

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งขอเสนอสาระสำคัญ ตามลำดับดังนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลโคกคูม
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลโคกคูม
 - 1.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลโคกคูม
 - 1.3 อาณาเขตพื้นที่ตั้งของเทศบาลตำบลโคกคูม
 - 1.4 สภาพภูมิศาสตร์ของเทศบาลตำบลโคกคูม
 - 1.5 แหล่งน้ำของเทศบาลตำบลโคกคูม
 - 1.6 ศักยภาพของพื้นที่ของเทศบาลตำบลโคกคูม
 - 1.7 ระบบคมนาคมและขนส่งของเทศบาลตำบลโคกคูม
 - 1.8 การบริการของเทศบาลตำบลโคกคูม
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
 - 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ
 - 2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
 - 2.5 ทฤษฎีความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 3.1 ความหมายเกี่ยวกับการบริการ
 - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 3.3 องค์ประกอบของการให้บริการ
 - 3.4 หลักการบริการที่ดี
 - 3.5 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
4. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
 - 4.1 ด้านความเชื่อถือ
 - 4.2 ด้านความเสมอภาค
 - 4.3 ด้านการดูแลเอาใจใส่
 - 4.4 ด้านความรวดเร็ว

- 4.5 ด้านคุณธรรม
- 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลโคกคูม

1. ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลโคกคูม

สุรเชษฐ อิ่มอรชร (2550, หน้า 1) กล่าวว่า เทศบาลตำบลโคกคูมได้รับการจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติ เปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 มีพื้นที่การปกครองประกอบด้วย 2 ตำบล ได้แก่ ตำบลนิคมสร้างตนเอง จำนวน 11 หมู่บ้าน และตำบลโคกคูม 16 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 137 ตารางกิโลเมตร มีประชากร 26,000 คน

2. วิสัยทัศน์ พันธกิจการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลโคกคูม

สุรเชษฐ อิ่มอรชร (2550, หน้า 5) กล่าวว่า วิสัยทัศน์ของเทศบาลตำบลโคกคูม มีดังนี้

เมืองแห่งคุณภาพชีวิตที่ดีและยั่งยืนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแหล่งผลิตอาหารทางการเกษตร ปลอดภัยจากสารพิษ

แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ มุ่งเน้นประชาชน

สุรเชษฐ อิ่มอรชร (2550, หน้า 5) กล่าวว่า พันธกิจการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลโคกคูม มีดังนี้

1. ส่งเสริมพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเชิงเกษตร ส่งเสริมสนับสนุนและอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น

2. พัฒนาและส่งเสริมการศึกษา ให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ทันต่อเหตุการณ์สร้างสังคมให้เข้มแข็งมีคุณภาพชีวิตที่ดี และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนบนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จัดให้มีและบำรุงรักษาถนนและระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้เพียงพอกับความต้องการ เพิ่มผลผลิตทางการเกษตร ปลอดภัยจากสารพิษและส่งเสริมอาชีพนอกฤดูกาลผลิต พัฒนาการให้บริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

3. อาณาเขตพื้นที่ตั้งของเทศบาลตำบลโคกคูม

สุพจน์ เวชทัฬห (2550, หน้า 1) กล่าวว่า พื้นที่ของเทศบาลตำบลโคกคูม มีดังนี้

จังหวัดลพบุรีตั้งอยู่ตอนกลางของประเทศ คือ ลพบุรีห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 150 กิโลเมตร ในขณะที่เดียวกันก็อยู่ห่างจากอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 100 กิโลเมตร และห่างจากนครสวรรค์ประมาณ 130 กิโลเมตร

สำหรับพื้นที่เทศบาลตำบลโคกตูมอยู่ห่างจากศูนย์กลางของจังหวัดเพียงประมาณ 3 กิโลเมตร

สุพจน์ เวชทัฬห (2550, หน้า 2) กล่าวว่า อาณาเขตที่ตั้งของเทศบาลตำบลโคกตูม มีดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลเขาพระงาม อำเภอเมืองลพบุรี ตำบลคลองเกตุ อำเภอ โลกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลเขาสามยอด ตำบลเขาพระงาม ตำบลท่าศาลา ตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลช่องสาริกา และตำบลศิลา อำเภอพัฒนานิคม

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลนายาว อำเภอพระพุทธบาท ตำบลบ้านกล้วย อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี ตำบลช่องสาธิต อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี และตำบลกกโก อำเภอเมืองลพบุรี

4. สภาพภูมิศาสตร์ของเทศบาลตำบลโคกตูม

สุพจน์ เวชทัฬห (2550, หน้า 2) กล่าวว่า สภาพภูมิศาสตร์ของเทศบาลตำบลโคกตูม มีดังนี้

สภาพภูมิประเทศ ลักษณะภูมิประเทศบริเวณนี้มีสภาพเป็นพื้นที่ราบลอนลาด ต่อเนื่องมาจากแนวภูเขาทางทิศตะวันตก ได้แก่ เขาจีนแล เขาพระพุทธ และเขาวง ลาดเอียงจากด้านทิศตะวันตก มีความชันไม่มากนัก

สภาพภูมิอากาศ บริเวณพื้นที่นี้มีสภาพภูมิอากาศอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะภูมิอากาศในรอบ 30 ปี ตรวจวัดโดยสถานีตรวจอากาศลพบุรี สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. อุณหภูมิ อุณหภูมิเฉลี่ย 28.1 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 30.6 องศาเซลเซียส ในเดือนเมษายน อุณหภูมิต่ำสุด 26.6 องศาเซลเซียส

2. ความชื้นสัมพัทธ์ ความชื้นสัมพัทธ์ตลอดปีมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 70 ความชื้นสัมพัทธ์สูงสุดในเดือนพฤษภาคม – ตุลาคม ซึ่งเป็นช่วงลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ มีค่าเฉลี่ยรายเดือนอยู่ระหว่างร้อยละ 70 และในช่วงมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ เดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนมกราคม ความชื้นสัมพัทธ์ลดลงมาอยู่ในช่วง 59 – 68

3. ปริมาณน้ำฝน ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยรายปี 1,211.9 มิลลิเมตร และเดือนที่มีมากที่สุดคือ เดือนกันยายน

5. แหล่งน้ำของเทศบาลตำบลโคกตูม

อารีวัลย์ เอี่ยมจันทร์ (2550, หน้า 1) กล่าวว่า แหล่งน้ำสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. แหล่งน้ำผิวดิน มีแหล่งน้ำผิวดินที่สำคัญ 2 แห่ง คือ อ่างเก็บน้ำห้วยชัยเหล็ก ความจุ 9,063,080 ลูกบาศก์เมตร และอ่างเก็บน้ำห้วยส้ม ขนาดความจุ 12,500,000 ลูกบาศก์เมตร ปัจจุบันมีการใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำทั้งสองแห่ง เพื่อการเกษตรเป็นหลัก

2. แหล่งน้ำบาดิน ได้แก่ ห้วยชัยเหล็ก

3. แหล่งน้ำใต้ดิน ประชาชนได้ทำการขุดเจาะแหล่งน้ำใต้ดินขึ้นมาใช้อยู่ทั่วไป

6. ศักยภาพของพื้นที่ของเทศบาลตำบลโคกตูม

อารีวัลย์ เอี่ยมจันทร์ (2550, หน้า 1) กล่าวว่า พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลโคกตูม มีความเหมาะสมในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. พื้นที่อยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 150 กิโลเมตร

2. การคมนาคมสะดวก มีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญ ได้แก่ ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3302 และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 21

3. เป็นพื้นที่มีภูมิทัศน์สวยงาม สามารถพัฒนาสภาพภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อม ประโยชน์ต่อชุมชนได้อย่างสะดวกและประหยัด

4. สภาพพื้นที่เหมาะแก่การเพาะปลูกพืชไร่ เช่น ทานตะวัน ข้าวโพด ข้าวฟ่าง

5. พื้นที่มีประชาชนตั้งถิ่นฐานเบาบาง การใช้ที่ดินไม่หนาแน่น

7. ระบบคมนาคมและขนส่งของเทศบาลตำบลโคกตูม

อารีวัลย์ เอี่ยมจันทร์ (2550, หน้า 2) กล่าวว่า ระบบคมนาคมและขนส่งภายนอก ประกอบด้วย โครงข่ายระบบทางหลวงสายหลัก ได้แก่

โครงข่ายระบบทางหลวง ประกอบด้วย

1. การเดินทางสู่แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่เทศบาลตำบลโคกตูม หากเดินทางด้วยรถ ใช้เส้นทางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 (พหลโยธิน) ผ่านอำเภอพระพุทธบาทเข้าสู่ตัวเมือง ลพบุรี เขตตำบลโคกตูมเริ่มต้นเมื่อสิ้นสุดเขตตำบลนายาว อำเภอพระพุทธบาท จะเข้าสู่เขต เทศบาลตำบลโคกตูม เมื่อเจอไฟแดงเลี้ยวขวาเข้าสู่ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3017 แยก พหลโยธิน อำเภอพัฒนานิคม ระยะทางยาว 55 กิโลเมตร โดยเชื่อมต่อกับทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 1 ถนนพหลโยธิน พหลโยธินนี้เริ่มต้นกิโลเมตร 0 ที่กรุงเทพมหานคร และทาง หลวงแผ่นดินหมายเลข 3017 มีจุดเริ่มต้นแยกจากที่กิโลเมตร 149 มีแนวทางผ่านแหล่ง ท่องเที่ยวในพื้นที่ตำบลนิคมสร้างตนเอง และตำบลโคกตูมไปพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี และ อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ซึ่งจะไปเชื่อมเส้นทางโครงข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดอนกลางและตอนบน

2. ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3302 ตอนแยกพหลโยธิน ตำบลโคกคูม เป็นถนน เริ่มจากแยกทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 ถนนพหลโยธิน ประมาณกิโลเมตรที่ 138 จาก กรุงเทพมหานครระยะทางยาวประมาณ 10 กิโลเมตร แนวทางมุ่งตรงสู่ที่ตำบลโคกคูม

3. ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3333 ตอนตำบลโคกคูม แม่น้ำป่าสัก ระยะทาง 30 กิโลเมตร เชื่อมกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3302, 3017 และ 21 สิ้นสุดที่เขื่อนป่าสักชลสิทธิ์

4. ทางรถไฟ สามารถเดินทางโดยทางรถไฟลงสถานีรถไฟลพบุรี และเดินทางโดย ทางรถยนต์ ซึ่งมีทั้งรถยนต์โดยสารประจำทางจอด ณ สถานีขนส่งลพบุรี ได้แก่ สายลพบุรี – วังม่วง, ลพบุรี – เขาน้อย

8. การบริการของเทศบาลตำบลโคกคูม

อารีวัลย์ เอี่ยมจันทร์ (2550, หน้า 2 – 8) กล่าวว่า การบริการของเทศบาลตำบล โคกคูม มีดังนี้

1. การขอมีบัตรหรือเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชน ขึ้นตอนการติดต่อ ดังนี้

ผู้มีสัญชาติไทยซึ่งอายุตั้งแต่สิบห้าปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกินเจ็ดสิบปีบริบูรณ์ และมี ชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านต้องมีบัตรประจำตัวประชาชน โดยยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ภายในกำหนดหกสิบวัน นับแต่วันที่มิอายุครบสิบห้าปีบริบูรณ์ หรือนับแต่วันที่ได้อสัญชาติไทย หรือได้กลับคืนสัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติหรือนับวันที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุด ให้ได้สัญชาติไทยหรือนับแต่วันที่นายทะเบียนเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการ ทะเบียนราษฎร หรือนับแต่วันที่พ้นสภาพจากการได้รับการยกเว้น แล้วแต่กรณีหากพ้น กำหนดต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท

เอกสารในการติดต่อ ดังนี้

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

2. สูติบัตรหรือหลักฐานเอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น

เช่น ใบสุทธิ ทะเบียนนักเรียน เป็นต้น

3. หากไม่มีหลักฐานตามข้อ 2. ให้นำเจ้าบ้าน หรือบุคคลที่น่าเชื่อถือ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ให้การรับรองด้วย

4. กรณีบิดาและมารดาเป็นบุคคลต่างตัวให้นำใบสำคัญประจำตัวบุคคลต่างตัวของบิดาและมารดามาแสดง ถ้าบิดาหรือมารดาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งถึงแก่กรรมให้นำใบมรณะบัตรไปแสดงด้วย

2. การแจ้งย้ายที่อยู่เข้า ขึ้นตอนการติดต่อ ดังนี้

เมื่อมีผู้ย้ายที่อยู่เข้ามาในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับ แจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้นั้นย้ายเข้ามาอยู่ในบ้าน ทั้งนี้ให้นำหลักฐานการย้ายออกไป แสดงต่อนายทะเบียนด้วย

เอกสารในการติดต่อ ดังนี้

- 1) บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการผู้แจ้ง
- 2) บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการเจ้าบ้าน
- 3) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- 4) หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน

3. การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง ขั้นตอนการติดต่อ ดังนี้

การแจ้งย้ายปลายทาง 2 วิธี โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมคำยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าบ้านที่เข้าไปอยู่ใหม่ แสดงต่อนายทะเบียนและเสียค่าธรรมเนียม 5 บาท

1. การแจ้งย้ายปลายทางปกติ คือ การแจ้งย้ายปลายทางที่สำนักทะเบียนต้นทางหรือสำนักทะเบียนปลายทางไม่ได้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยให้ผู้ย้ายที่อยู่จะเป็นผู้แจ้งการย้ายออกและย้ายเข้าต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องถิ่นที่ไปอยู่ใหม่ภายใน 15 วัน นับแต่วันย้ายออก โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมคำยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าบ้านที่เข้าไปอยู่ใหม่ แสดงต่อนายทะเบียน และเสียค่าธรรมเนียม 5 บาท

2. การแจ้งย้ายปลายทางโดยอัตโนมัติ หมายถึง การแจ้งย้ายปลายทาง กรณีสำนักทะเบียนต้นทางและสำนักทะเบียนปลายทางปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยให้ผู้ย้ายจะเป็นผู้แจ้งการย้ายออกและย้ายเข้าต่อนายทะเบียน ผู้รับแจ้งแห่งท้องถิ่นที่ไปอยู่ใหม่ภายใน 15 วัน

เอกสารในการติดต่อ ดังนี้

- 1) บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการผู้แจ้ง
- 2) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- 3) บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการเจ้าบ้าน
- 4) หนังสือยินยอมแจ้งย้ายปลายทางจากเจ้าบ้าน
- 5) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านของบ้านที่ย้าย

4. การแจ้งย้ายที่อยู่ออก ขั้นตอนการติดต่อ ดังนี้

เมื่อผู้อยู่ในบ้านออกจากบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้นั้นย้ายออกไปหลักฐานที่นำไปแสดง

เอกสารในการติดต่อ ดังนี้

- 1) บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการของผู้แจ้ง
- 2) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- 3) หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน
- 4) บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการของเจ้าบ้าน

5. การแจ้งเกิด ขั้นตอนการติดต่อ ดังนี้

เมื่อมีเด็กเกิดใหม่ให้เจ้าบ้านหรือบิดามารดาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้ง ค่อนายทะเบียนท้องถิ่นภายใน 15 วันนับแต่วันเกิด การแจ้งเกิดผู้แจ้งเกิดควรดำเนินการดังนี้

- 1) ให้แจ้งชื่อตัวของเด็กเกิดใหม่ พร้อมกับการแจ้งเกิดและแจ้งชื่อ – สกุลด้วย พร้อมสำเนาทะเบียนบ้านที่จะเพิ่มชื่อเด็ก
- 2) แจ้งวัน เดือน ปี และสถานที่เกิดถ้ามีหนังสือรับรองการเกิดจากสถานพยาบาลให้นำไปแสดงด้วย
- 3) แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล สัญชาติ และที่อยู่ของบิดาและมารดาของเด็ก
- 4) แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล สัญชาติ และที่อยู่ผู้แจ้งการเกิดตามหลักฐานสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมบัตรประจำตัวที่นำไปแสดง

เอกสารในการติดต่อ ดังนี้

- 1) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรของบิดามารดา
- 2) สำเนาทะเบียนบ้านของบิดา – มารดา
- 3) ทะเบียนสมรส (ถ้ามี)
- 4) หนังสือยินยอมให้บุตรใช้ชื่อสกุล กรณีทะเบียนสมรส
- 5) บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการของผู้รับมอบหมาย
- 6) หนังสือมอบหมายจากบิดา – มารดา ในการเกิดแทน

6. การแจ้งตาย ขั้นตอนการติดต่อ ดังนี้

เมื่อมีคนตายในบ้านให้เจ้าของบ้านเป็นผู้แจ้งค่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งต่อท้องที่ที่มีคนตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตาย ในกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาพบศพ เมื่อมีคนตายนอกบ้าน ให้ผู้ที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพเป็นผู้แจ้งค่อนายทะเบียน ผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่ตายหรือพบศพหรือแห่งท้องที่ที่จะแจ้งได้ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือพบศพ ในกรณีนี้จะแจ้งต่อพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจก็ได้

เอกสารในการติดต่อ ดังนี้

- 1) บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการของเจ้าบ้าน
- 2) หนังสือรับรองการตาย (ถ้ามี)
- 3) บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการผู้แจ้ง
- 4) หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (กรณีตายในบ้าน)
- 5) สำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับเจ้าบ้าน

7. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลในทะเบียนบ้าน ขั้นตอนการติดต่อ ดังนี้

- 1) ผู้แจ้งยื่นเอกสารและหลักฐานค่อนายทะเบียนท้องที่ที่มีชื่อในทะเบียนบ้าน
- 2) นายทะเบียนตรวจสอบหลักฐานเห็นว่าเอกสารเชื่อถือได้ แก้ไขเปลี่ยนแปลง

รายการในเอกสารการทะเบียนราษฎรให้หลักฐาน แล้วมอบสำเนาทะเบียนบ้านฉบับ เจ้าบ้าน
สูติบัตร หรือมรณบัตรคืนผู้แจ้ง

เอกสารในการติดต่อ ดังนี้

- 1) สำเนาทะเบียนบ้าน
- 2) บัตรประจำตัวประชาชน
- 3) เอกสารหลักฐานการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้อง เช่น ใบเปลี่ยนชื่อตัว ใบตั้งชื่อ

สกุล เป็นต้น

- 4) ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

8. การขอหมายเลขประจำบ้าน ขั้นตอนการติดต่อ ดังนี้

ผู้ใดสร้างบ้านใหม่ให้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันสร้าง
เสร็จ โดยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1) ให้เจ้าของบ้านหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ยื่นคำร้อง ขอมีหมายเลขประจำ
บ้าน

- 2) หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน
- 3) บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการของผู้แจ้งหรือผู้มอบหมาย
- 4) ใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- 5) สำเนาโฉนดที่ดิน

เอกสารในการติดต่อ ดังนี้

- 1) ประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการของผู้แจ้ง
- 2) ใบอนุญาตการปลูกสร้างอาคาร
- 3) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- 4) เลขที่บ้านใกล้เคียง (ถ้าทราบ)
- 5) หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน
- 6) บัตรประจำตัวประชาชนหรือข้าราชการ
- 7) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านของผู้มอบ
- 8) สำเนาโฉนดที่ดิน

9. การมอบหมายดำเนินการแทน ขั้นตอนการติดต่อ ดังนี้

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านดำเนินการแจ้งเกิด การตาย การแจ้งการย้ายที่อยู่
การปลูกบ้าน รื้อบ้าน บิดาหรือมารดาดำเนินการแจ้งการเกิดผู้ที่ทำการรื้อบ้าน

เอกสารในการติดต่อ ดังนี้

บัตรประจำตัวประชาชน

10. การขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ตัดแปลงอาคาร ขั้นตอนการติดต่อ ดังนี้

1) ยื่นคำร้องพร้อมเอกสารประกอบที่สำนักงานช่าง ชั้น 2 อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลโคกคูม

2) ตรวจสอบเอกสารและแบบแปลนและออกใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และกฎหมายอื่น ๆ โดยจะใช้เวลาประมาณ 30 – 45 วัน

3) ติดต่อชำระค่าธรรมเนียมการตรวจแบบและออกใบอนุญาต

4) ติดต่อรับใบอนุญาตและแบบแปลน

เอกสารในการติดต่อ ดังนี้

1) คำร้อง ข.1 (รับได้ที่สำนักงานช่าง)

2) สำเนาบัตรประชาชนของผู้ขออนุญาต

3) สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต

4) สำเนาโฉนดที่ดิน

5) แบบแปลนจำนวน 5 ชุด

6) รายการคำนวณ พร้อมวิศวกรรับรอง

7) สถาปนิกรับรอง กรณีพื้นที่มากกว่า 200 ตารางเมตร

8) ใบควบคุมงานก่อสร้าง (น.4) กรณีอาคารใหญ่

9) หนังสือยินยอมให้ก่อสร้างอาคารในที่ดิน กรณีที่ดินเป็นของผู้อื่น

10) เอกสารประกอบอื่น ๆ

11. การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน ขั้นตอนการติดต่อ ดังนี้

1) ยื่นคำร้องพร้อมเอกสารประกอบที่สำนักงานช่าง ชั้น 2 อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลโคกคูม

2) ตรวจสอบเอกสารและแบบแปลนและออกใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติการขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543

3) ติดต่อชำระค่าธรรมเนียมการตรวจแบบและออกใบอนุญาต

4) ติดต่อรับใบอนุญาตและแบบแปลน

เอกสารในการติดต่อ ดังนี้

1) คำขอแจ้งการขุดดินหรือถมดิน ค.1

2) สำเนาบัตรประชาชนของผู้ขออนุญาต

3) สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต

4) สำเนาโฉนดที่ดิน (ขนาดเท่าตัวจริง)

5) แบบแปลน จำนวน 5 ชุด

6) รายการคำนวณ พร้อมวิศวกรรับรอง

7) ใบควบคุมงานก่อสร้าง (น.4)

- 8) หนังสือยินยอมให้ก่อสร้างอาคารในที่ดิน กรณีที่ดินเป็นของผู้อื่น
 - 9) บันทึกตกลงหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการถมดิน
 - 10) เอกสารประกอบอื่น ๆ
12. การขอไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ ขั้นตอนการติดต่อ ดังนี้
- 1) แจ้งความประสงค์มาที่สำนักงานช่างหรือเทศบาลตำบลโคกคูม ขอติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างในซอย
 - 2) ผู้อำนวยการสำนักงานช่างมีคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ไฟฟ้าออกสำรวจ
 - 3) มีหนังสือถึงการไฟฟ้านครหลวงให้สำรวจ ออกแบบ และประมาณการค่าใช้จ่าย พร้อมเงื่อนไขระยะเวลาการติดตั้ง
 - 4) เทศบาลตำบลโคกคูมเบิกค่าใช้จ่ายครั้งแรกให้การไฟฟ้าจากนั้นการไฟฟ้าจึงดำเนินการติดตั้งตามเงื่อนไขระยะเวลา จนติดตั้งแล้วเสร็จ เทศบาลตำบลโคกคูมจึงเบิกค่าใช้จ่ายครั้งหลังให้แก่การไฟฟ้า
13. การขอให้จัดสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อ ดังนี้
- 1) ยื่นคำร้องทั่วไปที่สำนักงานช่างหรือเทศบาลตำบลโคกคูม
 - 2) ผู้อำนวยการสำนักงานช่างสั่งการให้งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะออกสำรวจและติดตั้ง
 - 3) งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะดำเนินการตามความเหมาะสมจนแล้วเสร็จ
14. การขอให้ซ่อมแซมถนนและสะพาน ขั้นตอนการติดต่อ ดังนี้
- 1) ยื่นคำร้องทั่วไปที่สำนักงานช่างหรือเทศบาลตำบลโคกคูม
 - 2) ผู้อำนวยการช่างสั่งการให้งานบำรุงรักษาทางและสะพานออกสำรวจ
 - 3) งานบำรุงรักษาทางและสะพานรายงานการสำรวจ และกำหนดวิธีการซ่อมแซมที่เหมาะสม
 - 4) ผู้อำนวยการสำนักงานช่างมีคำสั่งให้ดำเนินการซ่อมแซม
 - 5) งานบำรุงรักษาทางและสะพานดำเนินการซ่อมแซมถนนและสะพาน จนแล้วเสร็จ รายงานผู้บังคับบัญชารับทราบ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เพื่อให้เกิดความครอบคลุมและความชัดเจนถึงตัวแปรที่เกี่ยวกับ ทฤษฎีความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความหมายของความพึงพอใจ การวัดระดับความพึงพอใจ และทฤษฎีความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักจิตวิทยาและนักการศึกษาได้กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ทวีชัย วิริยะโกศล (2541, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่จะผลักดันให้บุคคลบรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปรีญา ลักษิตานนท์, ศุภกร เสรีรัตน์, และองอาจ ปัทวานิช. (2541, หน้า 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่คาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขั้นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ

พวงทอง ดั่งจิตกุล (2542, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นการแสดงออกซึ่งความสุขและความสมหวังของมนุษย์ เพื่อได้รับการตอบสนอง

มารศรี นุชแสงพลี (2542, หน้า 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินภาพรวมของชีวิตบุคคลหรือการเปรียบเทียบที่สะท้อนให้เห็นการรับรู้ถึงความไม่สอดคล้องกันระหว่างความมุ่งหวังสัมฤทธิ์ผลของบุคคลที่แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการรับรู้ แต่ความสุขแสดงถึงสภาพความรู้สึกหรืออารมณ์ คำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิตมักรวมถึงกลุ่ม เปรียบเทียบทั้งที่แจ่มชัดและไม่แจ่มชัด เป็นการเปรียบเทียบกับผู้อื่นหรือรวมถึงด้านเวลาและมีการรวมถึงความพอใจในมิติต่างๆ

เรียม ศรีทอง (2542, หน้า 450) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานเชิงบวก พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความพึงพอใจ สังเกตได้จากความคิดคือ คิดถึงงานที่ทำ นำทำ มีคุณค่า และมีประโยชน์ อารมณ์และความรู้สึก จะมีใจสนุกสนาน เพลิดเพลิน มีกำลังใจทำงานอยู่เสมอ และสังเกตที่การกระทำต้องตั้งใจ อดทน กระตือรือร้น มีความขยันมุ่งมั่นทำงาน

นริษา นราศรี (2544, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการทางร่างกาย มีความรุนแรงในตัวบุคคล การร่วมกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคงปลอดภัยเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคง แล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

วิชชุดา หุ่นวิไล (2545, หน้า 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการ

ชาวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ

ความต้องการได้รับการสนองตอบความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม

พิณ ทองพูน (2549, หน้า 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

วิชัย แหวนเพชร (2549, หน้า 160) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยแสดงออกมาในความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและร่าเริง เพื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ในงานที่ทำแล้วก็จะพยายาม อุตสาหะ มีความสุขกับงานที่ทำงานมีความรับผิดชอบที่มุ่งมั่นจนงานนั้นสำเร็จ

กิลเมอร์ (Gilmer, 1990, p. 80) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา

กู๊ด (Good, 1990, p. 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพลักษณะ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

ไวแมน (Wolman, 1990, p. 95) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ต้องการ หรือ แรงจูงใจ

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schemmehorn, 1990, p. 230) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับหรือขั้นความรู้สึก ในด้านบวกหรือลบของคนที่ต่อลักษณะของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ฮอย, และมิสเกล (Hoy, & Miskel, 1991, p. 392) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกต่องาน เพื่อนร่วมงาน และผลที่เกิดขึ้นกับงาน

วรูม (Vroom, 1994, p. 328) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ

2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้เสนอแนะความสำคัญของ ความพึงพอใจไว้สามารถประมวลได้ ดังนี้

พรณี ช.เจนจิต (2542, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็ก ๆ เป็นไปในลักษณะค่อย ๆ คูดซับจากการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545, หน้า 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจ กำล้างความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

สุริยา พุฒพวง (2547, หน้า 3) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้น จะส่งผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันคิดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ
2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. มีความสามัคคีน้ำหนึ่งใจเดียวกันไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า
4. ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับ

เพื่อนร่วมงาน

อินทรีรา เฟิงแก้ว (2548, หน้า 12 – 13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน

2. ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อองค์การหรือหน่วยงาน

3. ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

4. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน

5. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการช่วยเหลือหนุนนกฎระเบียบข้อบังคับ สามารถใช้นบังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี

6. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น และความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน

7. ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ

เสถียร เหลืองอร่าม (2549, หน้า 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความจงรักภักดี มีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์การ
3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผล ในด้านการควบคุมประพฤติกกรรมการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม
4. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีตั้งที่ว่า สังฆัสสะ สามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้
5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ กับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

6. เกื้อหนุนและจงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ

7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบูรณ์ พรรณนาภพ (2550, หน้า 167) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญคือ จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว

4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น

5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงาน และแก้ปัญหาต่าง ๆ

พอร์เตอร์ (Porter, 1991, p. 1) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อ ประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคล ต่องานและหน่วยงานคือ ประการที่หนึ่ง ความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ ทำให้เป็นสุข เกิดแรงจูงใจและกำลังใจดี มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น รวมถึงให้บุคคลแสดงศักยภาพของคนอย่างเต็มที่ ประการที่สอง

ความสำคัญต่องาน ได้แก่ ทำให้งานเกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความ
ร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย และ
ประการที่สาม ความสำคัญต่อหน่วยงาน ได้แก่ ทำให้หน่วยงานมีบรรยากาศที่ดี ทำให้
หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้หน่วยงานมีความรัก ความสามัคคี และเป็นพลังที่จะผลักดัน
ให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

3. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ในการศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจ ผู้วิจัยประมวลได้ดังนี้
นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2547, หน้า 98) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความ
พึงพอใจของคนในองค์การดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศ ใกล้เคียงรวดเร็ว เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
3. คนทำงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
5. มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใด

ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

6. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

ล็อก (Lock, 1996, p. 132) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษารวบรวม ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. คัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาส
เรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงาน
และวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน (monthly) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมและความ
ทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชย
ในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้
สวัสดิการรักษายาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลา
พัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการ
ก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือ และนำให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน (co-workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้านความรู้ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์การ

มิลตัน (Milton, 1997, p. 159) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีต่อการพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับงาน ปริมาณงาน โอกาสที่งานจะสำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ

2. เงินเดือน (monthly) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกันของรายได้วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน (promotions) หมายถึง โอกาสในการที่จะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องและการชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์ (benefits) หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการ วันหยุด ฯลฯ

6. สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การขอยุติพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน (supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศติดตาม ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางการบริหารของผู้บังคับ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (co-workers) เช่น การยอมรับ การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

คูเปอร์ (Cooper, 1999, pp. 31 - 33) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 7 ลักษณะ คือ

1. ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม

4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่ยกย่องนับถือ

อีเซลลี, และบราวน์ (Ghiselli, & Brown, 2000, pp. 430 – 433) มีความเห็นว่างค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง หรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ 45 – 54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยความสำเร็จของงานที่ทำ นโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานลักษณะ หรือสภาพงาน คุณลักษณะของผู้ร่วมงาน ค่าตอบแทนหรือรางวัลต่าง ๆ ที่ได้รับ รวมถึงสภาพแวดล้อมทางสังคมภายนอก

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ความสำเร็จในการบริหารงานส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคคลเป็นสำคัญ ทั้งนี้เพราะคนเป็นผู้ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์การซึ่งปัจจัยสำคัญนั้นก็คือ การจูงใจในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้ได้มีผู้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2546, หน้า 56 – 57) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ มี 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (financial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่เห็นได้ง่าย และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ จำแนกได้เป็น 2 ชนิด ดังนี้

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (direct incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้น ในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เป็นต้น

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (indirect incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจและรู้สึกรักงานมากขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จบำนาญ และค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะของการใช้การเงิน เป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้นส่วนมาก ได้แก่ ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (non financial incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่สนองตอบความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน และความมั่นคงในงาน เป็นต้น

กิลเมอร์ (Gilmer, 1991, pp. 280 – 283) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมี 10 ประการ

1. ความมั่นคงในงาน (security) ได้แก่ ความรู้สึกว่าได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีหลักประกันความมั่นคง และได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา เงินตอบแทนประเภทอื่น ๆ ที่พึงจะได้รับตามสิทธิ์

2. โอกาสก้าวหน้าการทำงาน (opportunity for advancement) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อหน่วยงาน ความมีชื่อเสียง การดำเนินงานของหน่วยงาน และการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. หน่วยงานและการจัดการ (company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อหน่วยงาน ความมีชื่อเสียง การดำเนินงานของหน่วยงานและบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ค่าจ้าง (wages) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ที่จ่ายเป็นพิเศษ ซึ่งหน่วยงานให้แก่ผู้ทำงาน

5. ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) ได้แก่ การให้ทำงานซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรู้ความสามารถ

6. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ เทคนิค วิธีการ และความสามารถในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

7. ลักษณะทางสังคม (social aspects of the job) ได้แก่ การทำงานร่วมกับบุคคลอื่น และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

8. การติดต่อ (communication) ได้แก่ สภาพและลักษณะการติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการยอมรับฟังและการได้รับการยอมรับ

9. สภาพการทำงาน (working conditions) ได้แก่ ภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (benefits) ได้แก่ เงินเดือน บำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย และสวัสดิการ

บาร์นาร์ด (Barnard, 1996, pp. 142 – 149) กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลความพึงพอใจ คือ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นสิ่งกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกาย ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่ได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจเป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (personal nonmaterial opportunity) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น ๆ เช่น เกียรติภูมิการใช้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefition) หมายถึง สมรรถภาพขององค์การ หน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคล ในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัว ตนเอง และผู้อื่น ทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจ (associational attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกันกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพของการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและเจตคติของบุคคล (adaptation of conditions to habitual methods and attitude) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งหน้าที่การทำงาน และวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนที่มีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่บุคคลจะได้มีส่วนร่วมในการทำงาน (the opportunity of enlarged participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (the condition of communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในทางสังคม ซึ่งจะ使人รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการทำงาน

เซเลซนิก, และคนอื่น ๆ (Zaleznick, et al, 2000, p. 40) กล่าวว่า ความต้องการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งความต้องการแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความต้องการภายนอก (external) เป็นความต้องการเกี่ยวกับรายได้ตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่และการได้ทำงานตามความรู้ความสามารถ ความต้องการเหล่านี้จะได้รับการตอบสนองโดยการจัดการ

2. ความต้องการภายใน (internal needs) ได้แก่ ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ ความต้องการเป็นที่ยอมรับด้านต่าง ๆ ของคน งานต่าง ๆ และลูกจ้างที่จะพึงก่อให้เกิดความพึงพอใจไว้ 4 ประการ ดังนี้

2.1 มีความมั่นใจในอาชีพ สามารถทำงานอยู่ได้อย่างปลอดภัย

2.2 เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลักงานมากเกินไป

2.3 การควบคุมบังคับบัญชา คือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยธรรม

2.4 มีโอกาสก้าวหน้า คือ มีโอกาสได้เลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง

เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้นมีหลายประการ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมที่ดี ได้เงินเดือนหรือค่าจ้างที่เป็นธรรม มีผู้บังคับบัญชาดี มีสวัสดิการดีและประโยชน์เกื้อกูลดี มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ สามารถสร้างความมั่นคงให้กับตนเองได้

5. ทฤษฎีความพึงพอใจ

ฮารี พินช์มณี (2548, หน้า 10) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัว (Hedonistic Theory) คณะจารย์จาก ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัวในเรื่องแรงจูงใจไว้ว่า ในสมัยโบราณเชื่อกันว่ามูลเหตุสำคัญของมนุษย์ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจก็เพราะใจมนุษย์ต้องการหาความสุขส่วนตัวและพยายามหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด

2. ทฤษฎีสันชาตญาณ (Instinctual Theory) สันชาตญาณ เป็นสิ่งที่คิดตัวบุคคลมาตั้งแต่เกิด ซึ่งทำให้บุคคลมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ โดยไม่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้

3. ทฤษฎีการมีเหตุผล (Cognitive Theory) ทฤษฎีหลักการมีเหตุผลเป็นทฤษฎีที่มีความเชื่อมั่นในเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในการมีเหตุผลที่จะตัดสินใจกระทำสิ่งต่างๆ เพราะบุคคลทุกคนมักจะมีสติปัญญา นอกจากนั้น ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าบุคคลมีอิสระที่จะกระทำพฤติกรรมได้อย่างมีเหตุผล และสามารถตัดสินใจต่อการกระทำต่างๆ ได้มีความรู้ว่าจะต้องทำอะไร ปรารถนาสิ่งใด และควรต้องตัดสินใจออกมาในลักษณะใด

4. ทฤษฎีแรงขับ (Drive Theory) โดยปกติแล้วพฤติกรรม และการกระทำต่างๆ ของบุคคลนั้นจะมีส่วนสัมพันธ์กับแรงขับภายในของแต่ละบุคคล แรงขับภายในแต่ละบุคคลนั้นเป็นภาวะความตึงเครียดนั้นได้ออกไป แรงขับมีลักษณะที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ แรงขับภายในร่างกาย และแรงขับภายนอกร่างกายหรือแรงขับพฤติกรรม เป็นแรงขับที่เกิดจากความต้องการทางด้านสติปัญญา อารมณ์ และสังคม ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะมีผลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป อันเป็นผลมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่สะสมไว้ในแต่ละบุคคล

5. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Theory of Need Gratification) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Abraham H.Maslow) ซึ่งกล่าวไว้ว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแล้วแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้นและความต้องการของมนุษย์นี้

มากมายหลายอย่างด้วยกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูงๆ ถ้าความต้องการในขั้นต่ำได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจเสียก่อน

มาสโลว์ (Maslow, 2000, p.55) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ซึ่งได้ให้ความสนใจศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ และได้เสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นขึ้นมา (hierarchy of needs theory) โดยมีสาระสำคัญคือ มนุษย์จะมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุดใคร่ใคร่ที่ยังมีชีวิตอยู่และความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ โดยมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับต้นก่อน เมื่อความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นมา ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะเป็นตัวผลักดันให้มนุษย์กระทำการต่างๆ ลงไปเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการขึ้นมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น คือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่มนุษย์จะขาดมิได้ ได้แก่ ความต้องการด้านสรีระ เช่น น้ำ อากาศ ความต้องการปัจจัย 4 เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ซึ่งความต้องการขั้นนี้ มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพ และความเป็นอยู่ของมนุษย์ และจะเกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกคน หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐาน จนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับสูงต่อไปอีก

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย ทั้งทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การได้รับความปลอดภัยจาก สิ่งต่างๆ รอบด้าน และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การได้รับความปลอดภัยจากสิ่งต่างๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย มีสิ่งต่างๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครอง ป้องกันให้คนพ้นจากภัยอันตรายต่างๆ หรือถูกแย่งชิงสิ่งของทรัพย์สินของตนหรือต้องการให้คนมีความมั่นคง ในงานที่ทำมีหลักประกันต่างๆ ในการที่การงานหรือประกอบอาชีพ เพื่อออกจากงานหรือไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ก็มีป่าหน้าง บ้านญาติ หรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไปมีที่อยู่อาศัยของตนเอง เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (social needs) จะเป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นนามธรรมมากขึ้น ซึ่งได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมสังคม เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม ต้องการที่จะเข้าไปมีความผูกพันในสังคม ต้องการที่จะมีส่วนร่วม ในกิจกรรมต่างๆ ของสังคม รวมทั้งความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย เช่น ต้องการที่จะร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานหรือมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานซึ่งความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่สอง ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่องนับถือยอมรับ (esteem needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ

ว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า ยอมรับในความรู้ ความสามารถ ต้องการให้ผู้ที่มีความสามารถมีทักษะหรือความรู้สึกภายในที่จะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความมีชื่อเสียงเกียรติยศของบุคคล ซึ่งจะเห็นได้ว่าความต้องการในขั้นนี้จะมีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม ความต้องการขั้นที่สี่นี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประจักษ์ในตัวเอง (self actualization) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตที่อยากทำ อยากเป็นสิ่งที่ตนหวังไว้ ผืนไว้ได้กระทำอะไรตามที่ตนเองต้องการจะทำ และมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองต้องกระทำ และหวังที่จะทำความต้องการขั้นนี้ ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ มนุษย์จะเกิดความต้องการถึงขั้นนี้ได้ก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับขั้นๆ มาเป็นอย่างดี ดังนั้น บุคคลจะเกิดความต้องการถึงขั้นสูงสุดนี้ได้ จึงมีไม่มาก เพราะปกติการที่คนจะได้รับการตอบสนองความต้องการเพียงขั้นที่สามและสี่เท่านั้น ความต้องการขั้นสูงสุดนี้ จะเกิดกับบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการเพียงขั้นที่สามและสี่เท่านั้น ความต้องการขั้นสูงสุดนี้จะเกิดกับบุคคลที่ได้รับความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการขั้นสูงสุดนี้ เป็นสิ่งที่น่าท้าทายและต้องการเอาชนะ จึงเกิดความมุ่งมั่นที่จะหาทางตอบสนองความต้องการนี้ให้ได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่มีสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ ให้แก่ผู้รับ

1. ความหมายเกี่ยวกับการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ดังนี้

จิตินันท์ เตชะคุปต์ (2541, หน้า 8) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การ เพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพอใจจากผลของการกระทำนั้น

อคุลย์ จาตุรงคกุล (2542, หน้า 308) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือคุณประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งนำมาให้ฝ่ายอื่น โดยที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่เป็นผลให้เกิดมีการเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บริการนั้นจับต้องไม่ได้ แยกจากกันไม่ได้ มีความผันแปรแตกต่างกันและเสื่อมสุมง่าย

รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส (2544, หน้า 9) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรมการกระทำ หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อหาของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547, หน้า 317) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบคุณค่าที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัท เพื่อสร้างความได้เปรียบในทางแข่งขัน

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 19) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

กอตเลอร์ (Kotler, 1993, p. 331) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยมิได้มีการเป็นมีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอรวมกันกับสินค้าที่จับต้องได้

เลิฟล็อก, และ ไรท์ (Lovelock, & Wright, 1999, p. 50) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่า และให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

นภาพร เชียงแสน (2548, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการหมายถึง การเคลื่อนย้ายเรื่องให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เหตุนี้ทำให้เรามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

1. ตัวบริการ (services)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (channels)
3. ช่องทางในการให้บริการ (channels)
4. ผู้รับบริการ (client groups)

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่าย ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มียุทธลักษณะ ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่เป็นผลให้เกิดมีการเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

นักวิชาการได้ให้แนวคิดของการบริการแตกต่างกันไปพอสรุปได้ ดังนี้
 นวลฉวี รัตตสุข (2543, หน้า 48) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการแบ่งออก
 4 งาน คือ

1. งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดความต้องการได้แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเน ความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวันเวลาโลกจะต้องตรงตามกำหนดนัด

คอตเลอร์ (Kotler, 1997, pp. 467 – 469) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการแบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ไม่เหมือนสินค้าอื่น ๆ ที่จับต้องได้ บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ หรือได้กลิ่นก่อนจะมีการซื้อ เช่น ร้านตัดผมนั้นไม่สามารถบอกได้ว่าจะรับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่จะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

- 1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้ติดต่อ เช่น การออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้ติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอมีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี

- 1.2 บุคคล (people) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตาดียิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- 1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

- 1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbol) ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับการบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) บริการเป็นการผลิตและบริโภคได้ ในขณะเดียวกันไม่เหมือนสินค้าที่มีลักษณะทางกายภาพซึ่งผลิตและเก็บสต็อกไว้ได้

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของงานบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหนอย่างไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและควรสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้วิธีการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันจะทำให้เกิดปัญหาการบริการไม่เพียงพอ

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ลักษณะของงานบริการ งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต และงานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที นอกจากนี้ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ ไม่แน่นอน และไม่สามารถเก็บไว้ได้

3. องค์ประกอบของการให้บริการ

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2546, หน้า 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยที่นำเข้าไปหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการ และ 6) ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2548, หน้า 1 – 9) ได้สรุปแนวคิดของ กิลเบิร์ต, และเบิร์ดเฮด (Gilbert, & Birted) ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และส่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (impacts) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ สามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการนั้น

หลักการให้บริการสาธารณะ มีหลักสำคัญอยู่ 5 ประการคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยด้วยทกกฎหมาย
4. การสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดก็ตาม ประชาชนย่อมได้รับความเดือนร้อน หรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยเสมอหน้ากัน

เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะคือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งก็คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการให้บริการ ประกอบด้วย สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการและผลกระทบต่อผู้รับบริการ การให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กิจกรรม และความคิดเห็นต่อผลกระทบ และนักวิชาการบางท่านกล่าวว่า หลักการให้บริการสาธารณะคือ บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยตัวบทกฎหมาย การสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก และเอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยเสมอหน้ากัน

4. หลักการบริการที่ดี

กุลธน ชนาพงศ์ธร (2542, หน้า 28) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการไว้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ทำหยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคคลากร ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้นต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริการระดับสูงขององค์กร
4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้การใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

กำพล เกียรติปฐมชัย (2544, หน้า 57) กล่าวถึง หลักของการบริการที่ดี 3 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย

- 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
- 2.4 การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย

- 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
- 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
- 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะได้รับ

สรุปได้ว่า หลักการบริการที่ดี เป็นหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะดวก

5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2540, หน้า 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถยังผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์การแบบบูรณนิยมจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนี้จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม คือ องค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน
3. การวางตนเป็นกลาง คือ การไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความคิดเห็นของคนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

หลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเวเบอร์ (Weber, 1967, p. 58) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โกรนรูส (Gronroos, 1990, pp. 102 – 103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

นอกจากนี้ยังกล่าวเพิ่มเติมว่าคุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการอาจแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ให้บริการอะไร
2. ให้บริการอย่างไร นอกจากนี้ปัจจัยด้านภาพพจน์ ของหน่วยงานก็มีส่วนส่งเสริมให้ลูกค้ามีความรู้สึกดีได้ด้วย

ได้ศึกษาและพบว่าการที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการดีหรือไม่ นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ เกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยเกณฑ์ 6 ประการ คือ

1. เป็นมืออาชีพและมีทักษะในการให้บริการ
2. ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ
3. มีความสะดวกในการพบและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ
4. มีความเชื่อถือและไว้วางใจได้
5. ความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

สรุปได้ว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ประกอบด้วย การติดต่อเฉพาะงาน การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม และการวางตนเป็นกลาง นักวิชาการบางท่านกล่าวว่า คุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการประกอบด้วย ให้บริการอะไร และ ให้บริการอย่างไร และนักวิชาการบางท่านกล่าวว่า สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ประกอบด้วย เป็นมืออาชีพและมีทักษะในการให้บริการ ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ มีความสะดวกในการพบและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ มีความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์ และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ การให้บริการต้องชี้แนวทางตามหลักการบริการที่ดี 5 ประการ ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือ
 - 1.1 ความหมายความเชื่อถือ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้เสนอแนะถึงความหมายความเชื่อถือไว้

ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542, หน้า 295) กล่าวว่า ความเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

นริษา นราศรี (2544, หน้า 33) กล่าวว่า ความเชื่อถือ หมายถึง ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการบริการ ความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่พร้อมอำนวยความสะดวก

วารุณี ตันติวงศ์วานิช, และคนอื่น ๆ (2545, หน้า 105) กล่าวว่า ความเชื่อถือ หมายถึง ความคิดที่บุคคลยึดถือเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นประสบการณ์ในอดีต

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 176) กล่าวว่า ความเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการที่ครบสมบูรณ์ จะเป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน และมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่พร้อมอำนวยความสะดวก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 273) กล่าวว่า ความเชื่อถือ หมายถึง ความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ องค์กรจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก องค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ องค์กรและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยต้องรักษามาตรฐานในการให้บริการให้มีมาตรฐานอยู่เสมอ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548, หน้า 165) กล่าวว่า ความเชื่อถือ หมายถึง การยอมรับทางสังคมในชื่อเสียงที่เกิดขึ้น เช่น ความซื่อสัตย์ การตรงต่อเวลา การรักษาสัจจะ ความมีน้ำใจ และความเสียสละ

สมใจ วิริยะบัณฑิตกุล (2548, หน้า 95) กล่าวว่า ความเชื่อถือ หมายถึง การอาสาและการเอาใจใส่ดูแลติดตามลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันในการบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 171) กล่าวว่า ความเชื่อถือ หมายถึง การรับรู้คุณภาพในศักยภาพ ในการทำตามสัญญาที่จะให้บริการที่เชื่อถือได้ การแม่นยำในการให้บริการ

สรุปได้ว่า ความเชื่อถือ หมายถึง ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความเป็นมิตร สำนักงานมีเครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ มีอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และตรงต่อเวลา และผู้ให้บริการมีน้ำใจและความเสียสละ

1.2 องค์ประกอบของความเชื่อถือ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้เสนอแนะถึงองค์ประกอบของความเชื่อถือไว้ประมวลได้ดังนี้

นริษา นราศรี (2544, หน้า 34) กล่าวว่า องค์ประกอบของความเชื่อถือ ได้แก่ ความสม่ำเสมอ เป็นการกระทำบ่อยครั้งเป็นประจำติดต่อกัน ทำให้เกิดความเคยชิน และความพึงพาได้ เป็นการให้ความช่วยเหลือในขณะที่เกิดความต้องการในขณะนั้น

กำพล เกียรติปฐมชัย (2548, หน้า 22) กล่าวถึง องค์ประกอบความเชื่อถือ ประกอบด้วย 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ความสม่ำเสมอ คือ การกระทำบ่อยครั้งเป็นประจำติดต่อกัน ทำให้เกิดความเคยชิน
2. ความพึงพาได้ คือ การให้ความช่วยเหลือในขณะที่เกิดความต้องการในขณะนั้น

นันทพร หาญวิทย์สกุล (2549, หน้า 27) กล่าวถึง ความเชื่อถือ มีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. สัจจะ คือ การพูดที่มีประโยชน์และสามารถทำตามที่ได้พูดได้
2. ยุติธรรม คือ ความมีใจเป็นกลาง ไม่เข้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
3. ตรงเวลา คือ การทำตามสิ่งที่นัดหมายได้ทันกำหนด

สรุปได้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลโคกสูงเกี่ยวกับด้านความเชื่อถือ หมายถึง ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความเป็นมิตร สำนักงานมีเครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ มีอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และตรงต่อเวลา และผู้ให้บริการมีน้ำใจและความเสียสละ

2. ด้านความเสมอภาค

2.1 ความหมายของความเสมอภาค

นริษา นราศรี (2544, หน้า 34) กล่าวว่า ความเสมอภาค หมายถึง การปฏิบัติงานในองค์การ บุคคลย่อมมีความความเท่าเทียมกันในองค์การ

สิริพร กุ้ยกระโทก (2545, หน้า 39) กล่าวว่า ความเสมอภาค หมายถึง มนุษย์จะเกิดมามีความแตกต่างกัน แต่ความแตกต่างเหล่านี้เป็นเพียงความแตกต่างทางกายภาพ จะให้ความสำคัญกับความเสมอภาคทางโอกาส คนจะมีโอกาสที่เท่ากันในทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และการศึกษา

เมธิ ปิยะคุณ (2547, หน้า 3) กล่าวว่า ความเสมอภาค หมายถึง การที่มนุษย์เกิดมามีความแตกต่างกัน แต่มีความความเท่าเทียมกันในสังคม

สมิต สัจฉกร (2549, หน้า 5) กล่าวว่า ความเสมอภาค หมายถึง ความเสมอภาคทางโอกาส จะมีโอกาสที่เท่ากันในทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และการศึกษา

เดนนิสัน (Denison, 1990, p. 402) กล่าวว่า ความเสมอภาค หมายถึง ความเสมอทางโอกาสในการปฏิบัติงานร่วมกัน และมีความเท่าเทียมกันในสิทธิหน้าที่ต่าง ๆ

สรุปได้ว่า ความเสมอภาค หมายถึง การปฏิบัติงานในองค์กร มีโอกาสที่เท่ากันในการทำงานในองค์กร และมีความเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคนของทุกคนที่มาใช้บริการ

2.2 แนวคิดของความเสมอภาค

สิริพร กุ้ยกระโทก (2545, หน้า 42) กล่าวว่า แนวคิดเรื่องความเสมอภาค นั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานว่า ตามธรรมชาติมนุษย์ทุกคนเกิดมามีความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามธรรมชาติ และทุกคนจะต้องเคารพสิทธิและเสรีภาพของกันและกัน ถ้าพิจารณาจากแนวคิดดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นมุมมองของสำนักกฎหมายฝ่ายธรรมชาติที่มองว่าสิ่งเหล่านี้มีมาและติดตัวมาตั้งแต่เกิด และถ้าถึงแม้จะไม่มียกกฎหมายลายลักษณ์อักษรมารับรองสิ่งเหล่านี้ก็ตามก็ยังมีผลบังคับใช้ได้ เพราะเป็นสิ่งธรรมชาติที่รัฐและทุกคนมีอาจปฏิเสธได้ นอกจากนี้ยังเห็นได้ว่าการยอมรับสิ่งเหล่านี้ก็แสดงให้เห็นถึงแนวความคิดในเรื่องปัจเจกชนนิยมอีกด้วย เพราะการที่รัฐหรือทุกคนต้องยอมรับและเคารพต่อหลักการดังกล่าวนั้นก็เท่ากับว่าเป็นการยอมรับสิทธิตามธรรมชาติของแต่ละคนด้วยเช่นกันหลักแห่งความเสมอภาคเป็นหลักหนึ่งของสิทธิมนุษยชนที่ได้รับการยอมรับในรูปแบบที่เป็นกฎหมายลายลักษณ์อักษร โดยสำนักกฎหมายฝ่ายบ้านเมืองกล่าวคือ ได้รับการพิจารณาในมุมมองทางกฎหมายมิใช่ในขอบเขตทางปรัชญาแต่เพียงอย่างเดียว ลักษณะการดังกล่าวนั้นก็มาจากการอ้อมอ้อมทางความคิดของทั้งสองสำนักกฎหมายคือสำนักกฎหมายฝ่ายบ้านเมืองและสำนักกฎหมายฝ่ายธรรมชาติ ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นการแปรสิทธิตามธรรมชาติของบุคคลมาเป็นสิทธิของบุคคลที่ได้รับการรับรองโดยกฎหมาย

2.3 เกณฑ์ของหลักแห่งความเสมอภาค

นริษา นราศรี (2544, หน้า 36) กล่าวว่า เกณฑ์ของหลักแห่งความเสมอภาค ดังนี้

1. ต้องใช้กฎเกณฑ์อันเดียวกันกับทุกคน เว้นแต่ว่าสถานการณ์แตกต่างกันไปในกรณีดังกล่าวหมายความว่า ต้องใช้กฎเกณฑ์เดียวกันในสถานการณ์เดียวกัน เว้นแต่ว่าสถานการณ์นั้นแตกต่างกันออกไป
2. การใช้กฎเกณฑ์ที่แตกต่างกันนั้น ต้องมีความสัมพันธ์กับสาระสำคัญของกฎเกณฑ์นั้นในกรณีนี้ผู้ตรากฎเกณฑ์จะต้องคำนึงถึงสาระสำคัญของกฎเกณฑ์ ความแตกต่างในการใช้กฎเกณฑ์นั้นจะต้องมีความสัมพันธ์กับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น
3. ถึงแม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่เหมือนกัน แต่ถ้าทำเพื่อประโยชน์สาธารณะแล้วก็สามารถใช้กฎเกณฑ์ที่แตกต่างกันได้ ในกรณีดังกล่าวคำนึงถึงเรื่องประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญกว่าสิ่งอื่นใด ถึงแม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์เดียวกันก็ตาม แต่เหตุของประโยชน์ส่วนรวมนั้นย่อมอยู่เหนือกว่าประโยชน์ส่วนบุคคลหรือประโยชน์ของปัจเจกชน

สิริพร กุ่ยกระโทก (2545, หน้า 45) กล่าวว่า หลักแห่งความเสมอภาคได้ปรากฏเป็นที่ยอมรับและผูกพันองค์กรของรัฐ ในอันที่จะต้องเคารพและปฏิบัติอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ การใช้หลักแห่งความเสมอภาคดังกล่าว ก็มีความหลากหลายแตกต่างกันไปแต่ก็เป็นความแตกต่างที่สามารถยอมรับได้ โดยมีหลักการดังนี้

1. ต้องใช้กฎเกณฑ์อันเดียวกันกับทุกคน เว้นแต่ว่าสถานการณ์แตกต่างกันไป ในกรณีดังกล่าวหมายความว่า ต้องใช้กฎเกณฑ์เดียวกันในสถานการณ์เดียวกัน เว้นแต่ว่าสถานการณ์นั้นแตกต่างกันออกไป ดังนั้นจึงเป็นการต้องห้ามแก่ผู้บัญญัติกฎเกณฑ์จะต้องไม่ออกกฎเกณฑ์ให้มีผลปฏิบัติไม่เสมอภาคกับบุคคลหรือเหตุการณ์ที่เหมือนกันหรือที่เหมือนกันในสาระสำคัญโดยคำนึงถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยว่าเป็นสถานการณ์เดียวหรือสถานการณ์ใกล้เคียงกันหรือไม่ ถ้าเป็นสถานการณ์เดียวกันหรือใกล้เคียงกันแล้วก็ให้ใช้กฎเกณฑ์เดียวกัน เช่น ความเสมอภาคในการได้รับบริการสาธารณะจากรัฐ ประชาชนของรัฐทุกคนสามารถใช้บริการรถเมล์ของรัฐอย่างเสมอภาคทุกคน ซึ่งเป็นความเสมอภาคในหลักการกว้างๆ อีกตัวอย่างหนึ่ง การที่รัฐกำหนดราคาตั๋วรถไฟเป็นชั้นหนึ่ง ชั้นสองและชั้นสามนั้น ไม่ถือว่าเป็นการขัดต่อหลักแห่งความเสมอภาค เพราะถือว่าเป็นความเสมอภาคในสถานการณ์เดียวกัน กล่าวคือ เป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีความเสมอภาคในการเลือกที่จะโดยสารรถไฟในชั้นหนึ่ง ชั้นสอง หรือชั้นสาม ตามปัจจัยทางเศรษฐกิจของแต่ละคนที่แตกต่างกันไป

2. การใช้กฎเกณฑ์ที่แตกต่างกันนั้น ต้องมีความสัมพันธ์กับสาระสำคัญของกฎเกณฑ์นั้น ในกรณีนี้ผู้ตรากฎเกณฑ์จะต้องคำนึงถึงสาระสำคัญของกฎเกณฑ์ ซึ่งหมายความว่า ความแตกต่างในการใช้กฎเกณฑ์นั้นจะต้องมีความสัมพันธ์กับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ สาระสำคัญของกฎเกณฑ์ต้องมีความสัมพันธ์กับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ดังนั้นถึงแม้จะอยู่ในสถานะที่เหมือนกันแต่ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญนั้นแตกต่างกันแล้ว กฎเกณฑ์ที่นำมาใช้บังคับนั้นก็ต้องแตกต่างกันไปด้วย แต่ถ้าเป็นข้อเท็จจริงที่ไม่เป็นสาระสำคัญและอยู่ในสถานะที่เหมือนกันแล้ว กฎเกณฑ์ที่ใช้บังคับนั้นก็ต้องเป็นกฎเกณฑ์เดียวกัน เช่น กฎหมายบำนาญกำหนดให้ข้าราชการต้องรับราชการ 10 ปี ขึ้นไปจึงจะมีสิทธิรับบำนาญ ฝ่ายนิติบัญญัติจะออกกฎหมายบัญญัติให้ข้าราชการซึ่งรับราชการเพียง 2 ปี ที่ผู้บังคับบัญชาเห็นควรยกย่องให้ได้รับบำนาญเท่ากับข้าราชการซึ่งได้บำนาญ 10 ปี เช่นนี้หาได้ไม่ เพราะเมื่อเหตุไม่เหมือนกันคือ เวลาราชการไม่เท่ากันก็ควรได้รับผลปฏิบัติแตกต่างกัน ไม่ควรให้ได้รับผลปฏิบัติเสมอกัน แม้ว่าจะอยู่ในสถานะที่เป็นข้าราชการเหมือนกันก็ตาม

3. ถึงแม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่เหมือนกัน แต่ถ้าทำเพื่อประโยชน์สาธารณะแล้วก็สามารถใช้กฎเกณฑ์ที่แตกต่างกันได้ ในกรณีดังกล่าวคำนึงถึงเรื่องประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญกว่าสิ่งอื่นใด ถึงแม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์เดียวกันก็ตาม แต่เหตุของประโยชน์ส่วนรวมนั้นย่อมอยู่เหนือกว่าประโยชน์ส่วนบุคคลหรือประโยชน์ของปัจเจกชน ดังนั้นจะอ้างหลัก

ความเสมอภาคในการใช้กฎเกณฑ์ เพื่อมาคุ้มครองปัจเจกชนนั้นหาได้ไม่ เช่น ในกรณีที่มีความไม่สงบเกิดขึ้นในบ้านเมือง ทางกรจำเป็นต้องใช้มาตรการบางอย่างอื่นเพื่อก่อให้เกิดความสงบสุข กลับคืนมาสู่บ้านเมืองอย่างรวดเร็วที่สุด และการใช้มาตรการดังกล่าวนั้นสะท้อนให้เห็นถึงเป็นการเลือกปฏิบัติและเคารพต่อหลักแห่งความเสมอภาค ผู้ที่เดือดร้อนจากการกระทำดังกล่าวจะอ้างหลักแห่งความเสมอภาคต่อรัฐไม่ได้ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูมเกี่ยวกับด้านความเสมอภาค หมายถึง การปฏิบัติงานในองค์การ มีโอกาสที่เท่ากันในการทำงานในองค์การ และมีความเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคนของคนทุกคนที่มารับบริการ

3. ด้านการดูแลเอาใจใส่

3.1 ความหมายของการดูแลเอาใจใส่

นริษา นราศรี (2544, หน้า 37) กล่าวว่า การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการบริการและหลังการบริการ แสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545, หน้า 23) กล่าวว่า การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ให้ความสนใจผู้รับบริการเป็นส่วนตัว ใส่ใจทั้งก่อนการบริการและหลังการบริการ โดยที่ผู้รับบริการต้องการได้รับความรู้สึกว่าคุณนั้นมีความสำคัญในสถานบริการ

พงกะพรรณ คณะภททอง (2548, หน้า 6) การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การเอาใจใส่ในการบริการทั้งก่อนบริการและหลังบริการ โดยให้ผู้รับบริการประทับใจและถูกใจการบริการขององค์การ

มัญญ วรคันารี (2549, หน้า 25) กล่าวว่า การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ในการบริการอย่างเต็มที่ ใส่ใจทั้งก่อนการบริการและหลังการบริการ

เดมมิ่ง (Deming, 1995, p. 45) กล่าวว่า การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ถือประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการ

บิตเนอร์ (Bitner, 1996, p. 63) กล่าวว่า การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การที่ผู้รับบริการต้องการได้รับความรู้สึกว่าคุณนั้นมีความสำคัญในสถานบริการ และผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างตั้งใจ สามารถบริการ แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นรายบุคคลและมีการสื่อสารกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ที่สำคัญควรเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแต่ละคนเท่า ๆ กัน

สรุปได้ว่า การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนบริการและหลังบริการ แสดงถึงการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่

ผู้รับบริการได้เป็นรายบุคคล ใส่ใจทั่วถึงการบริการและกลับบริการ ถือประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

3.2 คุณลักษณะของการดูแลเอาใจใส่

นริษา นราศรี (2544, หน้า 37) กล่าวว่า คุณลักษณะของการดูแลเอาใจใส่ ดังนี้

- 1) ให้ความสนใจผู้รับบริการเป็นส่วนตัว
- 2) ให้บริการอย่างเอาใจใส่
- 3) ถือผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
- 4) เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

บิตเนอร์ (Bitner, 1996, p.7) กล่าวว่า คุณลักษณะของการดูแลเอาใจใส่ ดังนี้

- 1) ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างญาติมิตร
- 2) ให้บริการอย่างเป็นกันเองกับผู้รับบริการ
- 3) ให้บริการด้วยความเต็มใจ
- 4) เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ
- 5) ถือผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของการดูแลเอาใจใส่ จะต้องให้ความสนใจผู้รับบริการเป็นส่วนตัว ให้บริการอย่างเอาใจใส่ ถือผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูมเกี่ยวกับด้านการดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนบริการและหลังบริการ แสดงถึงการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นรายบุคคล ใส่ใจทั่วถึงการบริการและกลับบริการ ถือประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

4. ด้านความรวดเร็ว

4.1 ความหมายความรวดเร็ว

นักวิชาการและนักการศึกษาได้เสนอแนะถึงความหมายความรวดเร็วไว้ ดังนี้

พัชรินพันธ์ เอมรัตน์ (2541, หน้า 24) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานที่มีทักษะทันที่ในการปฏิบัติงาน และแก้ปัญหารวดเร็ว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542, หน้า 295) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง การตอบสนองลูกค้าได้ทันทีต่อความต้องการ และแก้ปัญหาลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543, หน้า 3) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง กิริยา ความคล่องแคล่วว่องไวในการทำงานให้สำเร็จและดีด้วย

นริษา นราศรี (2544, หน้า 38) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง ความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ เป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและพอใจ

พิษณุ จงสถิตย์วัฒนา (2544, หน้า 136) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง การไม่รอคอยให้บริการนาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ผู้บริการต้องฝึกฝนการบริการให้รวดเร็ว

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2546, หน้า 97) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง ประสิทธิภาพ ระยะเวลาการให้บริการลูกค้า ตั้งแต่การเดินทางไปยังสถานบริการ และรอคอยที่จะรับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546, หน้า 176) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและพอใจ

สายชล วิสุทธิ์สมุทร (2546, หน้า 114) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง การจัดสินค้าไปยังลูกค้าอย่างเร่งรีบทันอกทันใจคือความต้องการในช่วงระยะเวลาขณะนั้น

กัลยา สุตแดน (2547, หน้า 73) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง การตอบสนองความต้องการในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมทันเวลา

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548, หน้า 68) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกที่ทันใจต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

มาลัย ม่วงเทศ (2548, หน้า 8) กล่าวว่า ความรวดเร็ว หมายถึง สิ่งที่ได้รับจากการฝึกทักษะอย่างสม่ำเสมอ เกิดความชำนาญ ปฏิบัติได้ทันทีอย่างว่องไว

สรุปได้ว่า ความรวดเร็ว หมายถึง การบริการต้อนรับทันทีที่ประชาชนมาถึงสถานที่บริการ มีขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย/ไม่ยุ่งยาก มีความเหมาะสมช่วงเวลาที่ให้บริการ สามารถเข้ารับบริการได้ทันที มีลำดับขั้นตอนการบริการ/บัตรคิว และมีการชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันที

4.2 องค์ประกอบของความรวดเร็ว

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543, หน้า 4) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1. ความคล่องแคล่วว่องไว คือ ทำทางร่างกายกระฉับกระเฉง
2. งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลาและดีด้วย

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548, หน้า 69) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วย ลักษณะ 2 ประการ คือ

1. การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
2. มีการตอบรับ คือ การสนองความต้องการของบุคคลในช่วงระยะเวลาที่

จำกัด ทำให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

สรุปได้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูมเกี่ยวกับด้านความรวดเร็ว หมายถึง การบริการต้อนรับทันทีที่ประชาชนมาถึงสถานที่บริการ มีขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย/ไม่ยุ่งยาก มีความเหมาะสมช่วงเวลาให้บริการ สามารถเข้ารับบริการได้ทันที มีลำดับขั้นตอนการบริการ/บัตรคิว และมีการชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันที

5. ด้านคุณธรรม

5.1 ความหมายของคุณธรรม

แสง จันทรงาม (2540, หน้า 218) กล่าวว่า คุณธรรม หมายถึง คุณภาพจิตฝ่ายดีที่ควบคุมให้คนมีความประพฤติดี

ศักดิ์ชัย นิรัญทวิ (2541, หน้า 82) กล่าวว่า คุณธรรม หมายถึง คุณภาพของจิตใจที่เข้าถึงความดีงามขั้นสูง ซึ่งเป็นขั้นที่อยู่เหนือสภาพของสังคม สิ่งแวดล้อมเป็นคุณงามความดีในตัวเอง

สาโรช บัวศรี (2542, หน้า 2) กล่าวว่า คุณธรรม หมายถึง ความเชื่อของบุคคลส่วนใหญ่เป็นสิ่งงดงามที่จะส่งผลให้เกิดการกระทำที่เป็นประโยชน์และความดีที่แท้จริงต่อสังคม

ชัยอนันต์ สมุทรวณิช (2544, หน้า 5) กล่าวว่า คุณธรรม หมายถึง สภาพคุณงามความดีที่ประพฤติปฏิบัติหรือหน้าที่ที่ควรปฏิบัติในการครองชีวิตหรือคุณธรรมตามกรอบจริยธรรม

นริษา นราศรี (2544, หน้า 39) กล่าวว่า การปฏิบัติคนอย่างมีคุณธรรม การประพฤติปฏิบัติตัวที่ดีในการทำงาน จะส่งผลให้เกิดการกระทำที่เป็นประโยชน์และความดีที่แท้จริงต่อองค์กรและบุคคลรอบข้าง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545, หน้า 24) กล่าวว่า คุณธรรม หมายถึง เรื่องของความจริงแท้หรือสัจธรรม คุณธรรม ทำให้เกิดการประพฤติปฏิบัติที่ดี ทำให้เกิดการรักษาดี คุณธรรมเป็นตัวหลักและกระจายออกเป็นจริยธรรมและจรรยาบรรณ

สุภาภรณ์ พลนิกร (2547, หน้า 32) กล่าวว่า คุณธรรม หมายถึง คุณสมบัติฝ่ายดีโดยส่วนเดียว เป็นที่ตั้งหรือเป็นประโยชน์แก่สันติภาพหรือสันติสุข จึงเป็นที่ต้องการของมนุษย์คุณธรรมเป็นสิ่งที่ต้องอบรมโดยเฉพาะ เพื่อให้เกิดขึ้นเหมาะสมกับที่ต้องการ

ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (2549, หน้า 8) กล่าวว่า คุณธรรม หมายถึง ธรรมที่เป็นคุณความดีงาม สภาพที่เกื้อกูล

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2549, หน้า 15) กล่าวว่า คุณธรรม หมายถึง สภาพคุณงามความดี

การ์เวส (Graves, 1999, p. 23) กล่าวว่า คุณธรรม หมายถึง คุณงามความดีที่ควรประพฤติปฏิบัติและจิตฝ่ายดีที่ควบคุมให้คนมีความประพฤติดี

คุก, และราฟเฟอร์ตี้ (Cooke, & Lafferty, 2000, p. 24) กล่าวว่า คุณธรรม หมายถึง การที่มีจิตสำนึกที่ดีและมีความสงบเย็นภายในจิตใจ แล้วส่งผลให้เกิดการกระทำที่เป็นประโยชน์และความดีที่แท้จริง

สรุปได้ว่า คุณธรรม หมายถึง ผู้ให้บริการมีความประพฤติ ปฏิบัติดี มีความขยันขันแข็ง อดทน อดกลั้น ผู้ให้บริการมีความยุติธรรมและแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี และไม่มัวเมาในอบายมุข

5.2 คุณธรรมที่พึงประสงค์

นริษา นราศรี (2544, หน้า 40) กล่าวว่า คุณธรรมที่พึงประสงค์ มีดังนี้ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีน้ำใจ การไม่ทอดทิ้งกัน มีจิตสาธารณะรับผิดชอบต่อสังคม ขยันขันแข็ง อดทน อดกลั้น ไม่มัวเมาในอบายมุข มีสัมมาชีพ มีความพอเพียง มีความเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคนของคนทุกคน อนุรักษ์วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ มีการใช้อย่างเป็นธรรมและยั่งยืน มีความยุติธรรมและแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี มีการพัฒนาจิตใจให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ประเวศ วะสี (2549, หน้า 4) กล่าวว่า เพื่อให้การสร้างสังคมไทยเป็นสังคมที่มีคุณธรรมนำการพัฒนา มีความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันอย่างสมานฉันท์บนพื้นฐานของคุณธรรม บรรลุตามเจตนารมณ์ของรัฐบาล สังคมคุณธรรมควรประกอบด้วย คุณธรรมที่พึงประสงค์อย่างน้อย 8 ประการ ดังนี้

1. ความซื่อสัตย์สุจริต
2. ความมีน้ำใจ ความไม่ทอดทิ้งกัน ความมีจิตสาธารณะรับผิดชอบต่อสังคม
3. มีความขยันขันแข็ง อดทน อดกลั้น พึ่งตนเองได้ ไม่มัวเมาในอบายมุข
4. มีสัมมาชีพ มีความพอเพียง
5. มีความเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคนของคนทุกคน สามารถรวมตัวร่วมคิด ร่วมทำอย่างเสมอภาค
6. อนุรักษ์วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ มีการใช้อย่างเป็นธรรมและยั่งยืน

7. มีความยุติธรรมและแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี

8. มีการพัฒนาจิตใจให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

5.3 คุณลักษณะด้านคุณธรรม

ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (2549, หน้า 10) กล่าวว่า คุณลักษณะที่เป็นสภาพความดีงามในด้านต่าง ๆ รวม 4 ชุด ได้แก่

1. คุณธรรมที่เป็นปัจจัยแรงผลักดัน หมายถึง สภาพความดีงามที่ช่วยเร่งรัดให้กระทำการใด ๆ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ได้แก่ ความขยันหมั่นเพียร ความอดทน ความสามารถพึ่งตนเอง และการมีวินัย

2. คุณธรรมที่เป็นปัจจัยหล่อเลี้ยง หมายถึง สภาพความดีงามที่ช่วยเร่งรัดให้กระทำการใด ๆ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ จันทะ สัจจะ ความรับผิดชอบ ความสำนึกในหน้าที่ และความกตัญญู

3. คุณธรรมที่เป็นปัจจัยเหนี่ยวรั้ง หมายถึง สภาพความดีงามที่ช่วยยึดประวิงหรือดักเตือนให้กระทำการใด ๆ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ได้แก่ ความมีสติและรอบคอบ และความตั้งใจดี

4. คุณธรรมที่เป็นปัจจัยสนับสนุน หมายถึง สภาพความดีงามที่ช่วยส่งเสริมให้กระทำการใด ๆ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ได้แก่ ความเมตตา ความปรารถนาดีต่อกัน ความเอื้อเฟื้อต่อกัน

5.4 รูปแบบการปลูกฝังคุณธรรมของชุมชน

ประเวศ วะสี (2549, หน้า 6) กล่าวว่า หลักการปลูกฝังคุณธรรมของชุมชน มีดังนี้

1. หลักการประสานสัมพันธ์ เนื่องจากในชุมชนมีสถาบันมากมาย การจะดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และความร่วมมือ ต้องใช้หลักการประสาน

2. ชุมชนมีหลายลักษณะ ดังนั้นรูปแบบการปลูกฝังคุณธรรม จึงขึ้นอยู่กับลักษณะของชุมชนด้วย เช่น ชุมชนเมือง ชุมชนชนบท เป็นต้น

3. ตั้งเป้าหมายในเรื่องการปลูกฝังคุณธรรมและวิสัยทัศน์ร่วมกัน

4. ต้องมีกระบวนการในการจัดการความรู้/การบริหารความรู้ของชุมชน เครื่องมือสำคัญในการปลูกฝังคุณธรรม คือ กระบวนการเรียนรู้

5. ชุมชนมีทุนทางวัฒนธรรม ทั้งจากบรรพชน จากขนบธรรมเนียมที่เป็นที่ยอมรับในสังคม

6. ต้องมีปฏิบัติการเสริมสร้างประสบการณ์ให้กับสมาชิกในชุมชน โดยเน้นเรื่องการปลูกจิตสำนึก สร้างความเข้าใจ ประสบการณ์ ให้รู้จักคิดวิเคราะห์ สถานการณ์ การประเมินคุณค่า และคัดสรรคุณค่าที่เหมาะสมกับชุมชน

7. ปัญหาทั้งในและนอกชุมชน ที่มีผลกระทบต่อสมาชิกชุมชน คือ ปัญหา เป็นโจทย์ที่เข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ โดยใช้หลักเหตุผล ศาสนธรรมเป็นแนวทาง

5.5 กระบวนการปลูกฝังคุณธรรม

ประเวศ วะสี (2549, หน้า 7) กล่าวว่า กระบวนการปลูกฝังคุณธรรม มีดังนี้

1. การพึ่งตนเอง ความขยันหมั่นเพียรและความรับผิดชอบ โดย น้อมนำหลักการพระพุทธศาสนา และแนวพระราชดำรัสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เรื่อง เศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต

2. เรื่องการอดออม

3. เรื่องระเบียบ วินัย กฎหมาย ที่เป็นความรับผิดชอบในสังคม

4. เรื่องการปฏิบัติตามหลักศาสนาธรรมที่สำคัญ คือ ละความชั่ว ทำความดี และการน้อมนำสู่การปฏิบัติ โดยวิถีแห่งปัญญา ไม่เน้นท่องบทสวดมนต์ แต่เน้นปฏิบัติได้ ปฏิบัติเป็น

5. เรื่องความรักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

สรุปได้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูมเกี่ยวกับด้านคุณธรรม หมายถึง ผู้ให้บริการมีความประพฤติ ปฏิบัติดี มีความขยันขันแข็ง อดทน อดกลั้น ผู้ให้บริการมีความยุติธรรมและแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี และไม่มัวเมาในอบายมุข

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ไพศาล สารานุกรม (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง สุขาภิบาลหลักหน้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร จากกลุ่มตัวอย่าง 253 คน หาค่าวิเคราะห์ สถิติทดสอบที (t-test) และสถิติทดสอบเอฟ (F-test) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ตำบลที่อยู่อาศัย ความสนใจในข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับสุขาภิบาล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม

ศควรรษ อนันต์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีจุดมุ่งหมายดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน เมื่อจำแนกตามวันที่รับบริการ 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน เมื่อจำแนกตามประเภทงานที่รับบริการ ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบัตร

ประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อความสะดวกในการรับบริการ ความเสมอภาคของการบริการ ความรวดเร็วของการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และวิธีการบริการ ซึ่งจำแนกเป็น 4 งาน ได้แก่ การทำบัตรภายในกำหนดเวลา การทำบัตรภายหลังกำหนดเวลา การทำบัตรกรณีบัตรหาย และการทำบัตรกรณีบิดาหรือมารดาเป็นคนต่างด้าว พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามงานที่รับบริการ กล่าวคือ ผู้รับบริการที่ขอทำบัตรภายในกำหนดเวลา และผู้รับบริการที่ขอทำบัตรภายหลังกำหนดเวลา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน และมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่ขอทำบัตรกรณีบัตรหาย

สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาประชากร กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่เพิ่งเกิดขึ้นมาใหม่ ยังขาดความพร้อมในด้านต่างๆ ทำให้ความสำเร็จในการทำงานยังไม่ปรากฏชัดเจน

อร่าม สัมพะวงศ์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 100 คน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในบริการ แยกตามองค์ประกอบรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานและด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านที่ให้บริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ปัจจัยที่ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนบุตร ระยะทางจากบ้านถึงสำนักงานทะเบียนอำเภอ และประสบการณ์ในการมาขอรับบริการของสำนักทะเบียนแห่งนี้

กิตตินันท์ อรรถบพ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่าง 273 คน พบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้ง 2 แห่ง ร้อยละ 63.70 มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 22.70 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และร้อยละ 13.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอสำนักงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการและความรู้ ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนบัตรของผู้มารับบริการ

ประคัม นวลละออง (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนั้งสตา จังหวัดยะลา จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 183 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจในการรับบริการมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระบบบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านภูมิหลังของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ คือ รายได้ ส่วนตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการรับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนั้งสตา จังหวัดยะลา

ศิริชัย อัมพวา (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่าง 103 คน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ย 2.75 ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจ ข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

จิรศักดิ์ ชานาญภักดิ์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูล ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตรสำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง พบว่า ในภาพรวมประชาชนพอใจต่อการ

ให้บริการของหน่วยบริการข้อมูลในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านบริการและสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งของการมารับบริการ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ไพโรจน์ พานิชกุล (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ และเขตตำบลที่อยู่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยรวมไม่แตกต่างกัน

พงษ์ศักดิ์ เจริญผล (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการระดับมาก ด้านการประสานงานในระดับมาก และยังพบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ศุภรักษ์ เส็มหมัด (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับความพึงพอใจ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการสาธารณะเรื่องถังขยะที่วางไว้ตามจุดต่าง ๆ และด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนยังมีความพึงพอใจระดับต่ำ

สถาพร สุตเสนาะ (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน กล่าวคือ ในด้านอัยยาศัยของเจ้าหน้าที่ ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ และในด้านการประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ย

น้อยที่สุด คือ คำนวณอรรถาจารย์ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ การศึกษา ส่วนเพศ อายุ อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน เรื่องที่มาขอใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อสำนักงานทะเบียนอำเภอ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

ธีระ อัครมาส (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในอายุ การนับถือศาสนา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ คุณลักษณะของผู้บริการ และตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ จังหวัดนครราชสีมา

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วมาชำระภาษี

ทิพย์อักษร จันทศิริ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการรับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สโรชา แพร์ภาษา (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 3 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกล งานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ 2) ภารกิจงานการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ประจำมกราคม – สิงหาคม 2549 และ 3) ภารกิจงานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราประจำปีงบประมาณ 2549 ในแต่ละภารกิจได้ทำการสำรวจ 9 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านการพูดจาสุภาพเมื่อมาใช้บริการ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ด้านการได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการได้รับบริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด ด้านสถานที่มีความสะอาดสบายเมื่อมาใช้บริการ ด้านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดีในภาพรวม ด้านขั้นตอนในการให้บริการที่ดีในภาพรวม และด้านอำนวยความสะดวกที่ดีในภาพรวม

2. งานวิจัยในต่างประเทศ

โรเบิร์ต (Robert, 1980, p. 74) ได้ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับและความต้องการของประชาชนที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คนผิวดำ ความยากจน และคนแก่ มักถูกมองว่าคนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น โดยปัจจัยภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการใช้บริการ

เกียวินีย์ (Keaveney, 1995, pp. 71 – 82) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในธุรกิจบริการ พบว่า ความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจบริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยด้านราคา หากธุรกิจมีการกำหนดราคาที่สูง มีการเพิ่มราคา มีการตั้งราคาที่ไม่ยุติธรรม หรือมีการหลอกลวงเกี่ยวกับราคา จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจและเกิดการเปลี่ยนแปลงธุรกิจบริการได้ ปัจจัยด้านความไม่สะดวกสบาย ผู้บริโภคจะเกิดความรู้สึกไม่สบายจากสถานที่ตั้งของธุรกิจบริการ ซึ่งอาจไม่มีที่จอดรถหรือสถานที่คับแคบจนเกินไป ชั่วโมงในการให้บริการ

อาจจะไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค การที่ทำให้ผู้บริโภคต้องรอในการรับบริการ และการให้ผู้บริโภคต้องรอจากการนัด ก็มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ ปัจจัยด้านความผิดพลาดของบริการเป็นปัจจัยที่ผลต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคเป็นอันดับแรก ไม่ว่าจะเป็นการบริการที่ผิดพลาด การออกไปเสร็จผิดพลาด และเหตุการณ์ที่ไม่ดีที่เกิดจากการบริการ ซึ่งมีผลต่อการเสียทรัพย์สินของผู้บริโภค

จากการศึกษางานวิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามงานที่รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ