บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
   1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
   1.2 แนวคิดด้านการวัดความพึงพอใจ
   1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
   1.4 แนวคิดการบริการ
2. การวัดความพึงพอใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (อ้างถึงใน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน.2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2428,หน้า 7) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542,หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย ลิมพรจิตวิไล (2532, หน้า 7) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ

สิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553,หน้า 17)ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546,หน้า 7) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ เสือจงพรู (2545,หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวิง (2547,หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่งสิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2551,หน้า 9)กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

สง่า ภู่ณรงค์ (2551,หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Philip Kotler 2003 (2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจ หรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

Krech และ Richard (2547, หน้า 7) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่ง

Women 1973 (2547, หน้า17) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติส่วนบุคคลที่จะทำงานด้วยความภูมิใจและเต็มใจเพื่อให้งานนั้นได้บรรลุตามวัตถุประสงค์มี่วางไว้โดยจะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลและองค์การ

แนวคิดด้านการวัดความพึงพอใจ

Shelly (2553, หน้า 29) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้ทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ดังนั้น ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

พิทักษ์ ตรุษทิบ (2551, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์ สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

แน่งน้อย พงษ์สามารถ (2551,หน้า 5) มีความเห็นว่าความพึงพอใจ คือท่าทีทั่วๆไปที่เป็นผลมาจากท่าทีที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

สมพร ตั้งสระสม (2551, หน้า 8) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของผู้รับบริการที่ตอบสนองต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากบริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจ ของ MC Celland (2551, หน้า 6) ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี

ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory) ของ Clayton Alderfer (2554, หน้า 20)ได้พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow ได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 3 อย่าง ดังนี้

1. ความต้องการมีชีวิต (Existence Need) ความต้องการมีความเป็นอยู่ที่ดีทั้งทางร่างกายและวัตถุ

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Need) ความต้องการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี

3. ความต้องการความเจริญเติบโต (Growth Need) ต้องการเจริญเติบโตและการพัฒนาทางจิตใจอย่างต่อเนื่อง

ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง ของ Luck (2549, หน้า 17) มองว่าความพอใจต่อการให้บริการหรือความไม่พอใจต่อการให้บริการด้านใดด้านหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าได้รับนั้น คือ ระดับต่ำสุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ ลูกค้าจะเกิดความพอใจต่อเมื่อไม่มีความแตกต่างระหว่าความปรารถนา กับสภาพความเป็นจริงและจะเกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการเมื่อผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการหรือผลตอบแทนน้อยกว่าที่ต้องการและถ้าปริมาณความต้องการตกต่างนี้มีมากขึ้น ความไม่พอใจก็จะมากขึ้นตามลำดับ

ศิริโสภาคย์ บูรพาเดช (2550, หน้า 9-10) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพึงพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Phychological Hedonism) เป็นทรรศนะของความพอใจจะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงความทุกข์ใด

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical Hedonism) เป็นทรรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical Hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

ทฤษฎีความคาดหมาย (Expectancy Theory) ของ Mc Cormic Ugen (2549, หน้า 16-17) ได้อธิบายความว่า พอใจในลักษณะที่ว่า ลูกค้าจะเกิดความพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการนั้นๆจะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งลูกค้าได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับ เช่น ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เครื่องมือบริการที่ทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ใช้บริการ เป็นต้น เป็นเช่นไรลูกค้าจึงเลือกเอาการบริการที่นำผลลัพธ์เหล่านี้มาให้

และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ ลูกค้าจะมีความรู้สึกถึงความพอใจที่เกิดขึ้น ซึ่งทัศนะของแนวคิดนั้นมาจากบุคคลหลายคน เช่น Cambell, Bannette,Lawler&Wick และ Vroom แนวความคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลลัพธ์ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหมาย (Expectancy)

ทฤษฎีความคาดหมาย จะคาดคะเนว่าโดยทั่วไป ลูกค้าแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก่อต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอด เพราะเป็นผลลัพธ์ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความคาดหมายนี้เกิดจากการบริการ จึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่การมาใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดันซึ่งเป็นส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความหมายที่จะได้รับจากสิ่งที่จูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพ จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) อับราฮัม มาสโลว์ (2549, หน้า 14-16) ได้เขียนทฤษฎีจูงใจ (Motivation Theory) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่ Maslow กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วไม่เป็นสิ่งจูงใจอยู่ และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

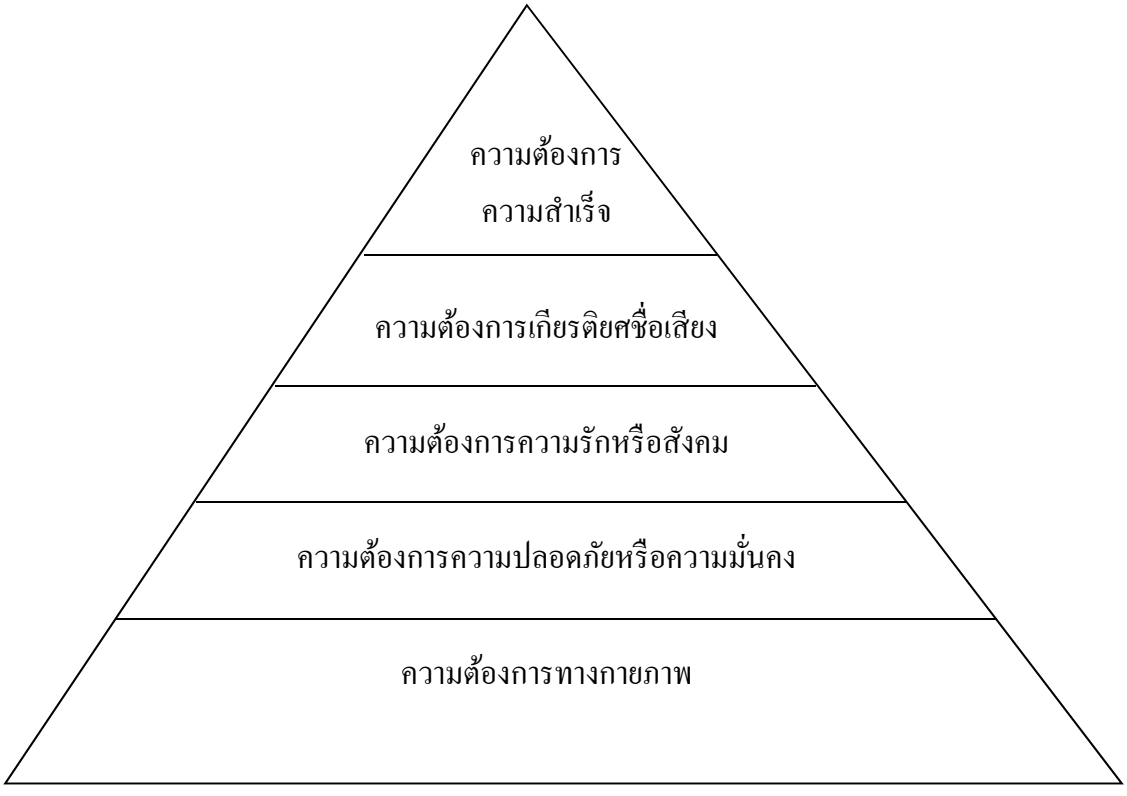
1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้ โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักตอบสนองความต้องการของแต่ละคน ด้วยวิธีการทางอ้อมโดยการจ่ายเงินค่าจ้าง

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีวิต เป็นความมั่นคงในด้านหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการด้านสังคม (Social of Belongingness Needs) ภายหลังจากการที่ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการด้านสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่รวมกันละการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสาเหตุต่างๆดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถความรู้และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่อง สรรเสริญ ในการรับผิดชอบในหน้าที่การงานการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-realization Needs) ลำดับความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดหรือความหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝัน ที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งที่อันสูงส่ง



ภาพประกอบที่ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Hierarchy of Needs)

Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา จะประกอบด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับและพอใจ ความขาดแคลนต่างๆในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นตอนของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเป็นว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากจะได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับสูงกว่า แต่มีข้อจำกัด ที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการของสิ่งนั้นจะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าคนเราต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปนี้จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

จากทฤษฎีข้างต้น สรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการไม่สิ้นสุดจากระดับต่ำไประดับสูง มีทั้งหมด 5 ระดับ แต่ทั้งนี้จะต้องประกอบกับอีก 2 หลักการ คือ หลักการแห่งความขาดตกบกพร่องและหลักแห่งความเจริญก้าวหน้า ซึ่งทั้งหมดนี้จะครอบคลุมการอธิบายถึงพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ได้

แนวคิดการบริการ

Millet และเทพศักดิ์ บุญยรัตน์ (2553, หน้า 20) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคติว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานภาครัฐ จะถือว่ามีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความรู้สึกไม่พึงให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right

Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจานวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดถือประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือยุติบริการเมื่อใดก็ได

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ ผลของการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้ดีมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือพฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการ ซึ่งต้องอาศัยความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและการส่งมอบบริการ ผู้รับบริการจะไม่ได้รับครอบครองบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม กุล. (2551 , หน้า 9-10) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องการการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

การวัดความพึงพอใจ

โยธิน แสวงดี (2551,หน้า 9) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถาม

ดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ได้มีการนำมาใช้ในพื้นที่องค์กรการบริหารส่วนตำบลในอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ผลการศึกษาพบว่าแนวทางในการทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่นำมาใช้ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ที่ 3 วิธีคือ 1.)จ้างบริษัทเอกชนเป็นผู้จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน 2.)องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเอง 3.) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำบางส่วนและจ้างบริษัทเอกชนจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินบางส่วน

เกสร สายฝัน (2553) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ควรจ้างบริษัทเอกชนเป็นผู้จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เนื่องจากเป็นงานที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการทำงานรวมทั้งมีบุคลากรอุปกรณ์เครื่องมือที่พร้อมและเพียงพอ ปัญหาและอุปสรรคของการทำระบบการทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มาใช้ได้แก้ปัญหาการขาดแคลนงบประมาณ ปัญหาคณะผู้บริหารพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน การตั้งสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยด้านงบประมาณสภาพภูมิศาสตร์เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรแบ่งโซนในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินจนครบทุกพื้นที่ตำบลเพื่อไม่ให้กระทบต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและการนำงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลไปใช้ในด้านอื่นๆ ในระหว่างการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

ธิวาลัย นาวี (2553) ได้ศึกษาปัญหาในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขต ปทุมวัน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาสำคัญในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขต ปทุมวันในด้านบุคลากร ได้แก่การขาดบุคลากรที่ชำนาญการทางด้านกฎหมายขาดการ

ฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน บุคลากรบางส่วนยังไม่ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขาดความขยันขันแข็งในการทำงาน ขาดความสำนึกและความกระตือรือร้นในการทำงาน ในด้านงบประมาณ ได้แก่การได้รับจัดสรรงบประมาณมาน้อยไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานไม่มีงบประมาณเพียงพอในการซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ จำเป็นในด้านการบริหารการจัดการ ได้แก่ การที่ขั้นตอนในการวางแผนค่อนข้างยาวทำให้ผู้ปฏิบัติมีเวลาทำงานน้อย ปัญหาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในส่วนของปัญหาใน ขั้นตอนการชำระภาษี ได้แก่ ข้อมูลการชำระภาษีไม่ได้มีการจัดเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ ผู้เสียภาษีต้องกรอกแบบฟอร์มซ้ำเมื่อมายื่นชำระภาษี ซึ่งจะเกิดความล่าช้าและผิดพลาดได้ในกรณีที่มีข้อมูลจำนวนมาก แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีให้กับประชาชน ควรดำเนินการให้ข่าวสารข้อมูลโดยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงรายละเอียดที่สำคัญของภาษีโรงเรือนและที่ดินทำความเข้าใจกับประชาชนผู้เสียภาษีว่า ภาษีที่เสียไปจะย้อนกลับคืนมาที่เขาในรูปใดบ้าง ลดอัตราภาษีให้สำหรับผู้ชำระภาษีที่ยื่นชำระภาษีตรงตามกำหนดเวลาและต่อเนื่อง การเพิ่มอัตราภาษี ในกรณีที่มายื่นชำระภาษีช้ากว่ากำหนดรวมทั้งการดำเนินมาตรการทางด้านกฎหมาย

พรรัตน์ วงษ์ชัยสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารการจัดเก็บภาษีในภาคการเกษตร ที่สำนักงานสรรพากรอำเภอสามชุก ในปีงบประมาณ 2550-2551 ผลการศึกษาพบว่าการจัดเก็บภาษี ในภาคการเกษตรมีปัญหา 2 ประการคือ การจัดเก็บภาษีให้ได้ผลตามเป้าหมายขึ้นอยู่กับความสมัครใจ ของผู้เสียภาษี และการจัดเก็บภาษีให้ได้ผลขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่าการจัดเก็บภาษี ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนผู้ใช้บริการในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ในเรื่องของด้านเอกสารที่ใช้ในการประกอบการชำระภาษี เข้าใจง่าย ผู้ชำระภาษีได้รับเอกสารครบตามจำนวนที่ต้องการ เจ้าหน้าที่คัดแยกและวิเคราะห์เอกสารถูกต้องแม่นยำ เจ้าหน้าที่ออกเลขที่หนังสือได้รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสม9ต่อการให้บริการ ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ประพัฒน์ จำปาไทย (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนด้านต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากมาหาน้อย คือ อาจารย์ผู้สอนบทบาทและบุคลิกของเพื่อนนิสิต การประเมินผล เนื้อหาวิชา กิจกรรมการเรียนการสอน และปัจจัยที่สนับสนุนต่อการเรียนการสอนในส่วนห้องเรียน ห้องสมุด คณะครุศาสตร์และ ห้องทำงานของนิสิตที่ภาควิชาจัดไว้ให้ซึ่งนิสิตมีความพึงพอใจระดับน้อย ส่วนรูปแบบของการเรียนการสอนที่นิสิตมีความต้องการสอดคล้องกัน คือ อาจารย์เป็นกันเองกับนิสิต ห้องเรียนมีการถ่ายเออากาศได้ดีห้องทำงานของนิสิตที่ภาควิชาควรมีโต๊ะ เก้าอี้อย่างเพียงพอ และมีหนังสือค้นคว้าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดบริการด้วยความเต็มใจและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีเนื้อหาวิชาทันสมัยทันต่อเหตุการณ์และเน้นการนำไปใช้

มานพ งามสุวรรณ์ (2553) ความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในโรงเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก พบว่าความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในโรงเรียนของนักเรียนมัธยมตอนต้น สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกแต่ละด้านและรวม จำแนกตามเพศของนักเรียนและสถานที่ตั้งของโรงเรียนอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ด้านการเรียนการสอนในชั้นเรียน ด้านการบริหารด้านบริเวณอาคารสถานที่และด้านกลุ่มเพื่อน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในโรงเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก จำแนกตามเพศ แต่ละด้านและรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามที่ตั้งของโรงเรียนโดยรวม พบว่า นักเรียนที่เรียนในโรงเรียนที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาลกับในเขตเทศบาล มีความพึงพอใจด้านการเรียนการสอนในขั้นเรียนและบริเวณอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P <.05) โดยนักเรียนนอกเขตเทศบาลมีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนในเขตเทศบาล

มาริสา ธรรมมะ (2554) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยบูรพาวิทยาเขตสารสนเทศสระแก้ว ในทัศนคติพบว่า

1) สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า ห้องเรียนไม่สะอาดแออัดมีการใช้ประโยชน์ห้องเรียนในการเรียนปานกลาง แต่ที่นั่งพักผ่อน สถานที่เล่นกีฬาและอุปกรณ์มีน้อย โรงอาหารและสถานที่รับประทานอาหารยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิตการให้บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก

2) สภาพแวดล้อมด้านห้องเรียน นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าอาจารย์มีความเป็นกันเองมาก อาจารย์มีความตั้งใจในการสอน มีการเตรียมการสอนและมีความรู้ในเนื้อหาวิชาดีแต่อาจารย์ยังเปิดโอกาสให้นิสิตที่มีความสนใจและเอาใจใส่ในการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก

3) สภาพแวดล้อมด้านกลุ่มเพื่อน นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า การเข้าร่วมกิจกรรมและการพบปะสังสรรค์ระหว่างนิสิตต่างคณะและชั้นปีมีน้อย นิสิตสนใจเข้าร่วมในองค์การ หรือสโมสรนิสิต ในระดับมากและพบว่า มีความอบอุ่นในกลุ่มเพื่อนมาก

ประภาศรี สุฉันท์บุตร (2553) ศึกษาถึงสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยรามคำแหงในทัศนะของนักศึกษา โดยศึกษาต่อทัศนะของสภาพแวดล้อมทั้ง 4 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมในห้องเรียน กลุ่มเพื่อน การบริหาร และอาคารสถานที่ปรากฏผลดังนี้สภาพแวดล้อมในห้องเรียนพบว่า นักศึกษามีความสัมพันธ์อันดีกับอาจารย์ผู้สอน มีการแข่งขันในทางการเรียนแต่การถกเถียงปัญหาหรืออภิปรายทางวิชาการกับอาจารย์หรือกับเพื่อนนักศึกษาด้วยกันมีน้อยสภาพแวดล้อมในกลุ่มเพื่อนพบว่า ความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนนักศึกษาด้วยกันมีน้อย ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ทางด้านอารมณ์หรือสติปัญญา สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับการบริหารพบว่าผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาน้อย นักศึกษาได้รับความสะดวกในการจัดกิจกรรมเพื่อบริการชุมชนและได้รับคำแนะนำใน

การศึกษาและเลือกวิชาเรียนจากมหาวิทยาลัยน้อยสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับอาคารสถานที่พบว่าห้องเรียนร้อนอบอ้าวและแออัดมากมีเสียงรบกวนจากข้างนอกเข้ามาในห้องเรียนเสมอจำนวนนักศึกษาที่มีมากเกินพอดีทำให้การเรียนการสอนของนักศึกษาไม่บรรลุตามที่ต้องการสำหรับบริการของห้องสมุด จัดได้ดีและใช้ได้สะดวกและมีหนังสือพอเพียงที่ต้องการศึกษาค้นคว้า

นารีมิตร สัมพันธ์ดี (2553) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่านิสิตรับรู้ว่าสภาพแวดล้อมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับอาคารสถานที่เด่นที่สุด รองลงมาคือ บรรยากาศในการเรียนการสอน ความสัมพันธ์กับเพื่อน ความประทับใจมหาวิทยาลัย และบรรยากาศในการบริหารด้วยที่สุด ซึ่งนิสิตต่างคณะรับรู้สภาพแวดล้อมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในองค์ประกอบแต่ละด้านและโดยส่วนรวมแตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมมั่นอย่างต่ำ ร้องละ95 และเกิดปฏิกิริยาร่วมระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยของนิสิตต่างคณะและต่างระดับชั้น

ผกาทิพย์ เกษรากุล (2554) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในทัศนะของนิสิต ปรากฏผลว่า สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่นั้นนิสิตส่วนใหญ่ เห็นว่าห้องเรียนสะอาด ไม่แออัด มีการใช้ประโยชน์ของห้องเรียนในการเรียนการสอนปานกลาง แต่ ที่นั่งพักผ่อน สถานที่เล่นกีฬาและอุปกรณ์มีน้อย โรงอาหารและสถานที่รับประทานอาหาร ยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต การให้บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง สภาพแวดล้อมด้านห้องเรียนนั้นนิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าอาจารย์มีความเป็นกันเองมาก อาจารย์มีความตั้งใจในการสอนมีการเตรียมการสอนและมีความรู้ในเนื้อหาวิชาดีแต่อาจารย์เปิดโอกาสให้นิสิตได้มีส่วนในการประเมินผลการสอนของอาจารย์น้อยและมีความสนใจ เอาใจใส่ในการเรียน ระดับปานกลาง สภาพแวดล้อมในกลุ่มเพื่อนพบว่าการเข้าร่วมกิจกรรมและพบปะสังสรรค์ระหว่านิสิตต่างคณะและชั้นปีมีความอบอุ่นในกลุ่มเพื่อนมาก สภาพแวดล้อมในการบริหารพบว่าผู้บริหารยังเปิดโอกาสให้นิสิตได้พบเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อขัดแย้งน้อย และการจัดบริการของมหาวิยาลัยทั้งในด้านวิชาการยังจัดได้ว่าไม่ค่อยดี

อรรณพ คุณพันธ์สุรชัย ศรีนาค และเฉลิมเกียรติ ปั้น (2554) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในองค์ประกอบต่างๆ 5 ด้าน คือ ความประทับใจในมหาวิทยาลัย บรรยากาศการเรียนการสอน บรรยากาศในการบริหาร อาคารสถานที่และความสัมพันธ์กับเพื่อน ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีความเห็นว่าสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับอาคารสถานที่เด่นที่สุด รองลงไปได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อน สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับความประทับใจมหาวิทยาลัย และสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับบรรยากาศในการบริหารด้วยที่สุด

ฉันทนา บุพรรณ (2554) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมวิทยาลัยเกื้อการุณย์ในทัศนะของนักศึกษา อาจารย์และผู้บริหารในด้านสังคมกลุ่มเพื่อน พบว่านักศึกษามีความรักความสามัคคีช่วยเหลือกันดีแต่ควรมีการจัดกิจกรรมในการร่วมมือร่วมใจกันทำงานในกลุ่มเพื่อนให้มากขึ้น

เพื่อให้เกิดความสมัครสมานสามัคคีนักศึกษารุ่นน้องต้องการให้นักศึกษารุ่นพี่ให้คำปรึกษาแนะนำในฐานะที่มีประสบการณ์มากกว่า วิทยาลัยมีโครงการเสริมสร้างความรัก ความผูกพันภายในมหาวิทยาลัยเพื่อความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และควรจัดให้นักศึกษาเข้าอยู่หอพักในปีแรกๆ

สุจิราพร วานะ (2552) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาทและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนในการใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปีสมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกรรมรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุขและตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน การวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ประไพพิศ ลิลิตาภรณ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องคามพยายามในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่าตัวแปรการพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่จำนวนประชากรและรายได้ต่อหัว จังหวัดเชียงใหม่รวมกันสามารถอธิบายการจัดหารายได้แต่ละประเภทได้อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นรายได้หมวดทรัพย์สิน แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวกับพบว่า ส่วนใหญ่ตัวแปรดังกล่าวไม่สามารถอธิบายการจัดหารายได้แต่ละประเภทได้ดีนักแต่ทำให้ทราบถึงทิศทางเดียวกัน คือ ถ้าเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ดีก็ส่งผลให้การจัดหารายได้ของเทศบาลมากขึ้นได้ยกเว้นรายได้จากการเก็บอากรฆ่าสัตว์ที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

กนกวรรณ รักเหล็ก (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไชยา ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการและการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง การให้บริการมีความรวดเร็วและให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการหยุดชะงัด

ทั้งนี้เนื่องจากเป็นเพราะมีการลักลอบฆ่าสัตว์นอกเขตเทศบาลส่งเข้ามาจำหน่ายในเขตเทศบาลผลของการวัดความพยายามในการจัดหารายได้ของเทศบาลนครเชียงใหม่ภายใต้สภาพปกตินั้นพบว่า เทศบาลนครเชียงใหม่หรือรัฐบาลกลางใช้ความพยายามในระดับปกติใกล้เคียงปกติและสูงกว่าปกติเป็นส่วนใหญ่ยกเว้นรายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดิน, ภาษีบำรุงท้องที่, ภาษีป้ายและภาษีสุราและสรรพสามิต ที่มีระดับความพยายามต่ำกว่าปกติในปีพ.ศ. 2551 และ 2552 นอกจากนี้ภาษีการค้าและรายได้หมวดเบ็ดเตล็ดมีระดับความพยายามต่ำกว่าปกติในปีพ.ศ. 2551 และรายได้หมวดทรัพย์สินหมวดสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์มีระดับความพยายามต่ำกว่าปกติในปีพ.ศ.2551 และ 2552เช่นกัน ผลการศึกษาในครั้งนี้ส่วนใหญ่สามารถยืนยันสมมติฐานได้ว่ารายได้ที่หาได้จริงและรายได้ที่ควรจะหาได้ภายใต้สภาพปกติของการจัดเก็บมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกับระดับการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่อีกทั้งความพยายามในการจัดหารายได้แต่ละชนิดในช่วงเวลาต่าง ๆ นั้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางการบริหารการเมืองและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารงานเทศบาลในช่วงเวลานั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

Valez (1972) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแห่งเมืองโคลัมเบีย ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล มีสภาพของงาน การบริหาร การควบคุมงาน ความมั่งคงในการนโยบายของการบริหารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้า

Schmidt (1975) ได้ใช้ทฤษฎีของเฮอร์เบอร์กศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จากกลุ่มตัวออย่างผู้บริหารโรงเรียน 75 คน ครูใหญ่ 75 คน ศึกษานิเทศน์ 27คน และผู้ช่วยครูใหญ่ 24 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบของปัจจัยจูงใจส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจทำงาน มีความรับผิดชอบเท่านั้นที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2) ผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูง ในองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน ด้านความยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านนโยบาย และการบริหาร

Ronald (1997) ศึกษาถึงค่านิยมด้านวัฒนธรรม ความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานในความเป็นมืออาชีพด้านบริการ ซึ่งในแบบสอบถามจะระบุข้อคำถามเกี่ยวกับความเหนียวแน่นของค่านิยมทางด้านวัฒนธรรม โดยจากการแจกแบบสอบถามจำนวน 1,608 คน หลังจากนั้นได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลไม่สอดคล้องกับค่านิยมทางด้านวัฒนธรรม แต่ปัจจัย

สิ่งแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับค่านิยมด้านวัฒนธรรม นอกจากนี้เพศชายและเพศหญิงจะมีควมพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ทำให้อัตราการลาออกต่ำ และมีโอกาสในการเรียนรู้ หาประสบการณ์เพิ่มในการพัฒนาการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงาน และคุณภาพการให้บริการออกมาดี ผลผลิตสูงกว่าคู่แข่งขัน

Brow (2002) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน Dalaware Valley โดยใช้ Hackman และ Oldham'Jod Characterristis Model เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ผู้วิจัยใช้การสำรวจและสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการทำงนที่ดีกับการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ความมีอิสระในการทำงาน การทำงานที่ท้าทาย โอกาสก้าวหน้าในงาน และโอกาสแสดงความสามารถ มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้คำปรึกษาสารสนเทศ จะต้องใช้ความเชี่ยวชาญของพนักงานให้คำปรึกษา (Consultant) ดังนั้นการเข้าใจปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

Olanrewju (2002) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในหมวดวิชาบริหารมหาลัยเวอจิเนีย (Verginai Community College) เป็นการศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg โดยส่งแบบถามจำนวน189 ชุด ได้รับกลับคืน 98 ชุด คิดเป็น 52 % ผู้วิจัยใช้ Chi-square ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความไม่พึงพอใจการทำงาน ปัจจัยจูงใจ (Motivaor Factor) กับปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) โดยใช้ปัจจัยทางด้านบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาเป็น Motivaor Factor เมื่อวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายขององค์การกับแนวทางในการปฏิบัติงานเป็น Hygiene Factor ผู้วิจัยได้ใช้ผลการวิจัยครั้งนี้ในการปรับปรุง Motivaor Factor และนโยบายของมหาวิทยาลัยตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้คณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

จากผลงานศึกษาดังกล่าว จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่นั้นมีความสำคัญ เพราะเป็นสิ่งที่มีอิทธิผลต่อแนวโน้มในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและการศึกษาเพื่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นหรือชุมชนสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ตรงจุดและเหมาะสมต่อความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน