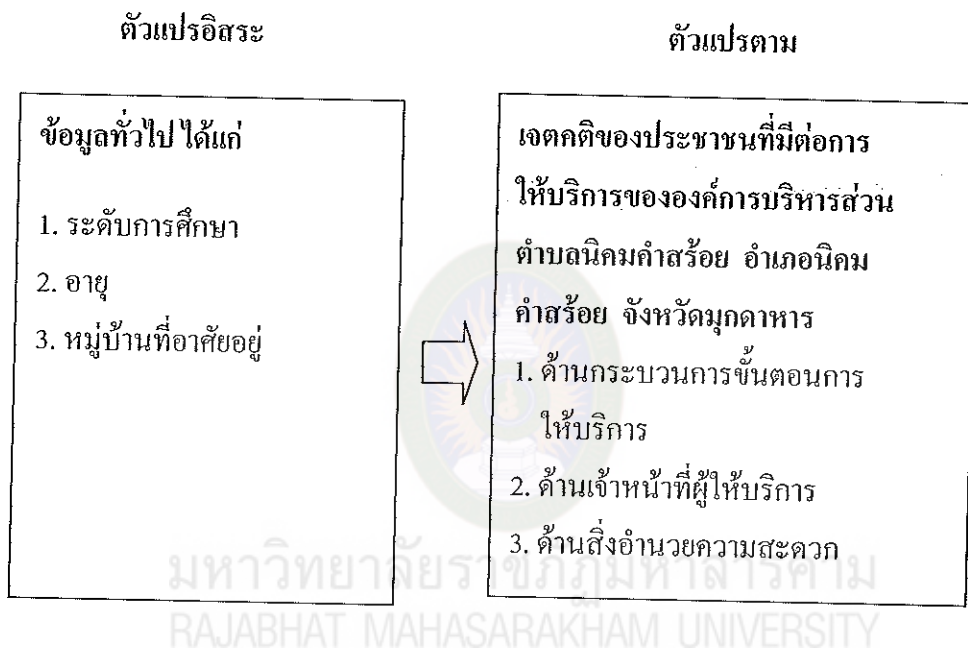
สเตเฟนส์ (Stephens, 2004 : 1640) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยตอนเหนือ ของรัฐฟลอริดา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำ จำนวน 939 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

จากผลการศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศข้างต้น สรุปได้ว่าการให้บริการของภาครัฐจะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอ และ

เสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชน กลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตน ต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของภาครัฐ จะต้องพิจารณาว่าดีที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดีมีมาตรฐานและเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนอง ต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เพราะเหตุนี้องค์กรจึงมีส่วนสำคัญ ที่จะช่วยพัฒนา งานด้านบริการเป็นอย่างมาก เพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กร ให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้น ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กร ควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำดำเนินคดีเตียน และคำชมเชยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษา เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร การวิจัยครั้งนี้มีเนื้อหาตามกรอบแนวคิดของ (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดมุกดาหาร, 2552) คือ การให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแสดงเป็นผังมโนทัศน์ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย