

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการปฏิบัติราชการเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี นั้นคณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อให้ผลการประเมินที่ได้สามารถนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่

สภาพทั่วไป

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือ ของอำเภอโขงเจียม อยู่ห่างจากอำเภอโขงเจียม 8 กิโลเมตร เนื้อที่ มีเนื้อที่โดยประมาณ 120.32 ตารางกิโลเมตร

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบ มีแม่น้ำโขงไหลผ่านตลอดทั้งปี ลักษณะดินส่วนใหญ่เป็นดินทรายปนหิน จึงเหมาะแก่การทำเกษตรกรรมบ้างเป็นบางส่วนและเลี้ยงสัตว์ ประกอบกับภูมิประเทศเป็นเขตร้อนชื้น และมีปริมาณน้ำฝนที่เหมาะสมแก่การเพาะปลูก

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ฤดูฝน จะเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมเรื่อยไปจนถึงปลายเดือนตุลาคม และมักปรากฏเสมอว่าฝนทิ้งช่วงในเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม แต่ระยะเวลาการทิ้งช่วงมักจะไม่เหมือนกันในแต่ละปี และในช่วงปลายฤดูฝนเดือนกันยายน-ตุลาคม มักจะมีฝนตกชุกบางปีอาจมีภาวะน้ำท่วมแต่ภาวะการณ์ไม่รุนแรงนัก

ฤดูหนาว เนื่องจากเป็นที่ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกสุดของประเทศ ทำให้ได้รับอิทธิพลลมมรสุม ตะวันออกเฉียงเหนือก่อนภูมิภาคอื่น อุณหภูมิจะเริ่มลดต่ำลงช่วงปลายเดือนตุลาคมและจะสิ้นสุดปลายเดือนมกราคมฤดูร้อน บ่อยครั้งที่อากาศยังคงหนาวเย็นยืดเยื้อมาจนถึงปลายเดือนกุมภาพันธ์ โดยส่วนใหญ่แล้วอากาศจะเริ่มร้อนอบอ้าว ในปลายเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงประมาณต้นเดือนพฤษภาคม ซึ่งอาจจะมีฝน เริ่มตกอยู่บ้างในปลายเดือนเมษายน แต่ปริมาณน้ำฝนมักจะไม่เพียงพอสำหรับการเพาะปลูก มีลักษณะฝนทิ้งช่วงนอกจากนั้นลักษณะภูมิอากาศทั่วไป คือ จะมีอากาศร้อน อบอ้าวมาก

๑.๔ ลักษณะของดิน

ส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทรายค่อนข้างขาดความอุดมสมบูรณ์เนื่องจากเกษตรกรขาดความรู้ในการบำรุงรักษาดิน และเป็นการทำเกษตรกรรมแบบเดี่ยวและใช้ปุ๋ยเคมี

๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีความอุดมสมบูรณ์ด้านแหล่งน้ำ มีแม่น้ำโขงไหลผ่าน 6 หมู่บ้าน และมีลำห้วยไหลลงสู่แม่น้ำโขง จำนวน 6 สาย

๑.๖ ลักษณะของไม้และป่าไม้

ทรัพยากรป่าไม้ยังคงมีความอุดมสมบูรณ์อยู่บ้าง เนื่องจากอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติดงภูโหล่นและอุทยานแห่งชาติผาแต้ม ป่าไม้ส่วนใหญ่ ได้แก่ ไม้รัง ไม้ประดู่ ไม้

๒. ด้านการเมืองการปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

ทิศเหนือ	จัดกับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง และองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์กลาง
ทิศใต้	จัดกับองค์การบริหารส่วนตำบลโขงเจียม
ทิศตะวันออก	จัดกับแม่น้ำโขง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
ทิศตะวันตก	จัดกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสงใหญ่

๒.๒ การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งเป็นแบบประชาธิปไตย เป็นกระบวนการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคคลเข้าไปทำหน้าที่ในการปกครองการบริหารจัดการท้องถิ่น

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรและจำนวนครัวเรือนในเขตพื้นที่ตำบลห้วยไผ่

หมู่บ้าน	ประชากร (คน)			ครัวเรือน (หลัง)
	ชาย	หญิง	รวม	
หมู่ที่ 1 บ้านห้วยไผ่	308	292	600	178
หมู่ที่ 2 บ้านห้วยหมาก	368	374	742	217
หมู่ที่ 3 บ้านกุ่ม	242	225	467	155
หมู่ที่ 4 บ้านตามุย	319	288	607	135
หมู่ที่ 5 บ้านท่าล้ง	210	165	375	75
หมู่ที่ 6 บ้านหนองซ้อง	113	144	257	71
หมู่ที่ 7 บ้านหนองผือน้อย	414	421	835	251
หมู่ที่ 8 บ้านถ้ำป่อง	397	379	776	233
หมู่ที่ 9 บ้านห้วยหมากเหนือ	363	348	711	187
หมู่ที่ 10 บ้านห้วยไผ่	241	247	488	133
รวม	2,975	2,883	5,858	1,635

ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอโขงเจียม ณ วันที่ 11 กรกฎาคม 2559

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ประชากร (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม
- ช่วงอายุน้อยกว่า 1 ปี – 17 ปี	767	745	1,512
- ช่วงอายุ 18 – 60 ปี	1,879	1,742	3,621
- ช่วงอายุ 61 ปี ขึ้นไป	329	396	725
รวม	2,975	2,883	5,858

ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอโขงเจียม ณ วันที่ 11 กรกฎาคม 2559

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต ๓ อุบลราชธานี จำนวน ๔ แห่ง (โดยเป็นโรงเรียนขยายโอกาส จำนวน ๒ แห่ง) และมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๒ แห่ง ดังนี้

๑. โรงเรียนชุมชนห้วยไผ่ (ขยายโอกาส)	จำนวนนักเรียน	๔๔๖ คน
๒. โรงเรียนบ้านกุ่ม (ขยายโอกาส)	จำนวนนักเรียน	๒๒๒ คน
๓. โรงเรียนบ้านตามุย	จำนวนนักเรียน	๖๓ คน

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

- การคมนาคมเชื่อมอำเภอ ทางหลวงหมายเลข 2134 หมายเลข 2222 และหมายเลข 2112 ใช้การได้ดีตลอดปี
- การคมนาคมเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ใช้การได้ดีตลอดปี และถนนลูกรังไม่สามารถใช้การได้ดีตลอดปี
- การคมนาคมภายในหมู่บ้าน เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็กใช้การได้ดี และถนนลูกรังถนนดินไม่สามารถใช้การได้ดีตลอดฤดูกาล

๕.๒ การไฟฟ้า

- มีไฟฟ้าใช้ครบทั้ง 10 หมู่บ้าน

๕.๓ การประปา

มีระบบประปาผลิตน้ำใช้ เพื่อการบริโภคอุปโภค ทั้งหมดจำนวน ๑๐ แห่ง

- | | |
|------------------------|---|
| - ประปาห้วยหมากสมดี | - ประปาบ้านหนองซ้อง |
| - ประปาบ้านหนองผิวน้อย | - ประปาบ้านห้วยหมาก |
| - ประปาบ้านห้วยไผ่ | - ประปาบ้านกุ่ม |
| - ประปาหมู่บ้านตามุย | - ประปาบ้านห้วยไผ่ ม.๙ ต.ห้วยไผ่ อ.โขงเจียม |
| - ประปาห้วยหมาก | - ประปาบ้านท่าลั้ง |

๕.๔ โทรศัพท์

- โทรศัพท์ จำนวน 2 เลขหมาย

๕.๕ ไปรษณีย์และการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

-

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร

การเกษตรในเขตตำบลห้วยไผ่ ส่วนใหญ่เป็นการทำนา ทำไร่ ทำสวน เช่น ปลูกข้าว มันสำปะหลัง ยางพารา รวมทั้งการทำเกษตรตามริมฝั่งแม่น้ำโขง การปลูกผักสวนครัว เป็นต้น

๖.๒ การประมง

มีการทำประมงตามลำแม่น้ำโขง ชาวบ้านส่วนใหญ่จะหาปลาในช่วงเช้าตรู่ และช่วงค่ำ

๖.๓ การปศุสัตว์

ในเขตพื้นที่ตำบลห้วยไผ่ ประชากรบางส่วนจะมีการเลี้ยงโค กระบือ ตามท้องถิ่นไร่นาสวน และมีการเลี้ยงไก่ เลี้ยงหมู เป็นต้น

๖.๔ การบริการ

-

๖.๕ การท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวในเขตตำบลห้วยไผ่ ได้แก่ ฝายต๋ม เสาเฉลียง ชุมชนเผาบุรุษ น้ำตกวังผา หมู่บ้านเชิงเกษตร หาดวิจิตรตา แก้วพันโบก เป็นต้น

๖.๖ อุตสาหกรรม

- กิจกรรมรับซื้อมันสำปะหลัง 3 แห่ง

๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- ฝึกอบรมลูกเสือชาวบ้านในตำบล	จำนวน	1	รุ่น
- จัดตั้งประชาคมหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน	จำนวน	1	รุ่น
- กลุ่มพัฒนาสตรี	จำนวน	10	กลุ่ม
- กลุ่มเยาวชนระดับตำบล	จำนวน	1	รุ่น
- กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร	จำนวน	10	กลุ่ม

๖.๘ แรงงาน

- แรงงานส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านในหมู่บ้านและเป็นคนชนชาติไทย

๗. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

๗.๑ ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

จำนวนหมู่บ้านอยู่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านห้วยไผ่	ผู้ใหญ่บ้าน	นายทองใบ	ศิริเทพ
หมู่ที่ 2	บ้านห้วยหมาก	ผู้ใหญ่บ้าน	นายทองใบ	ถมบัติ
หมู่ที่ 3	บ้านกุ่ม	ผู้ใหญ่บ้าน	นายวรวิลากร	เดชอุดม
หมู่ที่ 4	บ้านตามุย	ผู้ใหญ่บ้าน	นายเหลาคำ	ชยันการ
หมู่ที่ 5	บ้านท่าล้ง	ผู้ใหญ่บ้าน	นายธีรเกียรติ	แก้วใส
หมู่ที่ 6	บ้านหนองซ้อง	กำนัน	นายวรสิทธิ์	จันทร์เทพ
หมู่ที่ 7	บ้านหนองผือน้อย	ผู้ใหญ่บ้าน	นายอินแปลง	ทนสู้
หมู่ที่ 8	บ้านถ้ำป่อง	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสฤทธ์	ผ่องจตุรัส
หมู่ที่ 9	บ้านห้วยหมากเหนือ	ผู้ใหญ่บ้าน	นายทองใบ	คำมัน
หมู่ที่ 10	บ้านห้วยไผ่	ผู้ใหญ่บ้าน	นายพิสมัย	ชาวประมง

๗.๒ ข้อมูลด้านการเกษตร

การเกษตรในเขตตำบลห้วยไผ่ ส่วนใหญ่เป็นการทำนา ทำไร่ ทำสวน เช่น ปลูกข้าว มันสำปะหลัง ยางพารา รวมทั้งการทำเกษตรตามริมฝั่งแม่น้ำโขง การปลูกผักสวนครัว และประชากรบางส่วนจะมีการเลี้ยงโค กระบือ ตามท้องนาไร่นา และมีการเลี้ยงไก่ เลี้ยงหมู เป็นต้น

๗.๓ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

มีความอุดมสมบูรณ์ด้านแหล่งน้ำ มีแม่น้ำโขงไหลผ่าน 6 หมู่บ้าน และมีลำห้วยไหลลงสู่แม่น้ำโขง จำนวน 6 สาย แต่ยังคงขาดแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรกรรม เพราะไม่สามารถนำน้ำจากธรรมชาติมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ, ลำห้วย 6 สาย
- บึงและหนองน้ำอื่น ๆ 4 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 5 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น - แห่ง
- บ่อโยก - แห่ง

๗.๔ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

๘. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๘.๑ การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัด ๑๐ แห่ง สำนักสงฆ์ ๗ แห่ง

๘.๒ ประเพณีและงานประจำปี

- ขนบธรรมเนียมประเพณี ที่ปฏิบัติสืบทอดกันมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นวัฒนธรรมแสดงถึงความเป็นชาติเก่าแก่และเจริญรุ่งเรืองมานาน เป็นเอกลักษณ์ของชาติและท้องถิ่น และมีส่วนช่วยให้ชาติดำรงความเป็นชาติของตนอยู่ตลอดไป

- ประเพณีวันปีใหม่ บุญเข้ากรรม (บุญเดือนอ้าย)
- ประเพณีทำบุญตักบาตรวันมาฆบูชา บุญข้าวจี (เดือนสาม)
- ประเพณีบุญผะเหวดหรือบุญมหาชาติ (เดือนสี่)
- ประเพณีบุญสงกรานต์ (บุญเดือนห้า) รดน้ำขอพรผู้สูงอายุ
- ประเพณีบุญบั้งไฟ (บุญเดือนหก) โดยปกติในพื้นที่ของอบต.ห้วยไผ่ จะจัดทุก ๓ ปี
- ประเพณีบุญเข้าพรรษา
- ประเพณีบุญข้าวประดับดิน
- ประเพณีบุญข้าวสาก
- ประเพณีบุญออกพรรษา มีเพณีไหลเรือไฟ ลอยกระทง
- ประเพณีบุญกฐิน

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- ภาษาถิ่น ส่วนใหญ่ใช้ภาษาอีสานในการสื่อสาร ภาษาบรูในชุมชนเผ่าบรู บ้านท่าล้ง

๘.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- ผลผลิตจากติ้วไม้ไผ่ (ส่วนที่เป็นเปลือกสีเขียวของต้นไผ่) ได้แก่ กระติบข้าว ปั้นโต หวดนึ่งข้าว หมูบ้านที่ผลิตได้แก่ หมู่ที่ 5 บ้านท่าล้ง



- ผลผลิตจากฝ้าย ได้แก่ ทอผ้าย้อมสีธรรมชาติ หมู่บ้านที่ผลิต ได้แก่ บ้านกุ่ม บ้านหนอง ผือน้อย บ้านห้วยไผ่
- ผลิตภัณฑ์แปรรูปทางการเกษตร ได้แก่ กลัวยฉาบ หมู่บ้านที่ผลิต ได้แก่ บ้านถ้ำป่อง บ้านห้วยหมาก บ้านห้วยไผ่
- ผลผลิตจากของป่า ได้แก่ หน่อไม้ปัดคอง หมู่บ้านที่ผลิต ได้แก่ บ้านตามุย

๙. ทรัพยากรธรรมชาติ

๙.๑ น้ำ

มีแม่น้ำโขงไหลผ่าน มีลำห้วยสำคัญ 6 สาย ห้วยไผ่ ห้วยหมาก ห้วยยาง ห้วยภูสูง ห้วยบอน ห้วยตามุย

๙.๒ ป่าไม้

ทรัพยากรป่าไม้ยังคงมีความอุดมสมบูรณ์อยู่บ้าง เนื่องจากอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ดงภูโหล่นและอุทยานแห่งชาติผาแต้ม ป่าไม้ส่วนใหญ่ ได้แก่ ไม้รัง ไม้ประดู่ ไม้ชิงชัน

๙.๓ ภูเขา

ภูคอก ภูผักหวาน ผาแต้ม

๙.๔ คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

-

๑๐. อื่นๆ

บุคลากรจิตอาสาในชุมชน

อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	จำนวน	๑๐๓ คน
อาสาสมัครสาธารณสุขในโรงเรียน (อสร.)	จำนวน	๑๕ คน
เยาวชนสาธารณสุขในโรงเรียน (ยสร.)	จำนวน	๖ คน
ผดุงครรภ์โบราณ (ผดบ.)	จำนวน	๒ คน
แพทย์แผนไทย	จำนวน	๕๖ คน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

วีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์ (2553 : 10) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจ ประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้หน่วยบริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้องสัมพันธ์กับทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องมีใจรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาด พื้นที่เหมาะสม กับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

สุวิมล ค่าย่อย (2555 : 50) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จิรัชพร อรุณศิริประเสริฐ (2552 : 24) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553 : 8) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่างๆที่สามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

พิสมัย จุเกษม (2553 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความพอใจ เต็มใจมีความสุขกับสิ่งที่ได้ทำ ส่งผลให้งานออกมาดี บรรลุตามเป้าหมาย ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลให้เกิดผลแห่งความพึงพอใจนั้น เช่น ด้านสิทธิประโยชน์และผลตอบแทน เป็นต้น

อานนท์ ฉลุศรี (2554 : 25) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของมนุษย์ใน 2 ด้าน มีทั้งความพึงพอใจในด้านบวกและความพึงพอใจในด้านลบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลที่มีความรู้สึก ในสิ่งนั้น ๆ แตกต่างกันตามความต้องการของตนเอง

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود (2554 : 39) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็น

เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้

ลติกา จงพานิษฐ์เจริญ (2555 : 6) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง โดยทั่วไปการประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันใน 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 จงพานิษฐ์เจริญ, 2555 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นกับประสบการณ์ ที่ผ่านมานในอดีต มีองค์ประกอบใหญ่ ๆ 3 ส่วนได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพหรือบริการที่ได้มามีคุณภาพดี ก็จะมีรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น โดยทั่วไปลูกค้าจะดูคุณภาพจากรายละเอียด หรือตัวอย่างของสินค้าหรือบริการ

2. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่สอง ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา ลักษณะของสินค้าและเห็นว่ามีความเหมาะสม ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่เมื่อลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคาก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

3. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) เป็นส่วนประกอบที่สาม การมีภาพลักษณ์ร่วมกันควรเป็นที่รู้จักกันทั้งการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2555 : 6) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธกันทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

จากความหมายที่นักวิชาการกล่าวไว้อย่างหลากหลาย ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ แล้วจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความสำคัญความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

ฉัตยาพร เสมอใจ (2548 : 160) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

1. สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจในการยกระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้าและสิ่งที่เราส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อันนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

2. สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มาก ๆ จะยิ่งสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

3. ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก ๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปากทำให้คนรู้จักมากขึ้น เหมือนการโฆษณาให้บริษัทโดยมีต้นทุนในการดึงลูกค้าใหม่หน่วยต่ำและมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะในผู้ให้บริการวิชาชีพอย่างแพทย์ นักบัญชี หนายความ วิศวกร หรือสถาปนิก เพราะชื่อเสียงและการบอกต่อเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับลูกค้าใหม่ที่ใช้ในการตัดสินใจ การบอกต่อแบบปากต่อปากด้วยความชื่นชมจะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก

4. มีลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก ๆ เป็นการประกันความเสี่ยงจากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าระยะยาวมีแนวโน้มที่จะอภัยในเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้มากกว่าเพราะสิ่งดีๆ ในอดีตจะเป็นสิ่งชดเชยให้ลูกค้ารู้สึกดีอยู่ และลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการของเราแล้วจะมีความรู้สึกไวต่อข้อเสนอใหม่ ๆ ของคู่แข่งชั้นของเราน้อย

ประไพ กลมเกลี้ยง (2551 : 29) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการของหน่วยงานในภาครัฐต่างๆ นั้น ต้องการได้รับการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า เพราะถ้าหากประชาชนที่มารับบริการได้รับสิ่งที่เขาต้องการแล้ว จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากมาย อาทิ เช่น สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้า สร้างผลประโยชน์ในระยะยาว ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ๆ ก็จะสามารถเป็นหลักประกันความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการบริการ

จิรภัทร อรุณศิริประเสริฐ (2552 : 26) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ดำเนินต่อไป เนื่องจากหากลูกค้าไม่มีความพึงพอใจในการได้รับบริการ การที่ลูกค้าจะใช้บริการของบริษัทในครั้งต่อไปก็อาจจะไม่มี ดังนั้น บริษัทต่าง ๆ ควรมีการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ตลอดจนเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจ ซึ่งจะเป็นการส่งผลถึงประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของบริษัท

พิสมัย จุเกษม (2553 : 10) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ปฏิบัตินั้น ทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความสมบูรณ์ของชีวิต

Millet (1954 : 397-400, อ้างใน อานนต ฉลุศรี, 2554 : 31) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

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

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

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไรก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ในการบริการที่ทำให้บุคคลที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เกิดความประทับใจกับสิ่งที่ตนต้องการ และมีความหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การบริการอย่างต่อเนื่อง การบริการอย่างก้าวหน้า การบริการ อย่างเสมอภาค และการบริการอย่างเพียงพอ เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ

ลักษณะของความพึงพอใจ

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553 : 8) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ และความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขา คาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

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

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลจำเป็นต้อง สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่ง

ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปแต่ละสถานการณ์

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

ศักดิ์ พิริยะกิจไพบูลย์ (2554 : 25) กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ที่แต่ละบุคคลได้แสดงออกมาตามการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการหรือไม่ หรือจากสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงตามแต่ละสถานการณ์ไป ซึ่งสามารถแสดงออกมาทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจ มี 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างจากการรับบริการ และในการรับบริการนั้นถ้าผู้รับบริการได้รับตามความต้องการหรือได้รับตามความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจหรือไม่ตรงตามความต้องการหรือตามความคาดหวังผู้รับบริการก็จะไม่เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

ฉัตยาพร เสมอใจ (2548 : 156-157) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจะทำให้เราทราบว่าควรพิจารณาที่ปัจจัยใดบ้างในการที่จะทำการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขและหาทางป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่อาจเกิดขึ้นได้เพื่อลดความรู้สึกไม่พึงพอใจให้น้อยที่สุด และเพิ่มความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเราสามารถแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. คุณภาพการบริการ เป็นความคาดหวังของลูกค้าขั้นพื้นฐานที่ธุรกิจจะต้องตอบสนองให้ได้ ซึ่งเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการวัดคุณภาพการบริการลูกค้าจะวัดจากสิ่งที่มองเห็นได้ในการบริการความเชื่อถือได้ การตอบสนอง การรับประกัน และการเอาใจใส่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ลูกค้ามักคาดหวังว่าอย่างน้อยจะต้องได้รับเท่ากับที่เขาคาดหวัง หากคุณภาพของบริการต่ำกว่าเกณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะมองหาบริการจากคู่แข่งของธุรกิจในการแก้ไขปัญหาครั้งต่อไป

2. ราคา เป็นเกณฑ์ขั้นต่ำที่ลูกค้าใช้เป็นตัวกำหนดคุณภาพของบริการลูกค้าคาดหวังว่าเขาจะต้องได้รับคุณภาพเหมาะสมกับมูลค่าของเงินที่เขาจ่ายไป ดังนั้น การตั้งราคาจึงควรพิจารณา ให้เหมาะสมกับคุณภาพของบริการ ความคาดหวังของลูกค้า และการแข่งขัน

3. สถานการณ์แวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภค ข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ การบอกต่อของลูกค้ารายอื่น ๆ การเข้ามาของคู่แข่งรายใหม่ ๆ หรือ การเปลี่ยนแปลงของคู่แข่งล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจและความรู้สึกในการตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบ

4. ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติ ความเข้าใจต่อการบริการ และอารมณ์ของลูกค้าในขณะที่รับบริการ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความลำเอียงในการประเมินคุณภาพการบริการ และส่งผลให้ประเมินคุณภาพต่ำกว่าที่เป็นหรือรู้สึกจริง ๆ

5. คุณภาพสินค้า สิ่งหนึ่งซึ่งช่วยให้การบริการมีคุณภาพดีก็คือ สินค้าที่ใช้ควบคู่กับการบริการ การบริการที่มีคุณภาพและลูกค้าพึงพอใจมักจะใช้สินค้าที่ดีควบคู่ไปกับการให้บริการ ดังนั้นธุรกิจจึงจำเป็นต้องอย่างยั้งที่ได้พิจารณาเลือกใช้สินค้าที่มีคุณภาพมาตรฐาน

สาทิพย์ จินาภักดิ์ (2550 : 10) ได้กล่าวไว้ว่า มีปัจจัยสำคัญ ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้า หรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณา เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคากับคุณภาพของการบริการแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการการให้บริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผู้รับบริการมีทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาค่าบริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการการให้บริการ หรือที่เรียกว่า “ส่วนประสมทางการตลาด (7P's)”

รูปแบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย รูปแบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล (2549 : 96) ได้กล่าวไว้ว่า เราสามารถแบ่งรูปแบบการประเมินได้หลากหลาย เช่น ตามที่ตั้ง อายุ เพศ ความถี่ในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการต่อครั้ง เป็นต้น โดยมีเกณฑ์ประเมิน ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม
 - 1.1 การรอคอย
 - 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ
 - 1.3 มีขั้นตอนน้อย ไม่ยุ่งยาก
 - 1.4 เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการมีความเหมาะสม
 - 1.5 รูปแบบการบริการหลากหลาย
2. ความพึงพอใจต่อสถานที่
 - 2.1 ความเรียบร้อยเป็นระเบียบ
 - 2.2 ความทันสมัย
 - 2.3 ความสะอาดเป็นสัดส่วน
 - 2.4 ความเหมาะสมของเอกสารข้อมูลที่แจก
 - 2.5 ความชัดเจนของป้าย
3. ความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงาน
 - 3.1 ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติลูกค้า
 - 3.2 ความเอาใจใส่และกระตือรือร้น
 - 3.3 ความถูกต้องชัดเจนในการให้ข้อมูลและชี้แจงรายละเอียด
 - 3.4 มีพนักงานเพียงพอ
 - 3.5 การแต่งกายสุภาพ

3.6 ความถูกต้องครบถ้วนในการบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะประเมินความพึงพอใจใน 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม ความพึงพอใจต่อสถานที่ และ ความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy Needs)

Maslow (1960, อ้างใน สรศักดิ์ ศรีโสภภาพ, 2550 : 11) นักจิตวิทยาผู้ให้ข้อเสนอแนะว่า ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจเขาเชื่อว่าการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์นั้น เกิดจากความต้องการบางอย่างและเกิดจากความพอใจเมื่อได้รับการตอบสนอง ซึ่งได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้น ดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อให้อยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ อากาศ ความต้องการทางเพศ ฯลฯ เพื่อตอบสนองความหิวกระหายของร่างกาย

1.2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายที่จะเกิดขึ้นแก่ร่างกายหรือให้ปลอดภัยจากการข่มขู่ บังคับ มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการในการอยู่ร่วมกัน การยอมรับจากผู้อื่น ความรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

1.4 ความต้องการเกียรติยศและการมีคุณค่า (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่อยากให้ผู้อื่นยกย่อง สรรเสริญ และความต้องการในการตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง หรือความก้าวหน้าทางด้านสถานภาพ เช่น อำนาจ ความสำเร็จ ชื่อเสียง การยกย่อง เป็นต้น

1.5 ความต้องการการแสดงออกได้ด้วยตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งตามความนึกคิดของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลเข้าใจตนเองได้อย่างถ่องแท้ว่ามีความสามารถและมีศักยภาพเพียงไร ดังนั้น จึงต้องการที่จะใช้ความสามารถนั้น เพื่อสนองความต้องการของตนเอง

สรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม การตอบสนองความต้องการและการจูงใจให้คนมีความตั้งใจในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

2. ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory)

Herzberg (1959, อ้างใน อานนต ฉลุศรี, 2554 : 26) ได้ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการทำงาน ได้ปัจจัยที่ศึกษาได้ 2 ประเด็นคือ

2.1 ปัจจัยการจูงใจ (Motivator) หรือตัวกระตุ้นให้คนทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน โดย ตัวของมันเป็นเองจูงใจให้อยากทำ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงานความรับผิดชอบที่มีมากขึ้น การยกย่องในงานที่ทำและโอกาสที่จะก้าวหน้า

2.2 ปัจจัยเกื้อกูล (Hygiene Factor) ได้แก่ รูปแบบในการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงของงาน ส่วนต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่เป็นการจูงใจในการทำงานหรือเพิ่มผลผลิต แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น ผู้บริหารบางคนเชื่อว่าการให้ผลประโยชน์พิเศษจะเป็นการจูงใจในการเพิ่มผลผลิต แท้จริงแล้วเป็นเพียงสิ่งบำรุงเท่านั้น ไม่ได้สร้างความพอใจให้เกิดขึ้นเลย

สรุปได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย เป็นทฤษฎีที่มีผลต่อการทำงาน สามารถแบ่งออกได้เป็นปัจจัยการจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้คนทำงาน และปัจจัยเกื้อกูลเป็นสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

3. ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (Mc Gregor)

McGregor (1996 : 33-45, อ้างใน พิชมัย จูเกษม, 2553 : 18) ได้นำเสนอทฤษฎีที่อธิบายความแตกต่างในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ 2 ลักษณะคือ ลักษณะแรก เป็นทัศนคติในทางลบ (Negative View) เรียกว่าทฤษฎี X และลักษณะที่ 2 เป็นทัศนคติในทางบวก (Positive View) เรียกว่าทฤษฎี Y หลังจากผู้บริหารองค์การพิจารณากลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคลแล้ว ผู้บริหารองค์การจะพิจารณาได้ว่าควรที่จะต้องควบคุมหรือบังคับบัญชาและจูงใจให้เขาทำการ บนกรอบของทฤษฎี X หรือทฤษฎี Y ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสมมติฐานในการพิจารณาผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

3.1 ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

3.1.1 คนส่วนใหญ่มีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงานจะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้

3.1.2 เนื่องจากคนไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แะนำ หรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้ทำงานลุล่วงตามวัตถุประสงค์

3.1.3 คนโดยส่วนใหญ่ชอบให้มีผู้คนคอยแนะนำชี้แนวทางในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้ว ทฤษฎีเอ็กซ์ ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะเดียวกันมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น การจูงใจเพื่อ使人ปฏิบัติงานต้องใช้การบังคับเพื่อให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้ แม้มีได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าใช้วิธีลงโทษหรือขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อม ด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

3.2 ทฤษฎีวาย (Y) มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

3.2.1 คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่น หรือการพักผ่อน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และลักษณะของการควบคุมงาน

3.2.2 การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมผัสผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3.2.3 การที่คนมีความผูกพันต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่คนมีส่วนผูกพัน

3.2.4 คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

3.2.5 คนส่วนมากมีความรับผิดชอบค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาขององค์กร

ทฤษฎีวาย (Y) เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

จากการศึกษาทฤษฎี X และทฤษฎี Y สรุปได้ว่า เป็นแนวความคิดของผู้บริหาร ที่จะศึกษาทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมของพนักงานเพื่อจัดความไม่พึงพอใจในการทำงานและเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

4. ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. Model

Alderfer (1969, อ้างใน สรศักดิ์ ศรีโสภภาพ, 2550 : 12) ได้นำแนวคิดของ Maslow มาปรับตามการวิจัยของเขาที่พบว่า ความต้องการไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับขั้นตอนตามทฤษฎีบทของ Maslow และเขาสามารถสรุปเป็นทฤษฎีความต้องการ 3 อย่าง คือ E.R.G. Model โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ชนิดคือ

4.1 ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence Needs) เช่นเดียวกับความต้องการขั้นที่ 1-2 ของ Maslow คือ ความต้องการในเรื่องอาหาร ที่พักอาศัย ฯลฯ

4.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เช่นเดียวกับความต้องการขั้นที่ 3 ของ Maslow คือ ความต้องการมีส่วนร่วมและการมีเพื่อน

4.3 ความต้องการการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เช่นเดียวกับความต้องการขั้นที่ 4-5 ของ Maslow คือ ความต้องการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน การก้าวขึ้นเป็นผู้มีอำนาจ บารมี ฯลฯ ข้อแตกต่างของ Alderfer กับ Maslow คือ ความต้องการ Alderfer ไม่เกิดขึ้นเป็นลำดับ แต่ขึ้นอยู่กับความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง จนเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจน้อยสุด ความต้องการนั้นก็เป็นที่ต้องการมากที่สุด เป็นต้น

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

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป จะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่าประสิทธิภาพการทำงานต่ำ ซึ่งในส่วนของความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ได้มีผู้ให้ความหมายต่างๆ ไว้ดังนี้

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

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

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

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

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) ให้ความเห็นไว้ว่า ประสิทธิภาพ ต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ทำให้สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การดำเนินงานที่สามารถบรรลุเป้าหมาย ตามที่บุคคลหรือองค์กรที่ตั้งไว้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม สอดคล้องกับคุณภาพและปริมาณของงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เมเจอร์และ เบรจ (Mager and Besch.1967, อ้างใน สมยศ แยมเพื่อน, 2551 : 10-11) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบ

เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถลำดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมาคุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป

มาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะมีมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้ มากกว่าปัจจัยที่ไขและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นอกจากนั้น ประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล ไวดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศหรือเงื่อนไขที่จะให้คนในองค์กรมีความรู้สึกอยากทำงาน ตัวการสำคัญที่จะวัดว่าบรรยากาศ หรือเงื่อนไขในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด ระดับขวัญของคน

2. การใช้ข้อมูลที่ไต่จากการสำรวจ หรือรวบรวมมากำหนดกิจกรรมที่สำคัญขององค์กรเพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น การวัดค่าควรปรับปรุงกิจกรรมอะไรนั้นโดยทั่วไปจะต้องเปรียบเทียบผลได้กับค่าใช้จ่ายของการปรับปรุงนั้น สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ

2.1 การปรับปรุงระบบการสื่อสาร

2.2 การกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารบางระดับ

2.3 การกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานทุกระดับ

2.4 การกำหนดโครงการ การจ่ายค่าตอบแทนที่ยืดหยุ่นได้

3. กำหนดระบบ การประเมิน และการให้ค่าตอบแทนของผู้บริหารสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยสอดคล้องกับแนววัดผลกำไร

4. การกำจัดอุปสรรคใดๆ ที่จะไปขัดขวางการบริหารงาน การติดต่อสื่อสารความมีส่วนร่วมของคนในองค์กร

5. ฝ่ายบริหารควรแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลักการและนโยบาย

6. การวัด หรือการประเมินใดๆ ที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์กรจะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐาน

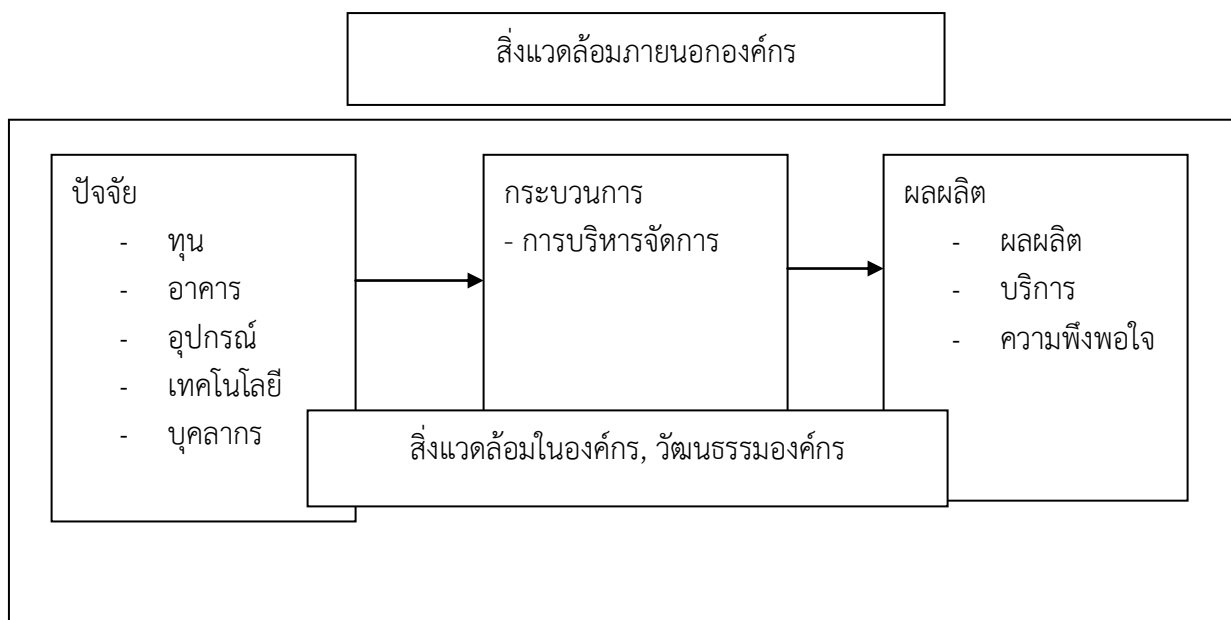
7. การวัดความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางด้านบุคคลกับข้อมูลอื่น ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพขององค์กร กำไร การเจริญเติบโต ค่าใช้จ่าย และอื่นๆ ควรกระทำเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงาน

ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถความพึงพอใจที่จะทำงาน ร่วมกันกันในอนาคต ซึ่งการบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย อยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และเหมาะสมกับเวลาในผลงานที่ออกมาซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุภารกิจขององค์กรที่สำคัญได้สำเร็จ โดยเฉพาะ ในด้านการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้แบ่งประเภทของประสิทธิภาพไว้ 2 ประเภท คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล เป็นการทำงานเสร็จโดยสูญเสียพลังงานน้อย คำนิยมการทำงานที่ยึดสังคม คือ การทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้เทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก และมีคุณภาพ
2. ประสิทธิภาพขององค์กร นับเป็นหัวใจสำคัญของการนำพาองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของ การดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการ พัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ ดังจะแสดงใน แผนภูมิที่ 2.1 ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย การบริการไว้ ดังนี้

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2551 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิกริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้

อรุโณทัย อุโนโธสง (2552 : 8-9) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงาน พฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมที่มีการติดต่อและเกี่ยวข้องกับบุคคลต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก หรือช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ การบริการมีความสำคัญกับบุคคลต่าง ๆ และส่งผลต่อทัศนคติและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน

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

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม การกระทำ หรือกระบวนการที่ฝ่ายหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่งและสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ โดยที่กิจกรรม การกระทำ หรือกระบวนการนั้นจะมีตัวสินค้า หรือบริการเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งการบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แต่จะรับรู้ได้

ความหมายของคุณภาพการบริการ

จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555 : 36) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของการบริการที่สามารถสนองความคาดหวังของผู้มารับบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังไว้ให้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ และคุณภาพการบริการยังมุ่งหมายที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการความน่าเชื่อถือที่เป็นไปตามมาตรฐานการประเมิน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยกับ

ผู้ใช้หรือผู้รับบริการ คุณภาพบริการต้องมีความพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการขององค์กรให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้และเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการมากที่สุด

จากความหมายที่นักวิชาการกล่าวไว้อย่างหลากหลายสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ลักษณะของการบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้นจำเป็นต้องศึกษาถึงลักษณะของการบริการ (Service Characteristics) เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ โดยมีนักการตลาดหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ทั้งหมด 4 ประการ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2550 : 432)

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการนั้นต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่าบริการโดยทั่วไปมีลักษณะ ที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้น จึงเป็น การยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเราได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการนักการตลาดจึงต้องหาวิธีลดความเสี่ยงให้กับผู้บริโภคโดยการสร้าง หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมขึ้นมา เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การผ่าตัดเป็นบริการจึงไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้ต้องใช้การสร้างหลักฐานทางกายภาพ เช่น สถานที่ ที่สะอาด แพทย์ที่น่าเชื่อถือ มาช่วยให้เกิดความมั่นใจในการบริการ

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

3. คุณภาพการบริการไม่คงที่/ไม่มีมาตรฐานในการบริการที่แน่นอน (Variability/Heterogeneity) ซึ่งอาจจะเกิดได้จากหลายสาเหตุ ยกตัวอย่างเช่น พนักงานที่ให้บริการ เวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ และวิธีการในการให้บริการ ในขณะที่สินค้าจะมีมาตรฐานแน่นอนในการผลิตสินค้าแต่ละชิ้นให้ออกมาเหมือนกัน ดังนั้นธุรกิจบริการควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ให้บริการเป็นพิเศษ

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) เนื่องจากโดยทั่วไปผู้ให้บริการไม่สามารถเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังเหมือนสินค้าได้ ทำให้บริษัทเสียโอกาสในการขายบริการไปถ้าไม่มีลูกค้ามาซื้อบริการนั้น ยกตัวอย่างเช่น ห้องพักของโรงแรม หรือที่นั่งบนเครื่องบินถ้าไม่มีแขกเข้าพักหรือไม่มีผู้โดยสารใช้บริการ ก็จะต้องเสียต้นทุนในการบริการส่วนนั้นไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความสำคัญของคุณภาพการบริการได้ ดังนี้

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550 : 28) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการมี 4 ประเภท คือ

1. สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เขาเลือกใช้บริการ ดังนั้น ผู้ผลิตบริการจึงจำเป็นต้องผลิตบริการที่มีคุณภาพให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
2. ช่วยลดต้นทุนการบริการที่มีคุณภาพโดยไม่มีข้อบกพร่องใดๆ หรือข้อร้องเรียนจากลูกค้า สามารถลดต้นทุนการดำเนินงานลงได้
3. เพิ่มความต้องการซื้อของลูกค้าบริการที่มีคุณภาพดีกว่าลูกค้ายอมจ่ายเพื่อสิ่งที่ดีกว่าและพอใจกว่า

4. การส่งมอบทันกำหนดเวลาที่ลูกค้าต้องการ บริการที่ส่งมอบถึงมือลูกค้าตามกำหนดเวลา โดยไม่มีข้อบกพร่องย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเสมอ และเป็นเหตุผลหนึ่งที่สามารถรักษาลูกค้าเอาไว้ได้ เช่น การรับประกันการส่งด่วนถึงลูกค้าภายในเวลา 30 นาทีของ พิชซ่าฮัท เป็นต้น

จิตติพร กุมาภพษ์ (2555 : 43) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของคุณภาพบริการ มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และยังมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติให้กับผู้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้ผู้รับบริการเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่เป็นในการปฏิบัติงานทางด้านการบริการ เนื่องจากทางด้านการให้บริการต้องบริการให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ 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 ควรต้อนรับผู้ให้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดีซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ให้บริการจำนวนมากต้องระวังในเรื่องนี้อย่างดี
5. น้ำเสียง เจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงห้วนห้าว ต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ หรือค่ะ ลงท้าย จะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนะดา วีระพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง อาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ วรรณวิสุข (2556 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากโดยแยก เป็นรายด้านได้ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสังคม / คุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 5 และด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาล ตำบลแสนตุง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา ผลการวิจัย พบว่า 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับ มากที่สุด 2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ/ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มากที่สุด 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ มากที่สุด 4.ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความ พึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ ในระดับ มากที่สุด 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทุกด้าน รวมทุกหน่วย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลา มีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

อมรรัตน์ บุญภา (2557: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับ ความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความ พึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและอันดับสุดท้ายด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของ ประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วน ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นารีรัตน์ ขุ้อชฌา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้มาใช้ บริการ เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท นอกจากนี้ผู้มาใช้บริการมีความ พึงพอใจมากที่สุดใน ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการมีความ

พึงพอใจใน ด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จ น้อยที่สุดผู้มาใช้บริการที่มี สถานะภาพที่แตกต่างกัน มีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกันการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุด เดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น ทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่อง และมีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัด เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง ทั้งนี้ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ

พรรณนิภา สุขคี (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวรวิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ บุคลากรการให้บริการ อาคารสถานที่ ความพึงพอใจ ตามความคิดเห็นของเพศชาย และเพศหญิง โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความพึงพอใจของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ความพึงพอใจ ตามความคิดเห็นของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 และมีมัธยมตอนต้น จำแนกตามระดับชั้นที่ศึกษาของนักเรียนโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่ และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด และด้านการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559) : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้านงาน

บริการเชิงรุกด้านป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณา ในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมาย ประจำบ้าน 3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

เสาวรีย์ บุญสา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสีจันทน์ลำพูน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการ ได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการงานด้านการรักษาความ สะอาดในที่สาธารณะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านโยธา เรื่องการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 จัดอยู่ในระดับมาก ที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการคลัง เรื่องพัฒนาและจัดเก็บรายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.87 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยเรื่อง การน้ำ การรับเรื่องรื้อร้างทุกข์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.77 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านการศึกษาเรื่อง สนับสนุน ศิลปวัฒนธรรม โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ 94.43 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรที่ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมิน

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.80