

บทที่ 3

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอสรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย มีแนวคิดพื้นฐานอยู่ภายใต้ทฤษฎีความพึงพอใจ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการบริการประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง จึงได้ทำการรวบรวมและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. ทฤษฎีความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจ เป็นหนึ่งในหลาย ๆ หัวข้อซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจ และได้นำเสนอความหมายและลักษณะของความพึงพอใจ ซึ่งสามารถรวบรวมไว้ดังนี้

ในปี 1958 Morse ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจว่า คือ สิ่งต่าง ๆ ที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้ลดน้อยลง โดย Morse ยังเชื่อว่า ความเครียด คือสาเหตุแห่งความไม่พอใจ เพราะเกิดจากความต้องการของมนุษย์ หากความต้องการดังกล่าวได้รับการตอบสนองก็จะเกิดเป็นความพึงพอใจขึ้น ต่อมาในปี 1964 Vroom ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจว่า ทั้งสองสิ่งนี้สามารถใช้ทดแทนกันได้ เพราะ Vroom เห็นว่าสิ่งเหล่านั้นต่างเป็นผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปรวมในสิ่งที่มีประสิทธิภาพ โดยอธิบายเพิ่มเติมว่า ทัศนคติทางบวกย่อมแสดงถึงความพึงพอใจ และทัศนคติทางลบจะแสดงถึงความไม่พึงพอใจต่อสิ่งที่มีประสิทธิภาพ และในปี 1973 Wolman ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในมุมมองที่ต่างไปโดยมองว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

ในปีเดียวกันนั่นเอง (1973) Shelley ได้นำเสนอทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของ มนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุข สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางลบอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และ ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความ พึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดง

ออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวก แบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimulating) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้ สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็ เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้นการออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควร จัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้ ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ นั้น

ด้านนักวิชาการในประเทศไทยก็ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้เช่นกัน อาทิ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าหมายถึง พอใจ ชอบใจ ขณะเดียวกัน ในปี 2535 ชรินทร์ เดชจินดา ก็ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือต่อปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนอง และหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้ความพึงพอใจลดลง นอกจากนี้ในปี 2539 ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) ได้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการรับบริการของลูกค้า ว่าเป็นระดับความรู้สึกของ ผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพอใจต่อการให้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

จากงานการศึกษาของ Morse ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์ จึงจำเป็นต้องสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการ และทำให้พบว่าในปี 1943 Maslow นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้นำเสนอ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น โดยถูกสร้างภายใต้สมมุติฐานอยู่ 2 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาและปรารถนาที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ความต้องการดังกล่าวจะเป็นแรงจูงใจให้มนุษย์แสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ

และเมื่อความต้องการเหล่านั้นถูกบำบัด ก็จะไม่เหลืออิทธิพลที่จะทำให้มนุษย์ต้องการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นอีกต่อไป

2. มนุษย์มีความต้องการที่เป็นลำดับขั้นโดยเริ่มจากในระดับต่ำไปหาระดับสูง โดยเมื่อมนุษย์ได้รับการบำบัดความต้องการในระดับต่ำแล้ว จะเกิดแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองในความต้องการระดับสูงต่อไป ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) มีลักษณะเป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด อาทิเช่น ความต้องการทางด้านอาหาร น้ำ ยารักษาโรค หรือที่อยู่อาศัย

2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) มีลักษณะเป็นความต้องการเพื่อป้องกันตนจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งกับร่างกาย ครอบครัว สังคม เศรษฐกิจ ตลอดจนความมั่นคงในหน้าที่การงาน หรือสถานะทางสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการที่มักจะสร้างแรงจูงใจหรือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ในการอยู่ร่วมกัน การได้รับความยอมรับ หรือการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการในขั้นนี้ จะเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดความมั่นใจในตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ความสามารถ และความสำคัญในตัวเอง ทำให้อยากได้รับความสรรเสริญทั้งตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนการได้รับตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) เป็นลำดับขั้นสูงสุดของความต้องการของมนุษย์ ความต้องการในลักษณะดังกล่าว มักจะอยู่ในรูปแบบ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ความคาดหวัง ความทะเยอทะยาน ความต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จสูงสุดตามทักษะของตน

นอกจากลักษณะของความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow แล้ว ยังสามารถตั้งข้อสังเกตได้ ได้ตามหลักการ 2 หลักการ ดังนี้

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) เนื่องจากความขาดตกบกพร่องที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ทำให้ไม่เกิดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมบางด้าน ผู้ที่เกิดความขาดตกบกพร่องกลับพึงพอใจเพียงสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ และยอมรับในความขาดแคลนเหล่านั้นโดยมองว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) จากแนวคิดของ Maslow จะพบว่า ความต้องการจะต้องการการตอบสนองไปตามลำดับ จากระดับที่ต่ำไปยังระดับที่สูงกว่า โดยความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะได้รับการบำบัดต่อเมื่อความต้องการในระดับที่ต่ำกว่านั้น

ได้รับการบำบัดจนกระทั่งถึงระดับที่พอใจแล้ว สำหรับความต้องการที่ยังไม่ได้รับการบำบัดนั้นจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกขาดแคลนและมนุษย์จะต้องแสวงหาหนทางเพื่อจะบำบัดความต้องการเหล่านั้นให้ได้ เว้นแต่จะเกิดอุปสรรคขึ้น จนทำให้เกิดความท้อ และหยุดแสวงหาทางบำบัดความต้องการเหล่านั้น หรือแก้ปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้น จนสามารถบำบัดความต้องการ ณ ระดับนั้น ๆ จนเกิดความพึงพอใจ และแสวงหาทางบำบัดความต้องการในขั้นต่อไปในที่สุด

นอกจากปัจจัยด้านความต้องการแล้ว ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้กล่าวถึงปัจจัยหรือสิ่งจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ดังเช่น ในปี 1972 บาร์นาร์ด (Barnard) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความมีอิทธิพล โดย การได้รับตำแหน่งดีๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่างๆ
4. ความสามารถขององค์กรที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดง อุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่างๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลในหน่วยงาน ความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับการกิจกรรมขององค์กร
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม
8. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

ขณะเดียวกัน แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจก็ได้ถูกเสนอโดยนักวิชาการในประเทศเช่นกัน อาทิ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีลักษณะเป็นการเปรียบเทียบการ แสดงออกของผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับการบริการ และการนำเสนอการบริการ กับความคาดหวังจากการที่จะได้รับบริการและการนำเสนอการบริการเหล่านั้น ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงตามปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ และ สถานการณ์ในระหว่างที่ได้รับบริการนั้น ๆ ซึ่งได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ สำหรับการบริการนั้นผู้รับบริการจะต้องได้รับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และตรงตามความต้องการ ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการทราบถึงความเอาใจใส่ จริงใจ และสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์เหล่านั้นที่กำลังจะส่งถึงผู้รับ

2. ราคาค่าบริการ นอกจากคุณค่าของผลิตภัณฑ์ สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการจะประเมินคือความประทับใจที่เกิดขึ้นจากผลิตภัณฑ์โดยเปรียบเทียบกับระดับราคา โดยหากผู้ให้บริการได้มีการกำหนดราคาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และต้นทุน จะสามารถสร้างความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการควรจะหาสถานที่ที่เหมาะสมแก่การให้บริการ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก และมีขนาดพอเหมาะสำหรับการให้บริการในทุกๆด้าน อาทิ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม ตลอดจนการมีสถานที่จอดรถ หรือการบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ เพื่อประกอบการประเมิน และตัดสินใจในการใช้บริการ

5. ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจในบทบาทของตนต่อการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยผ่านการดำเนินงานอย่างตั้งใจ เอาใจใส่ ด้วยจิตสำนึกรักในงานบริการ ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ควรจะทำการตกแต่งอาคาร สถานที่ ให้สวยงามและเหมาะสมต่องานบริการ เพื่อสื่อถึงภาพลักษณ์ที่ดี และแสดงถึงความเอาใจใส่ต่องานบริการของผู้ให้บริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ต้องมีลักษณะที่มุ่งหวังให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การจัดการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

จากความหมาย ลักษณะ ตลอดจนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ทำให้มีแนวคิดที่จะทำการวัดหรือประเมินความพึงพอใจ โดยในปี 1985 (Hinshaw and Atwood, 1987) ได้ให้แนวคิดว่าการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วย และเป็น ระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง ซึ่งต่อมาอีก 10 ปี โทมัส และ เอิร์ล (Thomas & Eart) ได้อธิบายเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่า จะสามารถทำให้ทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศ และจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยเขามองว่านั่นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และควรเข้าใจในความต้องการตลอดจนปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ นั่นเองทำให้ผู้บริหารขององค์กร ต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

จากความเบื้องต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ สิ่งต่าง ๆ ที่ช่วงลดความตึงเครียด ซึ่งเกิดจากความต้องการของมนุษย์ โดยความพึงพอใจเองมีลักษณะเป็นทัศนคติ ความคิด หรือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้ผลสำเร็จตามความต้องการ

หากแบ่งความรู้สึกของมนุษย์ จะสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความสุข หรืออาจกล่าวได้ว่าความรู้สึกในลักษณะนี้เองคือ ความพึงพอใจ และความรู้สึกในทางลบ ซึ่งก่อให้เกิดความทุกข์ หรือความไม่พอใจ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจนี้เองสามารถเกิดขึ้นได้เมื่อได้รับการบำบัดความต้องการในระดับต่าง ๆ จากระดับต่ำ ไปยังระดับสูงกว่า อันได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ความต้องการด้านสังคม ความต้องการจะมีฐานะเด่นในสังคม และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ โดยสามารถแบ่งได้เป็น ทั้งด้านผู้ปฏิบัติการ และผู้รับบริการ โดยปัจจัยในด้านผู้ปฏิบัติการ ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาส สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่าง ๆ ความสามารถขององค์กรที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคลากรในการแสดงความสามารถ สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานในชีวิตประจำวัน สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม และความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี ขณะที่ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในด้านผู้รับบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ ตัวผู้ให้บริการเอง สภาพแวดล้อมในการบริการ และกระบวนการบริการ

การประเมินความพึงพอใจ มีลักษณะเป็นการประเมินซึ่งเกิดขึ้นโดยทั่วไป ซึ่งนับเป็นหนึ่งในเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานในด้านผลลัพธ์ของหลายๆ องค์กร ที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และยังทำให้ผู้ให้บริการได้ทราบถึงความต้องการ และปัญหาของผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาของ นคร นันทิ (2550) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนของ อบต. ปลูกแดง อ.ปลูกแดง จ.ระยอง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม รองลงมาคือ ด้านการศึกษา และด้านสวัสดิการสังคม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ คณิต แยมกลาง (2550) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหาร โครงการองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก กิ่งอำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ภาพรวมแล้วความพึงพอใจในการบริหารงานอยู่ใน ระดับมาก

โดยการดำเนินงานที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสาธารณสุข รองลงมาคือด้านสังคม สงเคราะห์ และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขณะเดียวกันผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ การสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ของ มานิตย์ คาคหามาดี (2550) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ก่อสร้างของส่วนโยธา มากที่สุด รองลงมาคือภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้ และต่อมาคือภารกิจด้าน งานนโยบายสำนักงานปลัด โดยภารกิจด้านงานนโยบายสำนักงานปลัด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และพื่อน้อยที่สุดในด้านบริการ สำหรับภารกิจด้านการจัดเก็บ รายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการให้บริการ และน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับงานด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนใน การให้บริการมากที่สุด ขณะเดียวกันกลับมีความพึงพื่อน้อยที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บรรดิษฐ์ เรืองศรี (2550) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ประชาชน พื่อใจต่อการดำเนินงานของ อบต.ในระดับปานกลาง โดยพบว่าประชาชนพึงพอใจต่อการ บริการสาธารณสุขมากที่สุด รองลงมาคือด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม และต่อมาคือ ด้านการส่งเสริมการศึกษา และยังพบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ อบต. จะส่งผลต่อการ ให้บริการของ อบต. เป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงควรกำหนดนโยบายประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ และให้ ข้อมูลกับประชาชนอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ซึ่ง สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ อาคม เจริญศึกษา (2550) ที่ได้ประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอ บ้านค่าย จังหวัดระยอง พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนงานสวัสดิการ สังคมของ อบต.บ้านค่าย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะมีความ พึงพอใจในระดับมาก อันดับสองคือ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ต่อมาคือด้านความพึงพอใจ ของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ด้านการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ด้านความรวดเร็วในการ แก้ไขปัญหา ด้านการยอมรับข้อผิดพลาด ท้ายสุดคือด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรมใน สังคม โดยมีข้อเสนอแนะให้ควรมีการปรับปรุงด้านการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน เพื่อให้ ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการ อาทิ ขั้นตอนและระเบียบการติดต่อราชการ และ ช่วยให้ผู้ประชาชนนำเอกสารมาติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วด้วย

การศึกษาความเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลา อำเภอเกาะกูด จังหวัดภูเก็ตของ จรัส สารรักษ์ (2550) พบว่า การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลกมลา ในด้านการบริการนั้น การเตรียมอุปกรณ์สำนักงานได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

ในขณะที่ด้านการการติดประกาศข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายกลับได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด การดำเนินงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการเตรียมอุปกรณ์สำนักงานมากที่สุด ขณะเดียวกันด้านการปฏิบัติงานตรงเวลาราชการกลับได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า การดำเนินงานด้านความสะอาด สวยงามและเรียบร้อย ภายในสำนักงานได้รับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ความชัดเจนของป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการกลับมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ด้านความรู้ความเข้าใจต่อหน้าที่ พบว่า ลูกจ้างประจำ และคนงานทั่วไป มีความเข้าใจต่อหน้าที่ทำมากที่สุด ขณะที่สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลกลับมีความเข้าใจต่ำที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบล ควรปรับปรุงการดำเนินงานในด้านนโยบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดำเนินงานร่วมกันระหว่างนักการเมืองท้องถิ่นและพนักงานส่วนตำบล เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ลดความล่าช้าและไม่เป็นธรรม ตลอดจนการจัดการงบประมาณที่ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงาน การเบิกจ่าย หรือการล่าช้าของการชำระภาษี ทางด้านการปฏิบัติการ ควรมีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุก ๆ ปี และทางด้านการศึกษานั้น ควรจะลึกถึงเกี่ยวกับการดำเนินงานในแต่ละงานว่าเหตุใดจึงมีความพึงพอใจต่ำ และนำข้อมูลไปพัฒนาแก้ไขปัญหาคต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ อมรเทพ มีทอง (2550) ศึกษาความพึงพอใจการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเจริญผล อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า การบริหารงานในอดีของผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านโครงสร้างและระบบบริหารงานบุคคล การเงินการคลังและพัสดุ รองลงมาคือ ด้านทักษะการบริหารจัดการทั่วไปของผู้บริหาร ถัดมาคือ ด้านการวางแผนและจัดการงบประมาณ ต่อมาคือ ด้านความพร้อมของทรัพยากรบริหาร ท้ายสุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในขณะที่ระหว่างทำการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการวางแผนและจัดงบประมาณ รองลงมาคือด้านความพร้อมของทรัพยากรบริหาร ต่อมาคือด้านการบริหารงานบุคคลการเงิน การคลังและพัสดุ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการบริหารจัดการทั่วไปของผู้บริหาร และท้ายสุดคือ ด้านโครงสร้างและระบบ นอกจากนี้งานวิจัยดังกล่าวได้เสนอให้มีการปรับปรุงด้านความมีอิสระในการบริหารงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใส ความมีวิสัยทัศน์ของผู้นำ ความมีมนุษยสัมพันธ์ การจัดการความขัดแย้ง ตลอดจนแก้ไขความซ้ำซ้อนของระบบงานในการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์กับประชาชน

ณัฐวุฒิ วีรวิกรม (2550) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงตะขบ อำเภอฟานหิน จังหวัดพิจิตร พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามบทบาทหน้าที่ ในด้านการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล การบริการของพนักงาน ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน ด้านสาธารณสุขปลอดภัย ด้านการบริหารงานโดย

เน้นการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ขณะที่ด้านการบรรเทาป้องกันสาธารณภัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเสนอให้ควรมีการจัดการฝึกอบรมความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินของราษฎร เพื่อสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย ตามแนวคิดความต้องการของ Maslow สอดคล้องกับการศึกษาของ นิพนธ์ หัสนนท์ (2552) ซึ่งได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของ อบต.เขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง พบว่า ประชาชนมีความพอใจต่อโครงสร้างพื้นฐานโดยภาพรวมมาก โดยเฉพาะด้านไฟฟ้า รองลงมาคือ ด้านประปา ด้านถนนหนทาง และด้านแหล่งน้ำตามลำดับ ขณะเดียวกันประชาชนมีความคาดหวังว่า มีความคาดหวังต่อการจัดการด้านไฟฟ้ามากที่สุด รองลงมาคือด้านถนนหนทาง ด้านแหล่งน้ำ และด้านประปา การศึกษาดังกล่าวมีข้อเสนอแนะให้ให้ความสำคัญในการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด รองลงมาคือ ควรมีระบบไฟฟ้าข้างถนนทุกหมู่บ้าน ควรมีระบบประปาให้ทุกหมู่บ้าน ควรปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วม ควรพัฒนาแหล่งน้ำดิบ เพื่อใช้อุปโภคบริโภคและพัฒนาระบบให้บริการเจ้าหน้าที่ให้สะดวกรวดเร็ว ทั้งนี้จากการศึกษาของ ศิวนาถ ชัยพิสิษฐเจริญ (2550) ซึ่งได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต พบว่าประชาชนพอใจต่อการงานสวัสดิการสังคม ค่อนข้างสูง งานบริการออกใบอนุญาตในระดับปานกลาง และงานบรรเทาสาธารณภัยระดับปานกลาง และพบว่าควรเพิ่มบุคลากรในการให้บริการ ควรเพิ่มงบประมาณในการดำเนินการ และควรจัดโครงการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

จากการสำรวจวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทำให้สามารถสรุปได้ว่า โครงการหรือการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจะได้รับความความพึงพอใจมาก มักจะมีลักษณะการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม และองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญต่อการให้บริการข่าวสารกับประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การทำให้การบริการมีคุณภาพ ควรมีการดำเนินงานภายใต้ความร่วมมือร่วมระหว่างประชาชน ผู้ปฏิบัติงานและนักการเมืองท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน และงบประมาณ ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และให้เกิดการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบล ควรจะจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของประชาชน โดยเฉพาะความต้องการพื้นฐาน อาทิ ความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานหรือสาธารณูปโภค และจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงานให้เหมาะสม อาทิเช่น ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ เป็นต้น