บทที่ 2

[ดึงดูดความสนใจของผู้อ่านของคุณด้วยคำอ้างอิงที่ยอดเยี่ยมจากเอกสาร หรือใช้พื้นที่นี้เพื่อเน้นจุดสำคัญ เมื่อต้องการวางกล่องข้อความที่ส่วนใดก็ตามของหน้านี้ ก็เพียงแค่ลากกล่องข้อความนั้นมา]

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการปฏิบัติราชการเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดชมภู อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี นั้นคณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อให้ผลการประเมินที่ได้สามารถนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลกุดชมภู

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลกุดชมภู**

**สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน**

**1. ด้านกายภาพ**

**1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล**

เทศบาลตำบลกุดชมภู ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 5 บ้านแก่งเจริญ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอพิบูลมังสาหาร ห่างจากอำเภอพิบูลมังสาหาร ประมาณ 3 กิโลเมตร บนถนนร่วมใจราษฎร์ (สายพิบูล-คันไร่) อยู่ห่างจากจังหวัดอุบลราชธานี ประมาณ 48 กิโลเมตร มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 56.37 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 35,231.25 ไร่ และตำบลกุดชมภู มีหมู่บ้าน จำนวน 19 หมู่บ้าน

โดยมีเทศบาลตำบลกุดชมภู เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็น 1 ใน 4 ของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วน ตำบลกุดชมภู ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2556 ดวงตราของเทศบาล ตำบลกุดชมภู เป็นสัญลักษณ์รูป

“วิหารธรรมเจดีย์ศรีชมพู”

ปัจจุบันที่ทำการเป็นอาคารสองชั้น ตั้งอยู่บ้านแก่งเจริญ หมู่ที่ 5 (บริเวณสถานที่ท่องเที่ยว แก่งไก่เขี่ย) ตำบลกุดชมภู อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

เว็บไซต์ เทศบาลตำบลกุดชมภู : www.kudchompu.go.th

โทร. 0 4521 0988 แฟกซ์ 0 4521 0989

**1.2 ลักษณะภูมิประเทศ**

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลกุดชมภู ส่วนใหญ่มีลักษณะพื้นที่ราบลุ่ม ไม่สม่ำเสมอ และไม่ราบเรียบ พื้นที่ลุ่มต่ำมาก ฝนตกน้ำท่วม พื้นที่ดอนฝนตกเก็บน้ำไม่อยู่ การเก็บกักน้ำไม่ดี ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ บางพื้นที่มีหินลูกรังไม่สามารถปลูกพืชได้ พื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็นที่นาผสมกับป่าไม้ที่กระจัดกระจายตามไร่นา มีระบบน้ำชลประทานในบางพื้นที่ พื้นที่รับน้ำ 8,900 ไร่ เกษตรกร ทำประโยชน์ได้จริงเพียง 850 ไร่

**1.3 ลักษณะภูมิอากาศ**

ลักษณะภูมิอากาศตำบลกุดชมภู อยู่ในเกณฑ์ปกติ อากาศไม่หนาวจัดหรือร้อนจัดเกินไป และมีฝนตกตามฤดูกาล

**1.4 ลักษณะของดิน**

ลักษณะของดินในตำบลกุดชมภู เป็นลักษณะที่เป็นดินร่วนปนทราย จึงกักเก็บน้าไว้ไม่ค่อยอยู่ ทำให้เกิดปัญหาขาดแคลนน้ำในช่วงฤดูแล้ง

**1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ**

ลักษณะของแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรกรรม ในตำบลกุดชมภู ประกอบด้วย

1. จำนวนแม่น้ำที่ไหลผ่าน จำนวน 1 สาย
2. จำนวนลำห้วย จำนวน 6 แห่ง
3. จำนวนหนองน้ำ จำนวน 8 แห่ง
4. จำนวนคลองชลประทาน จำนวน 4 แห่ง

5. จำนวนบ่อบาดาลสาธารณะ จำนวน 28 แห่ง

**1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้**

ตำบลกุดชมภู มีพื้นที่ป่าไม้สาธารณะ จำนวน 1 แห่ง คือ เกาะดอนคำพวง โดยพื้นที่บนเกาะแบ่งแยกสภาพพื้นดินออกเป็นสองส่วน ส่วนบนมีเนื้อที่ประมาณ 100 ไร่เศษ ส่วนล่างมีเนื้อที่ประมาณ 300 ไร่ สภาพบนเกาะมีต้นไม้ยางนาต้นใหญ่น้อยขึ้นอยู่เต็มพื้นที่เกาะ และมีพันธุ์แมกไม้น้อยใหญ่งอกงามร่มเย็น เป็นป่าทึบ

**2. ด้านการเมือง/การปกครอง**

**2.1 เขตการปกครอง**

เทศบาลตำบลกุดชมภู มีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อ แม่น้ำมูล เทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร ตำบลโพธิ์ศรี ตำบลทรายมูล อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

ทิศใต้ ติดต่อ ตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

ทิศตะวันออก ติดต่อ ตำบลคันไร่ อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

ทิศตะวันตก ติดต่อ ตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

**2.2 การเลือกตั้ง**

ตำบลกุดชมภู อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 2 เขต

คือ เขตเลือกตั้งที่ 1 เทศบาลตำบลกุดชมภู อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี มีจำนวน 9 หมู่บ้าน ดังนี้

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หน่วยที่** | **หมู่ที่ / ชื่อหมูบ้าน** | **ผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง (คน)** | | | **หมายเหตุ** |
| **ชาย** | **หญิง** | **รวม** |
| 1 | หมู่ที่ 1 บ้านยอดดอนชี | 362 | 343 | 705 |  |
| 2 | หมู่ที่ 4 บ้านหินสูง | 212 | 208 | 420 |  |
| 3 | หมู่ที่ 5 บ้านแก่งเจริญ | 263 | 280 | 543 |  |
| 4 | หมู่ที่ 6 บ้านหินลาด | 315 | 318 | 633 |  |
| 5 | หมู่ที่ 7 บ้านดอนหวาย | 164 | 153 | 317 |  |
| 6 | หมู่ที่ 9 บ้านดอนสำราญ | 342 | 387 | 729 |  |
| 7 | หมู่ที่ 10 บ้านแสนตอ | 183 | 147 | 330 |  |
| 8 | หมู่ที่ 11 บ้านกุดขมภู | 190 | 196 | 386 |  |
| 9 | หมู่ที่ 16 บ้านวังดู่ | 177 | 170 | 347 |  |
|  | **รวม** | **2,208** | **2,202** | **4,410** |  |

**เขตเลือกตั้งที่ 2 เทศบาลตำบลกุดชมภู อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี** มีจำนวน 10 หมู่บ้าน ดังนี้

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หน่วยที่** | **หมู่ที่ / ชื่อหมูบ้าน** | **ผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง (คน)** | | | **หมายเหตุ** |
| **ชาย** | **หญิง** | **รวม** |
| 1 | หมู่ที่ 2 บ้านคำเม็ก | 217 | 209 | 426 |  |
| 2 | หมู่ที่ 3 บ้านโชคอำนวย | 345 | 308 | 653 |  |
| 3 | หมู่ที่ 8 บ้านโนนม่วง | 328 | 315 | 643 |  |
| 4 | หมู่ที่ 12 บ้านห้วยไผ่ | 283 | 310 | 593 |  |
| 5 | หมู่ที่ 13 บ้านโนนเจริญ | 250 | 276 | 526 |  |
| 6 | หมู่ที่ 14 บ้านโนนจิกน้อย | 214 | 189 | 403 |  |
| 7 | หมู่ที่ 15 บ้านดอนไม้งาม | 149 | 127 | 276 |  |
| 8 | หมู่ที่ 17 บ้านใหม่นาคลอง | 190 | 169 | 359 |  |
| 9 | หมู่ที่ 18 บ้านโนนโพธิ์ | 191 | 173 | 364 |  |
| 10 | หมู่ที่ 19 บ้านทุ่งพัฒนา | 207 | 199 | 406 |  |
|  | **รวม** | **2,374** | **2,275** | **4,649** |  |

**(ที่มา : ข้อมูลการแบ่งเขตเลือกตั้งเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น 31 ธันวาคม 2562)**

**3. ประชากร**

**3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่วงอายุ** | **ชาย** | **หญิง** | **รวม** |
| น้อยกว่า 1 ปี-20 ปี | 1,537 | 1,526 | 3,063 |
| 21 ปี-40 ปี | 1,753 | 1,706 | 3,459 |
| 41 ปี-60 ปี | 1,806 | 1,747 | 3,553 |
| 61 ปี ขึ้นไป | 805 | 850 | 1,655 |
| **รวมทั้งสิ้น** | **5,901** | **5,829** | **11,730** |

**หมายเหตุ** ข้อมูลช่วงอายุและจำนวนประชากร รวมข้อมูลผู้มีสัญชาติไทยทั้งในตำบลกุดชมภูและในทะเบียนบ้านกลาง

(**ที่มา : ข้อมูลจาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลกุดชมภู ณ เดือนเมษายน 2564)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หมู่ที่** | **ชื่อหมู่บ้าน** | **ผู้ใหญ่บ้านประจำหมู่บ้าน** | **จำนวนประชากร** | | | **จำนวนครัวเรือน** |
| ชาย | หญิง | รวม |
| 1 | บ้านยอดดอนชี | นายพิชัย โนนจันทร์ | 429 | 423 | 852 | 466 |
| 2 | บ้านคำเม็ก | นายวิชิต แสนทวีสุข | 277 | 267 | 544 | 164 |
| 3 | บ้านโชคอำนวย | นางอรดี บับพิบูล | 436 | 402 | 838 | 265 |
| 4 | บ้านหินสูง | นายวิรัตน์ ผลอ้วน | 252 | 272 | 524 | 230 |
| 5 | บ้านแก่งเจริญ | นายเดชา อุ้มบุญ | 367 | 386 | 753 | 208 |
| 6 | บ้านหินลาด | นายสมพร คำสุนีย์ | 425 | 442 | 867 | 240 |
| 7 | บ้านดอนหวาย | นางบุญโฮม เบ้าตุ้ม | 230 | 225 | 455 | 114 |
| 8 | บ้านโนนม่วง | นางทัศนีย์ มูลสิน | 430 | 412 | 842 | 335 |
| 9 | บ้านดอนสำราญ | นายสมบูรณ์ บุญเรือง | 435 | 463 | 898 | 272 |
| 10 | บ้านแสนตอ | นายวิสุทธิ์ คำก้อน | 240 | 202 | 442 | 122 |
| 11 | บ้านกุดชมภู | นายจักริน ประสานสอน | 244 | 270 | 514 | 148 |
| 12 | บ้านห้วยไผ่ | นายบุญมี ทะคำสอน | 356 | 384 | 740 | 402 |
| 13 | บ้านโนนเจริญ | นายสมบัติ คำก้อน | 334 | 322 | 656 | 281 |
| 14 | บ้านโนนจิกน้อย | นายปราโมทย์ ดวงจำปา | 290 | 253 | 543 | 200 |
| 15 | บ้านดอนไม้งาม | นายทรงพล ลาภเย็น | 189 | 169 | 358 | 134 |
| 16 | บ้านวังดู่ | นายสีใส โสภาพิมพ์ | 228 | 225 | 453 | 231 |
| 17 | บ้านใหม่นาคลอง | นายโอปี สืบเชื้อ | 232 | 216 | 448 | 182 |
| 18 | บ้านโนนโพธิ์ | นายศุภกฤษ รอดแก้ว | 245 | 231 | 476 | 162 |
| 19 | บ้านทุ่งพัฒนา | นายสาคร ฝางคำ | 262 | 265 | 527 | 208 |
| **รวมทั้ง 19 หมู่บ้าน** | | **5,901** | **5,829** | **11,730** | **4,364** |

**3.3 ข้อมูลจำนวนประชากร จำนวนครัวเรือน** ตามหมู่บ้าน 19 หมู่บ้าน ในตำบลกุดชมภู

**(ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลกุดชมภู เดือนเมษายน 2564)**

**4. สภาพทางสังคม**

**4.1 การศึกษา สถานศึกษาภายในเขตเทศบาลตำบลกุดชมภู จำนวน 12 แห่ง**

**สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 จำนวน 7 แห่ง**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **โรงเรียน** | **ระดับจัดการศึกษา** | **สถานที่ตั้ง** | **จำนวนนักเรียน ณ เดือน พ.ค. พ.ศ.2564** |
| 1 | โรงเรียนบ้านยอดดอนชี | อนุบาล 1 –ประถมศึกษาปีที่ 6 | หมู่ 1 บ้านยอดดอนชี | 123 |
| 2 | โรงเรียนบ้านคำเม็กห้วยไผ่ | อนุบาล 1 –ประถมศึกษาปีที่ 6 | หมู่ 2 บ้านคำเม็ก | 31 |
| 3 | โรงเรียนบ้านโชคอำนวย | อนุบาล 1 –ประถมศึกษาปีที่ 6 | หมู่ 3 บ้านโชคอำนวย | 77 |
| 4 | โรงเรียนบ้านโนนม่วง | อนุบาล 1 –ประถมศึกษาปีที่ 6 | หมู่ 8 บ้านโนนม่วง | 120 |
| 5 | โรงเรียนบ้านแก่งเจริญ | อนุบาล 1 –ประถมศึกษาปีที่ 6 | หมู่ 5 บ้านแก่งเจริญ | 70 |
| 6 | โรงเรียนบ้านหินลาดแสนตอ | อนุบาล 1 –มัธยมศึกษาปีที่ 3 | หมู่ 10 บ้านแสนตอ | 233 |
| 7 | โรงเรียนบ้านกุดชมภู | อนุบาล 1 –ประถมศึกษาปีที่ 6 | หมู่ 11 บ้านกุดชมภู | 120 |
| **รวม** | **774** |

**สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สถานศึกษาวิทยาลัยเทคนิคพิบูลมังสาหาร**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ชื่อสถานศึกษา** | **ระดับจัดการศึกษา** | **สถานที่ตั้ง** | **จำนวนนักเรียน ณ เดือน พ.ค. พ.ศ.2564** | | | | |
|  | | | | **ปี 1** | **ปี 2** | **ปี 3** | **อื่นๆ** | **รวม** |
| 1 | วิทยาลัยเทคนิคพิบูลมังสาหาร | ปวช. | หมู่ 4 บ้านหินสูง | 447 | 449 | 375 | 102 | 1,373 |
|  |  | ปวส. | หมู่ 4 บ้านหินสูง | 359 | 278 | - | 18 | 655 |
| **รวม** | | | | **806** | **727** | **375** | **120** | **2,028** |

**สังกัด เทศบาลตำบลกุดชมภู จำนวน 4 แห่ง**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก** | **ระดับจัดการศึกษา** | **สถานที่ตั้ง** | **จำนวนนักเรียน ณ พฤษภาคม 2564** |
| 1 | ศพด.บ้านโนนม่วง | ก่อนปฐมวัย | หมู่ 8 บ้านโนนม่วง | 46 |
| 2 | ศพด.บ้านดอนสำราญ | ก่อนปฐมวัย | หมู่ 9 บ้านดอนสำราญ | 70 |
| 3 | ศพด.บ้านโนนเจริญ | ก่อนปฐมวัย | หมู่ 13 บ้านโนนเจริญ | 40 |
| 4 | ศพด.บ้านยอดดอนชี | ก่อนปฐมวัย | หมู่ 1 บ้านยอดดอนชี | 29 |
| **รวม** | **185** |

**4.2 การสาธารณสุข**

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกุดชมภู จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่บ้านหินลาด หมู่ที่ 6

2. คลินิก จำนวน 4 แห่ง

3. แพทย์ประจำตำบลกุดชมภู คือ นายประมัย สร้อยคำ

4. ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขตำบลกุดชมภู คือ นางเสริม โพธิ์ไทร

5. ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน 19 แห่ง

6. กองทุนระบบหลักประกันสุขภาพตำบลกุดชมภู จำนวน 1 แห่ง

**4.3 การสังคมสงเคราะห์**

**จำนวนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ในพื้นที่ตำบลกุดชมภู ที่ได้รับเบี้ยยังชีพ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ประเภท** | **จำนวน (คน)** |
| ผู้สูงอายุ | 1,565 |
| ผู้พิการ | 537 |
| ผู้ป่วยเอดส์ | 10 |
| **รวมทั้งสิ้น** | 2,112 |

(**ที่มา : ข้อมูลจาก งานพัฒนาชุมชน ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล ณ เดือนเมษายน 2564)**

**5. ระบบบริการพื้นฐาน**

**5.1 การคมนาคมขนส่ง**

มีการคมนาคมที่สะดวกและรวดเร็ว มีถนนสายหลักเป็นถนนสายลาดยาง มีถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนลูกรังเชื่อมต่อทุกหมู่บ้าน ใช้สัญจรไปมาได้ทุกฤดูกาลเทศบาลตำบลกุดชมภู

**5.2 สะพาน** ในเขตเทศบาลตำบลกุดชมภู มีสะพานคอนกรีต จำนวน 5 แห่ง

**5.3 การไฟฟ้า** การไฟฟ้าในเขตเทศบาลตำบลกุดชมภู อยู่ในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพิบูลมังสาหาร ไฟฟ้าที่ผลิตคิดเป็นร้อยละ 80 ของพื้นที่

**5.4 การประปา**

จำนวนครัวเรือนมีน้ำประปาใช้ จำนวน 3,629 ครัวเรือน

จำนวนครัวเรือนที่ไม่มีน้ำประปาใช้ จำนวน 445 ครัวเรือน (ใช้น้ำบาดาลในครัวเรือน)

**5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์**

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์อำเภอพิบูลมังสาหาร ตั้งอยู่ในอำเภอ

พิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ห่างจากตำบลกุดชมภู ประมาณ 3 กิโลเมตร

**6. ระบบเศรษฐกิจ**

**6.1 การเกษตร**

ประชากรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนา ไร่มันสำปะหลัง ยางพารา ไม้ผล พืชผัก ไม้ดอก-ไม้ประดับ

**6.2 การประมง**

ตำบลกุดชมภู มีการประมง คือ กระชังเลี้ยงปลานิล ตั้งอยู่ในหมู่ 5 บ้านแก่งเจริญ

**6.3 การปศุสัตว์**

ตำบลกุดชมภู มีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค กระบือ และการเลี้ยงสุกร ในทุกหมู่บ้านของตำบล และมีฟาร์มเลี้ยงสุกรเป็นธุรกิจในตำบล 3 ฟาร์ม ตั้งอยู่ใน หมู่ 2 บ้านคำเม็ก หมู่ 14 บ้านโนนจิกน้อย หมู่ 18 บ้านโนนโพธิ์

**6.4 การบริการ**

แยกเป็นหน่วยธุรกิจในเขตเทศบาลตำบลกุดชมภู ดังนี้

1. ปั้มน้ำมัน จำนวน 5 แห่ง

2. โรงสีข้าว (ขนาดใหญ่) จำนวน 3 แห่ง

3. โรงสีข้าว (ขนาดเล็ก) จำนวน 27 แห่ง

4. โรงน้ำแข็ง จำนวน 1 แห่ง

5. โกดังเก็บสินค้า จำนวน 7 แห่ง

6. โรงพักไม้ จำนวน 1 แห่ง

7. โรงแรม/ที่พัก/รีสอร์ท จำนวน 9 แห่ง

8. ร้านค้าขายของชำ จำนวน 123 แห่ง

9. ร้านขายของเก่า จำนวน 2 แห่ง

10. ร้านขายอุปกรณ์ก่อสร้าง จำนวน 4 แห่ง

11. ร้านอาหาร/ห้องอาหาร จำนวน 4 แห่ง

12. อู่ซ่อมรถ จำนวน 25 แห่ง

13. ฟาร์มปลานิล จำนวน 1 แห่ง

14. โรงเชือดไก่ จำนวน 1 แห่ง

15. โรงงานลูกชิ้น จำนวน 1 แห่ง

16. โรงกลึง จำนวน 2 แห่ง

17. ท่าทราย จำนวน 1 แห่ง

18. เสาสูงรับสัญญาณอากาศ จำนวน 6 แห่ง

19. ฟาร์มเลี้ยงสุกร จำนวน 2 แห่ง

**(ที่มา : งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน กองคลัง เทศบาลตำบลกุดชมภู ณ เดือนพฤษภาคม 2564)**

**6.5 การท่องเที่ยว**

ตำบลกุดชมภู เป็นตำบลที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติที่เหมาะที่จะพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อรองรับการท่องเที่ยวของอำเภอและจังหวัดต่อไป มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ดังนี้ แก่งไก่เขี่ย ตั้งอยู่ หมู่ 5 บ้านแก่งเจริญ, แก่งไฮ ตั้งอยู่ หมู่ 6 บ้านหินลาด, เกาะดอนคำพวง ตั้งอยู่ หมู่ 10 บ้านแสนตอ, หินนางแกะ ตั้งอยู่ หมู่ 4 บ้านหินสูง, หาดบ้านดอน ตั้งอยู่ หมู่ 9 บ้านดอนสำราญ, หาดหินบ้านหินลาด ตั้งอยู่ หมู่ 6 บ้านหินลาด, แก่งหินโด่ ตั้งอยู่ หมู่ 10 บ้านแสนตอ, แก่งบั้งไฟ ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านโชคอำนวย, เขื่อนป้องกันริมตลิ่งแม่น้ำมูล ตั้งอยู่ หมู่ 5 บ้านแก่งเจริญ, หมู่ 9 บ้านดอนสำราญ, หมู่ 6 บ้านหินลาด และ หมู่ 10 บ้านแสนตอ

นอกจากนี้ยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางพระพุทธศาสนา คือ วัดวิหารเจดีย์ศรีชมพู ตั้งอยู่หมู่ 11 บ้านกุดชมภู เดิมชื่อวัดกุดชมภู สร้างขึ้นเมื่อปี 2456 ต่อมาในปี 2555 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น "วัดวิหารเจดีย์ศรีชมพู" เป็นวัดที่มีบทบาทและความสำคัญยิ่งในการเผยแผ่พระพุทธศาสนา มีพระภิกษุสามเณร จำพรรษา 16 รูปวิหารเจเดีย์ศรีชมพู เริ่มก่อสร้างขึ้นในปี 2555 เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กทรงไทย 4 ชั้น รอบวิหารตกแต่งด้วยภาพสลักพุทธประวัติ มีลักษณะวิหารเป็นที่ประดิษฐาน พระบรมสารีริกธาตุ, พระพุทธรูปหยก, รวมทั้งเป็นพิพิธภัณฑ์สำหรับเก็บรักษาวัตถุมงคล หลวงปู่ คำบุ คุต.ตจิต**.**โต ซึ่งพระครูพิบูลนวกิจ หรือ หลวงปู่คำบุ คุต**.**ตจิต**.**โต เป็นอดีตเจ้าอาวาส ซึ่งเป็นพระเถระที่ปฏิบัติดีปฏิบัติชอบ จนเป็นที่เคารพนับถือสักการะของพุทธศาสนิกชนทั่วไป และวัดป่าวิมุติธรรมาราม ตั้งอยู่หมู่ 10 บ้านแสนตอ เป็นวัดที่มีความร่มรื่น มีต้นไม้ขึ้นปกคุลมหลากหลาย หนาแน่น มีความเขียวขจี ร่มเย็น เหมาะสำหรับปฏิบัติธรรมแก่สาธุชนทั่วไป

**6.6 อุตสาหกรรม**

ตำบลกุดชมภู ไม่มีอุตสาหกรรมในพื้นที่

**6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ**

กลุ่มอาชีพต่าง ๆ จำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านโชคอำนวย หมู่ที่ 3 ผลิตและจำหน่ายมะพร้าวแก้ว และกล้วยฉาบ

2. กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านดอนสำราญ หมู่ที่ 9 ผลิตและแปรรูปอาหาร เช่น เค็มบักนัด

3. กลุ่มแม่บ้านหัตกรรมบ้านดอนสำราญ หมู่ที่ 9 ผลิตหมวกไหมพรม ผ้าพันคอไหมพรม หมอนสะม๊อก เข็มขัดลูกปัด เป็นต้น

4. กลุ่มอาชีพวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสานสวิงและหัตถกรรมจากไม้ หมู่ที่ 15 บ้านดอน ไม้งาม

5. กลุ่มอาชีพวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพทำไม้กวาด หมู่ที่ 16 บ้านวังดู่

6. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มสตรีหัตถกรรมหมู่ที่ 18 บ้านโนนโพธิ์ ผลิตสินค้าที่ทำจากผ้า และพรมเช็ดเท้า เป็นต้น

**6.8 แรงงาน**

ประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำไร่มันสำปะหลัง ปลูกผัก ปลูกไม้ดอกไม้ประดับ ที่เหลือรับราชการ ประกอบอาชีส่วนตัว และรับจ้าง

6.9 **รายได้เฉลี่ยต่อปีของประชากร ตามเกณฑ์ จปฐ. ปี 2562**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หมู่ที่** | **พื้นที่** | **จำนวนครัว**  **เรือน** | **จำนวนคน** | **แหล่งรายได้ครัวเรือนเฉลี่ย (บาท/ปี)** | | | | **รายได้ครัวเรือน**  **รวมเฉลี่ย (บาท/ปี)** | **รายได้บุคคลรวมเฉลี่ย**  **(บาท/ปี)** |
| **อาชีพหลัก** | **อาชีพรอง** | **รายได้อื่น** | **ปลูกเลี้ยง**  **หาเอง** |
| 1 | บ้านยอดดอนชี | 148 | 423 | 230,313.73 | 37,463.78 | 22,797.97 | 17,225.34 | 307,800.82 | 107,693.91 |
| 2 | บ้านคำเม็ก | 113 | 334 | 164,387.07 | 45,692.92 | 33,655.75 | 30,011.50 | 273,744.25 | 92,614.07 |
| 3 | บ้านโชคอำนวย | 170 | 493 | 58,423.53 | 34,811.76 | 29,594.12 | 25,544.12 | 148,373.53 | 51,163.29 |
| 4 | บ้านหินสูง | 128 | 296 | 115,680.47 | 32,755.86 | 31,217.97 | 16,260.16 | 195,814.45 | 84,719.76 |
| 5 | บ้านแก่งเจริญ | 156 | 528 | 98,769.87 | 39,439.10 | 34,780.77 | 26,364.10 | 199,353.85 | 58,900.00 |
| 6 | บ้านหินลาด | 178 | 506 | 109,030.81 | 53,765.65 | 44,461.80 | 24,453.09 | 231,711.35 | 81,511.11 |
| 7 | บ้านดอนหวาย | 77 | 348 | 97,341.56 | 30,030.94 | 37,744.81 | 23,974.03 | 189,091.32 | 41,839.17 |
| 8 | บ้านโนนม่วง | 178 | 505 | 154,314.61 | 49,665.73 | 26,067.42 | 244,428.65 | 254,476.40 | 89,696.63 |
| 9 | บ้านดอนสำราญ | 193 | 471 | 53,860.10 | 25,360.10 | 24,617.62 | 15,709.84 | 119,547.67 | 48,986.62 |
| 10 | บ้านแสนตอ | 78 | 203 | 57,448.72 | 40,105.13 | 34,371.87 | 28,156.49 | 160,082.21 | 61,509.42 |
| 11 | บ้านกุดชมภู | 101 | 296 | 68,019.80 | 40,613.36 | 34,158.42 | 26,353.47 | 169,145.54 | 57,715.20 |
| 12 | บ้านห้วยไผ่ | 159 | 357 | 99,251.57 | 18,899.37 | 20,270.44 | 16,427.67 | 154,819.06 | 57,715.20 |
| 13 | บ้านโนนเจริญ | 188 | 561 | 135,352.39 | 22,987.34 | 22,941.49 | 13,488.30 | 194,769.52 | 68,966.39 |
| 14 | บ้านโนนจิกน้อย | 110 | 272 | 64,800.00 | 22,154.55 | 23,445.45 | 17,836.36 | 128,236.36 | 65,270.36 |
| 15 | บ้านดอนไม้งาม | 67 | 203 | 80,417.91 | 31,450.75 | 18,241.79 | 20,410.45 | 150,520.90 | 51,860.29 |
| 16 | บ้านวังดู่ | 71 | 134 | 70,604.23 | 20,256.35 | 7,918.31 | 20,709.30 | 119,488.18 | 49,676.31 |
| 17 | บ้านใหม่นาคลอง | 113 | 306 | 97,389.38 | 44,345.13 | 24,154.00 | 25,115.04 | 191,003.46 | 63,310.90 |
| 18 | บ้านโนนโพธิ์ | 102 | 293 | 96,975.00 | 63,707.35 | 36,343.14 | 29,242.65 | 226,268.14 | 70,533.99 |
| 19 | บ้านทุ่งพัฒนา | 92 | 304 | 101,801.25 | 34,012.20 | 29,177.17 | 26,814.76 | 191,805.38 | 78,769.11 |
|  | เฉลี่ยรวมทุกพื้นที่ | 2,422 | 6,833 | 106,500.47 | 34,012.20 | 28,485.86 | 21,944.46 | 193,167.92 | 58,046.37 |

**แหล่งข้อมูล : ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2562**

**6.10 รายจ่ายเฉลี่ยต่อปีของประชากร ตามเกณฑ์ จปฐ. ปี 2562**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หมู่**  **ที่** | **พื้นที่** | **จำนวนครัว**  **เรือน** | **จำนวนคน** | **แหล่งรายจ่ายครัวเรือนเฉลี่ย (บาท/ปี)** | | | | **รายจ่ายครัวเรือน**  **รวมเฉลี่ย (บาท/ปี)** | **รายจ่ายบุคคลรวมเฉลี่ย**  **(บาท/ปี)** |
| **ต้นทุนการผลิต** | **อุปโภคบริโภคที่จำเป็น** | **อุปโภคบริโภคที่ไม่จำเป็น** | **ชำระหนี้สิน** |
| 1 | บ้านยอดดอนชี | 148 | 423 | 54,137.16 | 117,421.22 | 23,221.01 | 8,581.08 | 203,360.47 | 71,152.13 |
| 2 | บ้านคำเม็ก | 113 | 334 | 28,979.65 | 85,360.18 | 18,169.03 | 23,703.63 | 156,212.48 | 52,850.33 |
| 3 | บ้านโชคอำนวย | 170 | 493 | 24,488.24 | 22,976.47 | 14,542.35 | 20,044.12 | 82,051.18 | 28,293.51 |
| 4 | บ้านหินสูง | 128 | 296 | 44,590.08 | 63,036.64 | 14,421.25 | 34,632.81 | 15,680.78 | 67,753.85 |
| 5 | บ้านแก่งเจริญ | 156 | 528 | 38,657.05 | 69,057.69 | 28,250.00 | 21,935.90 | 157,900.64 | 46,652.46 |
| 6 | บ้านหินลาด | 178 | 506 | 29,790.45 | 62,344.94 | 22,017.81 | 4,307.30 | 118,460.51 | 41,671.88 |
| 7 | บ้านดอนหวาย | 77 | 348 | 17,759.74 | 33,281.82 | 13,668.83 | 21,619.48 | 86,329.87 | 19,101.72 |
| 8 | บ้านโนนม่วง | 178 | 505 | 39,491.57 | 72,946.63 | 17,924.16 | 28,157.30 | 158519.66 | 55,874.26 |
| 9 | บ้านดอนสำราญ | 193 | 471 | 20,274.61 | 58,528.50 | 16,723.32 | 5,590.67 | 101,117.10 | 41,434.39 |
| 10 | บ้านแสนตอ | 78 | 203 | 14,487.18 | 16,871.79 | 12,423.08 | 2,038.46 | 45,820.51 | 14,605.91 |
| 11 | บ้านกุดชมภู | 101 | 296 | 21,833.66 | 35,267.33 | 11,150.50 | 2,691.89 | 95,162.38 | 32,470.95 |
| 12 | บ้านห้วยไผ่ | 159 | 357 | 19,081.76 | 35,877.36 | 23,962.26 | 18,471.70 | 97,393.08 | 43,376.75 |
| 13 | บ้านโนนเจริญ | 188 | 561 | 27,062.02 | 74,184.31 | 19,325.27 | 21,273.94 | 141,845.53 | 47,534.69 |
| 14 | บ้านโนนจิกน้อย | 110 | 272 | 22,790.91 | 54,136.36 | 16,031.82 | 13,836.36 | 106,795.45 | 43,189.34 |
| 15 | บ้านดอนไม้งาม | 67 | 203 | 17,373.13 | 35,858.21 | 78,05.97 | 26,350.75 | 87,388.06 | 28,84236 |
| 16 | บ้านวังดู่ | 71 | 134 | 22,473.52 | 40,552.11 | 122,95.77 | 6,833.80 | 82,155.21 | 43,530.00 |
| 17 | บ้านใหม่นาคลอง | 113 | 306 | 49,117.70 | 42,185.84 | 16,243.36 | 14,761.06 | 122,307.96 | 45,166.01 |
| 18 | บ้านโนนโพธิ์ | 102 | 293 | 41,431.91 | 65,716.81 | 26,441.81 | 42,991.23 | 176,581.76 | 61,472.15 |
| 19 | บ้านทุ่งพัฒนา | 92 | 304 | 39,695.91 | 75,590.11 | 21,514.67 | 9,991.74 | 145,792.43 | 44,121.39 |
|  | เฉลี่ยรวมทุกพื้นที่ | 2,422 | 6,833 | 30,908.58 | 58,589.01 | 18,503.08 | 18,237.35 | 126,288.02 | 44,763.59 |

**แหล่งข้อมูล : ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2562**

**7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม**

**7.1 การนับถือศาสนา**

- ประชาชนนับถือศาสนาพุทธ ประมาณร้อยละ 99.98

- ประชาชนนับถือศาสนาคริสต์ ประมาณร้อยละ 0.01

- ประชาชนนับถือศาสนาอื่น ๆ ประมาณร้อยละ 0.01

- วัด จำนวน 17 แห่ง ได้แก่ วัดโนนจิกน้อย, วัดโนนโพธิ์ทอง, วัดบ้านโชคอำนวย, วัดบ้านโนนเจริญ, วัดอัมพวัน, วัดยอดดอนชี ,วัดใหม่นาคลอง, วัดวังดู่ทรงธรรม, วัดพุทธรักษา,วัดบ้านคำเม็ก, วัดห้วยไผ่, วัดแก่งเจริญทัศน์, วัดสระปทุมาลัย, วัดป่าสุสานไตรลักษณ์, วัดแก่งศิลา, วัดห้วยกว้าง, วัดวิหารเจดีย์ศรีชมพู

- สำนักสงฆ์จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ สำนักสงฆ์บ้านดอนไม้งาม, สำนักสงฆ์วิมุตติธรรมาราม

**7.2 ประเพณีและงานประเพณี**

ตำบลกุดชมภู มีประเพณีภาคอีสานที่มีขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมคติความเชื่อวิถีปฏิบัติที่หลากหลายแต่ละฤดู เดือน จะมีพิธีปฏิบัติกิจกรรมตามความเชื่อหลากหลาย ชาวอีสานจะรู้จักดี คือ ฮีตสิบสองคลองสิบสี่ ดังนี้ บุญเข้ากรรม(บุญเดือนอ้าย)  ฮีต บุญคูณลาน เดือนยี่ ฮีต บุญข้าวจี่ (เดือนสาม) อีต บุญพระเวส (บุญพะเหวด หรือบุญมหาชาติ (เดือนสี่)  ฮีต บุญสงกรานต์ (บุญเดือนห้า) ฮีตบุญบั้งไฟ (บุญเดือนหก) ฮีตบุญซำฮะ (บุญเดือนเจ็ด) ฮีตบุญเข้าพรรษา ฮีตบุญข้าวประดับดิน ฮีตบุญข้าวสาก    
ฮีตบุญออกพรรษา ฮีตบุญกฐิน

 ฮีตสิบสอง เป็นประเพณีการทำบุญที่มีประจำเดือนชาวอีสาน ประสมประสานระหว่างแนวคิดของพระพุทธเจ้า พราหมณ์และผี ก่อนที่ศาสนาพุทธเข้าสู่ไทย โดยเฉพาะดินแดนอีสานนั้นประเพณีตามฮีตคลองเดือนต่าง ๆ มีมานาน สมัยก่อนจะเน้นพิธีทางของผีและพราหมณ์มากกว่าเพราะเชื่อเรื่องภูตผีปีศาจ วิญญาณ เปรตเทวดาอารักษ์ต่าง ๆ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ ภูตผีที่มองไม่เห็นตัวจะมีอิทธิพลต่อชีวิตตั้งแต่เกิดจนตาย ดังนั้นพิธีกรรมส่วนใหญ่จึงวนเวียนอยู่กับเรื่องผีโดยมีพ่อกะจ้ำเป็นผู้นำทางพิธี เมื่อศาสนาเข้าสู่ไทยดินแดนอีสาน ความเชื่อและพิธีกรรมจึงได้เปลี่ยนไปบ้าง ได้นำพิธีกรรมทางศาสนาเข้าประสมประสาน มีพระสงฆ์องค์เจ้าเข้ามีส่วนร่วมมีพระเป็นผู้นำในบางพิธี แต่ส่วนใหญ่ยังมีปราชญ์หมู่บ้านเป็นผู้นำและจะเอนไปทางแนวพราหมณ์และผีมากกว่า คลองสิบสี่ มีหลายประเภท แต่สามารถแบ่งประเภท ได้แก่คลองประเภทสอนผู้ปกครอง คลองประเภทสอนพระสงฆ์ คลองสอนประชาชนทั่วไปและสุดท้ายที่สำคัญคือคลองสอนคนทุกเพศวัย ทุกฐานะ  เป็นสิ่งที่ทุกคนควรมีเพื่อขัดเกลาคอยบ่งชี้ให้ผู้คนต้องปฏิบัติตามทำให้สังคมอีสานมีความสงบสุขร่มเย็น

**7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาท้องถิ่น**

ตำบลกุดชมภู มีภูมิปัญญาท้องถิ่น ในการประกอบอาชีพ การผลิตเรือไฟเบอร์กลาส เพื่อใช้ประกอบอาชีพหาปลา และจำหน่ายเป็นเรือในการท่องเที่ยวเชิงนวัตวิถี ของหมู่ 9 บ้านดอนสำราญ โดยมีกลุ่มต่อเรือไฟเบอร์กลาส ผ่านการอบรมมาจากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 7 อุบลราชธานี

**7.4 สินค้าพื้นเมือง และของที่ระลึก**

ตำบลกุดชมภู มีสินค้าพื้นเมืองที่จำหน่ายเป็นสินค้าของตำบลคือ เค็มบักนัด ของหมู่ 9 บ้านดอนสำราญ

**8. ทรัพยากรธรรมชาติ**

**8.1 แหล่งน้ำ** ในตำบลกุดชมภู ประกอบด้วย

1. จำนวนแม่น้ำที่ไหลผ่าน จำนวน 1 สาย

2. จำนวนลำห้วย จำนวน 6 แห่ง

3. จำนวนหนองน้ำ จำนวน 8 แห่ง

3. จำนวนคลองชลประทาน จำนวน 4 แห่ง

4. จำนวนบ่อบาดาลสาธารณะ จำนวน 28 แห่ง

**8.2 ป่าไม้**

ตำบลกุดชมภู มีพื้นที่ป่าไม้สาธารณะ จำนวน 1 แห่ง คือ เกาะดอนคำพวง โดยพื้นที่บนเกาะแห่งนี้แบ่งแยกสภาพพื้นดินออกเป็นสองส่วน ส่วนบนมีเนื้อที่ประมาณ 100 ไร่เศษ ส่วนล่างมีเนื้อที่ประมาณ 300 ไร่ สภาพบนเกาะมีต้นไม้ยางนาต้นใหญ่น้อยขึ้นอยู่เต็มพื้นที่เกาะ และมีพันธุ์แมกไม้น้อยใหญ่งอกงามร่มเย็นเป็นป่าทึบ

**8.3 ภูเขา**

ในพื้นที่ไม่มีภูเขา

8**.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ**

มีทรัพยากรธรรมชาติที่เพียงพอต่อการทำเกษตรกรรม

**9. ด้านอื่น ๆ**

**9.1 ข้อมูลแหล่งน้ำเกษตร**

มีระบบคลองชลประทานส่งน้ำเพื่อการเกษตรในตำบลกุดชมภู และสถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้า จำนวน 2 แห่ง ดังนี้คือ สถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้าบ้านแก่งเจริญ หมู่ที่ 5 และสถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้า บ้านแสนตอ หมู่ที่ 10 นอกจากนี้ยังมีลำน้ำลำห้วย ได้แก่ ห้วยกว้าง ห้วยหินลาด ห้วยโม้ ห้วยไผ่ ห้วยกอย เป็นต้น มีแม่น้ำมูลไหลผ่านทาง ด้านทิศเหนือ

**9.2 ข้อมูลด้านเกษตร**

ประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกราม ได้แก่ ทำนา ไร่มันสำปะหลัง ไม้ผล พืชผัก และไม้ดอกไม้ประดับ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **พื้นที่ทั้งหมด (ไร่)** | **พื้นที่เกษตรอื่น ๆ** | **พื้นที่นา** | **พื้นที่ไร่ มันสำปะหลัง** | **พื้นที่ยางพารา** | **พื้นที่ไม้ผล** | **พื้นที่พืชผัก** | **พื้นที่ข้าวโพด** |
| 35,231 | 99 | 23,712 | 20 | 272 | 74 | 14 | 47 |

**9.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)**

**-** ระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 17 หมู่บ้าน

- ระบบบ่อบาดาล จำนวน 1 หมู่บ้าน

- ระบบประปาส่วนภูมิภาค จำนวน 1 หมู่บาน

**แนวคิดและทฤษฏีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

**ความหมายของความพึงพอใจ**

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

อานนต์ ฉลูศรี (2554 : 25) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของมนุษย์ใน 2 ด้าน มีทั้งความพึงพอใจในด้านบวกและความพึงพอใจในด้านลบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลที่มีความรู้สึก ในสิ่งนั้น ๆ แตกต่างกันตามความต้องการของตนเอง

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554 : 39) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

สุวิมล คาย่อย (2555 : 50) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : 25) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความ ต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้ เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการ ตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

ลติกา จองพาณิชย์เจริญ (2555 : 6) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง โดยทั่วไปการประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ (Service Satisfaction) ในการประเมินนี้เป็นการประเมินในมิติหลังความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น การแสดงความคิดเห็นตรงนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

นอแมน และกิล (Naumann and giel, 1995 : 218, อ้างใน ลติกา จองพาณิชย์เจริญ, 2555 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นกับประสบการณ์ ที่ผ่านมาในอดีต มีองค์ประกอบใหญ่ ๆ 3 ส่วนได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าสินค้าหรือบริการที่ได้มามีคุณภาพดี ก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้นโดยทั่วไปลูกค้าจะดูคุณภาพจากรายละเอียด หรือตัวอย่างของสินค้าหรือบริการ

2. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่สอง ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา ลักษณะของสินค้าและเห็นว่ามีราคาเหมาะสม ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่เมื่อลูกค้ารู้สึกว่าสินค่านั้นไม่เหมาะสมกับราคาก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

3. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) เป็นส่วนประกอบที่สาม การมีภาพลักษณ์ร่วมกันควรเป็นที่รู้จักกันทั้งการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2555 : 6) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี เจตคติที่ดีและมีความสุขต่อการปฏิบัติงานที่มีต่อ สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรโดยมีองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ ขนาดของหน่วยงานลักษณะ ของงาน ความก้าวหน้าในงานและอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานนั้นประสบผลสำเร็จสนองนโยบายและ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ก่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

จากความหมายที่มีนักวิชาการกล่าวไว้อย่างหลากหลาย ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ แล้วจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

**ความสำคัญของความพึงพอใจ**

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความสำคัญความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

Millet (1954 : 397-400, อ้างใน อานนต์ ฉลูศรี, 2554 : 31) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมใน การบริหารงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไรก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (2555 : 32) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจาก การได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

ผุสดี แสงหล่อ (2555 : 14) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงาน เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้ เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิคและวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจ บุคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล และมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมุทร ชำนาญ (2556 : 77) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจในงาน ของพนักงานภายในองค์การทุกระดับ จะมีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการทำงานและมีผล ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความพอใจในงานและมีความรู้สึกที่ดี โดยส่วนรวมของคนที่มีต่องานของพวกเขามีองค์ประกอบหลายอย่างที่ชักนำคนไปสู่ความรู้สึก ในทางบวก (มีความรู้สึกที่ดี) หรือในทางลบ (มีความรู้สึกที่ไม่ดี) ต่องานของพวกเขา กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อผู้ปกครองนักเรียน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ อันดีระหว่างผู้ปกครองนักเรียนกับโรงเรียน เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ สูงสุด

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 : 98) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อม ในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทน ในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจน เพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัย แวดล้อมของงาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ดีมีข้อมูลสนับสนุนว่า ความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อม ภายนอก โดยมีการศึกษาว่าพันธุกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจ ในงานของบุคคล

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ เป็นความสำคัญต่อบุคคล ต่องานและหน่วยงาน คือ ประการหนึ่งความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ ทำให้เป็นสุข เกิดแรงจูงใจและกำลังใจดี มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น รวมถึงให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ประการที่สอง ความสำคัญต่องาน ได้แก่ ทำให้งาน บังเกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานทำให้ระบบงาน ดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อยและประการที่สาม ความสำคัญต่อหน่วยงาน ได้แก่ ทำให้หน่วยงาน มีบรรยากาศที่ดี ทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี และทำให้หน่วยงานมีความรักความสามัคคีและเป็นพลัง ที่ผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

**ลักษณะของความพึงพอใจ**

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10, อ้างใน ศักดา พิริยะกิจไพบูลย์, 2554 : 24-25) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอในการบริการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้เป็นแบบอย่างที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลจำเป็นต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่ง ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปแต่ละสถานการณ์

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ก่อนที่จะได้รับการบริการ มักจะมีมาตรฐานของการบริการไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมากจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ใช้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการ จะประเมินผลเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจกับการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับว่าเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจมากน้อย ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ศักดา พิริยะกิจไพบูลย์ (2554 : 25) กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออก ทางอารมณ์ที่แต่ละบุคคลได้แสดงออกมาตามการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการหรือไม่ หรือจากสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงตามแต่ละสถานการณ์ไป ซึ่งสามารถแสดงออกมาทั้งพึงพอใจและ ไม่พึงพอใจ

สุนันทา เลาหนันทน์ (2544 : 8-9, อ้างใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2561 : 11) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจ บุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้ทำแต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่างานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะไม่เป็นสิ่งท้าทายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้

2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและ กำหนดภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง

3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะไร ต้องการได้รับการยกย่อง จากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย

4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ

5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำการสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ภายใต้จิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัย จึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน

6. การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเขาเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไรจะเป็นการทำให้แรงจูงใจ ต่ำลงได้

7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารภนาที่จะก้าวหน้าในทาง ด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

8. การให้เงินรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญ ของเงินที่มีแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คน ส่วนมากก็ยังคงคุณค่าเงินไว้สูง

9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่ง ต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานทำให้แรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจ มี 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เป็น การแสดงออกทางอารมณ์ และความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างจากการรับบริการ และ ในการรับบริการนั้นถ้าผู้รับบริการได้รับตามความต้องการหรือได้รับตามความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ หรือหากไม่ตรงตามความต้องการหรือตามความคาดหวังผู้รับบริการก็จะไม่เกิดความพึงพอใจ

**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

อนงค์นาฎ แก้วไพฑูรย์ (2554 : 27) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึง พอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการ ให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการ ต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ การนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ จะต้องนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่ หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ

ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560 : 12-13) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับริการ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความ พึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

2. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ได้รับบริการเกิดความ พึงพอใจทั้งสิ้น

3. สภาพแวดล้อมของการบริการ โดยในสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการ บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

4. กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนที่สำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

5. ลักษณะส่วนตัวของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศอายุการศึกษา เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผู้รับบริการมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะส่วนตัวของผู้มารับบริการ และด้านกระบวนการการให้บริการ หรือที่เรียกว่า “ส่วนประสมทางการตลาด (7P’s)”

**รูปแบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ**

มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย รูปแบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

Millet (2012) อ้างใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559 : 15-16) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะไดรับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็น ปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี จำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการ อย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหนา

**ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

**1. ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)**

เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย Abrahum Maslow นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ซึ่งระบุว่า บุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด อธิบายถึงความพึงพอใจและ ความต้องการของมนุษย์โดยมีข้อสมมติฐานเกี่ยวกับมนุษย์ 3 ประการคือ (วรรณา อาวรณ 2559 : 8-11)

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยังขณะที่ความต้องการใดได้รับการสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่กระบวนการนี้ไม่มีวันสิ้นสุดโดยจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงก็จะมีการเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow เชื่อว่า มนุษย์มีความต้องการทั้งหมด 5 ขั้นด้วยกัน ความต้องการทั้ง 5 ขั้น มีการเรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปหาขั้นสูงสุด มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับ การตอบสนองความต้องการในขั้นนี้เป็นที่พึงพอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการในขั้นสูงต่อไป ความต้องการในขั้นต่ำกว่าจะต้องได้นับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจเสียก่อนเสมอมนุษย์จึงจะเกิด ความต้องการขั้นสูงได้ความต้องการทั้ง 5 ขั้น เรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปยังสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นแรกหรือ ขั้นต่ำสุดหรือเรียกว่าขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการอยู่รอดของชีวิตมนุษย์ที่จะขาดเสียมิได้เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคนทำให้มนุษย์จำเป็นต้องใฝ่หาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการตอบสนองความต้องการของร่างกาย ก็จะเป็นสิ่งหนึ่งที่จูงใจให้มนุษย์เราได้ ส่วนสิ่งที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิดจะมีอิทธิพลก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้วเท่านั้น ดังนั้นความจำเป็นทางด้านร่างกายเป็นความต้องการลำดับแรกที่มนุษย์จะต้องมีเป็นพื้นฐานก่อนจึงจะมีความต้องการลำดับต่อไป

2. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety or Security Needs) เมื่อมนุษย์ ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้วตามสมควรมนุษย์ก็จะต้องการในขั้นที่สูงขึ้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน คนงานจะต้องไม่ ถูกปลดให้ออก หรือถูกย้ายง่าย ๆ แต่เขาและเพื่อนร่วมงานจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมทัดเทียมกัน เวลาเจ็บป่วยก็มีคนรักษาพยาบาลให้ได้รับการเอาใจใส่ดูแล เมื่อออกจากงานก็จะต้องได้รับบำเหน็จบำนาญเป็นการตอบแทน นอกจากนี้ยังต้องการมีรายได้ดีพอสมควร หรือ อย่างน้อยก็พอเพียงแก่การดำรงชีวิตอย่างสุขสบาย มีหลักประกันต่าง ๆ ในการทำงานอย่างเพียงพอ ตลอดทั้งครอบครัวเป็นสุขปลอดภัยด้วย ในฐานะที่ผู้บริหารเป็นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องสนองสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวแก่ผู้ใต้ บังคับบัญชาเพื่อให้เขามีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งจะมีผลทำให้ระดับความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานสูงยิ่งขึ้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมนุษย์ได้ รับการตอบสนองตามลำดับ ความต้องการ 2 ขั้น ดังกล่าวแล้ว คือทั้งทางกายภาพและความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ซึ่งเป็นขั้นที่สูงกว่าตามมา นั่นคือ ความต้องการสังคม ซึ่งหมายถึง ความต้องการเข้าสู่สังคม ต้องการความรัก ความห่วงใย ความผูกพันจากผู้อื่นในสังคม ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตน เข้าเป็นสมาชิกร่วมอยู่ด้วย หรือต้องการที่จะเข้าพวกเข้าหมู่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ความต้องการ เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การต่าง ๆ รวมทั้งมิตรภาพและความเห็นใจจากเพื่อนมนุษย์ด้วย ทั้งนี้ เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม โดยธรรมชาติมนุษย์จึง ต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นเสมอ ในจิตสำนึกจึงมีความกลัวที่จะถูกทอดทิ้งกลัวการอยู่อย่างโดดเดี่ยว ความต้องการขั้นนี้มักจะมองในแง่ที่เกิดความรู้สึก แก่ตนเองว่าเป็นผู้มีความสำคัญคนหนึ่งในกลุ่มและมีบุคคลรักใคร่เชื่อถือตนเองผู้บังคับบัญชา จะต้องทำให้ผู้ใต้ บังคับบัญชามีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำหรือหน่วยงานนั้น โดยให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานทั้งในด้านการทำงานและในด้านสังคม เช่น ให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานให้ได้รู้สึกว่าตนเป็นส่วนประกอบสำคัญในความสำเร็จของงาน ตลอดจนให้ได้เข้าร่วมในงานสังคมต่าง ๆ เช่น การเชิญรับประทานอาหารร่วมกัน เป็นต้น อาจพูดได้ว่าความต้องการทางด้านสังคมนี้เป็นความต้องการทางจิตใจมากขึ้นนั้นเอง

4. ความต้องการการยกย่องและยอมรับนับถือ (Esteem Needs) หรือเรียกว่าความต้องการการยอมรับในสังคม ซึ่งความต้องการด้านนี้จะมีความต้องการสูงกว่าความต้องการด้านสังคม คือ นอกเหนือจากมีเพื่อนร่วมกลุ่มในสังคมแล้วยังต้องการให้ตนมีฐานะเด่นในสังคมนั้นด้วย โดยเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และมีบุคคลอื่นสรรเสริญยกย่องหรือนับหน้าถือตาและนี่คือความต้องการที่จะมีความมั่นใจเชื่อมั่นในเรื่องของความรู้ความสามารถของตนและความสำคัญของตนเองมากขึ้นนั่นเอง เมื่อบุคคลใดได้รับการยกย่องว่ามีความสำคัญในกิจกรรมต่าง ๆ แล้ว เขาผู้นั้นก็จะเกิดความภาคภูมิใจเมื่อจะชักชวนให้ทำสิ่งใดก็มักจะร่วมมือด้วยเสมอ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ (Needs for self-actualization) หมายถึงความต้องการแสดงศักยภาพภายในออกมาให้ปรากฏและพยายามมุ่งมั่นที่จะทำในสิ่งที่เป็นความมุ่งหวังให้สำเร็จ หรือทำในสิ่งที่เป็นความหวังสูงสุดในชีวิตให้ประสบความสำเร็จเป็นความต้องการของบุคคลที่จะบรรลุถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นหลังจากความต้องการต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วทุกขั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ถ้าหากขาดการตอบสนองความต้องการดังกล่าวข้างต้น โอกาสที่จะทำให้คน ๆ นั้นสามารถเข้าสู่ศักยภาพ สูงสุดในตนเองไม่มี

ความต้องการทั้ง 5 ระดับ อาจจำแนกออกได้ เป็น 2 ขั้น เพื่อให้มองเห็นความแตกต่างของความต้องการที่ง่ายขึ้น คือ

1. ความต้องการขั้นต่ำ (Lower-Order Needs) เป็นความต้องการที่จะต้องได้ รับการตอบสนอง ก่อนเพื่อก่อให้เกิดความพอใจภายนอกได้แก่ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการขั้นสูง (Higher-Order Needs) เป็นความต้องการที่ได้รับการตอบสนองทีหลัง เพื่อก่อให้เกิดความพอใจภายใน ได้แก้ ความต้องการด้านสังคม ความต้องการการยกย่องและยอมรับนับถือและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

จากหลักการของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นแนวคิด ที่แสดงให้เห็นว่า มนุษย์แต่ละคนจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างอยู่ในตัว แต่ในขณะหนึ่งจะมีความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเด่นที่สุดเกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นหรือผลักดันให้ต้องพยายามหาวิธีการที่กระทำการเพื่อให้ได้ สิ่งนั้นและความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสามารถนำมาใช้ เป็นแนวทางในสร้างแรงจูงใจ ของผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการลำดับขั้นต่าง ๆ ได้

**2. ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory)**

Herzberg (1959, อ้างใน อานนต์ ฉลูศรี, 2554 : 26) ได้ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อ การทำงาน ได้ปัจจัยที่ศึกษาได้ 2 ประเด็นคือ

2.1 ปัจจัยการจูงใจ (Motivator) หรือตัวกระตุ้นให้คนทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน โดยตัวของมันเองจูงใจให้อยากทำ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงานความรับผิดชอบที่มีมากขึ้นการยกย่องในงานที่ทำและโอกาสที่จะก้าวหน้า

2.2 ปัจจัยเกื้อกูล (Hygiene Factor) ได้แก่ รูปแบบในการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงของงานส่วนต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่เป็นการจูงใจในการทำงานหรือเพิ่มผลผลิต แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น ผู้บริหารบางคนเชื่อว่าการให้ผลประโยชน์พิเศษจะเป็นการจูงใจ ในการเพิ่มผลผลิต แท้จริงแล้วเป็นเพียงสิ่งบำรุงเท่านั้น ไม่ได้สร้างความพอใจให้เกิดขึ้นเลย

สรุปได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย เป็นทฤษฎีที่มีผลต่อการทำงาน สามารถแบ่งออกได้เป็นปัจจัยการจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้คนทำงาน และปัจจัยเกื้อกูลเป็นสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

**3. ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของเมคเกรเกอร์ (Mc Gregor)**

McGregor (1996 : 33-45, อ้างใน พิสมัย จูเกษม, 2553 : 18) ได้นำเสนอทฤษฎีที่อธิบาย ความแตกต่างในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ 2 ลักษณะคือ ลักษณะแรก เป็นทัศนะในทางลบ (Negative View) เรียกว่าทฤษฎี X และลักษณะที่ 2 เป็นทัศนะในทางบวก (Positive View) เรียกว่าทฤษฎี Y หลังจากผู้บริหารองค์การพิจารณากลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคลแล้ว ผู้บริหารองค์การจะพิจารณาได้ว่าควรที่จะต้องควบคุมหรือบังคับบัญชาและจูงใจให้เขาทำการ บนกรอบของทฤษฎี X หรือทฤษฎี Y ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสมมติฐานในการพิจารณาผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

3.1 ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

3.1.1 คนส่วนใหญ่มีสัญชาติญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงานจะพยายามหลีกเลี่ยง การทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้

3.1.2 เนื่องจากคนไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ หรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้ทำงานลุล่วงตามวัตถุประสงค์

3.1.3 คนโดยส่วนใหญ่ชอบให้มีผู้คนคอยแนะนำชี้แนวทางในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้ว ทฤษฎีเอ็กซ์ ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะเดียวกันมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น การจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้การบังคับเพื่อให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้ แม้มิได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าใช้วิธีลงโทษหรือขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อม ด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

3.2 ทฤษฎีวาย (Y) มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

3.2.1 คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่น หรือ การพักผ่อน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และลักษณะของการควบคุมงาน

3.2.2 การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3.2.3 การที่คนมีความผูกพันต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่คนมีส่วนผูกพัน

3.2.4 คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหา ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

3.2.5 คนส่วนมากมีความรับผิดชอบค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาขององค์การ

ทฤษฎีวาย (Y) เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับ ความร่วมมืออย่างจริงใจและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

จากการศึกษาทฤษฎี X และทฤษฎี Y สรุปได้ว่า เป็นแนวความคิดของผู้บริหาร ที่จะศึกษา ทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมของพนักงานเพื่อขจัดความไม่พึงพอใจในการทำงานและเสริมสร้างแรงจูงใจ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

**4. ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. Model**

ทฤษฎี ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness และ Growth ซึ่งเป็นตัวแปรหลักของทฤษฎี เป็นทฤษฎีที่ศึกษาต่อยอดจากทฤษฎีลำดับฐานของมัสโลว์ โดยเคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล (Robbins 1996 : 218 – 219 อ้างถึงใน วรรณา อาวรณ 2559: 14-15) อัลเดอร์เฟอร์เสนอว่า ความต้องการหลักของคนเรามีอยู่ 3 ส่วน คือ ความต้องการอยู่รอด (Existence) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness) และความต้องการความเจริญงอกงาม (Growth) จอห์นส์ (Johns 1996 : 164 – 165 อ้างถึงใน วรรณา อาวรณ 2559: 14-15) อธิบาย เกี่ยวกับองค์ประกอบของทฤษฎี ERG ว่า ความต้องการความอยู่รอดเป็นความต้องการการตอบสนอง ปัจจัยพื้นฐาน และสภาพความเป็นอยู่เพื่อใช้ชีวิตอยู่รอดปลอดภัย ซึ่งเทียบได้กับการรวมความ ต้องการทางกายภาพ และความต้องการความปลอดภัยของมัสโลว์ เข้าด้วยกัน ส่วนความต้องการความสัมพันธ์นั้น หมายถึง ความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและกัน ความต้องการด้าน ความสัมพันธ์นี้ต้องการการปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเทียบได้กับความต้องการ ทางสังคม และการได้รับการยอมรับนับถือ และในความต้องการส่วนที่สามคือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้านั้น เป็นความต้องการที่จะเติมเต็มความต้องการส่วนบุคคลในการมีส่วนร่วมในการ ทำงาน เป็นความต้องการที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อพัฒนาทักษะและ ความสามารถใหม่ให้กับตนเอง เทียบได้กับลำดับขั้นสูงสุด หรือความสำเร็จแห่งตนตามทฤษฎีฐานของมัสโลว์ ความแตกต่างระหว่างทฤษฎีลำดับฐานของมัสโลว์กับทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ นอกจากการยุบรวมความต้องการห้าขั้นเป็นสามขั้นแล้ว อัลเดอร์เฟอร์ยังเสนอว่าคนเราจะตอบสนอง ความต้องการของตนเองในหลายระดับในเวลาเดียวกันได้โดยไม่ต้องรอให้ความต้องการพื้นฐาน สมบูรณ์ก่อน และขณะเดียวกัน หากความต้องการในระดับสูงขึ้นไปไม่สามารถตอบสนองได้ คนก็จะ หันมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมามากขึ้น ความคับข้องใจที่ไม่สามารถตอบสนองตนเองใน ความต้องการระดับสูงขึ้นไปได้จะทำให้คนหาทางออกโดยตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมาให้ มากขึ้นก็เป็นได้

ทฤษฎีการจูงใจ ERG (Alderfer, s ERG Theory) Clayton Alderfer นักวิชาการแห่งมหาวิทยาลัย Yale ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการด้านการดำรงอยู่ ความสัมพันธ์และความก้าวหน้า ที่เรียกร่วมกันว่า ทฤษฎี ERG (ERG Theory) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow โดย Alderfer สรุปว่าความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่ง ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence needs = E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดของมนุษย์ที่ต้องการได้มาในสิ่งที่จำเป็นเพื่อการดำรงชีวิตอยู่รอดจะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหารที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับชีวิตจริงองค์การนั้น ต้องการค่าจ้างเงินโบนัส และผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพ เงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญาการว่าจ้างเหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้น

2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs = R) เป็นความต้องการที่เกี่ยวพันและเกี่ยวข้องกันในเชิงมนุษย์สัมพันธ์เป็นลักษณะของมนุษย์ที่ต้องการอยู่ร่วมกันทั้งนี้ ตรงกับ Maslow ที่ไดกล่าวไว้ในเรื่องของความต้องการที่จะอยู่ร่วมกันในสังคม และความต้องการ ได้รับการยอมรับนับถือยกย่องสรรเสริญ

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs = G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความต้องการก้าวหน้าและเติบโต ความต้องการชนิดนี้จะเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับเรื่องราว ของการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพ และการเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความต้องการประเภทนี้ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎี ของ Maslow

ทฤษฎี ERG นี้จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ เป็นกลไกสำคัญอยู่ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้ รับการตอบสนองความต้องการน้อยความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูงเช่น ถ้าพนักงาน ได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไปดังนั้นความต้องการด้านเงินเดือนก็จะมีอยู่สูง

2. ขนาดความต้องการ (Desire Strength) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า เช่น ความต้องการด้านการอยู่รอด ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะยิ่งทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโตมีมากยิ่งขึ้น ตัวอย่าง เช่น ถ้าหัวหน้างานได้รับ การตอบแทนด้านค่าจ้างและอื่น ๆ (ความต้องการอยู่รอด) มากพอแล้วนั้น หัวหน้างานคนั้นก็จะ ต้องการได้ รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) ถาหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคติดขัดได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่อาจมีโอกาสที่จะได้เปลี่ยนงานใหม่ที่ ท้าทายมากขึ้น (ความก้าวหน้าและเติบโต) กรณีเช่นนี้หัวหน้าคนนี้ก็จะหันมาสนใจและต้องการที่ จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในกลุ่ม (ความสัมพันธ์ทางสังคม) แนวคิดจากทฤษฎีนี้แม้จะเป็นการศึกษาจากลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ก็ตามแต่ก็มีประเด็นที่ให้เห็นถึงความแตกต่างกันใน 2 ลักษณะ คือ

1. ตามสภาพความเป็นจริงความต้องการทั้ง 5 ขั้น สามารถจัดกลุ่มรวมกันได้ 3 ขั้น เท่านั้น คือความต้องการดำรงชีวิต เปรียบเทียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางสังคม ทฤษฎีความต้องการซึ่ง หมายถึง ความต้องการในการยังชีพ ที่พักอาศัยรวมทั้งความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง ความต้องการความสัมพันธ์มีลักษณะเหมือนกันกับความต้องการทางสังคม ซึ่ง ได้แก่ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความต้องการเจริญเติบโตสามารถเปรียบเทียบ ได้กับความต้องการการยอมรับนับถือและความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์ ซึ่งหมายถึง ความสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีอยู่

2. ตามแนวทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เห็นว่าบุคคลจะมีความต้องการ ที่สูงขึ้นได้นั้นจะต้องได ้ รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นก่อน แต่แนวทางทฤษฎีนี้มีความ ยืดหยุ่นมากกว่า คือ บุคคลอาจจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน โดยอาจจะมีความต้องการ ในระดับสูงพร้อม ๆ กับความต้องการในระดับต่ำ ในขณะที่บุคคลพึงพอใจจากความต้องการที่ได้รับ เพื่อที่จะนำไปสู่ระดับที่สูงขึ้นอีกระดับหนึ่ง บุคคลอาจจะมีความคับข้องใจในความพยายามที่จะบรรลุให้ถึงระดับขั้นนั้น ๆ ลักษณะเช่นนี้อาจจะเป็นเหตุให้บุคคลมีความพยายามที่จะกลับไปแสวงหา สิ่งที่ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าก็ได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่าทฤษฎีความพึงพอใจของนักทฤษฎีทั้ง 4 ท่านคือ Maslow, Herzberg, McGregor, Alderfer ผู้ที่มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้อื่นคือ Herzberg ซึ่งเขาคิดว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการทำงาน คือสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ โดยในส่วนแนวคิดของ Maslow, McGregor, และ Alderfer จะคล้ายกันคือ ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการขั้นพื้นฐานเป็นสำคัญ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือทัศนคติหรือความรู้สึกของตัวบุคคล ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวก แต่เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังก็จะทำให้ตัวบุคคลเกิดความรู้สึกในทางลบ

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน**

แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป จะกล่าวถึงผล การปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่าประสิทธิภาพ การทำงานต่ำ ซึ่งในส่วนของความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้ดังนี้

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2553) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) การทำงานที่ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามที่ต้องการ โดยใช้ทรัพยากรที่มีมูลค่าน้อยกว่ามูลค่าของผลลัพธ์

พัณศา คดีพิศาล (2553) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้ได้ผลผลิตออกมาดีที่สุด ในขณะที่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมน้อยที่สุด โดยการทำงานนั้นต้องมีกลยุทธ์ ระบบการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่สมาชิกในทีมมีความเห็นร่วมกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2540, อ้างใน จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล, 2554 : 50) ให้ความเห็นไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น หมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุด โดยผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่า มูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากขึ้น เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน คุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดีอยู่เสมอ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ทำให้สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การดำเนินงานที่สามารถบรรลุเป้าหมาย ตามที่บุคคลหรือองค์กรที่ตั้งไว้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม สอดคล้องกับคุณภาพ และปริมาณของงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

Harrington Emerson (1931,P : 223, อ้างใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560 : 16-17) ได้กล่าวถึงหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่อง กล่าวถึงกันมากในหลัก 12 ประการ ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีสาระสำคัญดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง

2. ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

4. ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม

5. ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม

6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียน (Record) เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

8. งานสำเร็จทันเวลา

9. ผลงานได้มาตรฐาน

10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้

12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถใน การปฏิบัติงานไดตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไวหรือไม ไมว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป

มาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานไดอย่างถูกต้อง ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำไดกับที่ควรจะมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้ มากกว่าปัจจัยที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสูมาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ นอกจากนั้น ประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล ไวดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศหรือเงื่อนไขที่จะให้คนในองค์การมีความรูสึกอยากทำงาน ตัวการสำคัญที่จะวัดว่าบรรยากาศ หรือเงื่อนไขในองค์การเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด ระดับขวัญของคน

2. การใช้ข้อมูลที่ไดจากการสำรวจ หรือรวบรวมมากำหนดกิจกรรมที่สำคัญขององค์การเพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น การวัดค่าควรปรับปรุงกิจกรรมอะไรนั้นโดยทั่วไปจะต้องเปรียบเทียบผลไดกับค่าใช้จ่ายของการปรับปรุงนั้น สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ

2.1 การปรับปรุงระบบการสื่อสาร

2.2 การกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารบางระดับ

2.3 การกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานทุกระดับ

2.4 การกำหนดโครงการ การจ่ายค่าตอบแทนที่ยืดหยุ่นได้

3. กำหนดระบบ การประเมิน และการให้คาตอบแทนของผู้บริหารสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยสอดคลองกับแนววัดผลกำไร

4. การกำจัดอุปสรรคใด ๆ ที่จะไปขัดขวางการบริหารงาน การติดต่อสื่อสารความมีส่วนร่วมของคนในองค์การ

5. ฝ่ายบริหารควรแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลักการและนโยบาย

6. การวัด หรือการประเมินใด ๆ ที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์การจะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐาน

7. การวัดความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางด้านบุคคลกับข้อมูลอื่น ขององค์การที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร กำไร การเจริญเติบโต ค่าใช้จ่าย และอื่น ๆ ควรกระทำเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงาน

ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันกันในอนาคต ซึ่งการบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย อยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และเหมาะสมกับเวลาในผลงานที่ออกมาซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุภารกิจขององค์การที่สำคัญได้สำเร็จ โดยเฉพาะในด้านการแสดงให้ความเห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

**องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน**

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้แบ่งประเภทของประสิทธิภาพไว้ 2 ประเภท คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล เป็นการทำงานเสร็จโดยสูญเสียพลังน้อย ค่านิยมการทำงานที่ยึดสังคมคือ การทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้เทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก และมีคุณภาพ
2. ประสิทธิภาพขององค์กร นับเป็นหัวใจสำคัญของการนำพาองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จ ของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และการสร้างความพึงพอใจทั้งแก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ ดังจะแสดงในแผนภูมิที่ 2.1 ดังนี้

สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร

ปัจจัย

* ทุน
* อาคาร
* อุปกรณ์
* เทคโนโลยี
* บุคลากร

ผลผลิต

* ผลผลิต
* บริการ
* ความพึงพอใจ

กระบวนการ

- การบริหารจัดการ

สิ่งแวดล้อมในองค์กร, วัฒนธรรมองค์กร

แผนภูมิที่ 2.1 **องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ**

**แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ**

**ความหมายของการบริการ**

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย การบริการไว้ ดังนี้

อรุโณทัย อุ่นไธสง (2552 : 8-9) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงาน พฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมที่มีการติดต่อและเกี่ยวข้องกับบุคคลต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก หรือช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการ การบริการมีความสำคัญกับบุคคลต่าง ๆ และส่งผลต่อทัศนคติและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553 : 10) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555 : 25) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นกระบวนการที่ไม่มีตัวตนงานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความต้องการช่วยเหลือ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการก็จะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

Kotler (2010), อ้างใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, (2559 : 6-7) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถ นำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมี 7 เป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่ กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับ อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถ จับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตาม ความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

**ความหมายของคุณภาพการบริการ**

Lewis และ Booms (1983), อ้างใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, (2554 8-9) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการ ให้บริการ เป็นสิ่งที่ชี้วัดระดับในการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการโดยจะเป็น การส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังลูกค้าหรือผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวัง ซึ่ง สอดคล้องกับ Schmenner (1995 อ้างใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพการ ให้บริการนั้นจะได้จากการที่ผู้รับบริการเกิดการรับรู้แล้วหักออกด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับ จากบริการ ซึ่งถ้าหากว่าได้รับการบริการที่น้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้และมอง ถึงคุณภาพการบริการในด้านลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร แต่ถ้าหากว่าได้รับ การบริการที่มากกว่าความคาดหวัง การรับรู้คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการ บริการ และ Lovelock (1996) ได้ให้ความหมายว่าเป็นแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสินค้า หรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหาสามารถและอาจจะทำ การประเมินก่อนที่เขาจะเลือก บริโภคสินค้าหรือบริการนั้น ส่วน Ziethaml, Parasuraman และ Berry (1990) กล่าวว่า คุณภาพ การบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ

จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555 : 36) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของ การบริการที่สามารถสนองความคาดหวังของผู้มารับบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังไว้ให้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ และคุณภาพการบริการยังมุ่งหมายที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการความน่าเชื่อถือที่เป็นไปตามมาตรฐานการประเมิน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยกับผู้ใช้หรือผู้รับบริการ คุณภาพบริการต้องมีความพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการขององค์การให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้และเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการมากที่สุด

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), เสรี วงษ์มณฑา (2015) และเชิดชาติ ตะโกจีน (2559) ได้กล่าวถึง การสร้างมิติแห่งการบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการของเรานั้นดีพอที่จะทำให้ ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไป เพื่อสร้างความผูกพันระยะยาว ซึ่งต่างก็กำหนด มิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. สิ่งที่สัมผัสได้และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangible) เช่น การมีที่จอดรถที่เพียงพอ การมีที่นั่ง สำหรับรับรองลูกค้า การมีห้องน้ำที่สะอาด

2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เช่น ทุกกิจกรรมเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นในเวลาที่เหมาะสม

3. การตอบสนอง (Responsiveness) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน รวมถึงให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการอย่างเร็วที่สุด

4. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้านั้น เป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้

5. การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ต้องเข้าใจถึงปัญหา ความต้องการและการแก้ไขปัญหา ตามความต้องการที่แตกต่างกันไป และจะต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

จากความหมายที่มีนักวิชาการกล่าวไว้อย่างหลากหลายสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพ ของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพ การให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

**ลักษณะของการบริการ**

Kotler (2003 : 398-400), อ้างใน ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล, (2554 : 16-17)อธิบายว่าการบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปขึ้นอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป 4 ประการ ดังนี้

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการนั้นต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่าบริการโดยทั่วไปมีลักษณะ ที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้น จึงเป็น การยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัส ต่าง ๆ ของเราได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการนักการตลาดจึงต้องหาวิธีลดความเสี่ยงให้กับผู้บริโภคโดยการสร้าง หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมขึ้นมา เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การผ่าตัดเป็นบริการจึงไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้ต้องใช้การสร้างหลักฐานทางกายภาพ เช่น สถานที่ ที่สะอาด แพทย์ที่น่าเชื่อถือ มาช่วยให้เกิด ความมั่นใจในการบริการ และโดยมีเครื่องมือทางการตลาด ดังนี้

1.1 สถานที่ อาคารต้องสวยงาม สะดวก และตั้งอยู่ในทำเลที่ลูกค้าสะดวก

1.2 บุคคล พนักงานต้องมีคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี 7 ประการ และมีพนักงานบริการเพียงพอในการให้บริการ

1.3 เครื่องมือ มีเครื่องมือพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานทุกอย่างครบครัน

1.4 ตราสินค้า เลือกใช้สิ่งที่แสดงถึงบริการที่เป็นเลิศ

1.5 ราคา ต้องแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าการเลือกใช้บริการของเรานั้นคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป

2. การบริการไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและกระบวนการบริโภคออกจากกันได้ (Inseparability) เนื่องจากโดยทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริโภคในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย ยกตัวอย่าง เช่น กระบวนการในการตัดผม หรือกระบวนการในการผ่าตัด เป็นต้น แต่ถ้ามองในมุมของสินค้าการผลิตและ การบริโภคจะถูกแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิง

3. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneity) คนเป็นปัจจัยสำคัญของการบริการ การจัดมาตรฐานโดยการจัดการคนเป็นเรื่องยาก จะเห็นว่าบริการมีความหลากหลายสูง ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร บริการจึงมีความแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ในโรงพยาบาล แพทย์บางคนชำนาญเรื่องเด็ก แพทย์บางคนชำนาญเรื่องกระดูก ดังนั้น ผู้รับบริการจะต้องมีความระมัดระวังในเรื่องความมีมาตรฐานของผู้ให้บริการ และควรมีการสอบถามผู้อื่นก่อนตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ

4. การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการก็จะเกิดความสูญเปล่าค่อนข้างสูง ขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา แต่ถ้าความต้องการใช้บริการไม่แน่นอนจะเกิดปัญหา นั่นคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ดังนั้น ธุรกิจบริการจึงต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อปรับความต้องการซื้อและปรับการให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป

**ความสำคัญของคุณภาพการบริการ**

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความสำคัญของคุณภาพการบริการได้ ดังนี้

นิติพล ภูตะโชติ (2551 : 29) อ้างใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, (2559 : 9-10) ได้กล่าวถึง หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้อง เสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

2) ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึง พอใจได้

3) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของ ลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

4) การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึง รายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

5) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการ ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

6) ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

7) คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับ การบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้า ได้รับการบริการตรงตามที่ตาดหวัง

8) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

9) ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็น สิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการ เอาใจใส่จากพนักงาน

10) ความเชื่อถือได้(Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มี การได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตาม มาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

11) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีก ครั้ง

12) การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อ ลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาก็สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

13) ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้ บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงาน ให้บริการ

14) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้อง ทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ

จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555 : 43) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของคุณภาพบริการ มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และยังมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติให้กับผู้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้ผู้รับบริการเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีตอบสนองต่อความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่จำเป็นใน การปฏิบัติงานทางด้านการบริการ เนื่องจากทางด้านของผู้ให้บริการต้องบริการให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนในด้านของผู้รับบริการก็ได้รับการสนองความต้องการของตนอย่างถูกต้องเหมาะสม

**การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

1. ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นอาคาร โต๊ะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็น ส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างความ น่าเลื่อมใส ศรัทธาและดึงดูดความสนใจ

2. การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อ เสียเวลารอคอย และถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

3. การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ

4. กริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดีซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องระวังในเรื่องนี้อย่างดี

5. น้ำเสียง เจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงห้วนห้าว ต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ หรือ ค่ะ ลงท้าย จะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 130 องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 11 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกระบี่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาส จังหวัดพังงา จังหวัดพัทลุง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดระนอง จังหวัดสตูล จังหวัดสงขลา จังหวัดตรัง และจังหวัดยะลาโดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.61) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.65) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.6) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.59) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

สุวรรณา เพียรมานะ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความพึงพอใจ ความไว้ใจ คุณภาพการ บริการ ที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับความไว้วางใจที่มีต่อร้าน JSK ลูกค้ามีระดับความไว้ใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มี คุณภาพในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจ ใส่ต่อลูกค้า และการบอกต่อ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และคุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของ ลูกค้าร้าน JSK อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิจิตรา หลสำโรง และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในแต่ละด้านพบว่า 1) ด้านความเสมอภาค อยู่ใน ข ระดับมากที่สุด 2) ด้านความสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมาก 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด 3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง ดังนี้ 1) ด้านความเสมอภาค ควร ปรับปรุง เรื่องของเจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาที่สุภาพ และเหมาะสมมากกว่านี้ร้อยละ 0.52 2) ด้านความ สม่ำเสมอ ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้ และควรบริการด้วยความเต็มใจ ร้อยละ 0.79 3) ด้านการอำนวยความสะดวก ต้องการให้สร้างห้องน้ำเพิ่ม ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความ สะอาดบริเวณห้องน้ำ บริเวณทางเข้าด้านหน้าของโรงพยาบาลมีความคับแคบเกินไป ควรมีไฟส่อง สว่างด้านหน้าโรงพยาบาล ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดของเครื่องมือทีใช้ในการรักษา ให้มากกว่านี้เครื่องมือ และอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถรักษาผู้ป่วยในบางกรณีได้และอยาก ให้เพิ่มเครื่องมือ และอุปกรณ์ ให้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ร้อยละ 3.67 4) ด้านการ ดูแลเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำผู้ป่วยมากกว่านี้ร้อยละ 0.26

พิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็คทรอนิค แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็คทรอนิค แมธิเรี ยลส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 250 คน ซึ่งพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็คทรอนิค แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากอันดับแรกคือด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหาร ด้านบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการและอันดับสุดท้ายคือด้านการยอมรับนับถือและความรู้สึกในผลสำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา / เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และ มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี โดยภาพรวม และ รายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับ พอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทาง การให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ มีความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจใน งานด้านการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำนวน 4,800 คน โดยค่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจสรุปได้ดังนี้ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหาร จัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลองความพึงพอใจ ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 94.65 มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ความพึงพอใจในการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 91.12 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สระบุรีในงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 92.42 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วน จังหวัดสระบุรีในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดสระบุรี ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสระบุรีในภาพรวมมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 93.11 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นค่าร้อยละ 64.10 สถานภาพเป็นนักศึกษา ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นค่าร้อยละ 29.40 คณะครุศาสตร์ คิดเป็นค่าร้อยละ 23.60 2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (X = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืน รองลงมา คือ บริการสื่อโสตทัศนวัสดุและ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง, บริการวิชาการและฝึกอบรม บริการข้อมูลท้องถิ่น ตามลำดับ