

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิก ที่ได้รับการให้บริการของจังหวัดสุโขทัย ผู้ศึกษาค้นคว้า ได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางสนับสนุนการศึกษาวิจัย ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
3. แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการ
5. แนวคิดหลักการให้บริการ
6. การออกกำลังกายกับสุขภาพ
7. การเต้นแอโรบิก
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักจะศึกษาในภาพสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ และมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้จำนวนมากพอควร ในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ

พิทักษ์ ตระขุทิม (2538, หน้า 24) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประมาณค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกไม่ออก

Chaplin (อ้างจาก จรรยา ศิริพร, 2537, หน้า 13) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงานและองค์การต่าง ๆ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่มีต่อการรับรู้สภาพของการให้บริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งความคาดหวัง (Expectation) ต่อบริการในอนาคตด้วย

John D.millet (อ้างจาก จรรยา ศิริพร, 2537, หน้า 17) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการ (Satis Factotory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการที่เท่าเทียมกัน (requitals service) คือการให้บริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้า
2. การให้บริการรวดเร็วตลอดเวลา (timely service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการ
3. การให้บริการที่มากพอ (ample service) คือการให้บริการที่มากพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือการให้บริการที่สม่ำเสมอไม่ขาดหาย
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

หลุยส์ จำปาเทศ (2533) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการ (needs) ให้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็มีความสุข สัมผัสได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2515) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะเปลี่ยนไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

อัญพร มาข้า (2543, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบแทนของความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม โดยเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ในการทำกิจกรรม ต่าง ๆ ของบุคคล

Davis (1952 อ้างในสมพร ตั้งสะสม, 2537, หน้า 18) มีความเห็นว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Vroom (1964 อ้างในสมพร ตั้งสะสม, 2537, หน้า 18) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคล

เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538 , หน้า 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทศนคติอย่างแยกไม่ออก

อุทัยพรรณ สุดีใจ (2545, หน้า 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ชริณี เดชจินดา (2535 , หน้า 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สนิท เหลือบุญนาถ (2529 , หน้า 7) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าหมายถึง ท่าที ความรู้สึกความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในทางบวก พึงพอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะตรงกันข้าม

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความมุ่งการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ย่อมมีความ แตกต่างกันไป

ความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

เดวิส (Davis, อ้างถึงใน จรรยา ศิริพร, 2537 , หน้า 14) มีความเห็นว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะที่ไม่ดีคุณภาพในร่างกายเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ และมอสส์ (Morse, อ้างถึงใน อ้อยทิพย์ กองสมบัติ , 2538 , หน้า 7) หมายถึง สภาวะจิตใจ ที่ปราศจากความตึงเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียด และความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ วิมลสิทธิ์ หยางกู (อ้างถึงใน บังอร ผงผ่าน, 2538 , หน้า 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรามีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น และกิติมา ปรีดีดิลก (2524 , หน้า 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ดังนั้น ความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวก อื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

(1) มิติความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูล

อร่าม สัมพะวงศ์ (2541 ,หน้า13) กล่าวไว้ดังนี้

ก. ลักษณะของงาน (Type of Work) หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่ง มีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของ วูรม์ (Vroom) พบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

ข. ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้า โดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการทำหน้าที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

ค. การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

ง. เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคล คือ 1) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้นได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด 2) สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างไรก็สำคัญจะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

จ. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Services) เป็นลักษณะที่หน่วยงาน ได้จัดผลประโยชน์และบริการต่างๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้างเพื่อเป็นการ จูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) มิติความพึงพอใจในการรับบริการ

อมร รักษาสัตย์ นักวิชาการไทยอีกท่านหนึ่ง ก็เห็นว่าความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน

จากความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้

ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่ามี ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งบ่งชี้ได้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อย

เพียงใด ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์รัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ ดูแรนท์ (Robert F. Durant) และ จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millett) ฟิตซ์เจอร์รัลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant) ได้ ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยปกครองท้องถิ่น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ความหมายของการจูงใจ

การจูงใจ ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การชักนำหรือเรียกร้องเพื่อให้เห็นคล้อยตาม

การจูงใจ (ราณี อธิชัยกุล, 2532, หน้า 6) หมายถึง การชักนำให้คนแสดงพฤติกรรมที่ต้องการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยศึกษาว่า แรงจูงใจนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มด้วยกัน คือ กลุ่มแรกนั้นจะเน้นในด้านเนื้อหาของการจูงใจ ในเรื่องของความแตกต่างของแต่ละบุคคล ในด้านความต้องการ ค่านิยม ทศนคติ ความเชื่อที่แตกต่างกัน รวมถึงความไม่แน่นอนในความต้องการของมนุษย์ และกลุ่มที่สอง คือ กลุ่มที่จะเน้นกระบวนการ ของการจูงใจ โดยใช้กระบวนการทางความคิดเป็นการเพิ่มแรงจูงใจเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ (พะยอม วงศ์สารศรี, 2538, หน้า 229) หมายถึง การนำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว การคาดหวัง การใช้เครื่องล่อ และการลงโทษมาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขตามที่ต้องการ

สมยศ นาวิการ (2542, หน้า 102) ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจูงใจว่า มีลักษณะเป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมของบุคคลจะเกิดขึ้น ก็ต้องมีแรงจูงใจ มนุษย์มีระดับความต้องการทางด้านความสำเร็จต่างกัน สิ่งที่บอกถึงความแตกต่างนี้ คือ ความต้องการหรือสิ่งจูงใจทางด้านความสำเร็จ เขาพบว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จสูงมักมีลักษณะ ดังนี้คือ กล้าเสี่ยงพอประมาณ ต้องการได้รับข้อมูลย้อนกลับทันทีทันใด จะหมกมุ่นกับเรื่องงาน แรงจูงใจทางด้านความสำเร็จนี้สามารถพัฒนา ขึ้นมาได้ในตัวคน และยังพบว่าความต้องการของมนุษย์ทุกคนจะมีขนาดมากน้อยต่างกัน ซึ่งความต้องการที่ว่านี้ ได้แก่ ความต้องการทางด้านความสำเร็จ (Achievement) ความต้องการด้านอำนาจ (Power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation)

ติน ปรัชญาพฤทธิ์ (2543, หน้า 59 – 64) ให้แนวความคิดไว้ว่า องค์การต้องการปฏิบัติการกิจโดยพยายามใช้การสื่อข้อความเป็นตัวเชื่อมระหว่างการโน้มน้าวจิตใจให้คนปฏิบัติงาน

โดยองค์การและความเต็มใจของคนงานที่จะปฏิบัติงานตามที่องค์การร้องขอ แรงจูงใจทางด้านจิตวิทยาและสังคมวิทยามีความสำคัญมากกว่าแรงจูงใจที่ใช้ค่าตอบแทนเป็นตัวเงิน ดังนั้นการโน้ม้นำวจิตใจจะมีผลต่อความคงอยู่และความเจริญรุ่งเรืองขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การโน้มนำวจิตใจที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ได้แก่ แรงจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น สภาพการทำงานที่สะดวกสบาย การจูงใจที่มีใช้วัตถุ เช่น เกียรติศักดิ์และอำนาจ การจูงใจในแง่ของความพึงพอใจต่อสิ่งที่ดีงาม เช่น ความภาคภูมิใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร

2. การโน้มนำวจิตใจที่มีลักษณะทั่ว ๆ ไป ได้แก่ ความสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นในองค์กรและกลุ่มของตน ความกลมกลืนระหว่างสภาพการทำงานและอุปนิสัยวิธีทำงานและทัศนคติของคนทำงาน ความรู้สึกที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งมีความสำคัญสำหรับตัวเอง และความพึงพอใจที่ได้ร่วมงานกับคนอื่น ๆ ที่มีเป้าหมายและค่านิยม คล้าย ๆ กัน

โดยสรุป “การจูงใจ” (Motivation) หมายถึง กลไกในการกระตุ้นให้บุคคลกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดยตรง โดยมีแรงจูงใจ (Motive) อันเป็นความปรารถนาภายในที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่บุคคลนั้นต้องการและมีสิ่งจูงใจ (Incentive) เป็นสื่อชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยสิ่งจูงใจที่ปรากฏอยู่ในการจูงใจจะมีทั้งในแง่บวก (Positive incentive) ในรูปแบบเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ การให้เงินเดือนหรือสิ่งตอบแทนอย่างอื่น หากกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จ และในแง่ลบ (Negative incentive) ได้แก่ การลงโทษหรือตัดสิทธิผลประโยชน์บางอย่างหากกระทำการไม่สำเร็จ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ทฤษฎีหลักเกี่ยวกับการจูงใจ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ สเตียร์ส และ พอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1996, p.47)

1. ทฤษฎีที่เน้นทางด้านเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theories) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรม โดยพยายามศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถจูงใจมนุษย์ได้ซึ่งนักทฤษฎีหลายท่านอธิบายว่า ความต้องการ แรงขับ และสิ่งจูงใจต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้น สิ่งจูงใจเหล่านี้ ได้แก่ สภาพการทำงานที่ดี ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน ค่าจ้าง และผลประโยชน์ตอบแทนที่เหมาะสม เป็นต้น ทฤษฎีทางด้านเนื้อหาของการจูงใจ ช่วยให้ผู้บริหารได้เข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรในองค์การมีพฤติกรรมไปในทิศทางที่ต้องการ ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎีที่สำคัญ คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก และทฤษฎี อี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์

2. ทฤษฎีที่เน้นกระบวนการของการจูงใจ (Process Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงกระบวนการในการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ โดยศึกษาว่าความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์แต่ละบุคคลนั้น จะมีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น ๆ ในการก่อให้เกิดพฤติกรรมได้อย่างไร ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎีที่สำคัญ คือ ทฤษฎีเสมอภาค (Equity Theory) ของ J.Stacy Adams และทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Victor H. Vroom

3. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) เป็นทฤษฎีที่ให้ความสนใจที่สภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลและผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยเชื่อว่าปัจจัยที่ทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ นั้น ถ้าได้รับการกระตุ้นหรือการส่งเสริม จะมีแนวโน้มที่จะเกิดรูปแบบพฤติกรรมเดิมซ้ำได้อีก เพื่อให้ได้รับสิ่งที่ต้องการ ซึ่งทฤษฎีที่สำคัญ คือ ทฤษฎีการสร้างเงื่อนไข (Operant Conditioning) ของสกินเนอร์

ทฤษฎีทางด้านเนื้อหาของการจูงใจ

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สเทรีย และ พอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1996, p. 114)

แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีนี้ คือ มนุษย์มีความต้องการตั้งแต่เกิดจนตาย ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการของมนุษย์จะถูกแบ่งตามลำดับขั้น และจะพยายามตอบสนองต่อความต้องการในขั้นต่ำก่อน แล้วจึงเปลี่ยนไปตอบสนองความต้องการในลำดับต่อไป

มาสโลว์เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ สามารถแบ่งได้เป็น 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นความต้องการในระดับแรกที่มนุษย์พยายามตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการระดับอื่นจะกลายเป็นแรงจูงใจที่สำคัญ

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เป็นความต้องการที่จะคุ้มครอง รักษาชีวิตของตนให้มีความมั่นคง ปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3. ความต้องการทางสังคม หรือความรัก หรือการยอมรับเป็นพวกพ้อง (Social or Love or Belonging Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ และเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ดังนั้นจึงพยายามที่จะสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น เพื่อให้ได้ความรักหรือการยอมรับ

4. ความต้องการได้รับการยกย่องและการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการมีความมั่นคงในตนเอง และได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น เช่น การได้รับความนิยมชมชอบการ ยกย่องสรรเสริญจากผู้อื่น ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง และความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการที่จะใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่หรือเป็นในสิ่งที่ตนต้องการ เช่น การทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ หรือทำงานที่ตนชอบ ความรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญ และท้าทายความสามารถ ซึ่งคนเราจะมีความสุขที่ได้ทำในสิ่งที่ตนต้องการ

2. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1993, pp. 87-89)

เฮิร์ซเบอร์ก เป็นผู้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยเพื่อใช้ในการจูงใจ ซึ่งเป็นผลงานวิจัยจากการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี ประมาณ 200 คน ว่ามีเหตุการณ์อะไรบ้างที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และความรู้สึกที่ไม่ดีในการทำงาน ทั้งที่เป็นเหตุการณ์ในระยะสั้นและระยะยาว ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มักจะเกี่ยวข้องกับตัวงาน ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน มักจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดแรงจูงใจ หรือมีความพึงพอใจในการทำงาน และช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจัยจูงใจประกอบด้วยความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement)

ปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดบุคลากรในองค์กรไม่มีความสุขหรือเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากคนเรามีความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความยากลำบากในการปฏิบัติงาน ถ้าความต้องการหรือปัจจัยดังกล่าวไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้นได้ ปัจจัยสุขอนามัยประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision Technical) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) สถานภาพในสังคม (Status) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job Security)

ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยนั้น เฮิร์ซเบอร์ก มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน จะแยกออกจากกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ ถ้าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นเพียง

การช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ดังนั้น แม้ว่าผู้บริหารจะพยายามลดสิ่ง ที่ทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานมาจนถึงระดับศูนย์ และพยายามที่จะตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยเพียงใดก็ตาม ก็เป็นแต่เพียงการทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจขึ้นเท่านั้น แต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจในงานหรือจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้เต็มความสามารถได้ ซึ่งการที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจงานหรือปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถนั้น ต้องใช้ปัจจัยจูงใจเข้ามาเสริม

แม้ว่าแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก จะยังไม่สมบูรณ์และมีผู้โต้แย้งในประเด็นต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับว่าเป็นแนวทางที่สำคัญทางหนึ่งในการจูงใจบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทฤษฎี อีอาร์จี ของ อัลเดอร์เฟอร์ สเทียร์ และ พอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1996, p.91)

การศึกษาของ อัลเดอร์เฟอร์ เป็นการขยายแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ และเฮิร์ซเบิร์ก โดยที่อัลเดอร์เฟอร์ ได้แบ่งความต้องการหลักของมนุษย์ออกเป็น 3 ระดับ คือ ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความเจริญก้าวหน้า

1. ความต้องการในการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) หมายถึง ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย และความต้องการความปลอดภัยของชีวิต เช่น ค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอ สถานภาพทำงานที่เหมาะสม ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนฝูงผู้ร่วมงาน และบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวข้องด้วย แนวคิดพื้นฐานของความต้องการในระดับนี้ คือ คนเราจะมีความพอใจเกิดขึ้นเมื่อได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการที่ผลักดันให้มนุษย์พยายามพัฒนาตนเอง เพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของการใช้ความรู้ความสามารถของตนให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

ทฤษฎีอีอาร์จี นี้จะคล้ายกับแนวคิดเรื่องลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ กล่าวคือ คนเราจะพยายามตอบสนองต่อความต้องการในระดับต่ำสุดก่อน แล้วค่อยตอบสนองความต้องการในระดับต่อไป แต่แตกต่างกันตรงที่ ทฤษฎีอีอาร์จี มีแนวคิดว่า ถ้าความต้องการในระดับสูงไม่ได้รับการตอบสนองหรือได้รับการตอบสนองไม่เพียงพอแล้ว จะมีผลทำให้เกิดความ

ต้องการในระดับต่ำเพิ่มขึ้นมาอีก และคนเราจะถอยกลับไปตอบสนองต่อความต้องการ ในระดับต่ำนั้นอีกครั้งหนึ่ง

3. แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน

ได้มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ การมีส่วนร่วม ” (Participation) ดังนี้

นเรศ สงเคราะห์สุข (2541 , หน้า 10) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของ ประชาชน ในลักษณะที่เป็นกระบวนการของการพัฒนาตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดกระบวนการได้แก่ การวิจัย (ศึกษาชุมชน) การวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินงาน การบริหารจัดการ การติดตามและ ประเมินผล ตลอดจนการจัดสรรผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น

ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ (2527, หน้า 2) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วม หมายถึง สิทธิ ของประชาชนต่อการตัดสินใจนโยบายที่เกี่ยวกับการจัดสรร (Allocation)และการใช้ประโยชน์ (Utilization) ของทรัพยากรเพื่อการผลิต ซึ่งเป็นความจำเป็น ที่ประชาชนจะต้องเข้าร่วม ในการ วางแผน เพื่อการกินดีอยู่ดีและสามารถสนองต่อสิ่งที่เข้าถึงซึ่งการพัฒนาให้คนจน ได้รับ ประโยชน์เพื่อการผลิต การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ ด้วยและการมีส่วนร่วม คือการที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนในการตัดสินใจในระดับต่างๆทางการจัดการบริหารทางการเมือง เพื่อกำหนดความต้องการในชุมชนของตน การมีส่วนร่วมของประชาชน ทำให้เกิดกระบวนการ และ โครงสร้างที่ประชาชนในชนบท สามารถที่จะแสดงออกซึ่งความต้องการของตน การจัดลำดับ ความสำคัญการเข้าร่วมในการพัฒนาและได้รับประโยชน์จากการพัฒนา นั้น โดยเน้นการให้อำนาจ การตัดสินใจแก่ประชาชนในชนบท

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2531, หน้า 87) ได้กล่าวถึงหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนใน การพัฒนาชนบท หมายถึง การเข้าร่วมอย่างเต็มที่ของกลุ่มบุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกขั้นตอน ของกระบวนการกลุ่มโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และหน้าที่ความ รับผิดชอบ เพราะการมีส่วนร่วมจะเป็นหลักประกันว่าความต้องการที่แท้จริงของตนจะได้รับการ สนองตอบและที่สำคัญสามารถมั่นใจได้ว่า ผู้เข้าร่วมทุกคนจะได้รับผลประโยชน์จากกลุ่มอย่าง ยุติธรรมและเสมอภาคกัน

สายทิพย์ สุกติพันธ์ (2534, หน้า 92) การมีส่วนร่วมเป็นการเปลี่ยนแปลงกลไกในการ พัฒนาจากการพัฒนาโดยรัฐมาเป็นการพัฒนาที่ประชาชนมีบทบาทหลัก ดังนั้น การมีส่วนร่วมของ ประชาชนจึงหมายถึง การคืนอำนาจ (Empowerment) ในการกำหนดการพัฒนาให้แก่ประชาชน

อย่างน้อยที่สุดประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการริเริ่มวางแผน และดำเนินการในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสภาพความเป็นอยู่ และอนาคตของเขา

เจมส์ คีดี ปีนทอง (2545 , หน้า 273) ได้สรุปการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 4 ขั้นตอน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงานกิจกรรม
3. การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติงาน
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

ทศพล กฤตยพิสิฐู (2538 , หน้า 10) สุเมธ ทรายแก้ว (2536, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่าการที่ปัจเจกบุคคล กลุ่มหรือชุมชนความเห็นพ้องต้องกันในเรื่องที่มีผลกระทบใดๆต่อการดำเนินชีวิตของตนเอง แล้วมีการแสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วมกันที่จะเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของตนจนมาสู่การตัดสินใจกระทำการเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ นั้นๆที่มีความร่วมมือและรับผิดชอบในกิจกรรมการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยในขั้นตอน ต่างๆ ของการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ มีกลุ่มหรือองค์กรชุมชนรองรับประชาชน ที่เข้าร่วมมีการพัฒนาภูมิปัญญาและการรับรู้สามารถวิเคราะห์และตัดสินใจเพื่อกำหนดการดำเนินชีวิตได้ด้วยตนเองประชาชนหรือชุมชนได้พัฒนาขีดความสามารถของตนเองในการจัดการและควบคุมการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพทางเศรษฐกิจและสังคมตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรีในฐานะสมาชิกของสังคม

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2526 , หน้า 25) ได้อธิบายความหมายของการมีส่วนร่วมในกิจกรรม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติและการร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆอันมีผลกระทบ มาถึงประชาชนเองตามแนวคิดนี้ การที่จะสามารถทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน กิจกรรม เพื่อแก้ปัญหาและนำมาซึ่งความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นจำเป็นจะต้องยอมรับปรัชญาที่ว่ามนุษย์ทุกคนต่างปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อกิจกรรมของกลุ่ม

สุจินต์ ดาววีระกุล (2527, หน้า 37) ได้แบ่งรูปแบบต่างๆ ของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา ไว้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้ทรัพยากร
2. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา
3. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ริเริ่ม

4. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจดำเนินงาน
5. การมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
6. การมีส่วนร่วมในการประชุม
7. การมีส่วนร่วมในการคิดหาวิธีแก้ปัญหา
8. การมีส่วนร่วมในการวางแผน

นรินทร์ จรุงวิเศษ (2527, หน้า 183) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า หมายถึง การเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่มโดยอาจมีปัจจัยบางอย่างเป็นแรงกระตุ้น คือ

1. ความศรัทธาที่มีต่อความเชื่อถือบุคคลสำคัญ และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เช่น การลงแขก การบำเพ็ญประโยชน์ การสร้างโบสถ์ วิหาร
2. ความเกรงใจที่มีต่อบุคคลที่เคารพนับถือ หรือมีเกียรติยศตำแหน่ง ทำให้ ประชาชนเกิดความเกรงใจที่จะมีส่วนร่วมด้วย ทั้ง ๆ ที่ยังไม่มีความศรัทธาหรือความ เต็มใจอย่างเต็มเปี่ยมที่จะกระทำ เช่น ผู้ใหญ่ออกปากขอแรงผู้น้อยก็ช่วยแรง
3. อำนาจบังคับ ที่เกิดจากบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่า ทำให้ประชาชนถูกบีบบังคับให้มีส่วนร่วมในการกระทำต่างๆ เช่น บีบบังคับให้ทำงานเยี่ยงทาส

กล่าวโดยสรุปลักษณะของการมีส่วนร่วมของประชาชน จะมีลักษณะดังนี้

1. ร่วมคิดวางแผน (Planning Participation) โดยร่วมวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ช่วยจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ร่วมเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกำหนดความต้องการของชุมชน ร่วมตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม ร่วมเสนอแผนงาน โครงการ กิจกรรม
2. ร่วมดำเนินการ (Implementation Participation) โดยร่วมแรงในการดำเนินงาน หรือสนับสนุนให้กำลังใจ ร่วมสนับสนุนทรัพยากร ร่วมบริหารงาน
3. ร่วมประเมินผล (Evaluation Participation) โดยการติดตามการรายงานและสรุปผลการดำเนินงาน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนานั้น คือ การให้โอกาสประชาชนเป็นฝ่ายตัดสินใจ กำหนดปัญหาความต้องการของตนเองอย่างแท้จริง เป็นการเสริมพลังอำนาจ (Empowerment) ให้แก่ประชาชน/กลุ่ม/องค์กรชุมชนให้สามารถระดมขีดความสามารถในการจัดการทรัพยากร การตัดสินใจ และ ควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชนมากกว่าที่จะเป็นฝ่ายตั้งรับ สามารถกำหนดการดำรงชีวิตได้ด้วยตนเองให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

ขึ้นตามความ จำเป็นอย่างมีศักดิ์ศรี และสามารถพัฒนาศักยภาพของประชาชน/ชุมชน ในด้าน ภูมิปัญญา ทักษะความรู้ ความสามารถ การจัดการและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ และ ประชาชน จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการอย่างเป็นอิสระ การทำงานต้องเน้นในรูปกลุ่ม หรือองค์กรชุมชนที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าร่วมอย่างชัดเจน เนื่องจากพลังกลุ่มจะเป็นปัจจัย สำคัญ ที่ทำให้งานพัฒนาต่างๆบรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายได้

4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการ

บุญทัน ดอกไธสง (2540 , หน้า 1-2) กล่าวว่า การบริหารและการจัดการใน ภาษาอังกฤษ นิยมใช้อยู่ 2 คำ คือ

1. การบริหาร (Administration) หมายถึง การแสดงหรือกระบวนการการบริหาร การประกอบการตามหน้าที่ การบริหารทางสาธารณะ ซึ่งเป็นคำที่นิยมใช้ในการบริหารราชการ

2. การจัดการ (Management) หมายถึงการ จัดทำการบริหารการควบคุม การทำมา เกี่ยวกับธุรกิจ การทำให้เสร็จ นิยมใช้ในทางบริหารธุรกิจ

3. การบริหารเป็นกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การกระตุ้นให้ทำงาน การควบคุมปฏิบัติการ และการตัดสินใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์โดย ใช้มวลมนุษยและทรัพยากรอื่น ๆ ดังนั้น การบริหารจึงประกอบด้วยการจัดการ 4 ด้าน (4M) ดังนี้

1) M1 = บุคลากร (Man)

2) M2 = งบประมาณ (Money)

3) M3 = วัสดุอุปกรณ์(Material)

4) M4 = ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)

การใช้หลักและเทคนิคการตลาด (Social Marketing)

สุทธิลักษณ์ สมิตะสิริ และคณะ (2535 , หน้า 20 – 22) กล่าวว่า คำว่า

Social Marketing ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในปี 2514 และ ได้เขียนไว้เป็นบทความชื่อ

Social Marketing : Strategies for changing public Behavior ตีพิมพ์ใน The Free Press : New York, เมื่อปี ค.ศ.1989 และใช้ในความหมายว่า Social Marketing เป็นการ ใช้หลักและเทคนิคการตลาด เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงงานด้านสังคม ความคิดและพฤติกรรม

ซึ่งนับแต่นั้นมา แนวความคิดนี้ได้กลายเป็นกลยุทธ์สำคัญในการบริหารและการจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมโดย เกี่ยวข้องกับการออกแบบ (Design) การดำเนินงานและการควบคุมโครงการ ที่มีความเหมาะสม ในเชิงวัฒนธรรม เพื่อเพิ่มการยอมรับความคิด หรือ การนำไปปฏิบัติตามที่เหมาะสม Social Marketing เน้นการให้ความสำคัญต่อประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยมีกลยุทธ์เชิงสร้างสรรค์ ที่มุ่งนำเสนอการปฏิบัติ ซึ่งไม่ขัดแย้งต่อความจำเป็นและความต้องการของกลุ่ม เป้าหมาย

5. แนวคิดหลักการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2538, หน้า 463) ให้ความหมายของบริการว่าปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวก ต่าง ๆ และจินตนาบุญบงการ (2545, หน้า 40) กล่าวว่า บริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเลื่อมสุญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีโดยมีลักษณะการบริการที่ดี มี 7 ประการ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner : การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing : การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์การด้วย

C = Courtesy : ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm : ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และที่สำคัญ

การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและ

มีความสุข (สมชาติ กิจยธรรม, อ้างถึงใน วราพรธ สันทัศน์ะโชค. 2540, หน้า 21) ซึ่งสอดคล้องกับ เวอมา (Verma, อ้างถึงใน พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี. 2541, หน้า 20) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ และเวเบอร์ (Weber, อ้างถึงใน สมชาย ศิริสมฤทัย และคณะ, 2544, หน้า 35) ให้ความเห็นว่าการจะให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

จะเห็นได้ว่า ในความหมายของการให้บริการนั้นเป็นการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ต่อผู้อื่นด้วยความรับผิดชอบ ยิ้มแย้ม ให้เกียรติ อ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดีเพื่อรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย ทั้งนี้ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยส่วนรวม

ความสำคัญของการให้บริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การให้การบริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้าและการทำงาน หรือการให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในปัจจุบันและอนาคต จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเน้นที่คุณภาพในการให้บริการหรือคุณภาพของผลผลิตในภาคเอกชนนั้น หน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้า หรือให้บริการได้ทัดเทียมคู่แข่งในราคาที่เหมาะสมย่อมไม่สามารถยืนหยัดอยู่ในธุรกิจได้ สำหรับในภาครัฐการหน่วยงานที่ไม่สามารถนำเสนอ และส่งมอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่นหรือหน่วยงานอื่น ในพื้นที่เดียวกันย่อมถูกตรวจสอบและร้องเรียนโดยสาธารณะ ดังนั้น การให้บริการที่ดีนั้นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่หน่วยงานทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนจะต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ติดอยู่ตลอดเวลา ซึ่ง จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millett, อ้างถึงใน วราพรธ สันทัศน์ะโชค. 2540, หน้า 31) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรก

ของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการ อย่างเท่าเทียมกันและให้ความรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

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

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการที่มีความเจริญคืบหน้าไป ทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

เพนช์สกี และโทมัส (Penchansky and Thomas, อ้างถึงในศศิธร พูลสุข , 2538 , หน้า 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ปรัชญา เวสารัชช์ (อ้างถึงใน บังอร ผงผ่าน , 2538 , หน้า 30) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ออกเป็น 3 ประเภท

คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการและองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาจะมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำ ซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและองค์การเอง ซึ่งสอดคล้องกับกรมการปกครอง (อ้างถึงใน สำรวย เกษกุล , 2538, หน้า 10) การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบ ต่าง ๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้คือ

1. การปฏิบัติตน

การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นທີ່ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1. การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้
 - ก. การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา
 - ข. การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
 - ค. ไม่ผิคนัด
 - ง. ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จแม้จะเลยเวลา

ปฏิบัติงานตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

2. การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่
3. หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับ

บริการ

4. มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

5. มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. การปฏิบัติงาน

1. การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

ก. งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า - ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า - ออก ควรจะกว้างขวางพอควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง

ข. การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงาน หรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

ค. การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

ง. สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

จ. สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

ฉ. ห้องน้ำสะอาด

2. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

ก. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

ข. ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวกพร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

ค. ควรจัดให้มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

3. วิธีการปฏิบัติงาน

ก. ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

- ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดก็ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ

- ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน

เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่างๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

ข. การปฏิบัติงาน

- ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งง่ายแต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆ เหล่านี้ไม่ใช่ กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

- การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสมไม่ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

- กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรมมิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

- งานบริการใดถ้าประชาชนต้องรอรหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ ประชาชนทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

- ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

- การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

4. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทาง กิริยา และคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่ายๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้ คือ

ก. ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

ข. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อ สงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการ ควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสาร หลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

ค. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติใน ลักษณะเจ้าขุนมูลนาย โดยคิดว่าตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้เสียแก่ประชาชน การดำเนิน ความสัมพันธ์ต่างๆ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่ เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร ก็คือ การมุ่งประโยชน์ของ ประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่าง ต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึง สิทธิ ประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่าง สะดวกและรวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิจะ รับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง ต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบ ราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นของระบบราชการเป็น เรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการบิดงอในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิด จากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะ ขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมา ก็คือ ระบบ ราชการ ถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบ

การแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจึงจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการ มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งออกจำแนกได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1. การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องอยู่ในอำนาจของตน
2. การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
3. การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยงานการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องขอแต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความเร็วในขั้นตอนการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐาน ให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทางซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางทะเบียนจากสำนักงานทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่เสร็จสมบูรณ์ ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้บริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่ามีบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชน บางส่วนมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็ม

ใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อการให้บริการของรัฐต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่นโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมี และใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้ อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอื่นจะทำให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

1. การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

2. การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้นดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้นการลดเงื่อนไขในการบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนดเมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

การให้บริการสาธารณะ

1. การให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐม มณีโรจน์, อ้างถึงใน จุฑารัตน์ สุภาโษษฐ์, 2538, หน้า 12) และบรรจบ กาญจนดุล (2533, หน้า 80) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับ เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2535 หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน คือ (1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ (2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร (3) กระบวนการและกิจกรรม (4) ช่องทางการให้บริการ และ (5) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

และกุลธน ธนาพงศธร (อ้างถึงใน สมชาย ศิริสมฤทัย และคณะ, 2544, หน้า 36)

กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญๆ ได้แก่

(1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น

(2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

(3) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

ประยูร กาญจนดูล (อ้างถึงใน พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี 2541 , หน้า 21) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะฝ่ายปกครอง ไว้ดังนี้

(1) บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

(2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน

(3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

(4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

(5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้นให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชนที่อนาคตจะเพิ่มมากขึ้นๆ ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบัน องค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลัง คน

และงบประมาณเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยุติธรรม เท่าเทียมและเสมอภาค โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

2. การวัดการให้บริการสาธารณะ

ในการวัดบรรลุเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น เจฟฟรีย์ แอล บรูดนีย์ และ โรเบิร์ต อี อิงแลนด์ (Jeffrey L. Brudney and Robert E. England, อ้างถึงใน พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี 2541, หน้า 22) ได้เปรียบเทียบให้เห็นถึงการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่าง แนวทางแบบอัตวิสัยและแนวทางแบบวัตถุวิสัย สรุปตามตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 การเปรียบเทียบวิธีการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัยและแนวทางแบบวัตถุวิสัย

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
- มุ่งเน้นหน้าที่ของ - บริการเป้าหมายของ - บริการ	- พิจารณาที่ประชาชน - พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง 1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชน 2. พิจารณาที่ความเสมอภาค (Equity) ในการกระจาย	- พิจารณาที่ผู้ให้บริการ - พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ 1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) พิจารณาจากผลผลิตภาพ (Productivity) 2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณาจากการประเมินผล

(ที่มา : พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี 2541, หน้า 22)

วิธีการจัดการให้บริการสาธารณะในแต่ละด้านจะมีความแตกต่างกัน คือ การวัดอัตวิสัยจะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ในขณะที่การวัดด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในแง่ของเป้าหมายของการบริการแล้ว ในการวัดด้านอัตวิสัย จะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนหรือไม่ อย่างไร และมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ในขณะที่การวัดด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ ระบบการให้บริการ

สาธารณณะจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ จากแนวคิดเกี่ยวกับวัดการให้บริการ สาธารณะที่กล่าวอ้างข้างต้น ซึ่งได้นำมาทำการสังเคราะห์แล้ว สรุปที่สำคัญ 3 ประการ คือ

(1) ในแนวทางการวัดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณณะมีอยู่ 2 แนวทาง คือ แนวทางการ วัดแบบอัตวิสัยและแนวทางการวัดวัดวัตถุวิสัย โดยเน้นแนวทางแรกเน้นวัดความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ขณะที่แนวทางหลังวัดที่ผู้ให้บริการ

(2) ในแนวทางการวัดแบบอัตวิสัยที่เน้นการสอบถามความคิดเห็นของผู้ร้องขอ ผู้รับบริการเป็นการเน้นแนวทางแบบอัตวิสัย มีฐานคติที่ว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ ถึงการบริการที่ได้รับ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือ เกณฑ์แต่ละบุคคลนำมาใช้ในการประเมินผล สามารถที่จะวัดได้ 6 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

ก. ความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการ หรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

ข. ความเสมอภาคในการให้บริการ

ค. การให้บริการที่ตรงเวลา

ง. การให้บริการอย่างพอเพียง

จ. ความต่อเนื่องในการให้บริการ

ฉ. ความก้าวหน้าในการให้บริการ

(3) ในแนวทางการวัดแบบวัตถุวิสัยที่เน้นวัดที่การให้บริการสาธารณณะของผู้ที่ทำหน้าที่ ให้บริการสามารถที่จะวัดได้ใน 2 องค์การที่สำคัญ คือ

ก. ประสิทธิภาพของการให้บริการวัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน

ข. ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน

ซึ่งจากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณณะเบื้องต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายการให้บริการสาธารณณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่ จะวัดว่าการให้บริการสาธารณณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมี ความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนหรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจต่อ การบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบ

กับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ คือ (สาโรจ ไสยสมบัติ. 2534 , หน้า 39)

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะทราบวาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการ ต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิต และทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้นๆ ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบัน องค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาดกำลังคน และงบประมาณเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยุติธรรม เท่าเทียม และเสมอภาค โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

6. การออกกำลังกายกับสุขภาพ

การออกกำลังกาย หมายถึง การประกอบกิจกรรมใด ๆ ที่ทำให้ร่างกายหรือส่วนต่าง ๆ ของร่างกายเกิดการเคลื่อนไหว และมีผลให้ระบบต่าง ๆ ของร่างกายเกิดความสมบูรณ์ แข็งแรงและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การออกกำลังกายเป็นความจำเป็นพื้นฐานสำหรับมนุษย์ มนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างสมบูรณ์ จะต้องมีการเคลื่อนไหวเป็นประจำและพอเพียง สภาพสังคมปัจจุบันทำให้มนุษย์ไม่มีโอกาสที่จะได้เคลื่อนไหวร่างกายอย่างพอเพียง ทำให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ เช่น โรคหัวใจขาดเลือด โรคความดันโลหิตสูง โรคอ้วน โรคเบาหวาน เป็นต้น โรคเหล่านี้เป็นสาเหตุการตายของคนในวันนี้ และทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ถ้ายังไม่เปลี่ยนวิถีชีวิต หรือปรับปรุงพฤติกรรม การออกกำลังกาย

การออกกำลังกาย ถ้าทำให้เป็นและถูกวิธีแล้วจะเป็นทั้งยาป้องกันโรค และยารักษาโรคได้ การออกกำลังกายมีคุณค่าและประโยชน์มากมาย ซึ่งสามารถแยกได้ ดังนี้

(สุกัญญา พานิชเจริญนาม, 2547, หน้า 47 – 50)

1. ด้านร่างกาย การออกกำลังกายจะทำให้อวัยวะ และระบบต่าง ๆ ของร่างกายเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น ดังนี้

1.1 ระบบกล้ามเนื้อ กล้ามเนื้อจะมีการเจริญเติบโตขึ้น โดยเส้นใยของกล้ามเนื้อจะมีขนาดโตขึ้น ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น กล้ามเนื้อจะทำงานได้นานขึ้น เนื่องจากมีการใช้ออกซิเจนน้อยกว่า ในขณะที่มีการสูบฉีดโลหิตไปเลี้ยงกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้นมีอาหารและออกซิเจนไปเลี้ยงกล้ามเนื้อมากขึ้น ในขณะที่กล้ามเนื้อได้รับการกระตุ้นจากการออกกำลังกายนั้นเซลล์กล้ามเนื้อจะมีการสลายสารบางชนิดและมีการสะสมสารที่จำเป็นสำหรับการทำงานของกล้ามเนื้อเช่น มีสารสลายไขมัน มีการสะสมไกลโคเจน อดีโนซีนไตรฟอสเฟต (ATP) ไมโอโกลบิน โฟสเฟตเซียม เป็นต้น

1.2 ระบบโครงร่าง ในขณะที่ออกกำลังกายกระดูกจะถูกดึง ถูกบีบจากแรงกล้ามเนื้อ ซึ่งจะกระตุ้นให้กระดูกมีการเจริญขึ้น ทั้งความกว้าง ความใหญ่ ความหนา และข้อต่อก็มีการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับการทำงาน

1.3 ระบบไหลเวียนเลือด การออกกำลังกายประจำจะทำให้ปริมาณเม็ดโลหิตแดงเพิ่มขึ้น ปริมาตรโลหิตเพิ่มขึ้น ช่วยให้หลอดเลือดมีความยืดหยุ่นดีขึ้น ไม่เปราะและขนส่งเลือดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ระบบหายใจ ผู้ที่ออกกำลังกายเป็นประจำ ปอดจะขยายใหญ่ขึ้น ความจุปอดจะเพิ่มขึ้น มีการแลกเปลี่ยนออกซิเจนได้ดีขึ้น ทำให้การหายใจเป็นไปอย่างประหยัด

2. ด้านจิตใจและอารมณ์ ผลการออกกำลังกายต่อจิตใจและอารมณ์ คือ ทำให้เป็นคนที่มีความบุคลิกภาพที่มั่นคง สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมและเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเมื่อเกิดความเครียดจะปรับตัวได้ดีกว่าและเร็วกว่าคนไม่ออกกำลังกาย

3. ด้านสติปัญญา สติปัญญา คือ ความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการสร้างสรรค์ ความสามารถในการเรียนรู้ ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งผู้ที่ออกกำลังกายจะเกิดสิ่งเหล่านี้ได้ดีกว่า เนื่องจากกิจกรรมและสถานการณ์การออกกำลังกายจะมีหลากหลาย ทำให้คนได้เรียนรู้และพัฒนาความสามารถด้านต่าง ๆ ของตัวเองขึ้นเรื่อย ๆ

4. ด้านสังคม กิจกรรมการออกกำลังกายจะช่วยให้คนมีวุฒิภาวะทางสังคม มีความฉลาดทางสังคมได้ดี เพราะกิจกรรมการออกกำลังกายนอกจากจะเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมทางสังคมลักษณะของกิจกรรมจะเปิดโอกาสให้ผู้ที่มิสุขภาพดี มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมพัฒนาทักษะทางสังคมให้กับผู้ออกกำลังกายอีกด้วย

ออกกำลังกายนอกจากจะมีประโยชน์มากมายแล้ว โทษของการออกกำลังกายก็มีได้เช่นเดียวกันกับสิ่งที่เป็นประโยชน์อย่างอื่น ซึ่งจะแยกเป็นโทษจากการออกกำลังกายและโทษจากการไม่ออกกำลังกาย

โทษจากการออกกำลังกาย จะเกิดขึ้นเนื่องจากการออกกำลังกายไม่ถูกต้องไม่เหมาะสมคือ

1. ไม่ถูกต้อง คือ ออกกำลังกายผิดวิธี เช่น ท่าทางการเคลื่อนไหวที่ผิด ทำให้เกิดการบาดเจ็บกับระบบกล้ามเนื้อและข้อต่อ ออกกำลังกายไม่ถูกเวลา เช่น ออกกำลังกายกลางแจ้งหรือกลางแจ้งแดดช่วงเวลา 10.00 -14.00 น. ซึ่งจะเป็นโทษต่อผิวหนัง ทั้งการไหม้และการเป็นมะเร็งผิวหนังเป็นต้น

2. ไม่เหมาะสม คือ ไม่เหมาะสมกับสภาพร่างกาย ไม่เหมาะสมกับอายุ เช่น คนที่เป็นโรคหัวใจจะต้องออกกำลังกายให้พอดี พอเหมาะ จึงจะไม่เกิดอันตราย ผู้สูงอายุจะต้องเลือกกิจกรรมการออกกำลังกายที่ไม่เสี่ยงต่อการทำงานของหัวใจ ไม่เสี่ยงต่อกระดูกหัก

โทษจากการไม่ออกกำลังกาย มีดังนี้

1. กระดูกเปราะ การขาดการออกกำลังกาย ทำให้กระดูกและข้อต่อต่าง ๆ ใช้งานน้อย จึงมีโอกาสเสื่อมได้เร็ว โดยเฉพาะที่เอวและเข่า ข้อต่อและมีการอักเสบ และมีหินปูนเกาะทำให้เกิดการติดขัด และเจ็บปวดเมื่อมีการเคลื่อนไหว นอกจากนั้นการที่กระดูกไม่ได้ทำงาน หินปูนจะเคลื่อนย้ายออกจากกระดูก ทำให้กระดูกบางลง เปราะแตกหักง่าย

2. ระบบประสาทเสียคุณภาพ ปกติการทำงานของอวัยวะภายในจะอยู่ภายใต้การควบคุมของระบบประสาทเสรี Parenthetic และ Sympathetic ซึ่งทำงานเหนียวรั้งซึ่งกันและกันอย่างสมดุล การไม่ออกกำลังกายจะทำให้การทำงานของระบบประสาทเสรีขาดความสมดุล เป็นผลให้เกิดความผิดปกติในการทำงานของอวัยวะภายใน เช่น ระบบทางเดินอาหาร จะมีอาการท้องอืด อาหารไม่ย่อย ท้องผูก และมีอาการของโรคทางระบบประสาทอื่น ๆ เช่น เป็นลมง่าย เหงื่อออกตามมือตามเท้า ใจสั่น นอนไม่หลับ

3. โรคหลอดเลือดหัวใจเสื่อมสภาพ การขาดการออกกำลังกายประกอบกับปัจจัยอื่น เช่น กินอาหารเกิน ความเครียดทางจิตใจ การสูบบุหรี่มาก ฯลฯ ทำให้หลอดเลือดต่าง ๆ เสียความยืดหยุ่นและมีธาตุหินปูน ไชมันไปพอกพูนทำให้หลอดเลือดตีบแคบและเกิดการอุดตันได้ง่าย โดยเฉพาะที่หัวใจ อาการของโรคนี้ขึ้นอยู่กับสภาพและตำแหน่งของหลอดเลือดที่ถูกอุดตัน ในขั้นที่เป็นน้อยอาจมีอาการเพียงเจ็บแน่นหน้าอกระยะสั้นเป็นครั้งคราว แต่ในขั้นนี้เป็นมากจะมีอาการเจ็บแน่นอยู่นานหรือเกิดการหัวใจวายอย่างปัจจุบันได้

4. โรคอ้วนจากการขาดการออกกำลังกาย ทำให้การเผาผลาญอาหารเป็นพลังงานน้อยลงจึงมีการสะสมอาหารส่วนเกินไว้ในสภาพไขมัน การมีไขมันเกินถึง 15 เปอร์เซ็นต์ของน้ำหนักตัวที่ควรเป็นถือได้ว่าเป็นโรค แต่อาการของโรคจะแสดงออกมาในระบบต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น ระบบการเคลื่อนไหว มีการติดขัดไม่คล่องตัว ยิ่งไปกว่านั้นความอ้วนยังเป็นสาเหตุประกอบของโรคอื่น ๆ อีกมาก เช่น เบาหวาน

5. ทำให้กล้ามเนื้อลีบ มีกำลังน้อย เกิดการช้ำตยอกและปวดกล้ามเนื้อได้ง่าย

6. โรคความดันโลหิตสูง จากสภาพของหลอดเลือดทั่วไปที่มีการเสื่อม ประกอบกับสภาวะทางจิตใจ และการเสียคุณภาพของระบบประสาท อันเนื่องมาจากการขาดการออกกำลังกายผู้ที่ขาดการออกกำลังกายจะมีโอกาสเป็นโรคความดันโลหิตสูงได้มากกว่าผู้ที่ออกกำลังกายเป็นประจำ

ประเภทของการออกกำลังกาย

การออกกำลังกายสามารถแบ่งออกได้เป็น 7 ประเภทด้วยกัน

คือ (สุกัญญา พานิชเจริญนาม, 2547, หน้า 52 – 53)

1. การบริหารด้วยมือเปล่า (calisthenics exercise) ใช้กระตุ้นร่างกายก่อนประกอบกิจกรรมออกกำลังกาย

2. การบริหารแบบยืด-เหยียด (stretching exercise) เพื่อให้ข้อต่อมีความตึงอยู่ระยะหนึ่งควรทำก่อน และหลังการออกกำลังกาย

3. การออกกำลังกายแบบไอโซเมตริก (isometric exercise) เป็นการออกกำลังกาย โดยไม่มีการเคลื่อนไหวส่วนใด ๆ ของร่างกาย ได้แก่ การเกร็งกล้ามเนื้อมัดใดมัดหนึ่งหรือกลุ่มใด กลุ่มหนึ่งสักครู่แล้วคลายแล้วเกร็งใหม่ ทำสลับกันหรือออกแรงดึงดันวัตถุที่ไม่เคลื่อนไหว เช่น การดันกำแพง วงกบบานประตู หรือพยายามยกเก้าอี้ที่เรา นั่งอยู่ เป็นต้น อันทำให้กล้ามเนื้อ แข็งแรงขึ้นจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความแข็งแรงพบว่า การเกร็งกล้ามเนื้อด้วยกำลัง 2 ใน 3 ของกำลังสูงสุดเป็นเวลา 6 นาที โดยทำเพียงวันละครั้งจะช่วยให้กล้ามเนื้อแข็งแรงได้

4. การออกกำลังกายแบบไอโซโทนิค (isotonic exercise) เป็นการออกกำลังกายต่อสู ้กับแรงต้านทานโดยกล้ามเนื้อมีการหดตัวด้วย ซึ่งหมายถึง มีการเคลื่อนไหวข้อต่อหรือแขนขาด้วย ได้แก่ การยกสิ่งของขึ้นวางลง การออกกำลังกายแบบนี้เป็นการบริหารกล้ามเนื้อมัดต่าง ๆ โดยต่าง ทำให้กล้ามเนื้อโตขึ้น แข็งแรงขึ้น

5. การออกกำลังกายแบบไอโซคิเนติก (isokinetic exercise) เป็นการออกกำลังกาย โดยให้ร่างกายต่อสู้กับแรงต้านทานด้วยความเร็วคงที่ นับเป็นการออกกำลังกายแบบใหม่ด้วยการ ประดิษฐ์เครื่องมือออกกำลังกายที่ทันสมัย ผูกกับเครื่องมือคอมพิวเตอร์ คล้ายกับการออก กำลังกายแบบไอโซโทนิค แต่การออกแรงต่อเครื่องมือที่สร้างขึ้นมาไม่ว่าดึงออกหรือเข้ายกขึ้นวาง ลงต้องออกแรงเท่ากันเสมอ อีกเครื่องมือหนึ่ง ได้แก่ ลูกกล ผู้เดินหรือวิ่งสวนทางกับสายพานที่เคลื่อน เข้ามาด้วยความเร็วสม่ำเสมอ มีกลไกปรับระดับความเร็วได้ มีการติดตั้งอุปกรณ์การวัดการเต้นของ หัวใจด้วย

6. การออกกำลังกายแบบไม่ใช้ออกซิเจน (anaerobic exercise) เป็นการใช้อพลังงานจาก สารพลังงานหรือ ATP ที่สะสมอยู่ในเซลล์กล้ามเนื้อ ได้แก่ ร่างกายไม่ใช้ออกซิเจนเลย นักกีฬา เหล่านี้ได้รับการฝึกจนกระทั่งภาวะร่างกายมีความสามารถเป็นหนี้ออกซิเจน (oxygen debt) ได้

7. การออกกำลังกายแบบใช้ออกซิเจน (aerobic exercise) มักเรียกทับศัพท์ว่า การออก กำลังกายแบบแอโรบิก เป็นการออกกำลังกายที่ทำให้ร่างกายเพิ่มพูนความสามารถในการรับ ออกซิเจน ทำให้ได้บริหารหัวใจและปอดเป็นเวลานาน พอที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็น ประโยชน์ขึ้นภายในร่างกายด้วยความเร็วปานกลางในระยะเวลาอย่างน้อย 10 นาที ร่างกาย จะหายใจเอาออกซิเจนไปใช้ในการสร้างพลังงานเพิ่มขึ้นกว่าระดับปกติมาก ทำให้ระบบหายใจและ ระบบไหลเวียนของเลือดทำงานมากชั่วระยะเวลาหนึ่ง ก่อให้เกิดความทนทานของระบบไหลเวียน โลหิต การออกกำลังกายแบบแอโรบิก ได้แก่ ว่ายน้ำ วิ่ง ถีบจักรยาน เดินเร็ว เต้นแอโรบิก กระโดดเชือก ระเบิดเชือก วิ่งอยู่กับที่ เป็นต้น ซึ่งถือว่าการออกกำลังกายแบบแอโรบิกเป็นประโยชน์ต่อ สุขภาพมากที่สุด

7. การเต้นแอโรบิก

การเต้นแอโรบิก เป็นกิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอีกวิธีหนึ่ง ที่ได้รับความนิยมมากในกลุ่มผู้หญิงการเต้นแอโรบิก ซึ่งเป็นกิจกรรมการออกกำลังกายที่ผสมผสานกันระหว่างท่าบริหารกายด้วยมือเปล่า (callisthenic exercise) ท่าการเคลื่อนไหวพื้นฐาน (basic movement) และท่าการเต้นรำแบบต่าง ๆ มาประกอบเข้ากับจังหวะดนตรี ทำให้เกิดความสนุกสนานร่าเริง สามารถควบคุมความหนักของการออกกำลังกายด้วยท่าทางการเต้นและจังหวะดนตรี ซึ่งในปี ค.ศ. 1971 Jacky Sorensen ชาวอเมริกัน ได้ทำการพัฒนาการเต้นแอโรบิกขึ้น ซึ่งเป็นกิจกรรมการออกกำลังกายที่สนุกสนาน และมีประโยชน์ (สุกัญญา พานิชเจริญนาม, 2547, หน้า 60-64)

การเต้นแอโรบิกในประเทศไทย

กิจกรรมการเต้นแอโรบิกในประเทศไทยได้เริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2526 โดย อาจารย์สุกัญญา พานิชเจริญนามโดยได้มีการพัฒนากิจกรรมการเคลื่อนไหวแบบ Slimnastic (Slim+Gymnastic) ให้เป็นไปในรูปแบบของการเต้นแอโรบิกเหมือนสากลนิยม โดยได้ทำการสอน และจัดอบรมให้กับผู้สนใจ ตลอดจนลูกศิษย์ให้นำไปเผยแพร่ทั่วประเทศ ซึ่งในปัจจุบันกิจกรรมการเต้นแอโรบิกเป็นกิจกรรมที่นิยมแพร่หลาย และมีการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรพลศึกษา ระดับมัธยมและอุดมศึกษาในส่วนภาคเอกชนก็ได้เปิดบริการให้ประชาชนทั่วไปเข้าฝึกร่างกายด้วย เพื่อให้มีสุขภาพสมรรถภาพและรูปร่างที่ดี

หลักสำคัญในการเต้นแอโรบิก

ควรวีตหลัก F F I T T

1. F = Fun (ความสนุกสนาน ทำหายความสามารถ)

การเต้นแอโรบิกต้องมีความสนุกสนาน ทำหายความสามารถ มีความหลากหลาย เหมาะสมกับเพศ วัย และระดับความสามารถของแต่ละบุคคล

2. F = Frequency (ความบ่อย)

ความบ่อยของการฝึกที่ให้ผลดีที่สุดควรวีต 3 ครั้งต่อสัปดาห์โดยจัดโปรแกรมการฝึกวันเว้นวันค่อนข้างดีที่สุด เพราะร่างกายจะได้มีความตื่นตัวอยู่เสมอตลอดสัปดาห์ ได้มีการศึกษาพบว่า การฝึกเกิน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ไม่ให้ผลดีกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์มากนักและถ้าฝึกถึง 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ก็เสี่ยงต่อการบาดเจ็บมากขึ้น

2.1 ถ้าเต้นแอโรบิก 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ทำให้ระบบการไหลเวียนโลหิตดีขึ้น และคงสภาพความสามารถของร่างกาย

2.2 ถ้าเต้นแอโรบิก 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ร่างกายจะมีการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของร่างกาย เช่น การพัฒนาระบบการไหลเวียนของโลหิต ระบบหลอดเลือดมีความยืดหยุ่น ระดับโคเลสเตอรอล ลดลง เป็นต้น

3. I = Intensity (ความหนัก)

ความหนัก (intensity) ปัจจัยที่ใช้กำหนดความหนักในการฝึก คือ ความเร็วของจังหวะเพลงและความแรงของลีลาการเคลื่อนไหว โดยใช้เวลาในการเต้นประมาณ 15-20 นาที โดยช่วงนี้จะเป็นการฝึกในจังหวะเร็วปานกลางสลับกับจังหวะช้า ในขณะที่ฝึกผู้ฝึกต้องทำด้วยความหนักแน่นจริงจัง เพื่อกระตุ้นให้หัวใจทำงานหนักเป็น 70% ของความสามารถสูงสุดที่หัวใจทำงานได้เพื่อให้เกิดผลดีต่อสุขภาพ ซึ่งในจังหวะที่เร็วมักจะมีการวิ่งอยู่กับที่หรือการกระโดดควบคู่ไปด้วย การเต้นแอโรบิกในระยะอบอุ่นร่างกายนิยมใช้เพลงช้าประมาณ 80-100 จังหวะต่อนาที แล้วจึงเปลี่ยนเป็นเพลงเร็วถึงขั้นสูงสุดประมาณ 140-150 นาที จากการศึกษาของ นายแพทย์ชิตพงษ์ ไชยวสุ พบว่าการใช้เพลงที่เร็วกว่า 150 จังหวะต่อนาที เป็นเพลงที่ไม่เหมาะต่อการบริหารเพราะทำให้ต้องเคลื่อนไหวเร็วเกินไป และอาจเป็นอันตรายต่อผู้ฝึกได้ความหนักของการออกกำลังกายหรือความเหนื่อย สามารถวัดได้โดยใช้อัตราการเต้นของหัวใจ หรือ อัตราการเต้นของชีพจร เป็นตัวบ่งชี้ ความหนักที่เหมาะสมในการออกกำลังกายอยู่ระหว่าง 60 – 85 % ของอัตราการเต้นของหัวใจสูงสุด

4. T = Time (ระยะเวลา)

ระยะเวลาที่เหมาะสมในการออกกำลังกาย คือ 15 – 60 นาที และขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคล ในแต่ละครั้งของการฝึกมีผลต่อความสามารถทางแอโรบิกอยู่ไม่น้อย เพราะเวลาจะเป็นเครื่องกำหนดจำนวนงาน ส่วนมากจะใช้เวลาประมาณ 15-30 นาที ในทางปฏิบัติกำหนดง่าย ๆ โดยการใช้เพลงที่มีความเร็ว 120-150 จังหวะต่อนาที และใช้ประมาณ 5-6 เพลง

4.1 ถ้าต้องการให้หัวใจแข็งแรง ควรออกกำลังกาย 10 -20 นาที ความหนัก 70 – 85 % ของอัตราการเต้นของหัวใจสูงสุด

4.2 ถ้าต้องการลดไขมันใต้ผิวหนัง หรือไขมันในเส้นเลือด ควรออกกำลังกาย 30 – 45 นาที ความหนัก 60 – 65 % ของอัตราการเต้นของหัวใจสูงสุด

5. T = Type (ชนิดของการออกกำลังกาย)

การออกกำลังกายแบบแอโรบิกมีหลายอย่างด้วยกัน เช่น การวิ่งเหยาะ (Jogging) การเดินเร็ว การขี่จักรยาน การว่ายน้ำ เป็นต้น

ประโยชน์ของการออกกำลังกายแบบแอโรบิก

1. ประโยชน์ทางสรีรวิทยา (physiological benefits)

- 1.1 เพิ่มประสิทธิภาพของระบบไหลเวียนโลหิต และระบบการหายใจ
- 1.2 เพิ่มปริมาณการเผาผลาญไขมันได้ผิวหนัง ร่างกายได้สัดส่วน และกล้ามเนื้อกระชับมากขึ้น และถ้าควบคุมอาหารควบคู่ไปด้วยจะช่วยลดน้ำหนักได้
- 1.3 ร่างกายฟื้นตัวหลังการออกกำลังกายเร็วขึ้น มีการเผาผลาญน้ำตาลได้ดีขึ้น และมากขึ้นทำให้มีพลังงานสำรองมากขึ้น
- 1.4 ร่างกายมีความอ่อนตัว กล้ามเนื้อมีความยืดหยุ่นมากขึ้น ทำให้ลดการบาดเจ็บจากการทำงาน และการบาดเจ็บจากการออกกำลังกายได้
- 1.5 เพิ่มปริมาณ HDL โคเลสเตอรอลที่มีประโยชน์ เพิ่มความสามารถในการเผาผลาญและการใช้พลังงานในร่างกาย ลดปริมาณ LDL และ VLDL โคเลสเตอรอลที่เลว ทำให้ลดอัตราการเสี่ยงต่อการเกิดการแข็งตัวของหลอดเลือด เพิ่มอัตราการเผาผลาญไขมันในเส้นเลือด และรักษาระดับแคลเซียมในกระดูก
- 1.6 เพิ่มขนาดกล้ามเนื้อ ทำให้มีความแข็งแรงมากขึ้น ทำงานได้หนัก และนานขึ้น
- 1.7 พัฒนาการประสานสัมพันธ์ การทรงตัว การเคลื่อนไหวประกอบดนตรี

2. ประโยชน์ทางจิตวิทยา (psychological benefits)

- 2.1 ลดความเครียด มีสมาธิและรู้สึกผ่อนคลาย
- 2.2 รับรู้เกี่ยวกับตนเองด้านความสามารถ ความเชื่อมั่นและกล้าแสดงออกมากขึ้น
- 2.3 รู้สึกสนุกสนาน มีแรงจูงใจทำให้ออกกำลังกายได้นาน
- 2.4 มีทัศนคติที่ดีในการออกกำลังกาย

3. ประโยชน์ทางสังคม (social benefits)

- 3.1 มีการสังคมกับผู้อื่น ได้พบเพื่อนใหม่ มีสังคมใหม่
- 3.2 มีการเคลื่อนไหวคล่องแคล่ว มีความมั่นใจในการเข้าสังคมมากขึ้น
- 3.3 มีรูปร่างที่ดี ทำให้มีความกล้าและเชื่อมั่นที่จะเข้าสังคมมากขึ้น

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิจัยในประเทศ

จีราพร วีระหงษ์ (2538 , บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน พบว่าในด้านสาธารณูปโภค 4 งาน ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจระดับค่อนข้างสูงทุกด้านคือ งานปกครอง งานรักษาความสะอาด งานโยธา งานอนามัยตามลำดับ

จุฑารัตน์ สุภาโษษฐ์ (2538 , บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชน ต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดุสิตพบว่าประชาชนในเขตดุสิตที่มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับกลางจะพึงพอใจมากกว่าผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับล่างในทุกกลุ่มงาน ยกเว้น การบริการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของการสัญจรบนทางเท้าที่ผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับล่างพึงพอใจมากกว่าผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับกลางเช่นเดียวกับงานปกครอง

ชาติชาย เทพแบ่ง (2538 , บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณี การให้บริการชาวสารการท่องเที่ยว สำนักงานใหญ่ (แมนส์รี) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการชาวสารการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ด้านข้อมูลข่าวสารชาวสาร (Brochure) นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพอใจข้อมูลราคาค่าที่ระลึกในระดับพอใช้ ด้านสถานที่ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพอใจในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการในระดับพอใช้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพอใจในทุกๆ ด้านระดับดีมาก สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศปัจจัยด้านจำนวนครั้งที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกล่าวคือ เดินทางเข้ามาบ่อยครั้งจะมีความพอใจในการบริการสูง ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทย การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพอใจ การศึกษาต่ำมีความพอใจในการบริการสูง อายุมีความสัมพันธ์กับความพอใจ อายุน้อยมีความพอใจในการบริการสูงกว่าอายุมาก

ทองคำ ลาภิกานนท์ (2538 , บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองแขม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและบริการเฉพาะด้าน เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน การจดทะเบียนสมรส ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนเกือบทั้งหมดมีความ

พึงพอใจต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานเขตหนองแขมทั้ง 2 ด้าน ในภาพรวมร้อยละ 81.0 โดยแยกเป็นความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการเฉพาะด้าน ร้อยละ 84.0 ในส่วนของงานด้านสาธารณูปโภค 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจถึง 3 งาน คือ งานปกครอง งานรักษาความสะอาด และ งานอนามัย (ร้อยละ 77.8, 74.5 และ 53.1 ตามลำดับ) งานที่ไม่พึงพอใจ คือ งานโยธา (ร้อยละ 48.5) ส่วนงานด้านบริการเฉพาะด้านทั้ง 4 งาน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจทั้งหมด คือ งานทะเบียน งานโยธา งานรายได้ และงานอนามัย (ร้อยละ 97.0, 89.0, 82.0 และ 76.0 ตามลำดับ) จากการตอบแบบสำรวจของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตนั้นยังมีส่วนที่ไม่พึงพอใจ บอกลักษณะของความไม่พึงพอใจ คือ ด้านระบบการให้บริการไม่มีความเพียงพอทั่วถึงของการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ไม่มีความสะดวกในการขอรับบริการ ไม่มีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง และไม่มีความปลอดภัยในการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการตามสถานภาพทางเศรษฐกิจ พบว่า ผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับกลาง และระดับล่างในระดับแขวง พบว่า แขวงหนองแขมไม่มีความพึงพอใจในด้านการบริการเกือบทุกงาน

สำรวจ เกษกุล (2538 , บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภออุษุธร จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการของสำนักทะเบียนอำเภออุษุธร จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกตามองค์ประกอบ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดรองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการตามลำดับ และด้านสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จิรภรณ์ ศิริประเสริฐ (2526 , ง-๑) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการและการจัดบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างประชากรในมหาวิทยาลัย จำนวน 12 มหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นบุคคลที่ทำงานในมหาวิทยาลัย 720 ชุด ได้นับแบบสอบถาม คืนมา 579 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.42 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัย มีความต้องการบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ ต้องการสถานที่ออกกำลังกายตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม อยู่ใกล้ไปมาสะดวก สถานที่ออกกำลังกายที่มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่มาตรฐานอุปกรณ์พลศึกษามีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ สถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งตัว และทำ

ความสะอาดร่างกายอย่างเพียงพอ ถูกสุขลักษณะ อุปกรณ์พลศึกษาที่เพียงพอตามสัดส่วนกับจำนวนผู้ใช้บริการและสถานที่ออกกำลังกายเพียงพอตามสัดส่วนกับจำนวนผู้ใช้บริการ

2. ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย ได้แก่ ความต้องการกิจกรรมประเภทว่ายน้ำ แบดมินตัน กายบริหาร เทนนิส และเทเบิลเทนนิส

3. ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกาย ได้แก่ ความต้องการอุปกรณ์ที่ใช้ในการทดสอบสมรรถภาพทางกายมีเพียงพอและได้มาตรฐาน เช่น เครื่องวัดความจุปอด ม้าก้าวขึ้นขึ้น-ลง เบาะกันสะเทือน ที่วัดแรงบีบมือ เครื่องตรวจหัวใจ เครื่องตรวจความดัน เครื่องตรวจไขมัน เป็นต้น สถานที่สำหรับฝึกกิจกรรมสร้างเสริมสมรรถภาพทางกายและห้องทดสอบสมรรถภาพทางกาย

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ ความต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบุคลิกภาพที่ดี มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ รู้หลักและวิธีสอนที่ถูกต้องเหมาะสมที่มีความรู้ความเข้าใจวิธีการจัดและดำเนินการด้านพลศึกษา และสามารถเลือกกิจกรรมได้เหมาะสม

5. ด้านวิชาการ ได้แก่ ต้องการความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและทักษะการออกกำลังกาย หนังสือตำรา เอกสาร หรือคู่มือเกี่ยวกับหลักการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เพื่อให้สมาชิกได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ โดยทั่วถึงกัน มีภาพยนตร์หรือเทปโทรทัศน์เกี่ยวกับกีฬา และจัดให้สมาชิกได้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้รักษา และเลือกอุปกรณ์และสิ่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยจัดให้ 1-2 ครั้งต่อปี ซึ่งสอดคล้องกับปริมาณความต้องการของบุคลากรที่ต้องให้มหาวิทยาลัยจัดให้ การเปรียบเทียบความต้องการบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพระหว่างบุคลากรชายและหญิง ปรากฏว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้น ความต้องการด้านช่วงเวลาในการ ออกกำลังกายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

กวิน ศชนธ์เดชา (2529 , บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความต้องการการบริหารเกี่ยวกับการออกกำลังกายของประชาชนในหมู่บ้านเป้าหมาย จังหวัดชุมพร โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการ การบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกายของประชาชนในหมู่บ้านเป้าหมาย จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการให้โรงเรียนของหมู่บ้านเป็นสถานที่ในการจัดกิจกรรมการออกกำลังกาย ให้มีสถานที่สำหรับออกกำลังกายได้หลายทางและมีอุปกรณ์กีฬาที่ใช้ในการออกกำลังกายอย่างเพียงพอ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องการให้จัดเจ้าหน้าที่ที่เบิกจ่ายอุปกรณ์ที่ใช้ในการออกกำลังกายให้มีผู้สอนที่มีความสามารถ และความชำนาญหลายอย่างในกิจกรรมการ

ออกกำลังกายและให้มีคณะกรรมการชุดหนึ่งประกอบด้วยประชาชนในหมู่บ้านเป็นผู้ดำเนินงานเกี่ยวกับการออกกำลังกาย

3. ด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ต้องการให้จัดบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกาย เฉพาะในวันหยุดราชการสัปดาห์ละ 1-2 วัน วันละ 1-2 ชั่วโมง ระยะเวลา 16.00 -18.00 น.

4. ด้านรูปแบบของการจัดกิจกรรมการออกกำลังกาย กิจกรรมที่จัดต้องการให้เป็นกิจกรรมที่ไม่ต้องการใช้เวลามาก ไม่เสียค่าใช้จ่ายมาก และเป็นกิจกรรมที่ประชาชนสามารถเข้าร่วมได้โดยไม่ต้องมีความสามารถมาก ให้มีการเล่นเกมและกีฬาพื้นเมืองสำหรับประชาชนในหมู่บ้านใกล้เคียงในวันสำคัญต่าง ๆ

5. ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย ต้องการกิจกรรมกายบริหารกีฬาพื้นเมือง ฟุตบอล ตะกร้อ และการเดินออกกำลังกาย

6. ด้านการทดสอบสมรรถภาพ ต้องการให้มีการทดสอบสมรรถภาพทางกาย สำหรับประชาชนเป็นประจำทุกปี ให้มีสถานที่สำหรับฝึกกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย และให้มีการติดต่อกับหน่วยงานทางด้านกีฬามาทดสอบสมรรถภาพทางกายให้ประชาชน

7. ด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย ต้องการให้จัดจากภาพยนตร์หรือเทป โทรทัศน์ เกี่ยวกับกีฬาและการออกกำลังกายแบบต่าง ๆ ให้ชมเป็นครั้งคราว ให้ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์ และให้มีการประกาศชักชวนให้ประชาชนเห็นคุณค่าและเข้าร่วมการออกกำลังกายที่จัดขึ้น

เพชรรัตน์ หิรัญชาติ (2529 , บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการการจัดบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพและสมรรถภาพทางกายของบุคลากรในหน่วยงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของหน่วยงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความต้องการการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและสมรรถภาพทางกาย ด้าน ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านผู้ให้บริการออกกำลังกาย ได้แก่ ความต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่าย ความต้องการบุคลากรที่มารยาทเรียบร้อย มีน้ำใจนักกีฬา มีศีลธรรมจรรยาสูง อารมณ์มั่นคงและประพฤติดี ความต้องการบุคลากรเป็นผู้มีบุคลิกที่ดี มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ทั้งร่างกายและจิตใจ

2. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความต้องการสถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งกายและทำความสะอาดร่างกายอย่างเพียงพอ และถูกสุขลักษณะ ความ

ต้องการสถานที่ออกกำลังกายของบุคลากรควรแยกเป็นสัดส่วน เช่น สนามบาสเกตบอล สนาม แบดมินตัน

3. ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกาย ได้แก่ ความต้องการจัดกิจกรรมตรวจโรคด้วย เอ็กซเรย์ (X-ray) เป็นประจำทุกปี ความต้องการความรู้เกี่ยวกับโภชนาการ หลักการปฐมพยาบาลและความปลอดภัย ความต้องการสถานที่สำหรับฝึกกิจกรรมสร้างเสริมสมรรถภาพ

4. ด้านวิชาการ ได้แก่ ความต้องการความรู้เกี่ยวกับโภชนาการ หลักการปฐมพยาบาล และความปลอดภัย ความต้องการความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและทักษะการออกกำลังกาย

5. ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย ได้แก่ วายน้ำ แบดมินตัน ศิลปป้องกันตัว

6. ด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ได้แก่ ต้องการออกกำลังกายวันเสาร์ วันอาทิตย์ และต้องการออกกำลังกายช่วงเวลา 16.00-18.00, 18.00-20.00 น. ของทุกวัน เกี่ยวกับความต้องการรูปแบบของกิจกรรมที่ให้จัดบริการด้านการออกกำลังกาย มีความต้องการทุกรูปแบบ กิจกรรม โดยจัด 1-2 ครั้ง ภายใน 1 ปี นอกจากกิจกรรมกายบริหาร และกิจกรรมเข้าจังหวะ 6 ครั้งขึ้นไป ภายใน 1 ปี

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปรากฏว่าบุคลากรทั้ง 10 ประเภทของหน่วยงาน เอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความต้องการการบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพ และสมรรถภาพทางกายทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุปราณี ขวัญบุญจันทร์ (2534 , บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการบริการการออกกำลังกายของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ผลการศึกษา ปรากฏว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร มีความต้องการบริการการออกกำลังกายในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความต้องการสถานที่ออกกำลังกาย ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม อยู่ใกล้ไปมาสะดวก อุปกรณ์พลศึกษาที่เพียงพอตามสัดส่วนกับจำนวนผู้ใช้บริการ และอุปกรณ์กีฬาที่มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

2. ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย ได้แก่ ต้องการกิจกรรมประเภทเทเบิลเทนนิส วายน้ำ แบดมินตัน ลีลาศ กายบริหาร เทนนิส และกิจกรรมเข้าจังหวะ

3. ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกาย ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้ในการทดสอบสมรรถภาพทางกาย มีเพียงพอและได้มาตรฐาน มีการทดสอบสมรรถภาพทางกายของบุคลากรเป็นประจำ และสถานที่สำหรับฝึกกิจกรรมสร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ ความต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกภาพที่ดี มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ

5. ด้านวิชาการ ได้แก่ ต้องการหนังสือ ตำรา เอกสาร หรือคู่มือเกี่ยวกับการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพ เพื่อสมาชิกได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอโดยทั่วถึงกัน สมาชิกมีการประเมินผลการออกกำลังกายของตนเองเป็นประจำ เพื่อจะได้หาทางปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไปและมีภาพยนตร์หรือเทปโทรทัศน์เกี่ยวกับกีฬาเสมอ ๆ

6. ด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ได้แก่ ต้องการออกกำลังกายในเสาร์ วันอาทิตย์ และวันศุกร์ ในวันธรรมดาต้องการออกกำลังกายในช่วงเวลา 16.30-18.30 น. และวันเสาร์ วันอาทิตย์ ต้องการออกกำลังกายในช่วงเวลา 08.00-10.00 น. และ 16.30-18.30 น.

7. การเปรียบเทียบความต้องการบริการออกกำลังกายรวมทั้ง 5 ด้าน คือ สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมการออกกำลังกาย การทดสอบสมรรถภาพทางกาย บุคลากรผู้ให้บริการและวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ระหว่างบุคคลชายกับหญิง ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. การเปรียบเทียบความต้องการบริการการออกกำลังกายรวมทั้ง 5 ด้าน คือ สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมการออกกำลังกาย การทดสอบสมรรถภาพทางกาย บุคลากรผู้ให้บริการและวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ระหว่างบุคคลชายกับหญิง ปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. การเปรียบเทียบความต้องการบริการการออกกำลังกายรวมทั้ง 5 ด้านคือ สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมการออกกำลังกาย การทดสอบสมรรถภาพทางกาย บุคลากรผู้ให้บริการ และวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร จำแนกตามอายุ ปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนำผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความแตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี 31-40 ปี และ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความแตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ควรมีหน่วยงานใหม่ขึ้นมารับผิดชอบการจัดและการให้บริการการออกกำลังกาย โดยหน่วยงานใหม่นี้จะเปิดรับบุคลากรให้เป็นสมาชิก และเก็บเงินจากสมาชิก นอกจากนั้นต้องมีหน้าที่ดูแลรักษาสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกและควรจะต้องมีครูฝึกที่ชำนาญ เพื่อที่จะได้คอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือการออกกำลังกายของสมาชิก

เยาวณี ผจญ (2534 , หน้า 66-68) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการการออกกำลังกายของข้าราชการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า

1. สถานภาพของข้าราชการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.1 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 25.1 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.4 การศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี ร้อยละ 45.7 รองลงมา ต่ำกว่า อนุปริญญา ร้อยละ 33.4 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว ร้อยละ 60 รองลงมาเป็นโสด ร้อยละ 36.3 ที่พักส่วนใหญ่อยู่ในเขตเทศบาลหรือสุขาภิบาล ร้อยละ 69.2 ส่วนใหญ่ ร้อยละ 78.9 ไม่มีโรคประจำตัว ส่วนใหญ่ไม่มีงานพิเศษ อื่น ๆ นอกจากรับราชการ ร้อยละ 84.3 สถานที่ออกกำลังกายส่วนใหญ่มีอยู่ใกล้บ้าน ร้อยละ 31 รองลงมา มีอยู่ใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 20.9 ข้าราชการส่วนใหญ่ทำงานในกระทรวงมหาดไทย ร้อยละ 16.4 รองลงมาเป็นกระทรวงการคลัง ร้อยละ 13.9

2. ความต้องการการออกกำลังกายของข้าราชการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีดังนี้

2.1 ด้านช่วงวันและเวลาในการออกกำลังกาย ข้าราชการมีความต้องการอยู่ในระดับมากช่วงเวลาเย็นหลังเลิกงาน ช่วงเวลาเย็นของวันเสาร์-วันอาทิตย์ และวันหยุดราชการ ความต้องการในระดับน้อย คือ เวลาเช้าของวันธรรมดา ช่วงเวลาเช้าของวันเสาร์-อาทิตย์ ระดับความต้องการน้อยที่สุดคือ ช่วงกลางวันของวันเสาร์- อาทิตย์ เวลากลางวันของวันธรรมดา และช่วงพักกลางวัน (พักรับประทานอาหาร ของวันธรรมดา)

2.2. ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย ข้าราชการมีความต้องการระดับมาก คือ การวิ่ง การเดิน ความต้องการในระดับน้อยคือ กิจกรรมเข้าจังหวะ ลีลาศ เปตอง เทเบิลเทนนิส บาสเกตบอล ฟุตบอล วอลเลย์บอล แบดมินตัน วายน้ำ ตะกร้อ ฝึกจักรยานกล และต้องการระดับน้อยที่สุดคือ รำมวยจีน โยคะ ยกน้ำหนัก

2.3 ด้านวิชาการ (ความรู้ในการออกกำลังกาย) ข้าราชการมีความต้องการในระดับมากทุกข้อได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับพัฒนาการด้านสรีระ รูปร่าง ท่าทางในการเคลื่อนไหว ความรู้เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพด้านโภชนาการ การพักผ่อน กิจกรรมนันทนาการและความปลอดภัย มีการจัดฉายภาพยนตร์และเทปโทรทัศน์ เกี่ยวกับด้านการออกกำลังกาย มีเอกสารให้ความรู้หรือหนังสือคู่มือเกี่ยวกับการออกกำลังกายที่อ่านเข้าใจง่าย มีการเผยแพร่ข่าวสารและจัดนิทรรศการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มีบริการรับปรึกษาทางวิชาการเกี่ยวกับการ

ออกกำลังกายแก่ข้าราชการ มีการทดสอบสมรรถภาพทางกาย มีการประเมินผลด้านสมรรถภาพหลังการฝึก

2.4 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกข้าราชการมีความต้องการในระดับมากได้แก่ มีสวนสุขภาพไว้สำหรับพักผ่อนมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการออกกำลังกายที่ทันสมัย ได้มาตรฐานและเพียงพอ มีน้ำดื่ม น้ำเย็นไว้บริการด้วยมีศูนย์สุขภาพสำหรับบุคลากรและข้าราชการ โดยเฉพาะมีสถานที่สำหรับพักผ่อนหลังจากออกกำลังกาย มีสถานที่ออกกำลังกายภายในบริเวณบ้าน มีห้องปฐมพยาบาลพร้อมอุปกรณ์ไว้บริการ มีสถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งกายและห้องอาบน้ำที่ถูกละอองน้ำ มีโทรศัพท์สาธารณะไว้ใช้ตลอดเวลาการเปิดบริการ มีสถานที่ออกกำลังกายภายในสวนสาธารณะ ความต้องการในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ออกกำลังกายบริเวณที่ทำงาน มีสถานที่ออกกำลังกายภายในสถานบริหารร่างกาย

2.5 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ข้าราชการมีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน บุคลากรที่ให้บริการดูแลรักษาความปลอดภัยแก่ผู้มาใช้บริการและทรัพย์สินมีบุคลากรที่สามารถเป็นผู้แนะนำหรือกิจกรรมกีฬาเพื่อการออกกำลังกาย และสามารถเลือกกิจกรรมที่เหมาะสมให้แก่ข้าราชการได้ มีบุคลากรคอยดูแลและช่วยเหลือ แนะนำการใช้อุปกรณ์ในขณะที่ออกกำลังกายอย่างถูกต้อง มีแพทย์ตรวจสุขภาพก่อนออกกำลังกาย

2.6 ความต้องการออกกำลังกายแต่ละด้าน พบว่าข้าราชการมีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านวิชาการ (ความรู้ในการออกกำลังกาย) ความต้องการในระดับน้อย ได้แก่ ช่วงวันเวลาในการออกกำลังกายและด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย

2.7 ผลการเปรียบเทียบความต้องการการออกกำลังกายของข้าราชการภาคตะวันออกเฉียงเหนือระหว่างข้าราชการชายและข้าราชการหญิง พบว่า ความต้องการในการออกกำลังกายไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สายันต์ ภูภาคาร (2538 , บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการในการใช้บริการการออกกำลังกายของผู้มาใช้บริการศูนย์ฝึกกีฬา การกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อทราบความต้องการ ในการใช้บริการการออกกำลังกายของผู้มาใช้บริการศูนย์ฝึก การกีฬาแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการด้านช่วงระยะเวลาการออกกำลังกาย ช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการ การออกกำลังกาย ที่ศูนย์ฝึกกีฬาการกีฬาแห่งประเทศไทยต้องการมากคือ ช่วงเวลา 16.00-19.00 น.
2. ความต้องการด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการต้องการให้มีแสงสว่างเพียงพอ ในสถานที่ออกกำลังกาย ส่วนความต้องการเรื่องอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง
3. ความต้องการด้านผู้ฝึกสอน ผู้มาใช้บริการมีความต้องการด้านผู้ฝึกสอนมากในด้านการแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ฝึกสอน ความสามารถในการตัดสินใจ ความสามารถในการสอนและแนะนำในการฝึก มีความสม่ำเสมอและตรงต่อเวลา มีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ เสียสละเวลาให้แก่ผู้มาใช้บริการ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการส่งเสริมการออกกำลังกายแก่ผู้มาใช้บริการ ต้องการให้จำนวนผู้ฝึกสอนเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ต้องการให้ผู้ฝึกสอนมีความสนใจและเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ และมีการสาธิตกิจกรรม ให้ผู้มาใช้บริการ
4. ความต้องการด้านการจัดการ พบว่าผู้มาใช้บริการมีความต้องการด้านการจัดการในระดับปานกลาง เช่นต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและให้คำแนะนำให้เพียงพอ ต้องการให้มีระบบเสียงตามสายที่เหมาะสม และการเรียกเก็บค่าบำรุงในอัตราที่เหมาะสม เป็นต้น

นภาพร ทวีสิน (2541 , บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัญหาการจัดการแข่งขันกีฬา วิทยาลัยพลศึกษาแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 23 พุทธศักราช 2541 มีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบปัญหา การจัดการแข่งขันกีฬาวิทยาลัยพลศึกษาแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 23 พุทธศักราช 2541 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะกรรมการจัดการแข่งขัน จำนวน 20 คน ผู้ควบคุมทีมหรือผู้ฝึกสอนจำนวน 40 คน และนักกีฬาจำนวน 418 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาด้านต่าง ๆ ที่พบมีดังนี้

1. ด้านจุดมุ่งหมาย เพื่อเป็นการเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายและจิตใจ โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ และเพื่อเป็นการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์วิชาที่พลศึกษาให้เป็นที่รู้จักแก่บุคคลทั่วไป
2. ด้านวิธีการจัดและดำเนินการแข่งขัน มีการโต้เถียงและขัดแย้งทะเลาะวิวาทของนักกีฬาหรือผู้ชม
3. ด้านช่วงเวลาและชนิดกีฬาที่ทำการแข่งขัน ช่วงเวลาในการจัดและดำเนินการแข่งขันมีน้อยและชนิดกีฬาที่บรรจุแข่งขันมีมาก
4. ด้านสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการแข่งขัน ขาดการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ที่ใช้ในการแข่งขัน และอุปกรณ์ที่ใช้ในการแข่งขันไม่ได้มาตรฐานสากล

5. ด้านที่พัก อาหาร และเครื่องดื่มน้ำ แหล่งปรุงอาหารไม่สะอาดและเหมาะสม และ
ขาดเจ้าหน้าที่ประสานงานเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มประจำวัน

6. ด้านประชาสัมพันธ์ ขาดการวางแผนและประสานงานในการประชาสัมพันธ์และ
ความเหมาะสมทางด้านสถานที่ตั้งของฝ่ายประชาสัมพันธ์ระหว่างการแข่งขัน

7. ด้านการเดินทาง นักกีฬามีอาการเจ็บป่วยระหว่างการเดินทางและการเดินทางไป
สนามแข่งขันไม่สะดวก

8. ด้านงบประมาณ งบประมาณในการจัดการแข่งขันน้อยเกินไปและได้รับการ
สนับสนุนจากบริษัทเอกชนน้อยเกินไป

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มี
ต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง
จำแนกตาม เพศอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพของประชาชน และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนา
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางตามความคิดเห็นของประชาชน โดยทำการ ศึกษา
คุณภาพการให้บริการในภารกิจภายในสถานที่ และภารกิจภายนอกสถานที่ กลุ่มตัวอย่างใน
การศึกษาเป็นประชาชนที่มีชื่อในทะเบียนบ้านของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง
แบบเป็นระบบ (systematic random sampling) จำนวน 605 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ
พรรณนา การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way
ANOVA) โดยผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน
ทั้งในกรณีภารกิจภายใน สถานที่ และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง
โดยด้านความสะอาดสบายด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความ
ทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ ด้าน
ประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการ
สนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความ
แตกต่างของคุณภาพการพบวากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน
และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่
ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเห็น
ต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาคด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง
ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรณีศึกษา ตั้งสกุล (2545 , บทความย่อ) ทำการศึกษาเรื่องการสร้างผู้นำและการเผยแพร่การออกกำลังกายโดยผู้นำชุมชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อหารูปแบบการสร้างผู้นำ และการเผยแพร่การออกกำลังกายของผู้นำ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ออกกำลังกายเป็นประจำ สมัครใจเป็นผู้นำและสามารถรวมกลุ่มออกกำลังกายได้ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการออกกำลังกายของผู้นำ พบว่าส่วนใหญ่ออกกำลังกาย 1 – 3 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 83.9 ออกกำลังกายโดยการเดินแอโรบิกและยืดเหยียดกล้ามเนื้อ ร้อยละ 74.2 ออกกำลังกายระหว่างเวลา 17.00 – 18.00 น. ร้อยละ 61.3 เวลาที่ใช้ออกกำลังกายแต่ละครั้งนาน 30 – 60 นาที ร้อยละ 45.2 ผู้นำอบอุ่นร่างกายก่อนออกกำลังกายทุกครั้ง ร้อยละ 83.9 และผ่อนคลายร่างกายก่อนหยุดออกกำลังกายทุกครั้ง ร้อยละ 87.1 การออกกำลังกายในชุมชน พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริเวณบ้านของผู้นำเป็นสถานที่ออกกำลังกาย ร้อยละ 45.2 การรวมกลุ่มออกกำลังกายมีสมาชิกจำนวนกลุ่มละประมาณ 20 คน ร้อยละ 45.2 การรวมกลุ่มออกกำลังกายโดยการชักชวนปากต่อปาก ร้อยละ 77.4 และสมาชิกกลุ่มนิยมออกกำลังกายโดยการเดินแอโรบิก ร้อยละ 80.6 การเผยแพร่การออกกำลังกายในชุมชนของผู้นำ พบว่าส่วนใหญ่ใช้สื่อบุคคลเป็นผู้นำออกกำลังกาย ร้อยละ 51.6 สื่อที่ได้รับการสนับสนุนและนำมาใช้ออกกำลังกายมากที่สุด คือ เทปบันทึกเสียง (เพลงประกอบการเดินแอโรบิก และยืดเหยียดกล้ามเนื้อ) โดยใช้ทุกครั้ง ร้อยละ 54.8 วิจารณ์และสรุป หน่วยงานทุกภาคส่วน ยังมีความจำเป็นต้องให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ และหาสถานที่สำหรับออกกำลังกายในชุมชน เพื่อให้มีการออกกำลังกายอย่างต่อเนื่องในชุมชนต่อไป และควรประเมินภาวะสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ที่มีการออกกำลังกายด้วย

ชนิษฐา คงทรัพย์ (2546, บทความย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลการฝึกเดินแอโรบิกบนบกและในน้ำที่มีต่อสมรรถภาพการจับออกซิเจนสูงสุด และความแข็งแรงของขา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนหญิงอายุ 13-14 ปี จำนวน 30 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ๆ ละ 10 คน คือ กลุ่มทดลองที่ 1 ฝึกเดินแอโรบิกบนบก กลุ่มทดลองที่ 2 ฝึกเดินแอโรบิกในน้ำ และกลุ่มควบคุม โดยทำการฝึก 8 สัปดาห์ ๆ ละ 3 วัน ๆ ละ 45 นาที ทำการทดลองสมรรถภาพการจับออกซิเจนสูงสุด และความแข็งแรงของขา กับกลุ่มตัวอย่างในช่วงก่อนการฝึกหลังการฝึกสัปดาห์ที่ 4 และ 8 แล้วนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการศึกษาพบว่า สมรรถภาพการจับออกซิเจนสูงสุดภายในกลุ่มทดลองที่ 1 และกลุ่มทดลองที่ 2 หลังจากฝึกสัปดาห์ที่ 4 และ 8 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ระหว่างกลุ่มทดลองที่ 1 กับกลุ่มทดลองที่ 2 ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความแข็งแรงภายในกลุ่มทดลองที่ 1 และกลุ่มทดลองที่ 2 หลังการฝึกสัปดาห์ที่ 4

และ 8 มีพัฒนาการดีกว่าก่อนการฝึก และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มควบคุมไม่มีความแตกต่างกัน สำหรับความแข็งแรงของขา ระหว่างกลุ่มควบคุมกับกลุ่มทดลองที่ 1 และระหว่างกลุ่มควบคุมกับกลุ่มทดลองที่ 2 หลังการฝึกสัปดาห์ที่ 4 และ 8 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ระหว่างกลุ่มทดลองที่ 1 กับกลุ่มทดลองที่ 2 ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรพล มั่นภาวนา (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการออกกำลังกายของประชาชนที่มาออกกำลังกาย ณ ลานกีฬาในจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2547 กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาออกกำลังกาย ณ ลานกีฬา ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 370 คน แบ่งเป็นเพศชาย 204 คน เพศหญิง 166 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการออกกำลังกาย ด้านความรู้ของประชาชน จำแนกตามเพศชาย หญิงและระดับอายุ มีพฤติกรรมในระดับดีมาก พฤติกรรมการออกกำลังกาย ด้านเจตคติของประชาชน จำแนกตามเพศชาย หญิง มีพฤติกรรมในระดับดี และระดับอายุ น้อยกว่า 25 ปี มีพฤติกรรมในระดับค่อนข้างดี และอายุสูงกว่า 25 ปี มีพฤติกรรมในระดับดี พฤติกรรมการออกกำลังกาย ด้านปฏิบัติของประชาชน จำแนกตามเพศชายหญิง และระดับอายุ มีพฤติกรรมในระดับดี

อนุรักษ์ บุหลาด (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการเลือกเดินแอโรบิกของผู้ใช้บริการในสถานบริหารร่างกายในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกที่มาใช้บริการในสถานบริหารร่างกายในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 302 คน ทั้งหมด 15 แห่ง ละ 20 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการศึกษาพบว่า

1. แรงจูงใจในการเลือกเดินแอโรบิกของผู้ใช้บริการในสถานบริหารร่างกายในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านสังคม มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก
2. เปรียบเทียบเพศ อายุ และระยะเวลาการเดินแอโรบิกที่มีต่อแรงจูงใจในการเลือกเดินแอโรบิกของผู้ใช้บริการในสถานบริหารร่างกายในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 สมาชิกที่มาใช้บริการในสถานบริหารร่างกายในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการเลือกเดินแอโรบิกโดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแรงจูงใจการเลือกเดินแอโรบิกของผู้ใช้บริการในสถานบริหารร่างกายในเขตกรุงเทพมหานครด้านสังคม ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.2 สมาชิกที่มาใช้บริการในสถานบริหารร่างกายที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการเลือกเดินแอโรบิกในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งโดยรวมและรายด้าน ทั้งทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจด้านสังคม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

2.3 สมาชิกที่มาใช้บริการในสถานบริหารร่างกายในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการเดินแอโรบิกที่แตกต่างกันโดยรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแรงจูงใจในการเลือกเดินแอโรบิกของผู้ใช้บริการในสถานบริหารร่างกายในเขตกรุงเทพมหานครด้านจิตใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พรเทพ เรือนคำ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพและความต้องการของประชาชนในการเดินแอโรบิก ที่จัดโดยองค์กรส่วนท้องถิ่น จังหวัดสุโขทัย ปี พ.ศ. 2548 กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาใช้บริการเดินแอโรบิก ในจังหวัดสุโขทัย จำนวน 360 คน เป็นชาย 180 คน เป็นหญิง 180 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น และได้มาจากการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น .90 วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่าสภาพและความต้องการของประชาชนในการเดินแอโรบิกที่จัดโดยองค์กรส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุโขทัยปี พ.ศ. 2548 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ และอุปกรณ์โดยรวม พบว่ามีสภาพที่เป็นจริงเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 68.10 และมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.61 ด้านบุคลากร โดยรวมพบว่ามีสภาพที่เป็นจริงไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 62.41 และมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.54 ด้านการจัดการบริการ งบประมาณ โดยรวมพบว่ามีสภาพที่เป็นจริงไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 69.24 และมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.02 ด้านวันและเวลา โดยรวมต้องการออกกำลังภายในวันเสาร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.27 รองลงมาคือวันจันทร์ คิดเป็นร้อยละ 14.10 และออกกำลังภายในช่วงเวลา 17.00-19.00 น. มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 54.95

สุมาลี นาเมือง (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลของการเดินแอโรบิกแบบศิลปะมวยไทยที่มีองค์ประกอบของสมรรถภาพทางกายของนักเรียนหญิง อายุ 12 ปี กลุ่มตัวอย่างเป็น

นักเรียนหญิง ที่มีอายุ 12 ปี จำนวน 30 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นโปรแกรมการฝึกต้นแอโรบิก แบบศิลปะมวยไทยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และแบบทดสอบสมรรถภาพทางกายมาตรฐานของคณะกรรมการนานาชาติ เวลาในการทดลอง 8 สัปดาห์ ฝึกสัปดาห์ละ 3 วันวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบ t-test ผลการศึกษาพบว่าการต้นแอโรบิก แบบศิลปะมวยไทย มีผลต่อความอ่อนตัว ความคล่องตัว ความแข็งแรงของกล้ามเนื้อแขนและขา ดังนี้ 1) หลังจากการฝึกสัปดาห์ที่ 8 ค่าเฉลี่ยของความอ่อนตัว ความคล่องตัว ความแข็งแรงของกล้ามเนื้อแขนและขา เพิ่มขึ้น 2) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความอ่อนตัว ความคล่องตัว ความแข็งแรงของกล้ามเนื้อแขนและขา ก่อนการฝึกและหลังการฝึกสัปดาห์ที่ 8 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิจัยในต่างประเทศ

นันทอกมาห์ (Nantogmah. 1982 : 1080 – A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “โปรแกรมพลศึกษา ที่ใช้กันอยู่ในโรงเรียนมัธยมศึกษารัฐไอโอวา ที่เป็นที่ต้องการของนักเรียนมัธยมศึกษาปีสุดท้ายและได้รับการเสนอแนะโดยคณาจารย์ในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในรัฐไอโอวา (Physical Education Programs offered in Iowa High Schools , Preferred by Seniors, and Recommended by Professors in Iowa Colleges and Universities) ได้ใช้แบบสอบถามกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีสุดท้าย จำนวน 272 คน และคณาจารย์จำนวน 48 คน ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมที่จัดมากในโรงเรียน คือ วอลเลย์บอล วายน้ำ และแบดมินตัน นักเรียนชอบกีฬาที่มากกว่ากิจกรรมแบบอื่น ๆ

ส่วนคณาจารย์ของวิทยาลัยต่าง ๆ สนับสนุนกีฬาที่เล่นประเภทบุคคลมากกว่ากีฬาที่เล่นเป็นทีม ทั้งนักเรียนและคณาจารย์มีความเห็นว่าการเรียนพลศึกษาที่บังคับเรียนควรจัดให้มีในระดับ 9 และ 10 นักเรียนชอบให้ใช้แผนการเรียนแบบบังคับในชั้น 11 และแบบเลือกเสรีในชั้น 12 ส่วน อาจารย์ในวิทยาลัยสนับสนุนให้ใช้แผนการเรียนบังคับเลือกในชั้น 11 และ 12

ยามากูชิและโอกาดะ (Yamaguchi and Okada.1988:298) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับศูนย์สุขภาพตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการพบว่า แม้ว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬา และการออกกำลังกายจะเพิ่มมากขึ้น แต่ความตั้งใจที่จะเข้าร่วมกับโปรแกรมกีฬายังมีน้อย วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ ก็เพื่อตรวจสอบปัจจัยในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์สุขภาพ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจในอุปกรณ์สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ และ 3) ความพึงพอใจในกิจกรรม

การออกกำลังกาย ข้อมูลนี้ได้มาจากสมาชิก 186 คน ของศูนย์สุขภาพเอกชน (5 สาขา) ในโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามทดสอบสมมุติฐาน เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์สุขภาพ คือ ความพึงพอใจในกิจกรรมการออกกำลังกายประมาณ 23 เปอร์เซ็นต์ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์สุขภาพ ได้พิจารณาจากการจัดการที่ดี

โฮลบลูค (Holbrook. 1992 : 2735-A) ทำการศึกษาความต้องการเร่งด่วน และกำหนดแผนเพื่อจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการส่งเสริมสุขภาพการเรียนพลศึกษา นันทนาการ และโปรแกรมการแข่งขันกีฬา โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง 94 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้บริหารสถาบัน ผู้อำนวยการสำนักธุรกิจและสถาปนิก ผลปรากฏว่าคณะกรรมการวางแผนของสถาบันจะต้องศึกษาในรายละเอียด เพื่อกำหนดแบบสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้อง จัดเพิ่มงบประมาณเพื่อซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวกจัดตั้งศูนย์บริการเพื่อประโยชน์สำหรับการบำรุงรักษาที่ได้ประสิทธิภาพ ควรร่วมกันดำเนินการตั้งแต่การวางแผน และการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางในอนาคตเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อประสิทธิภาพผลการวางแผนและการดำเนินการ

แคทริน (Cathrin.1993:245) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องยุทธวิธีทางการตลาดที่นำไปสู่ความสำเร็จของโรงแรมที่ทำกิจกรรมเกี่ยวกับกีฬาและสุขภาพ และการประชาสัมพันธ์ตามแบบฉบับอย่างมีระบบและต่อเนื่อง ผลการวิจัยพบว่า ทุกวันนี้ประชาชนต้องการที่จะทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้ร่างกายที่ตึงเครียดไปอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาว่างสำหรับโรงแรมที่ธุรกิจเกี่ยวกับกีฬาและนันทนาการเพื่อสุขภาพ สิ่งที่มีบทบาทมากก็คือการตลาดและประชาสัมพันธ์ ข้าพเจ้าได้สอบถามโรงแรมดังกล่าว 6 แห่ง ถึงยุทธวิธี และการประชาสัมพันธ์ของพวกเขา แต่ไม่มีใครเลยที่กล่าวถึงแบบการที่เป็นรูปแบบอย่างเป็นทางการ เพราะฉะนั้นข้อได้เปรียบต่าง ๆ เช่น การคิด ที่เป็นระบบและการใช้จ่ายต่าง ๆ ที่กำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนนั้นได้เสียไปดังนั้น กำไรและเงินทุนที่ใช้ก็สูญเสียไปด้วย สำหรับเรื่องของการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ โดยการวิเคราะห์ของข้าพเจ้าจะใช้ ประมาณ 2-5 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้น จึงควรมีกิจกรรมให้มากขึ้นเพื่อทำให้เกิดความสำเร็จในด้านการประชาสัมพันธ์ ยุทธวิธีทางการตลาดและกิจการการประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุมได้อย่างทั่วถึง

ซูติ และคอร์บิน (Zuti and Corbin. 1977 : 499-503) ศึกษาสมรรถภาพทางกายของนักศึกษาที่เข้าศึกษาใหม่ในมหาวิทยาลัยแห่งรัฐแคนซัส (Kansas State University) เพื่อจัดทำเป็นเกณฑ์ปกติสำหรับนักศึกษาใหม่ของมหาวิทยาลัย ใช้เวลาในการศึกษาข้อมูลสี่ปี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่มีอายุระหว่าง 17.6-19.5 ปี ประกอบด้วยนักศึกษาชาย 1,717 คน และ

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ 1,533 คน การทดสอบประกอบด้วยรายการต่าง ๆ ดังนี้ 1. การทดสอบแรงบีบมือ ความแข็งแรงของหลัง และความแข็งแรงของขา 2. การทดสอบความยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อหลัง และกล้ามเนื้อด้านหลังของขาที่นอนบน 3. การทดสอบปริมาณการใช้ออกซิเจนสูงสุด โดยใช้ จักรยานวัดงานเป็นเครื่องมือในการทดสอบ 4. การหาค่าร้อยละของไขมัน โดยใช้วิธีการทดสอบ แบบสกิน โฟลด์

ผลการศึกษาปรากฏว่า มีค่าเฉลี่ยจากการทดสอบดังนี้ นักศึกษาชายมีแรงบีบมือซ้าย 47.91 กิโลกรัม แรงบีบมือขวา 44.40 กิโลกรัม ความแข็งแรงของหลัง และกล้ามเนื้อด้านหลังของขาที่นอนบน 45.1 เซนติเมตร ปริมาณการใช้ออกซิเจนสูงสุด 2.80 ลิตรต่อวินาที ร้อยละของไขมัน 12.35 นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มีแรงบีบมือซ้าย 24.90 กิโลกรัม แรงบีบมือขวา 27.45 กิโลกรัม ความแข็งแรงของกล้ามเนื้อหลัง 84.60 กิโลกรัม ความแข็งแรงของขา 90.01 กิโลกรัม ความยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อหลัง และกล้ามเนื้อด้านหลังของขาที่นอนบน 45.85 เซนติเมตร ปริมาณการใช้ออกซิเจนสูงสุด 2.30 ลิตรต่อวินาที ร้อยละของไขมัน 23.92