

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางของการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหนองแค
 - 1.1 ประวัติเทศบาลตำบลหนองแค
 - 1.2 สภาพทางภูมิศาสตร์
 - 1.3 ด้านประชากร
 - 1.4 รายได้และเงินอุดหนุนของเทศบาล
 - 1.5 หน่วยงานที่รับผิดชอบ
 - 1.6 ข้อมูลชุมชน
 - 1.7 การปฏิบัติตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลหนองแค
 - 1.8 โครงสร้างและการบริหารงานเทศบาลตำบลหนองแค
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.1 ความหมายของการบริการ
 - 2.2 ลักษณะของการบริการ
 - 2.3 องค์ประกอบของการบริการ
 - 2.4 ประเภทของการบริการ
 - 2.5 หลักการและแนวทางในการบริการ
 - 2.6 คุณภาพของการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 3.2 การวัดความพึงพอใจ
 - 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 3.4 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ
 - 3.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
 - 4.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ
 - 4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4.4 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ
- 4.5 ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค
- 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหนองแค

1. ประวัติเทศบาลตำบลหนองแค

เทศบาลตำบลหนองแค (2551, กันยายน 16) ได้กล่าวถึง เทศบาลตำบลหนองแค เดิมชื่อ เทศบาลตำบลหนองตาเตี้ย จัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกา พุทธศักราช 2483 เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2483 สำนักงานเดิมเป็นอาคารไม้ชั้นเดียว ซึ่งเช่าจากเอกชน ตั้งอยู่ที่ตลาดหนองแค บนคันคลองระพีพัฒน์ ต่อมาเทศบาลหนองตาเตี้ย ได้มีการขยายอาณาเขตเพิ่มขึ้นจากเดิม เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2499 เป็น มีพื้นที่จำนวน 5 ตารางกิโลเมตร และในปีพุทธศักราช 2505 กรมชลประทานได้รื้อห้องแถวบนคันคลองระพีพัฒน์ทั้งหมด เทศบาลจึงไปเช่าอาคารเรียนที่ โรงเรียนสุกกัฏ เป็นสำนักงานชั่วคราว และได้จัดซื้ออาคารเรียนดังกล่าวเป็นของเทศบาลเอง ในปีพุทธศักราช 2508 ได้รื้ออาคารดังกล่าวมาทำการจัดสร้างใหม่ ในที่ดินของเทศบาล และ ในปีพุทธศักราช 2513 อาคารสำนักงานหลังเก่ามีสภาพชำรุดทรุดโทรมมาก จึงทำการก่อสร้างอาคารใหม่ ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานหลังปัจจุบันนี้

2. สภาพทางภูมิศาสตร์

2.1 ที่ตั้ง เทศบาลตำบลหนองแค ตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 86กิโลเมตรและอยู่ห่างจากจังหวัดสระบุรี 21 กิโลเมตร

2.2 อาณาเขต จะประกอบด้วย

2.2.1 ทิศเหนือติดต่อกับตำบลหนองไช้ น้ำ และตำบลหนองปลาหมอ อำเภอหนองแค

2.2.2 ทิศตะวันออกติดต่อกับตำบลกุ่มหัก อำเภอหนองแค

2.2.3 ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลหนองจรเข้ อำเภอหนองแค

2.2.4 ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลไผ่ต่า อำเภอหนองแค

2.3 พื้นที่ เทศบาลตำบลหนองแคมีพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ 5 ตารางกิโลเมตร

2.4 ลักษณะของพื้นที่ เป็นที่ราบลุ่ม เหมาะแก่การประกอบอาชีพทางเกษตรกรรม มีน้ำตลอดปี

2.5 ทรัพยากรธรรมชาติ และภูมิอากาศ เขตเทศบาลตำบลหนองแค ไม่มีแหล่ง ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ ภูมิอากาศ ประกอบด้วย 3 ฤดู คือ ร้อน ฝน หนาวจะมีฝนตกชุก ช่วง เดือน มิถุนายน - กันยายน

2.6 ทรัพยากรธรรมชาติ ภูมิอากาศ และสิ่งแวดล้อม จะประกอบด้วย

2.6.1 ทรัพยากรดิน การใช้ที่ดินในเขตเทศบาล ส่วนใหญ่จะเป็นที่อยู่อาศัย และอาคารพาณิชย์ มีพื้นที่บางส่วนใช้เป็นพื้นที่เกษตรกรรม

2.6.2 ทรัพยากรน้ำ ภายในเขตเทศบาลมีคลองระพีพัฒน์ไหลผ่าน มีน้ำตลอด ปี ส่งผลให้ประชาชนในเขตเทศบาลที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมได้อย่างสมบูรณ์ อีกทั้งเป็น แหล่งน้ำดิบ สำหรับใช้ทำน้ำประปา

3. ด้านประชากร

ตามสถิติของประชากรภายในเขตเทศบาล เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2549 มีจำนวน ประชากรทั้งสิ้น 13,024 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

| | | |
|--------------------------------|-------|-------------------|
| ชาย | จำนวน | 6,342 คน |
| หญิง | จำนวน | 6,682 คน |
| บ้านในเขตเทศบาล | จำนวน | 4,100 หลังคาเรือน |
| ครอบครัว | จำนวน | 2,549 ครอบครัว |
| ความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ย | จำนวน | 2,604 คน |
| ประชากรรวมทั้งสิ้น | จำนวน | 13,024 คน |

การประกอบอาชีพ ประชากรประกอบอาชีพเกษตรกรรม ค้าขาย และทำงาน ในโรงงาน

4. รายได้และเงินอุดหนุนของเทศบาล

เทศบาลตำบลหนองแค ในปีงบประมาณ พ.ศ.2549 ได้ประมาณการรายรับทั้งสิ้น เป็นเงิน

| | | |
|--|-------|-------------------|
| รายรับทั่วไป | จำนวน | 55,778,725.14 บาท |
| รายจ่ายทั่วไป | จำนวน | 87,735,197.57 บาท |
| เงินอุดหนุน | จำนวน | 39,429,849.53 บาท |
| ในปีงบประมาณ พ.ศ.2548 ได้ประมาณไว้ดังนี้ | | |
| ประมาณการรายรับ | จำนวน | 60,536,700 บาท |
| ประมาณการรายจ่าย | จำนวน | 60,514,120 บาท |
| ยอดเงินสะสม | จำนวน | 39,523,170.17 บาท |

5. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

เทศบาลตำบลหนองแค มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

- | | | |
|-----|---------------------------------|-----------------------|
| 5.1 | สถานชานูบาลเทศบาลตำบลหนองแค | จำนวน 1 แห่ง |
| 5.2 | โรงเรียนเทศบาลสังกัดกองการศึกษา | จำนวน 5 โรงเรียน |
| 5.3 | ตลาดสดเทศบาล | จำนวน 3 แห่ง (เป็นของ |

เทศบาลฯ จำนวน 1 แห่ง และเป็นของเอกชน จำนวน 2 แห่ง)

- | | | |
|-----|---------------|--------------|
| 5.4 | โรงพยาบาล | จำนวน 2 แห่ง |
| 5.5 | คลินิก | จำนวน 6 แห่ง |
| 5.6 | โรงงาน | จำนวน 6 แห่ง |
| 5.7 | โรงแรม | จำนวน 1 แห่ง |
| 5.8 | สถานที่ราชการ | จำนวน 5 แห่ง |
| 5.9 | ธนาคาร | จำนวน 9 แห่ง |

6. ข้อมูลชุมชน

เทศบาลตำบลหนองแค มีชุมชนในเขตเทศบาล จำนวน 15 ชุมชน ดังนี้

- 6.1 ชุมชนหนองพระบาง
- 6.2 ชุมชนสวนอ้อย
- 6.3 ชุมชนระบายสิบ
- 6.4 ชุมชนวัดเสนาณฤมิตร
- 6.5 ชุมชนหนองแคเก่าพัฒนา
- 6.6 ชุมชนหนองก้าง
- 6.7 ชุมชนดาวเรือง
- 6.8 ชุมชนหัวสะพาน
- 6.9 ชุมชนเมืองแก้ว
- 6.10 ชุมชนวังสะพาน
- 6.11 ชุมชนร่วมใจพัฒนา
- 6.12 ชุมชนเศรษฐบุรุษ
- 6.13 ชุมชนสายชมพัฒนา
- 6.14 ชุมชนโรงเรียนนาเรียง ร่วมใจพัฒนา
- 6.15 ชุมชนเกาะลอยพัฒนา

7. การปฏิบัติตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลหนองแค

ตามที่เทศบาลตำบลหนองแค ได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2550-2552) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการบริหารงานและการพัฒนาท้องถิ่น โดยได้กำหนดกรอบ



ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนานั้น สรุปรการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2550) ดังนี้

7.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนากการแก้ไขปัญหาคความยากจน

7.1.1 แนวทางการพัฒนาการยกระดับคุณภาพชีวิตคนจนและผู้ด้อยโอกาส
โครงการที่ดำเนินการจริง 3 โครงการ งบประมาณ 608,620 บาท

7.1.2 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมพัฒนาอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้แก่ผู้ยากจน
โครงการที่ดำเนินการจริง 1 โครงการ งบประมาณ 126,100 บาท

7.1.3 แนวทางการพัฒนาขยายโอกาสแก่ผู้ยากจนด้านที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน (ไม่มี)

7.1.4 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมสนับสนุนการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนด้านเศรษฐกิจจากหญ้า
โครงการที่ดำเนินการจริง 1 โครงการ งบประมาณ 42,840 บาท

7.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคคุณภาพชีวิต

7.2.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการบริการด้านสาธารณสุข
โครงการที่ดำเนินการจริง 7 โครงการ งบประมาณ 389,345 บาท

7.2.2 แนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานสาธารณสุขปโภคสาธารณสุขปการ
โครงการที่ดำเนินการจริง 4 โครงการงบประมาณ 495,892.66 บาท

7.2.3 แนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์
โครงการที่ดำเนินการจริง 1 โครงการ งบประมาณ 360,500 บาท

7.2.4 แนวทางการพัฒนาป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
โครงการที่ดำเนินการจริง 1 โครงการ งบประมาณ 100,000 บาท

7.2.5 แนวทางการพัฒนาการจัดการศึกษาหรือสนับสนุนส่งเสริมการศึกษา
โครงการที่ดำเนินการจริง 22 โครงการ งบประมาณ 5,157,768 บาท

7.2.6 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน
โครงการที่ดำเนินการจริง 4 โครงการ งบประมาณ 2,209,591.62 บาท

7.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนากการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนาอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
โครงการที่ดำเนินการจริง 1 โครงการ งบประมาณ 20,340.70 บาท

7.4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคส่งเสริมอนุรักษ์ฟื้นฟู ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม
ขนบธรรมเนียมประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

7.4.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมอนุรักษ์และฟื้นฟูวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี
โครงการที่ดำเนินการจริง 6 โครงการ งบประมาณ 3,398,060 บาท

| | |
|---------------------------------|--------|
| สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ | |
| ห้องสมุดงานวิจัย | |
| วันที่..... 20 ก.ย. 2555 | |
| เลขทะเบียน..... | 249660 |
| เลขเรียกหนังสือ..... | |

7.4.2 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ โครงการ
ที่ดำเนินการจริง 7 โครงการ งบประมาณ 919,695 บาท

7.4.3 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมศาสนา พัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม
โครงการที่ดำเนินการจริง 1 โครงการ งบประมาณ 285,000 บาท

7.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนางองค์กรและบุคลากรภาครัฐสู่การบริหารจัดการที่ดี

7.5.1 แนวทางการพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพบุคลากรท้องถิ่น
โครงการที่ดำเนินการจริง 2 โครงการ งบประมาณ 260,582 บาท

7.5.2 แนวทางการพัฒนาระบบบริหารงานคลัง (ไม่มี)

7.5.3 แนวทางการพัฒนาพัฒนาคุณภาพให้บริการประชาชน โครงการที่
ดำเนินการจริง 3 โครงการ งบประมาณ 807,505 บาท

7.5.4 แนวทางการพัฒนาพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงการที่
ดำเนินการจริง 2 โครงการ งบประมาณ 65,628 บาท

7.5.5 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ อปท. ประชาชนในการ
ดำเนินงานของเทศบาล โครงการที่ดำเนินการจริง 3 โครงการ งบประมาณ 23,357 บาท

7.5.6 แนวทางการพัฒนาพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน
โครงการที่ดำเนินการจริง 47 โครงการ งบประมาณ 1,765,474 บาท

7.5.7 แนวทางการพัฒนาก่อสร้าง/ปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติราชการ โครงการที่
ดำเนินการจริง 9 โครงการ งบประมาณ 18,370,000 บาท

7.6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว โครงการที่ดำเนินการจริง 1
โครงการ งบประมาณ 40,000 บาท

7.6.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยว โครงการที่
ดำเนินการจริง 1 โครงการ งบประมาณ 100,000 บาท

7.7 ยุทธศาสตร์การพัฒนากการ ส่งเสริมพัฒนาประชาธิปไตยและกระบวนการ
ประชาสังคม

7.7.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วม
ทางการเมือง (ไม่มี)

7.7.2 แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
การเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตย โครงการที่ดำเนินการจริง 1 โครงการ งบประมาณ
10,000 บาท

7.7.3 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมและพัฒนากระบวนการประชาสังคม ภาค
สังคม (ไม่มี)

7.8 ยุทธศาสตร์การพัฒนาส่งเสริมการพัฒนาด้านการเกษตรยั่งยืน

แนวทางการพัฒนาจัดตั้งหรือส่งเสริมศูนย์การเรียนรู้เทคโนโลยีด้านการเกษตร โครงการที่ดำเนินการจริง 1 โครงการ งบประมาณ 9,920 บาท

8. โครงสร้างและการบริหารงานเทศบาลตำบลหนองแค

8.1 โครงสร้างของเทศบาล

โครงสร้างของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลเรียกว่าองค์การเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล

8.1.1 สภาเทศบาล

ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลตามจำนวน ดังนี้

- 1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน
- 2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน
- 3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

การดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สภาเทศบาลมีอำนาจหน้าที่โดยสรุป ดังนี้

- 1) อำนาจในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งคณะเทศมนตรี
- 2) อำนาจในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของคณะเทศมนตรีให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน และนโยบายที่กำหนดไว้โดยการตั้งกระทู้ถามเปิดอภิปรายคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี และการลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

3) อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

4) อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสภาเทศบาล

8.1.2 คณะเทศมนตรี

ในกรณีที่ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารเทศบาลใช้รูปแบบกระเทศมนตรี ให้คณะเทศมนตรี ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน และเทศมนตรีตามจำนวน ดังนี้

- 1) เทศบาลตำบล ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน
- 2) เทศบาลเมือง ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน
- 3) เทศบาลนคร ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

โดยสมาชิกสภาเทศบาลที่ได้รับเสียงสนับสนุนข้างมากจากสภาเทศบาล จะได้รับการแต่งตั้งจากผู้ว่าราชการจังหวัดให้เป็นคณะเทศมนตรี ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน และความต้องการของท้องถิ่น

8.1.3 นายกเทศมนตรี

ในกรณีที่ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารในเขตเทศบาลใช้รูปแบบนายกเทศมนตรี ให้มีนายกเทศมนตรี 1 คน และนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงาน ดังนี้

- 1) เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน
- 2) เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน
- 3) เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

อำนาจหน้าที่ของคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี มีดังนี้

- 1) รับผิดชอบงานนโยบาย หรืองานอื่นใดที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งระบุไว้ให้เป็นหน้าที่ของคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีโดยเฉพาะ
- 2) แลกเปลี่ยนนโยบาย และแผนในการบริหารงานกิจการต่อสภาเทศบาล
- 3) บริหารกิจการตามนโยบาย และแผนที่แถลงต่อสภาเทศบาล
- 4) เสนอร่างเทศบัญญัติงบประมาณ และเทศบัญญัติอื่นต่อสภาเทศบาล
- 5) ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง เทศบัญญัติ และมติของคณะรัฐมนตรี
- 6) รวบรวมผลการปฏิบัติงานประจำปีของเทศบาลในรอบปีที่ผ่านมาต่อสภาเทศบาล
- 7) รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของเทศบาลในรอบปีที่ผ่านมาต่อสภาเทศบาล
- 8) เปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติ
- 9) มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตาม พ.ร.บ. ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2475
- 10) ปฏิบัติงานใด ๆ เพื่อให้เกิดผลดีแก่ท้องถิ่นตามกฎหมาย

กล่าวโดยสรุป คณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี จะทำหน้าที่กำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า ตามนโยบายของตนเองหรือกลุ่มหรือพรรคที่ได้หาเสียงไว้กับประชาชน คณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี จึงมีอำนาจควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลทั้งหมด โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า และยังมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่ได้บัญญัติในกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นและกฎหมายอื่น ๆ เช่น การป้องกันอาชญากรรมที่แจงบรมราชฎ การให้สวัสดิการ เป็นต้น

8.1.4 พนักงานเทศบาล

เป็นเจ้าของหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานหรือนอกสำนักงานเป็นผู้นำนโยบายของคณะเทศมนตรีไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้ 1) สำนักปลัดเทศบาล 2) สำนักการคลัง/กองคลัง หรือฝ่ายคลัง 3) กองหรือฝ่ายสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม 4) สำนักการช่าง/กองช่าง หรือฝ่ายช่าง 5) สำนักการศึกษา/กองศึกษาหรือฝ่ายการศึกษา 6) กองหรือฝ่ายวิชาการและการวางแผนพัฒนาเทศบาล 7) กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม 8) กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล 9) กองหรือฝ่ายการแพทย์ 10) กองหรือฝ่ายการประปา 11) หน่วยงานตรวจสอบภายใน และ 12) หน่วยงานแขวง

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล คณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล โดยจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาลซึ่งเป็นฝ่ายข้าราชการประจำ

8.2 หน้าที่ของเทศบาล

ได้แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติซึ่งจะประกอบด้วย

8.2.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

8.2.2 ให้มี และบำรุงทางบก และทางน้ำ

8.2.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

8.2.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

8.2.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

8.2.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

8.2.7 เสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

8.2.8 บำรุงศิลปะ จารัตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

8.2.9 หน้าที่อื่น ที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546, หน้า 4) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง วิธีของการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้แก่ลูกค้าที่นั้นยากที่จะเข้าใจเพราะสิ่งที่ป้อนเข้า (input) และผลผลิตจากกระบวนการ (output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547, หน้า 316) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพบุลย์ (2547, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548, หน้า 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้าผู้บริโภคไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต ในขณะที่การผลิตบริการ ผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการผลิต ส่วนผลลัพธ์นั้นการผลิตสินค้าจะได้สิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่การผลิตบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้

เลฟล็อก, และไรท์ (Lovelock, & Wright, 1999, p. 50) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่า และให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์ การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 477) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้ มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การให้บริการกับประชาชนโดยผู้ให้บริการจะต้องให้บริการกับผู้รับบริการเท่าเทียมกัน และเกิดความพอใจที่เกี่ยวกับความเร็ว สถานที่สะอาดและปลอดภัยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารรวมถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัย

2. ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปเมื่อเกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางธุรกิจบริการ ซึ่งลักษณะของการบริการมีนักวิชาการได้แบ่งลักษณะของการบริการไว้ ดังนี้

สุธี นาทวรทัต (2540, หน้า 585) ได้กล่าววว่า ลักษณะของบริการไว้ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึง บริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็นรู้สึกทดสอบหรือสัมผัสกับบริการได้เช่นเดียวกับการซื้อสินค้า เช่น บริการตัดยกรวมเสริมความงาม ผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อน แม้ว่าจะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่จับต้องได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้น ลักษณะนี้ก่อให้เกิดความยุ่งยากกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านการตลาด ซึ่งภารกิจหลักเป็นเรื่องของการส่งเสริม ได้แก่ งานขายและงานโฆษณาที่จะต้องเน้นเรื่องคุณประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการ

2. มีความเป็นอเนกพันธ์ (heterogeneity) เนื่องจากบริการคือผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันอาจจะให้บริการต่างกัน ถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผมคนเดียวกัน ซึ่งให้บริการกับลูกค้าคนเดิมซึ่งเป็นลูกค้าประจำ ในแต่ละครั้งของการรับบริการลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้าจะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อบัตรเข้าชมการแข่งขันกีฬาไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าการแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใด ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวในการขายบริการจึงต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับลูกค้ามีคุณภาพดีเท่าเทียมกันและโดยสม่ำเสมอ

3. การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน (simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อน หลังจากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภคสำหรับบริการส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบินผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อน และเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบินจะให้บริการในขณะเดียวกันกับการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกัน บ่อยครั้งที่ไม่อาจจะแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้นลักษณะของการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทาง

การตลาดทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการจึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด

4. ความไม่คงทน (perishability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงภาพยนตร์ในแต่ละรอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่า เรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าที่สามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้า และนำมาขายในวันต่อไปได้หรือผู้บริโภคสามารถส่งคืนสินค้าที่ซื้อไปแล้ว ถ้าไม่ได้รับความพอใจ

คิวดุทธิ พงศกรรังศิลป์ (2547, หน้า 317 - 318) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการจะมีลักษณะแตกต่างกัน ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนกับสินค้าประเภทอื่น ลูกค้าจึงไม่สามารถที่จะมองเห็น จับต้องได้หรือทดลองใช้ก่อนที่จะซื้อหรือชำระเงินได้ เช่น นักท่องเที่ยวจะเข้าพักที่โรงแรม ถ้านักท่องเที่ยวไม่เคยเข้าพักมาก่อนจะไม่ทราบว่าการบริการภายในเป็นอย่างไร หรือบริษัทนำเที่ยวด้วยรถปรับอากาศ นักท่องเที่ยวจะไม่ทราบว่าการบริการบนรถจะเป็นอย่างไรจะทราบก็ต่อเมื่อได้นั่งไป จึงทำให้การบริการเกี่ยวข้องกับความรู้สึก และความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าจึงมีการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท จากพนักงาน อุปกรณ์ ป้ายหรือสัญลักษณ์ต่างๆ ตราสินค้าของบริษัทและราคาในการให้บริการ บริษัทจึงต้องมีการพัฒนาสิ่งต่างๆ เหล่านี้ให้มีคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าเกิดความต้องการกับบริษัท

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (inseparability) ธุรกิจบริการไม่สามารถที่จะแบ่งแยกการให้บริการได้ โดยปกติบริษัทจะเสนอบริการให้กับลูกค้าและลูกค้าจะใช้บริการทันที ซึ่งต่างจากผู้ประกอบการผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายที่ต้องมีกระบวนการต่างๆ ตั้งแต่จัดหาวัตถุดิบ ผลิตขนส่ง จัดวางบนชั้น และรอให้ลูกค้าทำการซื้อและบริโภคหลังจากสถานที่ซื้อสินค้า แต่การบริการไม่สามารถที่จะแยกออกจากผู้ให้บริการ หรือให้ผู้อื่นมารับบริการแทนได้ ทำให้การบริการต้องใช้เวลา เนื่องจากเวลามีจำกัดการให้บริการต้องกระทำภายในทันที เช่น ในธุรกิจร้านตัดผม เมื่อลูกค้าเข้าไปตัดผมในร้านได้ประมาณ 10 นาที ปรากฏว่ามีโทรศัพท์มาตามให้เข้าประชุมด่วน ลูกค้าคนนั้นยังคงนั่งตัดผมต่อไปจนเสร็จ เนื่องจากการตัดผมต้องกระทำให้เสร็จในทันที ไม่สามารถกลับมาตัดอีกครั้งในโอกาสต่อไปได้

3. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (variability) การบริการมีลักษณะเด่นที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย หมายความว่าบริการมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อลูกค้าใช้บริการกับบริษัทแล้วไม่พึงพอใจ ลูกค้าจะเปลี่ยนไปใช้บริการกับคู่แข่งหรือบริษัทอื่นที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่า ดังนั้นบริษัทต้องเน้นคุณภาพในการบริการให้อยู่ในระดับสูงกว่าคู่แข่งเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งบริษัทต้องเริ่มตั้งแต่การฝึกฝน

พนักงานให้มีความเป็นมิตร มีจิตใจรักงานบริการ ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยท่าที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีที่จะให้บริการ เมื่อเริ่มต้นจากพนักงาน ต่อไปบริษัทต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางสำหรับพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า สุดท้ายบริษัทต้องคอยตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ ผ่านระบบคำแนะนำจากลูกค้าหรือการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ แม้ว่าการบริการจะไม่เน่าเสียเหมือนกับอาหารหรือผลไม้ แต่เมื่อบริษัทเสนอการบริการให้ลูกค้าแล้ว ลูกค้าไม่สามารถรอหรือเลื่อนไปใช้บริการในเวลาอื่นได้ เช่น กรณีการจองห้องพักรวมถ้านักท่องเที่ยวไม่สามารถเข้าพักในวันเวลาที่จองได้ ทางโรงแรมไม่สามารถที่จะสำรองห้องนั้นเพื่อรอผู้ที่จองไว้ เนื่องจากห้องพักรวมสามารถให้นักท่องเที่ยวคนอื่นเข้าพักได้ และอาจทำให้โรงแรมสูญเสียรายได้ที่ควรจะได้รับ แต่ปัญหานี้จะไม่เกิดขึ้นถ้าเป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว (high season) เมื่อนักท่องเที่ยวที่จองห้องพักไว้ไม่เข้าพัก นักท่องเที่ยวคนอื่นสามารถเข้าพักได้ทันที แต่ถ้าความต้องการมีน้อยทางโรงแรมอาจสูญเสียรายได้จากการไม่เข้าพักได้ เป็นต้น ดังนั้นในกรณีที่ความต้องการใช้บริการไม่แน่นอน ผู้ประกอบการสามารถกระทำได้หลายวิธีการในการจัดการกับความต้องการใช้บริการที่ไม่แน่นอน เช่น ตั้งราคาให้แตกต่างกัน โดยในช่วงที่มีความต้องการน้อยจะตั้งราคาต่ำกว่าช่วงที่มีความต้องการมากเพื่อเพิ่มปริมาณความต้องการใช้บริการให้มากขึ้น หรือการเสริมบริการพิเศษ อาจเป็นอินเทอร์เน็ตในห้องพักรวม เครื่องแฟกซ์ เป็นต้น

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 479) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ ไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือ สิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้ว มันจะไม่มี การเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใด แม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกริบไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จริงจัง ยึดมั่น ดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมียุทธศาสตร์หรือรูปแบบของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้นๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่า การบริการ

4. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดไม่ชัดเจน ดังนั้นเมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่า การให้บริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

จากลักษณะของการบริการที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ จะมีลักษณะเป็นกิจกรรมระหว่างผู้ให้บริการ กับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ มีลักษณะแตกต่างไม่คงที่ ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ความต้องการของผู้รับบริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และสภาพแวดล้อมของบริการที่แตกต่างกันและมีลักษณะที่ต้องการตอบสนองแบบทันทีทันใดและต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

3. องค์ประกอบของการบริการ

นักวิชาการได้แบ่งองค์ประกอบของการบริการไว้ ดังนี้

สิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547, หน้า 322) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภทดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่

1.1 การเดินทางที่ง่าย และสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการ และสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข วัชขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการเพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

จากองค์ประกอบของการบริการที่กล่าวมาสรุปได้ว่า องค์ประกอบของบริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยการบริการจะต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการด้วย ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการบริการที่ผู้ให้บริการ บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้รับบริการ คือลูกค้าหรือผู้ที่ต้องการจะใช้บริการของผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่ให้บริการ

4. ประเภทของการบริการ

นักวิชาการได้แบ่งประเภทของการบริการไว้ดังนี้

สมิต สัชฎกร (2546, หน้า 19 - 20) ได้กล่าวถึงประเภทของการบริการไว้ 3 ประเภท ดังนี้

1. การบริการทางตรงเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า

2. การบริการทางอ้อมเป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์โดยไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรงแต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย แต่มีการให้และการรับบริการระหว่างกัน และยังสามารถแบ่งระยะของการบริการได้ 3 ระยะ ได้แก่

2.1 บริการก่อนการขาย เป็นงานที่จะทำให้การขายหรือการรับบริการเกิดขึ้นได้ และจะต้องสนองความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการ

2.2 การบริการระหว่างการขาย เป็นงานที่ช่วยให้ผู้เข้ามาใช้บริการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ ทั้งนี้ อาจเป็นการให้บริการในการตอบข้อซักถามหรืออธิบายตามที่ลูกค้าต้องการการสาธิตการใช้สินค้า เป็นต้น

2.3 การบริการหลังการขาย เป็นงานที่ช่วยให้การมาเข้ารับบริการเกิดขึ้นซ้ำ ซึ่งก็หมายความว่าหากบริการภายหลังการขายทำได้ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าแล้วก็จะทำให้ลูกค้ากลายเป็นลูกค้าประจำ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546, หน้า 84 - 88) ได้กล่าวถึงประเภทของการบริการไว้ 3 ประเภท ดังนี้

1. การบริการก่อนการซื้อ การตัดสินใจที่จะซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ความต้องการของบุคคลและความคาดหวังมีความสำคัญมากในขั้นตอนนี้ เพราะว่ามีอิทธิพลต่อทางเลือกต่างๆ ที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจะทำการพิจารณาเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ

2. การบริการที่มีการพบหน้าเพื่อขายบริการ หลังจากการตัดสินใจซื้อบริการ ลูกค้าจะคุ้นเคยกับการติดต่อกับผู้ให้บริการที่ได้เลือกไว้หรือมากกว่านั้น ซึ่งมีองค์ประกอบอื่นดังนี้

2.1 สิ่งแวดล้อมของการบริการ รวมไปถึงคุณสมบัติที่จับต้องได้ทั้งหมดที่ลูกค้ามองเห็น

2.2 บุคลากรด้านบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดโดยที่บุคลากรมีปฏิริยาโต้ตอบโดยตรงแบบเผชิญหน้ากับลูกค้า

2.3 บริการสำหรับการสนับสนุน ประกอบด้วยวัสดุต่างๆ และเครื่องมือรวมถึงกระบวนการหลังเวที ที่ทำให้พนักงานขายที่ทำงานอยู่หน้าเวทีปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

2.4 ลูกค้ารายอื่นๆ เมื่อลูกค้าใช้บริการที่มีกระบวนการเกี่ยวข้งกันหรือกระบวนการกระตุ้นความคิด มักจะพบว่าตนเองต้องมีความใกล้ชิดกับลูกค้ารายอื่น

3. บริการภายหลังการซื้อ ลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพของการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่รับรู้หรือกับสิ่งที่ได้รับ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 23 - 24) ได้กล่าวถึงประเภทของการบริการไว้ 3 ประเภท ดังนี้

1. การบริการหลัก การบริการประเภทนี้เป็นหัวใจหลักของธุรกิจโดยทั่วไปบริการหลักจะสร้างกำไรให้กับธุรกิจ

2. การบริการเสริม การบริการประเภทนี้สร้างรายได้และทำกำไรให้กับธุรกิจได้แต่น้อยกว่าบริการหลัก

3. การบริการอื่นๆ การบริการประเภทนี้ไม่ได้เป็นหัวใจหลักของธุรกิจ แต่เป็นบริการที่ขาดไม่ได้ เนื่องจากเป็นบริการที่สนับสนุนบริการหลักและบริการเสริมให้ดำเนินต่อไปได้อย่างสะดวก

จากประเภทของการบริการที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ประเภทของการบริการนั้นแบ่งออกเป็น การบริการก่อนการขายเป็นการบริการที่จะต้องทำให้ความต้องการของลูกค้านั้นได้รับการตอบสนอง การบริการระหว่างการขายเป็นการบริการที่จะต้องทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ และการบริการหลังการขายเป็นบริการที่จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาขอรับบริการมีความประทับใจ และก่อให้เกิดการบริการขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีก

5. หลักการและแนวทางในการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 32) ได้กล่าวถึงหลักการและแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการมี ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกรส่วนใหญ่

หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับได้

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

จากหลักการและแนวทางในการบริการที่กล่าวมาสรุปได้ว่า หลักการและแนวทางในการบริการประกอบด้วยความถูกต้องสวยงาม ระยะเวลาในการให้บริการ ความสะดวกจากระบบงาน การประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการ รวมถึงความสะดวกจากสถานที่ ที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่าง ควรมีให้เพียงพอต่อความต้องการของการบริการ

6. คุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานต้องบริการให้มีคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 492) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ 2 ด้าน คือ ส่วนที่ 1 ให้บริการอะไร และส่วนที่ 2 ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตร และช่วยแก้ปัญหาในทันที

3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทันท่วงทีที่กอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

จากคุณภาพของการบริการที่กล่าวมาสรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการจะประกอบด้วยความไว้วางใจ การตอบสนองตามความต้องการที่ถูกต้อง ความสามารถในการเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสารสะดวก มีความน่าเชื่อถือความมั่นคงและเข้าใจลูกค้า

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

วิทย์ เทียงบูรณธรรม (2541, หน้า 754) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความพอใจ การทำให้พอใจ ความใส่ใจ ความสนใจ ความจุใจ ความแนใจ การชดเชย การไถ่บาปการแก้แค้น สิ่งที่ชดเชย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 11) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

อุทัยพรรณ สุตใจ (2545, หน้า 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้อง

มีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

2. การวัดความพึงพอใจ

ภนิตา ชัยปัญญา (2541, หน้า 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จรรย์รัตน์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤทัย, อานุกาฬ เสี่ยงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551, พฤษภาคม 3) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากการวัดความพึงพอใจที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ จะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็จะทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ภาวะการณั้แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือชื่อ สู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

4. แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546, หน้า 18 - 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการ จำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่จะระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์

สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่างๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

5. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีของความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ดังทฤษฎีต่อไปนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544, หน้า 224 - 225) ได้สรุปทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ไว้ว่า ทฤษฎีแรงจูงใจซึ่งอธิบายถึงลำดับชั้นความต้องการ (hierarchy of needs) ซึ่งเป็นที่มาของแรงจูงใจ โดยมีสมมติฐานว่าเมื่อบุคคลพยายามแสวงหาความพึงพอใจหรือพยายามที่จะให้ได้ในสิ่งที่พอใจ ซึ่งหากไม่ได้รับการสนองตอบย่อมมีผลกระทบต่อบุคคลกรรม มาสโลว์ กล่าวถึง ความต้องการของมนุษย์ว่าจะจะไปตามลำดับชั้น และความต้องการในระดับต่ำจะต้องได้รับความพึงพอใจอย่างมากก่อนที่ความต้องการในลำดับต่อไปจะจูงใจหรือกระตุ้นพฤติกรรมตามความต้องการในอันดับต่อมาลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ มีดังนี้

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ
2. ความต้องการความปลอดภัย
3. ความต้องการด้านสังคม
4. ความต้องการเด่นในสังคม
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา

มาสโลว์ยังได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลำดับชั้นของความต้องการกับอาชีพ

ไว้ดังตาราง 1



ตาราง 1 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ที่มีต่อความสัมพันธ์ต่อการอาชีพ

| ความต้องการ | การเติมเต็มในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน |
|--------------------------------------|---|
| ความต้องการทางด้านร่างกาย | เป็นเจ้าของเงินเพื่อความมั่นคงในการดำรงชีวิต เพื่อจะได้มีใช้ตามความจำเป็น : อาหาร น้ำ |
| ความต้องการความปลอดภัย | ที่พักอาศัย : การเช่าอพาร์ทเมนท์ ชื้อบ้าน รายได้พิเศษ เบี้ยบำนาญ เงินออม เสื้อผ้า |
| ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ | การทำงานกับกลุ่มที่เป็นที่พอใจเป็นที่ต้องการ และยอมรับจากกลุ่มเพื่อนและนางงาน ความเป็นผู้นำหรือตัวแทนของวัยหนุ่มสาว ความไม่ขึ้นแก่ใคร ความมีอิสรภาพ ความได้รับ |
| ความต้องการเกียรติยศ | ผลสำเร็จ ความรับผิดชอบ ความมีชื่อเสียง เกียรติยศ รับการประเมินในทางที่ดีจาก ผู้ร่วมงาน |
| ความต้องการความสมหวังในชีวิต | พฤติกรรมสร้างสรรค์ การใช้ความสามารถ พิเศษ มุ่งที่ความสนใจ ผลแห่งความเหนียวยาก |

จากการค้นคว้าว่าความต้องการของมนุษย์ทำให้ทราบความจริงว่าเพราะความต้องการเหล่านี้ที่ผลักดันให้มนุษย์ต่อสู้ดิ้นรนและทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อสนองความต้องการของตนเอง แต่จะต้องดิ้นรนต่อสู้มากน้อยเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับระดับความต้องการของตน ซึ่งแต่ละคนมีไม่เท่ากัน การที่จะศึกษาให้รู้ถึงความต้องการของมนุษย์ก็เพื่อจะได้นำเอามาใช้ประโยชน์ในการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีตามหลักมนุษย์สัมพันธ์เพราะเมื่อรู้ความต้องการอันเป็นธรรมชาติของคนแล้วจะได้บำบัดความต้องการเหล่านั้นได้ถูกต้องสรุปแล้วทำให้ทราบดังนี้คือ

1. ทราบความต้องการตามลำดับในตัวเอง
2. คนจะพยายามทุกทางเพื่อให้บรรลุความต้องการที่ละขั้น
3. เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ความต้องการนั้นก็หมด

ความสำคัญไปไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป

4. ทำให้ความสนใจและต้องการสิ่งใหม่ต่อไปอีก
5. ความต้องการขั้นแรกที่ได้รับการตอบสนองแล้ว อาจเป็นความจำเป็น

สิ่งใหม่เมื่อต้องสูญเสียหรือขาดไป

6. ความต้องการที่เคยมีความสำคัญจะลดความสำคัญลงเมื่อมีความต้องการใหม่ ๆ เข้ามาแทนที่

จะเห็นได้ว่ามนุษย์มีความต้องการเหมือนกันตามลำดับขั้นของความต้องการ แต่ก็ยังมากน้อยต่างกัน ซึ่งมนุษย์ทุกคนก็พยายามทุกอย่างทั้งทางดีและทางชั่วเพื่อให้ได้ตามความต้องการ

2. ความต้องการของลัมคินส์ (Lumkins)

สายหยุด ใจสำราญ, และสุภาพร พิศาลบุตร (2547, หน้า 33) ได้สรุปทฤษฎีความต้องการของลัมคินส์ (Lumkins) ไว้ว่า มนุษย์มีต้องการแบ่งออกเป็น 5 ประเภทดังนี้

1. ความต้องการอยากรู้อยากเห็น (need to know and understand)
2. ความต้องการมีศักดิ์ศรีในตน (esteem need)
3. ความต้องการยอมรับจากสังคม (social need)
4. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่รอด (survival need)
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-fulfillment needs)

จะเห็นได้ว่าความต้องการในทัศนะของมาสโลว์และลัมคินส์มีความสอดคล้องกันตรงที่มนุษย์ต้องการมีชีวิตอยู่รอด ต้องการยอมรับจากสังคม

3. ทฤษฎีจูงใจในการบริหารของแม็กเกรเกอร์ (McGregor)

สายหยุด ใจสำราญ, และสุภาพร พิศาลบุตร (2547, หน้า 34 - 35) ได้สรุปทฤษฎีจูงใจในการบริหารของแม็กเกรเกอร์ (McGregor) ไว้ว่า ธรรมชาติของมนุษย์ตามแนวทฤษฎีเอ็กซ์ (Theory X) และทฤษฎีวาย (Theory Y) ไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีเอ็กซ์ (Theory X) เชื่อว่ามนุษย์มีลักษณะดังนี้

1.1 มนุษย์มีความเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน มักจะหลบเลี่ยงการทำงานเมื่อมีโอกาส ดังนั้นจึงต้องจูงใจด้วยการบังคับควบคุม ลงโทษ ชูเพื่อให้เกิดความเกรงกลัว

1.2 มนุษย์จะชอบเป็นผู้ตาม ชอบรับคำสั่งจะพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย แต่ต้องการความมั่นคงในการทำงาน

1.3 มนุษย์จะให้ความสำคัญกับตนเองเท่านั้น ไม่สนใจความต้องการของผู้อื่น

1.4 มนุษย์มักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

1.5 คนจะทำงานตามที่ได้รับคำสั่งเพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบไม่กระตือรือร้นหรือทะเยอทะยานและต้องการความมั่นคงปลอดภัย

1.6 จูงใจได้โดยสนองความต้องการในระดับต้น คือ เงิน และความมั่นคงปลอดภัยเท่านั้นก็เพียงพอแล้ว

2. ทฤษฎีวาย (Theory Y) เชื่อว่ามนุษย์มีลักษณะดังนี้

2.1 มนุษย์มีความรักงาน จะทำงานด้วยความสุข การใช้ร่างกายและสมองในการทำงาน ก็อาจทำให้เกิดความเพลิดเพลินหรือพึงพอใจได้ เช่นเดียวกับการเล่นหรือการพักผ่อน ไม่ใช่จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายแต่อย่างใดและถ้ายังงานนั้นได้ถูกกำหนดไว้อย่างเหมาะสมจะเป็นสิ่งจูงใจให้คนเต็มใจทำงานมากขึ้นก็ได้

2.2 มนุษย์จะมีการควบคุมตนเองในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการบริหารงานด้วยวิธีบังคับ ลงโทษ ชมเชย ไม่ใช่วิธีที่ถูกต้องเพราะคนต้องการรับผิดชอบในงานที่ทำและสามารถควบคุมตนเองได้ ภายใต้สภาพการทำงานที่เหมาะสมและถ้าปล่อยให้ทำงานโดยอิสระจะเกิดความเชื่อมั่นในตนเองและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

2.3 มนุษย์มิได้จูงใจได้ด้วยเงินเสมอไปแต่อย่างใด แต่จะเต็มใจทำงานหรือจูงใจได้ด้วยการตอบสนองความต้องการของตนเองด้วยสังคม การยอมรับนับถือและความสมหวังในชีวิต

2.4 มนุษย์จะมีความสนใจในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความคิด ทักษะการทำงานตลอดจนความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ในการทำงาน

2.5 มนุษย์ปรารถนาความก้าวหน้า มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานและพร้อมที่จะรับผิดชอบเพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นองค์การหรือฝ่ายบริหารควรช่วยกระตุ้นให้พนักงานตระหนักถึงคุณสมบัติที่เขามีอยู่และเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถนั้นและพยายามทำให้ความปรารถนาหรือความต้องการของบุคลากรสอดคล้องกับความต้องการขององค์การ

4. ทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียม

อำนาจ ชีรวณิช (2547, หน้า 418) ได้สรุปทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียมไว้ว่า ทฤษฎีการจูงใจที่เรียกว่าทฤษฎีความเสมอภาคตามแนวคิดของอดัมส์ (Adams) ขึ้นโดยเน้นที่การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการได้รับผลได้หรือในการได้รับรางวัล จากการเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้าที่ใช้ในการทำงาน ได้แก่ เวลา ประสิทธิภาพ ความพยายาม การศึกษาและความจงรักภักดี ส่วนผลลัพธ์ที่เกิดจากงาน ได้แก่ การจ่ายเงินเดือน ความเอาใจใส่ การเลื่อนตำแหน่ง ความสัมพันธ์ทางสังคมและรางวัลภายใน โดยอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ตนได้รับกับปัจจัยนำเข้าที่ตนให้กับงานเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่คนอื่นได้รับกับปัจจัยนำเข้าที่คนอื่นให้กับงาน

บุคคลจะรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรมก็ต่อเมื่ออัตราส่วนทั้งสองข้างมีความเท่าเทียมกัน ส่วนบุคคลรู้สึกว่าได้ไม่ได้รับความเป็นธรรมก็ต่อเมื่อผลลัพธ์ที่คนอื่นได้รับมากกว่าผลลัพธ์ที่ตัวเองได้รับผลที่ตามมาคือการลดความพยายามลง การเรียกร้องค่าจ้างเพิ่มขึ้น

การออกจากงาน เป็นต้นหากบุคคลรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรมเกินกว่ารางวัลที่ตนเองได้รับก็จะพยายามมากขึ้นดังตาราง 2

ตาราง 2 ทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียม

| เงื่อนไข | บุคคล | อ้างอิง |
|-------------|----------------------|------------------------|
| เท่าเทียม | ผลได้ / ปัจจัยนำเข้า | = ผลได้ / ปัจจัยนำเข้า |
| ผลตอบแทนต่ำ | ผลได้ / ปัจจัยนำเข้า | < ผลได้ / ปัจจัยนำเข้า |
| ผลตอบแทนสูง | ผลได้ / ปัจจัยนำเข้า | > ผลได้ / ปัจจัยนำเข้า |

5. ทฤษฎีความคาดหวังของวูรัม (Vroom expectancy theory)

ยงยุทธ เกษสาคร (2544, หน้า 158 - 159) ได้สรุปทฤษฎีความคาดหวังของวูรัม (Vroom expectancy theory) ไว้ว่า ความคาดหวังของบุคคลนั้นเป็นแรงกระตุ้นภายในของบุคคลที่ทำให้บุคคลพยายามที่จะทำในสิ่งที่ทำให้ตนเองได้รับความสำเร็จสมหวังตามที่ต้องการ ความคาดหวังเปรียบเสมือนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ต้องการที่จะตอบสนองความคาดหวังของตนเองโดยต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่มีอยู่ 2 ประการดังนี้

1. สิ่งที่กำหนดในการปฏิบัติงาน (determinant of performance) ทฤษฎีความคาดหวังมีสมมติฐานของสิ่งที่กำหนดการปฏิบัติงานโดยทั่ว ๆ ไป มีสิ่งที่ต้องนำมาพิจารณาคือ

1.1 ระดับแรงจูงใจ (level of motivation) บุคคลมีระดับของแรงจูงใจที่แตกต่างกันระหว่างบุคคล กล่าวคือ บุคคลที่มีระดับแรงจูงใจมากย่อมปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับน้อยหรือระดับต่ำ

1.2 ความสามารถและบุคลิกภาพ (ability and personality) การปฏิบัติงานนั้น ความสามารถและบุคลิกภาพของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าหากว่าบุคคลไม่มีความสามารถในการทำงานและมีบุคลิกภาพไม่เหมาะสมกับงานนั้นแล้ว บุคคลย่อมที่จะไม่ประสบความสำเร็จจากการทำงาน

1.3 การรับรู้บทบาท (role perception) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าตนเองกำลังทำอะไรอยู่ มีความเข้าใจต่องานมากน้อยเพียงใด การทำงานต้องทำอย่างไร ถ้าหากว่าบุคคลมีการรับรู้บทบาทของตนเป็นอย่างดี การปฏิบัติงานก็จะบังเกิดการจูงใจ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. สิ่งที่กำหนดการจูงใจ (determinant of motivation) นักทฤษฎีความคาดหวังได้ให้ความสนใจต่อการจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งการจูงใจจะนำไปสู่การ

ปฏิบัติงานหรือความพยายามในการทำงาน ความคาดหวังเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผลตอบในอนาคตและได้กำหนดคุณค่าผลตอบแทนที่บุคคลจะได้รับว่าให้ผลตอบแทนค้ำค่ามากน้อยเพียงใด

6. ทฤษฎีความต้องการสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Federick Herzberg's Two - Factor Theory of Motivation)

ยงยุทธ เกษสาคร (2544, หน้า 143 - 145) ได้สรุปทฤษฎีความต้องการสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์กไว้ว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยมีสมมติฐานว่าความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจสำหรับการปฏิบัติงานที่ดี องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมี 2 ประเภทดังนี้

1. ปัจจัยกระตุ้นจิตใจหรือปัจจัยจูงใจ (motivator factors) เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้นอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานเป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (achievement) คือ ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จหรือความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จสิ่งที่จำเป็นก็คือ งานนั้นเป็นงานที่ท้าทายความสามารถแรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่งคือระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถในการที่จะทำงานนั้น

1.2 ความก้าวหน้า (advancement) แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

1.3 การยอมรับนับถือ (esteemed) เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น การชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรงบ่อย ๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) เมื่อบุคคลนั้นได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานจะช่วยทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันบุคคลต้องการมีโอกาที่จะรับผิดชอบถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

1.5 ลักษณะของงาน (the work itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับว่าได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติจะต้องท้าทายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจและสร้างความรู้สึกรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2. ปัจจัยป้องกันรักษาหรือปัจจัยสุขวิทยา (hygiene factors) บางครั้งอาจใช้คำว่าปัจจัยการธำรงรักษา (maintenance) เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความพึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยกระตุ้นจิตใจได้แก่

2.1 เงินเดือน (salary) หรือค่าตอบแทน (compensation) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง (wages) เงินเดือนหรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2.2 โอกาสก้าวหน้า (possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำรงตำแหน่งโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งงานที่มีชั้นยศสูงขึ้นหรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (interpersonal relationship) หมายถึง การปะทะสังสรรค์กับบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

2.4 สถานภาพ (status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้น ๆ อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์กร

2.5 การนิเทศ (supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศก์สามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระก็ตาม

2.6 นโยบายและบริหาร (policy and administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายทั้งหมดของหน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (working condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณที่ได้รับมอบหมายหรือความสะดวกสบายในการทำงานรวมทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.8 สภาพความเป็นอยู่ (person life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ทำงานซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตนาที่ดีต่องาน

2.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้งานทำในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการในการให้บริการ

1.1 ความหมายของกระบวนการในการให้บริการ

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2541, หน้า 276) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง อนุกรมของการปฏิบัติการทำงาน กิจกรรม ความรับผิดชอบ

เหตุการณ์ ตลอดจนองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ต่อเชื่อมกันอย่างจริงจัง เพื่อการผลิตสินค้า ตลอดจนการผลิตของเสีย

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2545, หน้า 54) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกันเพื่อผลิตผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก โดยทั่วไปแล้วกระบวนการเป็นขั้นตอนของกิจกรรมที่เรียงกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งเกิดจากการผสมผสานของคน เครื่องจักร เทคนิค และวัสดุ

อิทธิรัตน์ อูสาห์ (2545, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับ เรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการ อำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าได้รับ จะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำส่ง ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควรครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด จะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิต การตลาด และความรับผิดชอบทางการเงินด้วย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 76) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ (2547, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการเป็นปัจจัยก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรง กระบวนการไม่ชัดเจน หรือได้รับการออกแบบไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่างๆ ตามมา ในขณะที่กระบวนการที่มีคุณภาพ จะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัด ประเมินผลเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

ศิรินารถ บัวสอน (2548, หน้า 44) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549, หน้า 144) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอน วิธีการ งานประจำและงานต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือ วิธีการและขั้นตอนต่างๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ นั้นเอง

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา กระทรวงมหาดไทย (2552, มกราคม 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการที่เหมาะสม และรวดเร็วฉับไว การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง

สำนักงานเลขาธิการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2552, มกราคม 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความเป็นระบบ มีกระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม และงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

สรุปได้ว่า กระบวนการในการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอน วิธีการ งานประจำและกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลาและต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้กระบวนการในการให้บริการมีระบบเป็นขั้นเป็นตอน และรวดเร็ว เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ

1.2 ความสำคัญของกระบวนการในการให้บริการ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549, หน้า 144) ได้กล่าวถึงความสำคัญของกระบวนการว่า กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและลูกค้า ดังต่อไปนี้

1.2.1 สำหรับกิจการ มีดังนี้

- 1) ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
- 2) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่งบริการ
- 3) ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
- 4) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน

5) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย
1.2.2 สำหรับลูกค้า มีดังนี้

- 1) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการ
ด้วย
- 2) กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วยทำให้ลูกค้าได้รับบริการ
ที่มีคุณภาพ
- 3) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยทำให้
ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

ดังนั้นสรุปได้ว่า กระบวนการในการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ เช่น การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ มีคำแนะนำหรือเอกสาร และมีผู้รับความคิดเห็น

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อมๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากหับการบริการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด หมายความว่ารวมทั้งลูกค้า และบุคคลที่คอยให้บริการลูกค้า

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 273) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการอย่างที่ดีควรจะเป็น

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (2547, หน้า 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง

ศรินารท บัวสอน (2548, หน้า 47) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ มีเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549, หน้า 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี่จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่นๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552, มกราคม 4) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง พนักงานที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552, มกราคม 4) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีทักษะในการสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจได้เป็นอย่างดี มีการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาค ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ

จากความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่กล่าวมาสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการงานด้านต่างๆ

2.2 ความสำคัญของบุคคลหรือเจ้าหน้าที่

ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549, หน้า 124) กล่าวว่า บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการบางประเภทที่พนักงานมีลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงานก็คือตัวบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมารูปร่างว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของกิจการต่างๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือ การนำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการ

ยิ่งไปกว่านั้น ในปัจจุบันนี้ที่กล่าวกันว่าเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตราหือและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจ และมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้นความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก

ศิรินารถ บัวสอน (2548, หน้า 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้ และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552, มกราคม 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่างๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอ และเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ-ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

สำนักงานเลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552, มกราคม 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552, มกราคม 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ และทีวี เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการน้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่จอดรถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่างๆ

จากความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวกที่กล่าวมาสรุปได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ มีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ มีจุดบริการรับ-ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ สถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

3.2 รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชน

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551, กันยายน 16)

กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

3.1.1 การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย

3.1.2 การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ

3.1.3 จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดู และตรวจสอบได้

3.1.4 จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline), อีเมลล์ (e-mail), อินเทอร์เน็ต (internet), เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น

3.1.5 เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือ อินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการ แทนกันในต่างหน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้

3.1.6 มีระบบการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เปิดเว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น

3.1.7 จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น

3.1.8 มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

3.1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง

3.1.10 จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ

3.1.11 มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชน หรือต่อส่วนราชการอื่น

3.1.12 ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง

ดังนั้นสรุปได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ และมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์

4. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

4.1 ความหมายความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ณัฐวุฒิ พริยะจีระอนันต์ (2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544, หน้า 49) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในให้บริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

วรเดช จันทรศร (2545, หน้า 28 - 29) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็ว และผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหวังที่ดี และพึงพอใจทุกครั้ง

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 271) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันใจ และรวดเร็วฉับไว

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548, หน้า 168) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในให้บริการ หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่าการทันใจต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 97) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่การเดินทางไปยังสถานบริการ และรอคอยที่จะรับบริการ

จากความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันใจ จำนวนขั้นตอน และความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

4.2 องค์ประกอบความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543, หน้า 4) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วย ลักษณะ 2 ประการ คือ

1. ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือท่าทางร่างกายและกระฉับกระเฉง
2. งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลา และดีด้วย

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548, หน้า 169) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วย ลักษณะ 2 ประการคือ

1. การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
2. มีการตอบรับ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัดทำ

ให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

ดังนั้น สรุปได้ว่า ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง มีความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ การจัดเก็บเอกสาร เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานสะดวกสำหรับการใช้งาน ช่วงระยะเวลาในการบริการ ประสานงาน การติดต่อขอรับบริการในทุกขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอนของการให้บริการ โดยมีแผนผังแสดงขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน ในการเข้ารับบริการกับเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

5. ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค

5.1 ความหมายการให้บริการด้วยความเสมอภาค

ณัฐวุฒิ พริยะจีระอนันต์ (2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของการให้บริการด้วยความเสมอภาค หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง สม่ำเสมอ

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544, หน้า 50) ได้ให้ความหมายของการให้บริการด้วยความเสมอภาค หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง

วรเดช จันทรศร (2545, หน้า 28 - 29) ได้ให้ความหมายของการให้บริการด้วยความเสมอภาค หมายถึง การสร้างความเสมอภาคในการให้บริการ มีข้อตำหนิภาคราชการในอดีตมากบ้างน้อยบ้างตามแต่ละช่วงเวลา คือราชการที่เอาแต่พวกพ้อง ถ้าใครมีเส้นมีสายมาติดต่อกับทางราชการจะเร็ว ถ้าไม่เร็วก็อาจจะมึระบบการให้ค่าน้ำร้อนน้ำชา ราชการก็จะทำให้เร็วขึ้น ตรงนี้คิดว่าวัฒนธรรมภาครัฐแนวใหม่อยากให้ไม่มีพวก พวกราชการก็คือพวกประชาชน การทำงานในภาคราชการชื่อว่า ต้องเป็นการทำงานในระบบที่เอาประชาชนทั้งหมดเป็นพวก และประชาชนทั้งหมดจะต้องได้รับลำดับที่ความสำคัญใกล้เคียงกัน เสมอภาคกัน ใครมาก่อน ต้องได้รับการก่อน เรียกว่า เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับการที่หลังเรียกว่า ไม่เป็นธรรม ทำผิดกฎหมายถูกจับเหมือนกันเสมอภาค การบริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

จากความหมายของการให้บริการด้วยความเสมอภาคที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การให้บริการด้วยความเสมอภาค หมายถึง การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และอคติ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้



5.2 องค์ประกอบการให้บริการด้วยความเสมอภาค

จิตยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 174) กล่าวว่า ความเสมอภาค มีองค์ประกอบ 3 ประการดังนี้

1. การเอาใจใส่ คือ การติดตามไต่ถามถึงเรื่องราวในขณะนั้นที่กำลังให้ความสำคัญ มีความเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการ
2. ลักษณะเฉพาะบุคคล คือ การแสดงออกทางกายภาพของพฤติกรรมมนุษย์ในลักษณะสุภาพ อ่อนน้อม
3. การยิ้ม การแสดงออกทางใบหน้า ที่ทำให้รู้สึกว่าเป็นมิตรและพร้อมที่จะให้การช่วยเหลืออย่างเต็มใจด้วยความเสมอภาค

ดังนั้น สรุปได้ว่า การให้บริการด้วยความเสมอภาค หมายถึง เจ้าหน้าที่มีการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม มีความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้องสม่ำเสมอ มีการจัดทำบัตรคิวในการขอรับบริการ มีการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และอคติ ในการเข้ารับบริการกับเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ชูโชค ทิพย์โสทธิ (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการในการปรับปรุงการให้บริการ ผู้ศึกษาได้ศึกษาวิจัยโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีทัศนคติต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา

ความพร้อมในเรื่องเอกสาร การทราบขั้นตอนการติดต่อ ปัญหาได้รับการแก้ไข การให้บริการ เป็นไปตามความคาดหวัง และประสบการณ์การรับบริการ พบว่า ปัญหาได้รับการแก้ไขการ ให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง และประสบการณ์การรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะ ควรมีการทบทวนระเบียบข้อกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อ การปฏิบัติงาน กระจายอำนาจ สร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบให้ผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น และ การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน จะช่วยพัฒนาเพิ่มศักยภาพการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สูงขึ้น

ศิรินารถ บัวสอน (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและ เพศชาย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แคทรียา เดชบุรีรัมย์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัด มหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุพัฒนา ทิพกนก (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ ในระดับมาก การบริหารงานตามหลักบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล 5 ด้าน

เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก คือ หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรมและนิติธรรม และหลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ทั้ง 5 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก คือ ด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจและแก้ไขความยากจน ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบสุขเรียบร้อย ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามอาชีพ และระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เกรียงไกร ภมรพล (2552, มกราคม 4) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน เขตดินแดงในภาพรวมต่อกิจกรรมด้านสาธารณสุขโรคและกิจกรรมด้านสาธารณสุขการ ดังนี้ ด้านสาธารณสุขโรคพบว่ากลุ่มนักวิชาชีพอิสระมีความพึงพอใจมากที่สุด งานรักษา ความสะอาด และงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กลุ่มลูกจ้าง หรือ พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจมากที่สุดต่ออนามัยสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พอใจค่อนข้างมากต่องานโยธา พอใจปานกลางต่องานรักษาความสะอาด กลุ่มข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานรักษาความสะอาด และงานอนามัยสิ่งแวดล้อมสุขภาพ พอใจปานกลางต่องานโยธา กลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลาง มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานรักษาความสะอาด และงานโยธาพอใจปานกลางต่องานอนามัยสิ่งแวดล้อมสุขภาพ กลุ่มแรงงานรับจ้าง หรือค้าขายรายย่อย มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องาน รักษาความสะอาด พอใจปานกลางต่องานอนามัยสิ่งแวดล้อมสุขภาพและงานโยธา และกลุ่มอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจปานกลางต่องานโยธา งานรักษาความสะอาดและงานอนามัยสิ่งแวดล้อม สุขภาพ ด้านสาธารณสุขการพบว่ากลุ่มนักวิชาชีพอิสระ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่องานโยธา กลุ่มลูกจ้าง หรือพนักงานเอกชนมีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานโยธา และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานโยธา และพอใจปานกลางต่องานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางมีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานโยธาและงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนกลุ่มแรงงานรับจ้าง ค้าขายรายย่อย มีความพึงพอใจปานกลางต่องานโยธาและงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนและกลุ่มอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานโยธาและงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

กำพล เกียรติปฐมชัย (2552, มกราคม 4) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าตัวแปรอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระยะห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน และเวลาที่ใช้ในการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียนพบว่า ความพึงพอใจรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบตาม องค์ประกอบความพึงพอใจในด้านอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงานและการประชาสัมพันธ์ไม่พบความแตกต่างกัน มีเพียงองค์ประกอบด้านสถานที่เท่านั้นที่พบความแตกต่าง ข้อเสนอแนะ 1) ควรเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ยุงยากเพื่อให้สามารถบริการได้ รวดเร็วขึ้น 2) ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดสำนึกในการให้บริการและมีมาตรการบำรุงขวัญกำลังใจ 3) ควรเพิ่มงบประมาณในด้านการจัดสถานที่ให้มีความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ และ 4) การประชาสัมพันธ์ด้านความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนที่จำเป็นในชีวิตประจำวันให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2552, มกราคม 4) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร และความเป็นข้อเสนอแนะมาเป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงงาน การให้บริการของเทศบาล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่มารับบริการ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 402 ราย จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ (t-test) และความแปรปรวนทางเดียว (one - way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงาน ทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ต้องมีการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการในฐานะลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีวิสัยทัศน์ในการให้บริการการทำงาน โดยปรับวัฒนธรรมการทำงาน ปรับค่านิยม ทักษะคิดใหม่ ปรับ วิถีคิด วิธีการทำงานใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองลูกค้า คือ สร้างความพึงพอใจ การบริการ ต้องรวดเร็ว ถูกต้อง

ทันสมัย ภายใต้เงื่อนไขเวลาที่ชัดเจน และสำนักงานต้องมีระเบียบ สะอาด สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ

ประทุมพร พลายเมือง (2552, มกราคม 4) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานีมีความพึงพอใจในการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านการศึกษา ด้านการคลัง ด้านสำนักงานการช่าง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ตามตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพสมรส ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรต้นที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนตัวแปรต้นที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรสและจากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการกับเทศบาลนครอุบลราชธานี ประชาชนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความประทับใจของประชาชน ที่มาใช้บริการกับเทศบาลนครอุบล คือ การให้บริการเป็นกันเอง รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส การพัฒนาบ้านเมืองได้น่าอยู่ มีความสะอาดเรียบร้อย สิ่งที่เทศบาลนครอุบลราชธานีควรปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขยะในเขตเทศบาลให้เก็บทุกวัน สำหรับปัญหาที่สำคัญคือ เทศบาลเก็บภาหีสองเกินไปและมีข้อเสนอแนะอื่นๆอีกหลายประเด็น เป็นต้นว่าให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระบบตรวจสอบระบบราชการ จัดให้มีเสียงตามสายและให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องวิธีการทิ้งขยะให้มากขึ้น ปัญหาที่เกี่ยวกับเทศบาลนครอุบลราชธานี ที่ควรมีการดำเนินการวิจัยต่อไป คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานทุกด้านของเทศบาลนครอุบลราชธานี

2. งานวิจัยต่างประเทศ

แมนนิ่ง (Manning, 1977, abstract) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ซเบิร์ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้ อาจารย์ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามประกอบสัมภาษณ์ โดยให้กลุ่มตัวอย่างบรรยายถึงเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดีในการทำงาน แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์กับปัจจัยทั้งสองของเฮิร์ซเบิร์ก

กรีน, และคราฟ (Greene, & Craft, 1979, abstract) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจและการทำงานพบว่า 1) ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงาน กลุ่มนี้มีความเชื่อถือว่าผู้ที่มีความสุขในการทำงานต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจจะมีผลผลิตจากงานดี 2) การทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ ผลงานที่ดีมีผลงานจากงานสร้างความพึงพอใจให้กับคนปฏิบัติ 3) รางวัล

เป็นปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงาน แนวคิดนี้การมอบรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับผลตอบแทนเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นแบ่งเป็นด้านต่างๆ ที่สำคัญ ได้ดังนี้ คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร และลักษณะของงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยอาศัยกรอบคิดทฤษฎีทางด้านความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยในแต่ละปัจจัยนั้นก็ยังมีข้อเด่นและข้อด้อยทั้งยังขึ้นอยู่กับมุมมอง ทัศนคติ และประสบการณ์ของผู้ที่เข้ารับบริการนั่นเอง