

บทที่ 2

ข้อมูลพื้นฐาน แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการปฏิบัติราชการเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบู่ใหม่ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี นั้นคณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อให้ผลการประเมินที่ได้สามารถนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

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

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

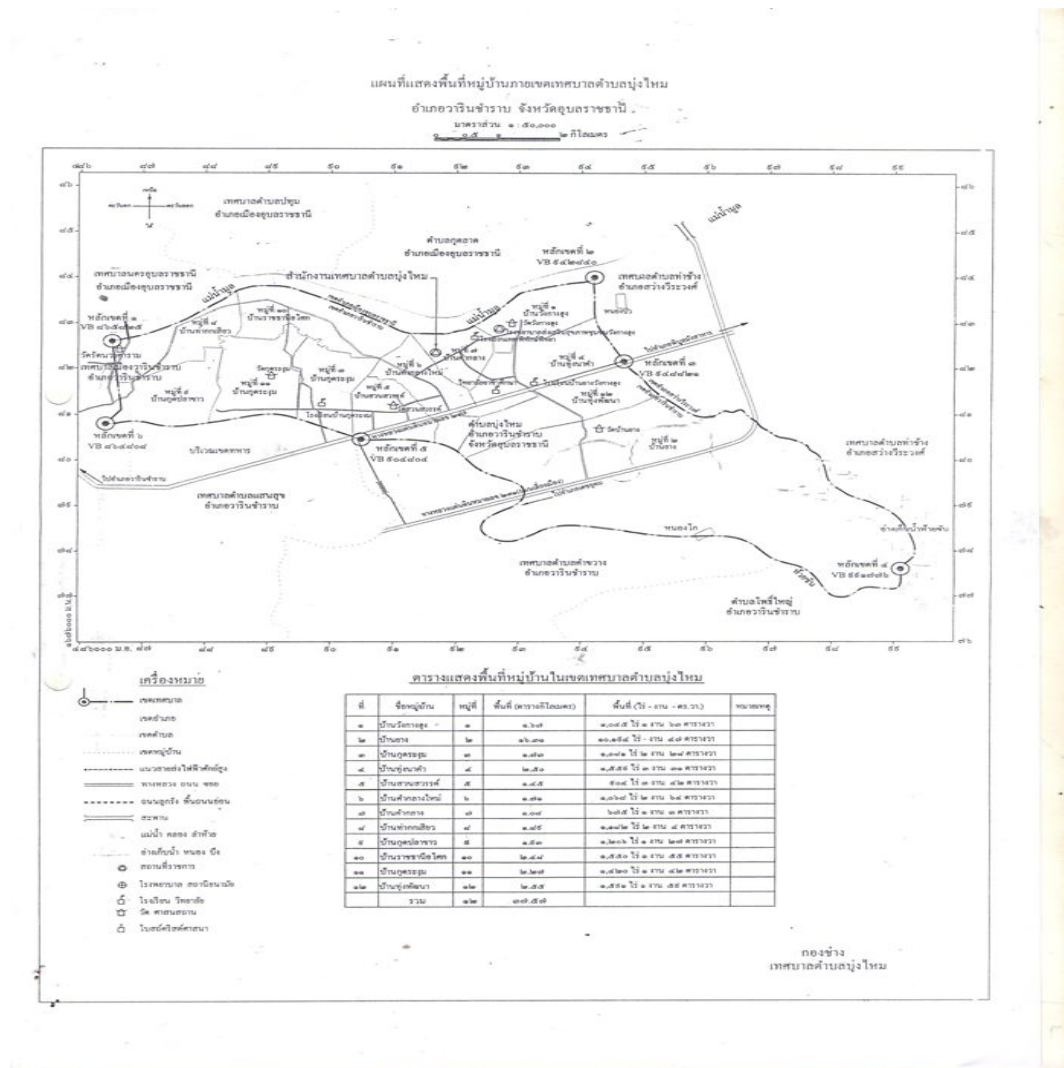
ประวัติความเป็นมาของตำบลบู่ใหม่ ตำบลบู่ใหม่ เดิมเป็นหมู่บ้านที่ขึ้นอยู่ในเขตตำบลอื่น 2 ตำบล คือ ตำบลขวางและตำบล คำน้ำแซบ หมู่บ้านที่อยู่ในเขตตำบลคำขวาง มีจำนวน 3 หมู่บ้าน คือ บ้านวังยางสูง บ้านยาง และบ้านคำกลาง มีจำนวน 3 หมู่บ้าน ที่ขึ้นกับตำบลค่าน้ำแซบ คือ บ้านกุดระงุม ,บ้านท่ากกเสียวและบ้านกุดปลาขาว ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2536 ได้รับการจัดตั้งขึ้นเป็นตำบล รวม 6 หมู่บ้าน เข้าด้วยกันเดิมตำบลยังไม่มีชื่อ เนื่องจากมีความขัดแย้งกันในการตั้งชื่อเป็นตำบล คือ บ้านวังยางสูง บ้านยาง อำเภอวารินชำราบ โดยปลัดอำเภอ คือ นายธีระ พรชูตรง ได้ลดความขัดแย้งโดยขอให้ใช้ชื่อภูมิประเทศที่สำคัญและนายวินิจ นันทะบุตร กำนันในขณะนั้น ได้ประชุมชาวบ้านโดยได้มติตกลงในที่ประชุมให้เป็นชื่อ “ตำบลบู่ใหม่” ตามหนองน้ำสาธารณะหนองบู่ใหม่ที่แยกออกมาจากแม่น้ำมูลที่ตั้งทำการสภาตำบล ในขณะนั้นซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในเขตบ้านคำกลางยกฐานะเป็นตำบลเมื่อปี พ.ศ.2536 ประกอบด้วยหมู่บ้าน 12 หมู่บ้าน มีรูปแบบการปกครองแบบสภาตำบลยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2540 จนถึงปัจจุบันเหตุที่ได้ใช้ชื่อ “บู่ใหม่” เนื่องจากว่าที่ตั้งที่หน่วยงานใกล้เคียงกับหนองน้ำสาธารณะชื่อ บู่ใหม่ ที่แยกมาจากลำแม่น้ำมูล คำว่า "บู่" มาจากภาษาพื้นบ้านอีสาน มีลักษณะคือ เป็นพื้นที่ชุ่ม

ริมฝั่งลำน้ำที่มีน้ำท่วมเป็นครั้งคราว" ใช้เรียกบริเวณที่ลาดลุ่มที่มีแหล่งน้ำแช่ขังและในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ให้ความหมายคำว่า"บึง"คือ"บึง"บริเวณลำน้ำในที่ราบริมฝั่งแม่น้ำที่แอ่งน้ำเอ่อล้นตลิ่งเจิ่งนองไปทั่วระหว่างฤดูฝนหรือฤดูน้ำหลากและน้ำที่ล้นตลิ่ง จะท่วมอยู่บนพื้นที่ราบเป็นระยะเวลาแรมเดือนในแต่ละปี ลักษณะดินเป็นดินตะกอนเกิดจากการพัดพามาทับถมกันของสายน้ำหลาก จึงเป็นพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์เต็มซึ่งมักจะมีน้ำเอ่อท่วมตามคิ่งน้ำหรือแผ่ออกเป็นพื้นที่กว้างมีพืชพรรณหลายชนิดขึ้นปกคลุมซึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเรียกพื้นที่ลักษณะนี้ว่า"บึง"คำว่า บึงใหม่ มาจากการบอกเล่าของชาวบ้านในสมัยก่อนว่าในหนองน้ำแห่งนี้มีต้นไม้นิดหนึ่งมีลักษณะเป็น เถาวัลย์ซึ่งภาษาพื้นบ้านอีสานเรียกว่า เครือใหม่ เกิดขึ้นอยู่เป็นจำนวนมากในบริเวณหนองน้ำแห่งนี้ชาวบ้านจึงเรียกบึงน้ำแห่งนี้ว่า"บึงใหม่"และองค์การบริหารส่วนตำบล บึงใหม่ได้มีการออกประกาศม เพื่อยกฐานะจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบึงใหม่เป็นเทศบาลตำบลบึงใหม่ ผ่านการเห็นชอบจากชาวบ้านเป็นส่วนใหญ่ที่ต้องการเห็น ตำบลบึงใหม่มีความเจริญก้าวหน้า เหมือนกับหมู่บ้านอื่นจนได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทยเป็นเทศบาลตำบลบึงใหม่ ในวันที่ 6 กันยายน พ.ศ.2556 เป็นต้นมา

1.1 สภาพทั่วไปของตำบล

ตำบลบึงใหม่เป็นพื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำ มีลำน้ำมูลไหลผ่าน และมีหนอง บึง จำนวนมาก ประชาชนอาศัยอยู่กระจัดกระจายตามพื้นที่ที่ติดแม่น้ำ เช่น หมู่ที่ 1,6,7,8,9 และหมู่ 10 บางพื้นที่มีประชาชนอยู่หนาแน่นซึ่งมีพื้นที่เป็นที่ราบ พุงนา ติดถนนสายหลักอำเภอดอน - พิบูลมังสาหาร คือ หมู่ที่ 2,4,12 ส่วนอีกหมู่ 3 และ 11 มีพื้นที่ติดกับเขตทหาร และมีพื้นที่เป็นที่รากลุ่มติดบึงน้ำ สภาพโดยทั่วไปจะเป็นพื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำและป่าไม้เป็นส่วนใหญ่

แผนที่ตำบลบึงไหม



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศของเทศบาลมีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยประมาณ 60% เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร 35 % และมีพื้นที่ส่วนอื่น 5% มี 3 ดูกาล (ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว)

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด“ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตเทศบาลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคม นานราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุดประมาณ 15 องศา

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค จำนวน 5 แห่ง แหล่งน้ำทั้ง 5 แห่งเคยเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและเทศบาลได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้ ทุกหมู่บ้านมีลำห้วยและแหล่งเก็บน้ำทุกหมู่บ้าน แยกได้ดังนี้ ลำน้ำมูล 1 สาย ลำห้วย 3 แห่ง กุด 5 แห่ง บุ่ง 2 แห่ง ฝ่าย 1 แห่ง บ่อน้ำตื้น 131 แห่ง อ่างเก็บน้ำ 1 แห่ง สระน้ำ 15 แห่ง บ่อบาดาล 397 แห่ง ประปา 16 แห่ง

2.ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ข้อมูลทั่วไป

ทำเลที่ตั้งตำบล ตำบลบึงไหมเป็น 1 ใน 15 ตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี มีพื้นที่ ประมาณ 37.57 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 23,480 ไร่ 2 งาน 65 ตารางวา มีอาณาเขตพื้นที่ติดต่อกับใกล้เคียง คือ

*ทิศเหนือ จดแม่น้ำมูล

*ทิศใต้ จดเขตพื้นที่ทหารมณฑลทหารบกที่ 22 และพื้นที่เทศบาลตำบล

คำขวาง

*ทิศตะวันออก จดพื้นที่ เทศบาลตำบลท่าช้าง อ.สว่างวีระวงศ์

*ทิศตะวันตก จดเขตพื้นที่ทหารมณฑลทหารบกที่ 22 และพื้นที่เทศบาลตำบล

แสนสุขและเทศบาลเมืองวารินชำราบ

ที่ตั้งของหน่วยงาน

ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7 บ้านคำกลาง ตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
ระยะห่างจากตัวอำเภวารินชำราบ ประมาณ 9 กิโลเมตร ระยะห่างจากตัวจังหวัดอุบลราชธานี
ประมาณ 15 กิโลเมตร และระยะห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 630 กิโลเมตร

2.2 การเลือกตั้ง

หมู่	บ้าน	ก่อนหน้า (6 กันยายน 2552)			หมู่	บ้าน	ณ 19 มกราคม 2557		
		ชาย	หญิง	รวม			ชาย	หญิง	รวม
แยกรายหมู่บ้าน					เขตเลือกตั้งที่ 1				
1	วังกางสูง	282	282	564	1	วังกางสูง	296	298	597
2	ยาง	281	297	578	2	ยาง	277	302	579
3	กุดระงุม	301	262	563	4	ทุ่งนาคำ(น.1)	210	243	453
4	ทุ่งนาคำ	470	486	956	4	ทุ่งนาคำ(น.2)	250	265	515
5	สวนสวรรค์	137	144	281	7	คำกลาง	233	249	482
6	คำกลางใหม่	327	336	663	12	ทุ่งพัฒนา	340	367	707
7	คำกลาง	230	239	469	รวม		1,601	1,722	3,330
เขตเลือกตั้งที่ 2									
8	ท่ากกเสี้ยว	121	112	233					
9	กุดปลาขาว	125	126	251	3	บ้านกุดระงุม	314	289	602
10	ราชธานีฯ	94	141	235	5	สวนสวรรค์	157	160	317
11	กุดระงุม	209	227	436	6	คำกลางใหม่	327	336	663
12	ทุ่งพัฒนา	317	319	636	8	ท่ากกเสี้ยว	133	120	254
รวม		2,894	2,971	5,865	9	กุดปลาขาว	120	123	243
					10	ราชธานีอโศก	119	161	280
					11	กุดระงุม	220	226	446
					รวม		3,001	3,157	6,174

3.ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3-5 ปีและการ
คาดการณ์ในอนาคต)

จำนวนประชากร

ปี พ.ศ.	ประชากร		รวมทั้งสิ้น	
	ชาย	หญิง	รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน
ปี 2557	4,236 คน	4,261 คน	8,497 คน	2,682 ครัวเรือน
ปี 2558	4,244 คน	4,314 คน	8,558 คน	2,798 ครัวเรือน
ปี 2559	4,271 คน	4,354 คน	8,625 คน	2,810 ครัวเรือน
ปี 2560	4,308 คน	4,416 คน	8,724 คน	2,810 ครัวเรือน
ปี 2561	4,317 คน	4,456 คน	8,773 คน	2,845 ครัวเรือน
ปี 2562	4,330 คน	4,484 คน	8,814 คน	2,960 ครัวเรือน
ปี 2563	4,370 คน	4,529 คน	8,899 คน	2,860 ครัวเรือน

ข้อมูลฝ่ายทะเบียน อำเภวารินชำราบ ข้อมูลประชากรแยกหมู่บ้าน ทั้ง 12 หมู่บ้าน

ข้อมูล ณ วันที่ 30 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2563

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร จำนวนหมู่บ้าน มี 12 หมู่บ้านและพื้นที่แต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนพื้นที่ของแต่ละหมู่บ้าน			
		ตารางกิโลเมตร (ตร.กม.)	ไร่	งาน	ตารางวา
1	บ้านวังกาสูง	1.51	946	2	11
2	บ้านยาง	16.02	10,015	2	29
3	บ้านกุดระงุม	1.83	1,148	2	36
4	บ้านทุ่งนาคำ	2.61	1,636	2	67
5	บ้านสวนสวรรค์	1.25	783	0	88
6	บ้านคำกลางใหม่	1.31	820	3	30
7	บ้านคำกลาง	1.30	814	1	93
8	บ้านท่ากกเสียว	1.89	1,181	3	48
9	บ้านกุดปลาขาว	1.84	1,150	1	78
10	บ้านราชธานีโสภ	2.30	1,438	3	97
11	บ้านกุดระงุม	2.11	1,322	2	18
12	บ้านทุ่งพัฒนา	2.88	1,804	2	15

(ข้อมูล จาก ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนพิเศษ 10 ง หน้าที่ 40 วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2542)

กระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีประกาศ ณ วันที่ 26 สิงหาคม 2541

	ชื่อชุมชน	จำนวนครัวเรือน	หญิง	ชาย
1	บ้านวังกางสูง	234	398	429
2	บ้านยาง	258	415	401
3	บ้านกุดระงุม	215	427	451
4	บ้านทุ่งนาศา	644	738	661
5	บ้านสวนสวรรค์	156	224	215
6	บ้านศาลากลางใหม่	349	481	473
7	บ้านศาลากลาง	190	330	323
8	บ้านท่ากกเสียว	163	215	226
9	บ้านกุดปลาขาว	117	170	184
10	บ้านราชธานีอโศก	212	247	153
11	บ้านกุดระงุม	180	336	320
12	บ้านทุ่งพัฒนา	332	555	523

4.สภาพสังคม

4.1 การศึกษา

- โรงเรียนอนุบาล 3 แห่ง (เอกชน 1 แห่ง)
- โรงเรียนประถมศึกษา 5 แห่ง
 - 1.โรงเรียนบ้านยางวังกางสูง
 - 2.โรงเรียนเทพพิทักษ์พิทยา
 - 3.โรงเรียนบ้านกุดระงุม
 - 4.โรงเรียนบ้านกุดปลาขาว
 - 5.โรงเรียนสัมมาสิกขาราชธานีอโศก ม.10
- โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง (โรงเรียนสัมมาสิกขาราชธานีอโศก) ม.10
- โรงเรียนอาชีวศึกษา 1 แห่ง (ม.10 วิทยาลัยอาชีวศึกษาสัมมาสิกขาวิชาราม)
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน 11 แห่ง
- ศูนย์การศึกษาชุมชนบุงไหม 1 แห่ง (กศน.)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (เอกชน) 1 แห่ง (โรงเรียนเทพพิทักษ์พิทยา)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบุงไหม 1 แห่ง

การศึกษาข้อมูลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนในตำบลบุงไหม

ชื่อสถานศึกษา	จำนวนนักเรียน(คน)								จำนวน ห้องเรียน	จำนวน ครู (คน)	หมายเหตุ
	อนุบาล			ประถมศึกษา		ขยาย โอกาส		รวม			
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง				
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบล บุงไหม (เตรียมอนุบาล)	29	31	60	-	-	-	-	60	2	3	*แต่ละ ชั้นเรียน
โรงเรียนเทพพิทักษ์พิทยา	123	130	253	326	313	-	-	1,145	3	42	
โรงเรียนบ้านยางวังยางสูง	13	10	23	60	41	-	-	101	1	20	
โรงเรียนบ้านกุดระงุม	15	19	34	56	42	-	-	132	1	20	
โรงเรียนบ้านกุดปลาขาว	-	-	-	89	72	-	-	161	3	29	

4.2 ด้านสาธารณสุข

ลำดับที่	ชื่อองค์กร	จำนวนบุคลากร					หมายเหตุ
		ปี59	ปี 60	ปี 61	ปี 62	ปี64	
1	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังยางสูง	9	10	9	9		1 แห่ง
2	สถานพยาบาลเอกชน	-	-	-	-		1 แห่ง
3	ผู้สูงอายุ	861	952	969	1,076	1,247	รวมทั้งตำบล
4	ผู้พิการ	194	241	273	296	315	รวมทั้งตำบล
5	ผู้ป่วยเอดส์	16	16	16	16	7	รวมทั้งตำบล
6	อัตราการมีและการใช้ส้วมราดน้ำ	-	-	-	-	-	100 %

4.3 อาชญากรรม

เทศบาลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งเทศบาลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาคือจากข้อมูลที่สำรวจพบว่าบางครัวเรือนที่ไม่มีการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรมวิธีการแก้ปัญหาของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอย่างจำกัด คือการติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาคือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน

ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอคำสั่งจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ว่าเทศบาลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ป้อมยามสายตรวจประจำตำบล มี 2 แห่ง
- วิทยุสื่อสารทางราชการ มี 9 หมู่บ้าน
- โทรศัพท์สถานที่ราชการ มี 5 แห่ง

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด / สำนักสงฆ์ (ศาสนาพุทธ) 8 แห่ง
- โบสถ์ 2 แห่ง
- สถานธรรม 1 แห่ง

ด้านการเมืองการบริหาร เขตการปกครองแบ่งออกเป็นจำนวน 12 หมู่บ้าน

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน		เบอร์โทรศัพท์
1	บ้านวังยางสูง	นายภักดี สายบัวบาน	ผู้ใหญ่บ้าน	089-9451793
2	บ้านยาง	นายสมหมาย หงษ์มณี	ผู้ใหญ่บ้าน	091-1345928
3	บ้านกุดระงุม	นายวิจิตร การรักษ์	ผู้ใหญ่บ้าน	087-8134347
4	บ้านทุ่งนาคำ	นายธีรชัย บุญทน	ผู้ใหญ่บ้าน	080-7277029
5	บ้านสวนสวรรค์	นายบุญล้วน บุญรัตน์	ผู้ใหญ่บ้าน	064-7385903
6	บ้านคำกลางใหม่	นายวิชัย คำแผ่น	ผู้ใหญ่บ้าน	086-8654007
7	บ้านคำกลาง	นายสุรศักดิ์ แสนสุข	ผู้ใหญ่บ้าน	081-6624017
8	บ้านท่ากกเสียว	นายศรีศักดิ์ บุญค้อม	ผู้ใหญ่บ้าน	090-8315800
9	บ้านกุดปลาขาว	นายฉลอง ผิวเงินยวง	ผู้ใหญ่บ้าน	065-3793725
10	บ้านราชธานีโอศก	นางสาวขวัญหินแก้ว รักพงษ์โอศก	ผู้ใหญ่บ้าน	086-8498134
11	บ้านกุดระงุม	นายรังสรรค์ บุตดี	ผู้ใหญ่บ้าน	089-8652986
12	บ้านทุ่งพัฒนา	นายวัฒนา เหลาพรม	กำนันตำบลบึงใหม่	090-8324659

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนของเทศบาล จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรอำเภอวารินชำราบได้แจ้งให้กับเทศบาลทราบนั้นพบว่าในเขตเทศบาลมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน

หน่วยงานของเทศบาลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาของเทศบาลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

5. ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตเทศบาลมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

5.1 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทั่วครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือประสานความร่วมมือกันหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน

5.2 การประปา

การประปา เทศบาลสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ปัญหาคือ มีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการตกตะกอนของน้ำ และไม่มีแหล่งน้ำดิบในการผลิตประปาต้องขอใช้จากพื้นที่อื่นทำให้มีค่าใช้จ่ายมาก ประปาของเทศบาลยังไม่สามารถที่จะผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับบริโภคได้ ต้องใช้งบประมาณสูงมากในการดำเนินการ ปัจจุบันเทศบาลยังไม่ประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำสามารถที่จะจัดหา น้ำดิบสำหรับผลิตประปาให้ชุมชนได้ การแก้ปัญหาคือ การลงพื้นที่ดำเนินการแก้ไขตามจุดที่เกิดปัญหาในทันที การพิจารณาโครงการต่างๆ ที่ไม่สามารถดำเนินการได้นั้น เทศบาลก็นำบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อที่จะพิจารณาดำเนินการในปีต่อไป เมื่อมีงบประมาณและความจำเป็นก็สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ทั่วครัวเรือน

ลำดับ	รายการ	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	หมายเหตุ
1	ถนน	12 หมู่บ้าน	12 หมู่บ้าน	12 หมู่บ้าน	การคมนาคมสะดวก มีถนนลาดยางผ่านทั้ง 12 หมู่บ้าน - ถนนคอนกรีต ยาว 18.046 กม. - ถนนลาดยาง ยาว 1.50 กม. - ถนนลูกรัง ยาว 8.957 กม. - ถนนดิน ยาว 20.00 กม.
2	ประปา	12 หมู่บ้าน	12 หมู่บ้าน	12 หมู่บ้าน	ประปาหมู่บ้านละ 1 แห่ง
3	ไฟฟ้า	12 หมู่บ้าน	12 หมู่บ้าน	12 หมู่บ้าน	
4	แหล่งน้ำ	12 หมู่บ้าน	12 หมู่บ้าน	12 หมู่บ้าน	ทุกหมู่บ้านมีลำห้วยและแหล่งเก็บน้ำทุกหมู่บ้าน แยกได้ดังนี้ ลำน้ำมูล 1 สาย ลำห้วย 3 แห่ง กุด 5 แห่ง บึง 2 แห่ง ฝาย 1 แห่ง บ่อน้ำตื้น 131 แห่ง อ่างเก็บน้ำ 1 แห่ง สระน้ำ 15 แห่ง บ่อบาดาล 397 แห่ง ประปา 16 แห่ง

5.3 โทรศัพท์

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข - แห่ง
- สถานีโทรคมนาคมอื่น ๆ 5 แห่ง (GSM , DTAC , ORRGNE , กศท.)
- อินเทอร์เน็ตตำบล 1 แห่ง
- อินเทอร์เน็ตหมู่บ้าน/โรงเรียน 4 แห่ง
- หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ 100 ของพื้นที่เทศบาล

5.4 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

พื้นที่เทศบาลไม่มี - ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข - แห่ง

5.5 เส้นทางคมนาคม

ในเขตเทศบาลมีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่เทศบาลที่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 70 เป้าหมายคือต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือร้อยละ 100 โดยผู้บริหารมีนโยบายที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกสาย ปัญหาคือ เทศบาลไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากพื้นที่ยังไม่เป็นที่สาธารณะบางแห่ง และจำกัดเรื่องงบประมาณ

5.6 การคมนาคม การจราจร

เส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตเทศบาลและพื้นที่ใกล้เคียงมีดังนี้

การคมนาคมสะดวก มีถนนลาดยางผ่านทั้ง 12 หมู่บ้าน

- ถนนคอนกรีต ยาว 18.046 กม.
- ถนนลาดยาง ยาว 1.50 กม.
- ถนนลูกรัง ยาว 8.957 กม.
- ถนนดิน ยาว 20.00 กม.

6.ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ตำบลบุงไหม มีพื้นที่ทั้งหมด 23,543 ไร่ มีพื้นที่ทำการเกษตร 4,952 ไร่ พื้นที่อื่น ๆ (ที่อยู่อาศัย ถนน ห้วยหนอง) ประมาณ 18,591 ไร่

พื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด	23,543	ไร่
- ที่ทำนา	3,639	ไร่
- ทำไร่	25	ไร่
- ไม้ผล	420	ไร่
- ไม้ยืนต้น	420	ไร่
- ไม้ดอกไม้ประดับ	11	ไร่
- พืชผัก	317	ไร่
- อื่นๆ	120	ไร่

สภาพการปลูกพืชเศรษฐกิจ

พันธุ์พืชที่ปลูก

1. ข้าวนาปี

1.1 ทำนาปลูกข้าวเจ้า

ข้าวมะลิ 105 พื้นที่ปลูก 2,330 ไร่ ร้อยละ 64

ข้าว กข. 15 พื้นที่ปลูก 146 ไร่ ร้อยละ 4

1.2 ทำนาปลูกข้าวเหนียว กข.6 พื้นที่ปลูก 1,164 ไร่ ร้อยละ 32

2. ข้าวนาปรัง

ทำนาปลูกข้าวเหนียว กข.10 พื้นที่ประมาณ 200 ไร่ ร้อยละ 80 ส่วนใหญ่เก็บไว้

บริโภคในครัวเรือน

วิธีการปลูก	การเกษตรใช้วิธีปักดำ 75%
	เกษตรกรใช้วิธีหว่าน 25%
ช่วงเวลาปลูก	ประมาณเดือนพฤษภาคม ใช้วิธีหว่าน
	ประมาณเดือนกรกฎาคม ใช้วิธีปักดำ
การคัดพันธุ์	เกษตรกรร้อยละ 96 มีการเปลี่ยนพันธุ์ข้าวพันธุ์ดีที่ทางราชการส่งเสริม ส่วนร้อยละ 4 ใช้พันธุ์ดีแต่พันธุ์ข้าวเกิน 4 ปีแล้ว
การใช้ปุ๋ย	ร้อยละ 90 มีการใส่ปุ๋ยคอกร่วมกับปุ๋ยเคมี โดยใส่ปุ๋ยคอกช่วงเตรียมดิน ใส่ปุ๋ยเคมีหลังปักดำ
การเก็บเกี่ยว	เริ่มเก็บเกี่ยวก่อนระยะพลับพลึงร้อยละ 2 เริ่มเก็บเกี่ยวระยะพลับพลึงร้อยละ 90 เริ่มเก็บเกี่ยวหลังระยะพลับพลึงร้อยละ 8 ตากหลังเก็บเกี่ยว 1 – 3 วัน ร้อยละ 94 ตากหลังเก็บเกี่ยวนานกว่า 1 – 3 วัน ร้อยละ 6 ปัจจุบันเกษตรกรนิยมนวดข้าวด้วยเครื่อง ร้อยละ 100

การผลิตด้านสัตว์

ตำบลบึงใหม่ มีการเลี้ยงไก่พันธุ์พื้นเมือง เพื่อบริโภคในครัวเรือน ส่วนโคเนื้อพื้นเมือง และกระบือมีบ้างเล็กน้อยมีการเลี้ยงปลาในกระชังตามริมแม่น้ำมูล กุดปลาขาว กุดฤไชย

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

ขนาดการถือครองที่ดิน

ตำบลบึงใหม่ มีพื้นที่การเกษตรทั้งหมด 4,952 ไร่ จำนวนเกษตรกร 650 ครัวเรือน เฉลี่ยต่อครัวเรือนละ 7 ไร่

จำนวนแรงงาน

ตำบลบึงใหม่ มีการใช้แรงงานในครัวเรือนของตนเอง โดยเฉลี่ย 2 คน ต่อครัวเรือน บางครั้งก็มีการแลกเปลี่ยนแรงงานกัน ส่วนใหญ่แล้วจะจ้างแรงงานในช่วงฤดูการเก็บเกี่ยว ค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยวันละ 300 บาทต่อคนต่อวัน

รายได้รายจ่ายของครัวเรือน

ตำบลบึงใหม่มีรายได้เฉลี่ย	90,000	บาท / ครัวเรือน / ปี
มีรายได้จากการเกษตรกรรมเฉลี่ย	55,000	บาท / ครัวเรือน / ปี
มีรายได้นอกภาคเกษตรกรรมเฉลี่ย	35,000	บาท / ครัวเรือน / ปี

6.2 การประมง

ในเขตเทศบาลมีการประมง 10 ครัวเรือน เลี้ยงปลาในกระชัง หมู่ที่ 7

6.3 การปศุสัตว์

- เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ ดังนี้

โค 455 ตัว กระบือ 125 ตัว สุกร 60 ตัว เป็ด 521 ตัว ไก่ 115 ตัว อื่นๆ 815 ตัว

6.4 การบริการ

หน่วยธุรกิจในเขตเทศบาลตำบลบึงใหม่ ประจำปี 2559

ประเภทหน่วยธุรกิจ	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
โรงงานอุตสาหกรรม	1	1	1	1
ธนาคาร	-	-	-	-
โรงแรม/รีสอร์ท	5	8	8	8
ปั๊มน้ำมันถึงหัวจ่ายอัตโนมัติ	-	-	-	-
ปั๊มน้ำมันหลอด	6	6	6	7
ร้านขายส่งสินค้าเบ็ดเตล็ด	-	-	-	-
ร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด	82	82	82	84
โรงสีข้าว	14	17	17	17
ร้านจำหน่ายอาหาร	14	24	24	24
ร้านจำหน่ายสินค้าวัสดุก่อสร้าง	2	2	2	2
เลี้ยงปลาในกระชัง	9	9	9	9
ฆ่าสัตว์นอกโรงฆ่าสัตว์	5	5	5	5
ร้านเสริมสวย	2	2	2	2
ร้านตัดผมชาย	2	2	2	2
รวม	128	145	145	146

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- ป่าไม้ค่อนข้างสมบูรณ์ 1 แห่ง คือ ป่าหนองบัว มีพื้นที่ 937.5 ไร่
- ป่าไม้ชุมชนเกือบทุกหมู่บ้าน
- ทรัพยากรสัตว์น้ำนานาชนิดในแม่น้ำมูล
- ทรายแม่น้ำมูล

ลำดับที่	ชื่อสถานที่ท่องเที่ยว	เขตพื้นที่
1	หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง (เชิงอนุรักษ์) บ้านราชธานีโอศก	หมู่ที่ 10 บ้านราชธานีโอศก

6.6 อุตสาหกรรม

- จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก จำนวน 1 แห่ง
- (โรงสีขนาดเล็ก) จำนวน 17 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ธนาคาร	-	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	7	แห่ง
บริษัท	-	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	-	แห่ง	ตลาดสด	-	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	84	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	4	แห่ง
ร้านจำหน่ายอาหาร	24	แห่ง	ร้านจำหน่ายสินค้าวัสดุก่อสร้าง	2	แห่ง
ร้านเสริมสวย	2	แห่ง	ร้านตัดผมชาย	2	แห่ง

อาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 2 กลุ่ม

1. กลุ่มผลิตปุ๋ย
2. กลุ่มผ้าไหม

6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วนไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

ภาคผนวก 2 ข้อมูลสำหรับข้อมูลกลางกระทรวงมหาดไทย ระดับตำบล ปี 2562

ตำบลบึงไผ่ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดสุพรรณบุรี ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พื้นที่	1. ย้ายหรือรับจ้างอย่างถาวร		2. ทำอาชีพการเกษตร		3. ไม่ทำอาชีพการเกษตร		4. ใช้สิทธิ์เลือกตั้ง	
	1. จำนวน (คน.)	1.1 มีรายได้เกิน 40,000 บาท (คน.)	2. จำนวน (คน.)	2.1 มีรายได้เฉลี่ย (บาท/ปี/คน.)	3. จำนวน (คน.)	3.1 มีรายได้เฉลี่ย (บาท/ปี/คน.)	4. จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
บ้าน รางทางสูง	50	50	25	39,000.00	149	45,000.00	143	81.71
บ้าน ยาง	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00
บ้าน กุศระชุม	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00
บ้าน พุ่มนาคำ	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00
บ้าน สวนสวรรค์	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00
บ้าน ค่ำกลางใหม่	6	6	60	44,000.00	0	38,000.00	120	23.58
บ้าน ค่ำกลาง	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00
บ้าน ท่ากนกเขียว	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00
บ้าน กุศปถาวร	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00
บ้าน ชุมชนนาราชธานีโคก	0	0	73	0.00	73	0.00	0	0.00
บ้าน กุศระชุม	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00
บ้าน พุ่มพัฒนา	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด / สำนักสงฆ์ (ศาสนาพุทธ) 8 แห่ง
- โบสถ์ 2 แห่ง
- สถานธรรม 1 แห่ง

พื้นที่ตำบลบึงไผ่มีประชาชนนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 80 นับถือศาสนาคริสต์ร้อยละ 20

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีทางศาสนาพุทธ

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือน มกราคม
- สืบสานประเพณีบุญผะเหวด ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีทำบุญกลางบ้าน ประมาณเดือน พฤษภาคม
- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม ตุลาคม พฤศจิกายน

ประเพณีทางศาสนาคริสต์

เดือน มกราคม

- สมโภชพระนางมารีย์ พระชนนี พระเป็นเจ้า
- เดือนมีนาคม-เมษายน สมโภชพระคริสต์เจ้าแสดงองค์

เดือน กุมภาพันธ์

- พุทธรับเฝ้าการคลุกตนกับเฝ้า เป็นประเพณี การแสดงออกของชาวยิว ถึง ความสำนึกผิด กลับใจ และใช้ โทษความผิดของตน คาทอลิก นำพิธีดังกล่าวมาปรับและลด รูปแบบเป็นการโรยเถ้าบนศีรษะ ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงการ เตรียมตัวเข้าสู่เทศกาลมหาพรต (การพลีกายใช้โทษบาป) พร้อม กับเพื่อนคาทอลิกทั่วโลกเป็น เวลา 40 วัน ก่อนสมโภชปัสกา

เดือน มีนาคม

สมโภชนักบุญยอแซฟ ภัสดาของ พระนางพรหมจารีมารีย์

นักบุญยอแซฟได้รับเกียรติเป็นสามีตามกฎหมายของพระนางมารีย์และเป็นบิดา(เลี้ยง) ของพระเยซูเจ้า ท่านจึง ได้รับการเทิดเกียรติจากคาทอลิก เป็นอย่างมาก

เดือนเมษายน

อาทิตยมหาทรมาน (แห่ใบลาน)

1 สัปดาห์ก่อนวันปัสกา คาทอลิก นำชีวิตช่วงสุดท้ายของพระเยซูเจ้าที่เกิดขึ้นจริงมาทำการ ไตร่ตรอง และประยุกต์กับชีวิต โดยเริ่มด้วย ขบวนแห่ต้อนรับพระเยซูเจ้า ด้วยใบปาล์ม

เดือนพฤษภาคม

สมโภชพระเยซูเจ้าเสด็จขึ้นสวรรค์ เป็นวันไตร่ตรองและฉลอง ความหวังว่า คำตอบสุดท้ายที่มนุษย์พึงปรารถนา คือ การได้มี ชีวิตอยู่กับพระบิดาเจ้าพร้อมกับพระคริสต์เจ้าซึ่งเป็นผู้นำเราเข้าสู่ พระราชัยสวรรค์อันเป็นบ้านแท้ ถาวร

สมโภชพระจิตเจ้า พระบิดาและพระเยซูเจ้าทรงส่ง พระจิตเจ้ามาสู่สานุศิษย์และ มวลมนุษย์ทุกคน เพื่อ دلใจให้ เข้าถึงคำสอนของพระคริสต์เจ้า และนำมวลมนุษย์ให้ต่อสู้อำนาจ ของจิตชั่วที่ยังทำงานอยู่ในโลกนี้

เดือน มิถุนายน

สมโภชพระตรีเอกภาพ สมโภชพระวรกายและพระโลหิต ของพระคริสต์เจ้า สมโภช นักบุญเปโตรและนักบุญ เปาโล อัครสาวก

เดือน สิงหาคม สมโภชพระนางมารีย์รับเกียรติ ยกขึ้นสวรรค์

เดือน พฤศจิกายน สมโภชนักบุญทั้งหลาย สมโภชพระเยซูเจ้ากษัตริย์แห่ง สากลจักรวาล

เดือน ธันวาคม สมโภชพระนางมารีย์ผู้ปฏิสนธิ นิรมล สมโภชพระคริสต์สมภพ

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากแม่น้ำมูล ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม บางแห่งน้ำประปาเป็นตะกอนสีแดง ชุ่น มีคราบมัน ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

8.2 ป่าไม้ ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้

8.3 ภูเขา ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

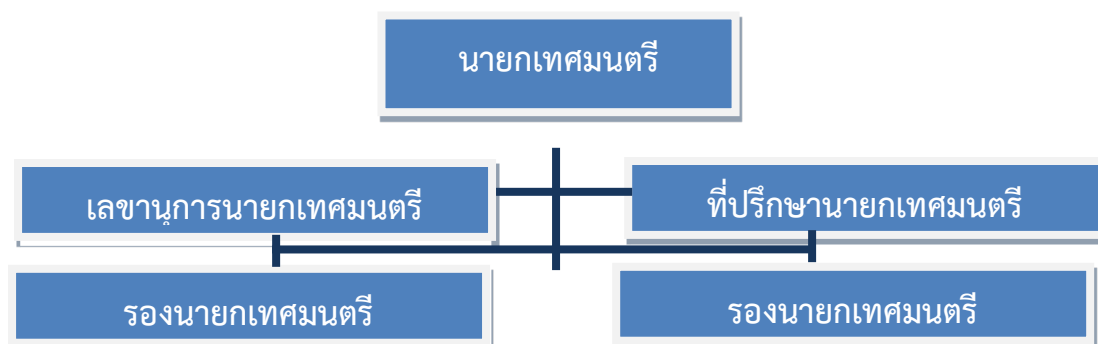
ในพื้นที่ของเทศบาลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากว่าพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน ในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝนมีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา เทศบาลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

9.อื่น ๆ ด้านการเมืองการบริหาร เขตการปกครองแบ่งออกเป็นจำนวน 12 หมู่บ้าน

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของท้องถิ่น

โครงสร้างด้านการเมืองและการบริหาร

เทศบาลตำบลบู่ใหม่ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาเทศบาล อนึ่งเทศบาลตำบลบู่ใหม่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลบู่ใหม่ เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2556 มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2552 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2552 รวมถึงกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับอื่นที่เกี่ยวข้อง



1. คณะผู้บริหาร จำนวน 5 คน

ที่	ชื่อ -สกุล	ตำแหน่ง	การดำรงตำแหน่ง	
			วันดำรงตำแหน่ง	ครบวาระ
1	นายปรีชา เงินหมื่น	นายกเทศมนตรี	22 เมษายน 2564	22 เมษายน 2568
2	นายสุรศักดิ์ นันทะบุตร	รองนายกเทศมนตรี	13 สิงหาคม 2564	13 สิงหาคม 2568
3	นายสิทธิชัย อักษรพิมพ์	รองนายกเทศมนตรี	13 สิงหาคม 2564	13 สิงหาคม 2568
4	นายมนตรี เครือคำ	เลขานุการ	13 สิงหาคม 2564	13 สิงหาคม 2568
5	นายอนันต์ คำริกาบุตร	ที่ปรึกษา	13 สิงหาคม 2564	13 สิงหาคม 2568

*** มีการเลือกตั้งในวันที่ 28 มีนาคม 2564*** และ กกต.ได้รับรองผลการเลือกตั้งในวันที่ 22 เมษายน 2564

2. สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

- | | |
|----------------------------|-------------------------------------|
| 1. นายประสงค์ ศรีไธคำ | ประธานสภาเทศบาลตำบลบู่ใหม่ |
| 2. นายสุภกิจ แก้วอุ่นเรือน | รองประธานสภาเทศบาลตำบลบู่ใหม่ |
| 3. นางสุกญา หวังรวมกลาง | เลขานุการสภาเทศบาลตำบลบู่ใหม่ |
| 4. นายชาญชัย สิมารัตน์ | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบู่ใหม่ เขตที่ 1 |

5. นางวรรณภา พลเดช	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบึงใหม่ เขตที่ 1
6. นางสาวพรทิพย์ หงษ์มณี	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบึงใหม่ เขตที่ 1
7. นายหนูพัด ชะนารี	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบึงใหม่ เขตที่ 1
8. นายสุวัฒน์ หงษ์มณี	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบึงใหม่ เขตที่ 1
9. รต.บุญเรือง เครื่องพาที	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบึงใหม่ เขตที่ 2
10. นายลำพูน ศาลาทอง	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบึงใหม่ เขตที่ 2
11. นายทองกลาง กุลทะโสสม	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบึงใหม่ เขตที่ 2
12. นายอเนก อดกกลิ่น	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบึงใหม่ เขตที่ 2

3.ข้าราชการ

ที่	ตำแหน่ง	ระดับ	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
1.	ปลัดเทศบาล (นักบริหารงานเทศบาล)	8	1	
2.	รองปลัดเทศบาล (นักบริหารงานเทศบาล)	6	1	
3.	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล (นักบริหารงานทั่วไป)	6	1	สำนักปลัดเทศบาล
4.	นักจัดการงานทั่วไป	3	1	
5.	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	4	1	
6.	นักพัฒนาชุมชน	5	1	
7.	นักทรัพยากรบุคคล	4	1	
8.	เจ้าพนักงานธุรการ	5	1	
9.	เจ้าพนักงานธุรการ	2	2	
10.	เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	2	1	
11.	นักวิชาการสาธารณสุข	3	1	
12.	นักบริหารงานคลัง	6	1	กองคลัง
13.	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	2	1	
14.	เจ้าหน้าที่พัสดุ	6	1	
15.	เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้	2	1	
16.	นักบริหารงานช่าง	7	1	กองช่าง
17.	เจ้าพนักงานธุรการ	-	-	
18.	นายช่างโยธา	6	1	
19.	นายช่างไฟฟ้า	3	0	**ว่าง**
20.	นายช่างสำรวจ	2	1	
21.	นักบริหารงานการศึกษา	6	1	ผู้อำนวยการกองการศึกษา
22.	นักสันนทาการ	4	1	
23.	นักวิชาการศึกษา	4	1	
24.	ครูผู้ดูแลเด็ก	3	2	
รวม		21		

4. ลูกจ้าง

- ลูกจ้างประจำ	จำนวน	1	คน
- พนักงานจ้างตามภารกิจ	จำนวน	10	คน
- พนักงานจ้างทั่วไป	จำนวน	9	คน
รวม	จำนวน	18	คน

ระดับการศึกษาของบุคลากร (คณะผู้บริหาร, สมาชิกสภา, ข้าราชการ และพนักงานจ้าง)

การศึกษา	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
ระดับประถมศึกษา	4	4	4	4		
ระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	16	18	16	16		
ระดับปริญญาตรี	23	21	23	23		
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	7	7	7		

โครงสร้างพนักงานเทศบาลตำบลบึงใหม่

ส่วนราชการ	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		พนักงานจ้างตามภารกิจ		พนักงานจ้างเหมาบริการ		รวม	
	ครอง	ว่าง	ครอง	ว่าง	ครอง	ว่าง	ครอง	ว่าง	ครอง	ว่าง
สำนักงานปลัด	11	0	1	0	14	0	13	0	39	0
กองคลัง	4	0	0	0	5	0	1	0	10	0
กองช่าง	3	0	0	0	2	0	6	0	13	1
กองการศึกษาฯ	5	0	0	0	2	0	1	0	8	1
รวม	24	1	1	0	19	0	16	0	59	0

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

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

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต (2554 : 39) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และ

ทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้

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

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

ลติกา จองพาณิชย์เจริญ (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 จองพาณิชย์เจริญ, 2555 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นกับประสบการณ์ ที่ผ่านมาในอดีต มีองค์ประกอบใหญ่ ๆ 3 ส่วนได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพหรือบริการที่ได้มามีคุณภาพดี ก็จะมีพึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้นโดยทั่วไปลูกค้าจะดูคุณภาพจากรายละเอียด หรือตัวอย่างของสินค้าหรือบริการ
2. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่สอง ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา ลักษณะของสินค้าและเห็นว่ามีความเหมาะสม ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจแต่เมื่อลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคาก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

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 ขนาดของหน่วยงานลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในงานและอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานนั้นประสบผลสำเร็จสนองนโยบายและ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ก่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

จากความหมายที่นิพนธ์วิชาการกล่าวไว้อย่างหลากหลาย ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ แล้วจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจ

นิพนธ์วิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความสำคัญความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

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

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

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

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

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

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

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

สมุทพร ชำนาญ (2556 : 77) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจในงาน ของพนักงานภายในองค์การทุกระดับ จะมีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการทำงานและมีผล ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความพอใจในงานและมีความรู้สึกที่ดี โดยส่วนรวมของคนที่มีต่องานของพวกเขาเมื่อองค์ประกอบหลายอย่างชักนำคนไปสู่ความรู้สึก 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 ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัย แวดล้อมของงาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์ และผลตอบแทน อย่างไรก็ตามมีข้อมูลสนับสนุนว่า ความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายใน

บุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อม ภายนอก โดยมีการศึกษาว่าพันธกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความพอใจ ในงานของบุคคล

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ เป็นความสำคัญต่อบุคคลต่อ งานและหน่วยงาน คือ ประการหนึ่งความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ ทำให้เป็นสุข เกิดแรงจูงใจและ กำลังใจดี มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น รวมถึงให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ประการที่สอง ความสำคัญต่องาน ได้แก่ ทำให้งานบังเกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิด ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานทำให้ระบบงาน ดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อยและ ประการที่สาม ความสำคัญต่อหน่วยงาน ได้แก่ ทำให้หน่วยงาน มีบรรยากาศที่ดี ทำให้หน่วยงานมี ภาพลักษณ์ที่ดี และทำให้หน่วยงานมีความรักความสามัคคีและเป็นพลัง ที่ผลักดันให้หน่วยงาน เจริญก้าวหน้า

ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10, อ้างใน ศักดา พิริยะกิจไพบุลย์, 2554 : 24-25) ได้กล่าวไว้ ว่า ลักษณะของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการที่มีความสำคัญต่อการ ดำเนินงานบริการ ให้เป็นแบบอย่างที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลจำเป็นต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคล อื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทน แตกต่างกันไปแต่ละสถานการณ์

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในแต่ละสถานการณ์ ก่อนที่จะได้รับการบริการ มักจะมีมาตรฐานของการบริการไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมี แหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการ ตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความ คาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะ ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการ จะประเมินผลเปรียบเทียบกับ สิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ กับการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คาด เคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ มากน้อย ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปทางลบแสดงถึงความไม่พึง พอใจ

ศักดา พิริยะกิจไพบูลย์ (2554 : 25) กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ที่แต่ละบุคคลได้แสดงออกมาตามการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการหรือไม่ หรือจากสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงตามแต่ละสถานการณ์ไป ซึ่งสามารถแสดงออกมาทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

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

1. การจัดงานที่ทำหายความสามารถให้ทำแต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่างานที่มีลักษณะทำหายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะเป็นสิ่งทำหายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้
2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการท างานทางหนึ่ง
3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะใดต้องการได้รับการยกย่องจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำการสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ภายใต้จิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน
6. การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไรจะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้
7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทาง ด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
8. การให้เงินรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังคงคุณค่าเงินไว้สูง

9. การให้ออกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานทำให้แรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจ มี 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เป็น การแสดงออกทางอารมณ์ และความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างจากการรับบริการ และในการรับบริการนั้นถ้าผู้รับบริการได้รับตามความต้องการหรือได้รับตามความคาดหวังก็จะเกิด ความพึงพอใจ หรือหากไม่ตรงตามความต้องการหรือตามความคาดหวังผู้รับบริการก็จะไม่เกิดความ พึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554 : 27) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิด ความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวก หรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ในระหว่างบริการ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการ จะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความ สนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการ ต่างมุ่งหวังให้เกิดความมี ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อ ความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ การนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมใน การพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ จะต้องนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจใน การบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่ หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐาน ความคิดเดียวกัน คือการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ

ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560 : 12-13) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการ แสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มักจะมีความรู้สึกรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

2. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น

3. สภาพแวดล้อมของการบริการ โดยในสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการ บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

4. กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนที่สำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

5. ลักษณะส่วนตัวของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผู้รับบริการมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่บริการด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะส่วนตัวของผู้มารับบริการ และด้านกระบวนการการให้บริการ หรือที่เรียกว่า “ส่วนประสมทางการตลาด (7P's)”

รูปแบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย รูปแบบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย Abraham Maslow นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ซึ่งระบุว่า บุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด อธิบายถึงความพึงพอใจและ ความต้องการของมนุษย์โดยมีข้อสมมติฐานเกี่ยวกับมนุษย์ 3 ประการคือ (วรรณ อารณ 2559 : 8-11) 1) มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยังขณะที่ความต้องการใดได้รับการสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่กระบวนการนี้ไม่มีวันสิ้นสุดโดยจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม และ3) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะมีการเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow เชื่อว่า มนุษย์มีความต้องการทั้งหมด 5 ขั้นด้วยกัน ความต้องการทั้ง 5 ขั้น มีการเรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปหาขั้นสูงสุด มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้เป็นที่พึงพอใจแล้ว ก็จะทำให้เกิดความต้องการในขั้นสูงต่อไป ความ

ต้องการในขั้นต่ำกว่จะต้องได้นับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจเสียก่อนเสมอมนุษย์จึงจะเกิดความ ต้องการขั้นสูงได้ความต้องการทั้ง 5 ขั้น เรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปยังสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นแรกหรือ ขั้นต่ำสุดหรือเรียกว่าขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการอยู่รอด ของชีวิตมนุษย์ที่จะขาดเสียมิได้เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่ อาศัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคนทำให้มนุษย์จำเป็นต้องฝ่าฝืนหาสิ่งเหล่านี้มา ตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการตอบสนองความต้องการของร่างกาย ก็จะเป็น สิ่งหนึ่งที่จูงใจให้มนุษย์เราได้ ส่วนสิ่งที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิดจะมีอิทธิพลก็ต่อเมื่อ ความ ต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้วเท่านั้น ดังนั้น ความจำเป็นทางด้าน ร่างกายเป็นความต้องการลำดับแรกที่มีมนุษย์จะต้องมีเป็นพื้นฐานก่อนจึงจะมีความต้องการลำดับต่อไป

2. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety or Security Needs) เมื่อ มนุษย์ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้วตามสมควรมนุษย์ก็ต้องการในขั้นที่สูงขึ้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน คนงานจะต้องไม่ ถูกปลดให้ออก หรือถูกย้ายง่าย ๆ แต่เขาและเพื่อนร่วมงานจะต้องได้รับการปฏิบัติ อย่างยุติธรรมทัดเทียมกัน เวลาเจ็บป่วยก็มีคนรักษาพยาบาลให้ได้รับการเอาใจใส่ดูแล เมื่อออกจาก งานก็จะต้องได้รับบำเหน็จบำนาญเป็นการตอบแทน นอกจากนี้ยังต้องการมีรายได้ดีพอสมควร หรือ อย่างน้อยก็พอเพียงแก่การดำรงชีวิตอย่างสุขสบาย มีหลักประกันต่าง ๆ ในการทำงานอย่างเพียงพอ ตลอดทั้งครอบครัวเป็นสุขปลอดภัยด้วย ในฐานะที่ผู้บริหารเป็นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องสนองสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เขามีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มี ความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งจะมีผลทำให้ระดับความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมนุษย์ได้ รับการตอบสนองตามลำดับ ความต้องการ 2 ขั้น ดังกล่าวแล้ว คือทั้งทางกายภาพและความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ซึ่งเป็นขั้นที่สูงกว่าตามมา นั่นคือ ความต้องการสังคม ซึ่งหมายถึง ความต้องการเข้าสู่สังคม ต้องการ ความรัก ความห่วงใย ความผูกพันจากผู้อื่นในสังคม ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตน เข้าเป็น สมาชิกอยู่ด้วย หรือต้องการที่จะเข้าพวกเข้าหมู่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ความต้องการเข้าร่วม เป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ รวมทั้งมิตรภาพและความเห็นใจจากเพื่อนมนุษย์ด้วย ทั้งนี้ เนื่องจาก มนุษย์เป็นสัตว์สังคม โดยธรรมชาติมนุษย์จึงต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นเสมอ ในจิตสำนึกจึงมีความกลัวที่จะ ถูกทอดทิ้งกลัวการอยู่อย่างโดดเดี่ยว ความต้องการขั้นนี้มักจะมองในแง่ที่เกิดความรู้สึก แก่ตนเองว่า เป็นผู้มีคุณค่าคนหนึ่งในกลุ่มและมีบุคคลรักใคร่เชื่อถือตนเองผู้บังคับบัญชา จะต้องทำให้ผู้ใต้ บังคับบัญชามีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำหรือหน่วยงานนั้น โดยให้ผู้ใต้บังคับบัญชามี ส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานทั้งในด้านการทำงานและในด้านสังคม เช่น ให้

ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนประกอบสำคัญในความสำเร็จของงาน ตลอดจนให้ได้เข้าร่วมในงานสังคมต่าง ๆ เช่น การเชิญรับประทานอาหารร่วมกัน เป็นต้น อาจพูดได้ว่าความต้องการทางด้านสังคมนี้เป็นความต้องการทางจิตใจมากขึ้นนั่นเอง

4. ความต้องการการยกย่องและยอมรับนับถือ (Esteem Needs) หรือเรียกว่าความต้องการการยอมรับในสังคม ซึ่งความต้องการด้านนี้จะมีต้องการสูงกว่าความต้องการด้านสังคมคือ นอกเหนือจากมีเพื่อนร่วมกลุ่มในสังคมแล้วยังต้องการให้ตนมีฐานะเด่นในสังคมนั้นด้วย โดยเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และมีบุคคลอื่นสรรเสริญยกย่องหรือนับหน้าถือตาและนี่คือความต้องการที่จะมีความมั่นใจเชื่อมั่นในเรื่องของความรู้ความสามารถของตนเองและความสำคัญของตนเองมากขึ้นนั่นเอง 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 ชั้น เพื่อให้มองเห็นความแตกต่างของความต้องการที่ง่ายขึ้น คือ

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

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

จากหลักการของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นแนวคิดที่แสดงให้เห็นว่า มนุษย์แต่ละคนจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างอยู่ในตัว แต่ในขณะหนึ่งจะมีความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเด่นที่สุดเกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นหรือผลักดันให้ต้องพยายามหาวิธีการที่กระทำการเพื่อให้ได้ สิ่งนั้นและความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น

จากต่ำไปหาสูง ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในสร้างแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการลำดับขั้นต่าง ๆ ได้

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory)

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

1. ปัจจัยการจูงใจ (Motivator) หรือตัวกระตุ้นให้คนทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน โดยตัวของมันเองจูงใจให้อยากทำ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงานความรับผิดชอบที่มีมากขึ้นการยกย่องในงานที่ทำและโอกาสที่จะก้าวหน้า

2. ปัจจัยเกื้อกูล (Hygiene Factor) ได้แก่ รูปแบบในการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงของงานส่วนต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่เป็นการจูงใจในการทำงานหรือเพิ่มผลผลิต แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น ผู้บริหารบางคนเชื่อว่าการให้ผลประโยชน์พิเศษจะเป็นการจูงใจในการเพิ่มผลผลิต แท้จริงแล้วเป็นเพียงสิ่งบำรุงเท่านั้น ไม่ได้สร้างความพอใจให้เกิดขึ้นเลย

สรุปได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย เป็นทฤษฎีที่มีผลต่อการทำงาน สามารถแบ่งออกได้เป็นปัจจัยการจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้คนทำงาน และปัจจัยเกื้อกูลเป็นสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (Mc Gregor)

McGregor (1996 : 33-45, อ้างใน พิสมัย จุเกษม, 2553 : 18) ได้นำเสนอทฤษฎีที่อธิบายความแตกต่างในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ 2 ลักษณะคือ ลักษณะแรก เป็นทัศนะในทางลบ (Negative View) เรียกว่าทฤษฎี X และลักษณะที่ 2 เป็นทัศนะในทางบวก (Positive View) เรียกว่าทฤษฎี Y หลังจากผู้บริหารองค์การพิจารณาผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคลแล้วผู้บริหารองค์การจะพิจารณาได้ว่าควรที่จะต้องควบคุมหรือบังคับบัญชาและจูงใจให้เขาทำกรบนกรอบของทฤษฎี X หรือทฤษฎี Y ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสมมติฐานในการพิจารณาผู้ได้บังคับบัญชา ดังนี้

1. ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1.1 คนส่วนใหญ่มีสัญชาตญาณเกลียดคร้าน ไม่ชอบทำงานจะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้

1.2 เนื่องจากคนไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ หรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้ทำงานลุล่วงตามวัตถุประสงค์

1.3 คนโดยส่วนใหญ่ชอบให้มีผู้คนคอยแนะนำชี้แนวทางในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้ว ทฤษฎีเอ็กซ์ ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกันมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น การจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้การบังคับเพื่อให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้ แม้มีได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าใช้วิธีลงโทษหรือขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อม ด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

2 ทฤษฎีวาย (Y) มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

2.1 คนมักจะทุ่มเทร่างกายและแรงใจให้กับงานปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่น หรือ การพักผ่อน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และลักษณะของการควบคุมงาน

2.2 การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงาน บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

2.3 การที่คนมีความผูกพันต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่คนมีส่วนผูกพัน

2.4 คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

2.5 คนส่วนมากมีความรับผิดชอบค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาขององค์การ

ทฤษฎีวาย (Y) เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

จากการศึกษาทฤษฎี X และทฤษฎี Y สรุปได้ว่า เป็นแนวความคิดของผู้บริหาร ที่จะศึกษาทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมของพนักงานเพื่อจัดความไม่พึงพอใจในการทำงานและเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. Model

ทฤษฎี ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness และ Growth ซึ่งเป็นตัวแปรหลักของทฤษฎี เป็นทฤษฎีที่ศึกษาต่อยอดจากทฤษฎีลำดับฐานของมาสโลว์ โดยเคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล (Robbins, 1996 : 218 – 219 อ้างถึงใน วรรณ อารณ, 2559:

14-15) อัลเดอร์เฟอร์เสนอว่า ความต้องการหลักของคนเรามีอยู่ 3 ส่วน คือ ความต้องการอยู่รอด (Existence) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness) และความต้องการความเจริญงอกงาม (Growth) จอห์นส์ (Johns, 1996 : 164 – 165 อ้างถึงใน วรรณา อารณ, 2559: 14-15) อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบของทฤษฎี ERG ว่า ความต้องการความอยู่รอดเป็นความต้องการการตอบสนองปัจจัยพื้นฐาน และสภาพความเป็นอยู่เพื่อใช้ชีวิตอยู่รอดปลอดภัย ซึ่งเทียบได้กับการรวมความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความปลอดภัยของมัสโลว์เข้าด้วยกัน ส่วนความต้องการความสัมพันธ์นั้น หมายถึง ความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและกัน ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ต้องการการปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเทียบได้กับความต้องการทางสังคม และการได้รับการยอมรับนับถือและในความต้องการส่วนที่สามคือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้าเป็นความต้องการที่จะเติมเต็มความต้องการส่วนบุคคลในการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นความต้องการที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถใหม่ให้กับตนเองเทียบได้กับลำดับขั้นสูงสุดหรือความสำเร็จแห่งตนตามทฤษฎีฐานของมัสโลว์ ความแตกต่างระหว่างทฤษฎีลำดับฐานของมัสโลว์กับทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ นอกจากการยุบรวมความต้องการห้าขั้นเป็นสามขั้นแล้ว อัลเดอร์เฟอร์ยังเสนอว่าคนเราจะตอบสนองความต้องการของตนเองในหลายระดับในเวลาเดียวกันได้โดยไม่ต้องรอให้ความต้องการพื้นฐานสมบูรณ์ก่อน และขณะเดียวกัน หากความต้องการในระดับสูงขึ้นไปไม่สามารถตอบสนองได้ คนก็จะหันมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมามากขึ้น ความคับข้องใจที่ไม่สามารถตอบสนองตนเองในความต้องการระดับสูงขึ้นไปได้จะทำให้คนหาทางออกโดยตอบสนองความต้องการระดับต่ำลงมาให้มากขึ้นก็เป็นได้

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

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence needs = E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดของมนุษย์ที่ต้องการได้มาในสิ่งที่จำเป็นเพื่อการดำรงชีวิตอยู่รอดจะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหารที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับชีวิตจริงองค์กรนั้น ต้องการค่าจ้างเงินโบนัส และผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญาการว่าจ้างเหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้น
2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs = R) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกันและเกี่ยวข้องกันในเชิงมนุษย์สัมพันธ์เป็นลักษณะของมนุษย์ที่ต้องการอยู่ร่วมกันทั้งนี้ ตรงกับ

Maslow ที่ได้กล่าวไว้ในเรื่องของความต้องการที่จะอยู่ร่วมกันในสังคม และความต้องการได้รับการยอมรับนับถือยกย่องสรรเสริญ

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

ทฤษฎี ERG นี้จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ เป็นกลไกสำคัญอยู่ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้ รับการตอบสนองความต้องการน้อยความต้องการประเภทรูปนั้นจะมียูสูง เช่น ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไป ดังนั้นความต้องการด้านเงินเดือนก็จะมียูสูง

2. ขนาดความต้องการ (Desire Strength) ถ้าหากความต้องการประเภทรูปที่อยู่ต่ำกว่า เช่น ความต้องการด้านการอยู่รอด ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการประเภทรูปที่อยู่สูงกว่า เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโตมีมากขึ้น ตัวอย่าง เช่น ถ้าหัวหน้างานได้รับการตอบแทนด้านค่าจ้างและอื่น ๆ (ความต้องการอยู่รอด) มากพอแล้วนั้น หัวหน้างานคนนั้นก็จะต้องได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทรูปที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทรูปที่อยู่ ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่อาจมีโอกาสดำเนินการได้เปลี่ยนงานใหม่ที่ ทำทายมากขึ้น (ความก้าวหน้าและเติบโต) กรณีเช่นนี้หัวหน้าคนนั้นก็หันมาสนใจและต้องการที่ จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในกลุ่ม (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

แนวคิดจากทฤษฎีนี้แม้จะเป็นการศึกษาจากลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ก็ตามแต่ก็มีประเด็นที่ให้เห็นถึงความแตกต่างกันใน 2 ลักษณะ คือ

ก. ตามสภาพความเป็นจริงความต้องการทั้ง 5 ขั้น สามารถจัดกลุ่มรวมกันได้ 3 ขั้น เท่านั้น คือความต้องการดำรงชีวิต เปรียบเทียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางสังคม ทฤษฎีความต้องการซึ่งหมายถึง ความต้องการในการยังชีพ ที่พักอาศัยรวมทั้งความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง ความต้องการความสัมพันธ์มีลักษณะเหมือนกันกับความต้องการทางสังคม ซึ่งได้แก่ ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความต้องการเจริญเติบโตสามารถเปรียบเทียบได้กับความต้องการการยอมรับนับถือและความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์ ซึ่งหมายถึงความสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีอยู่

ข. ตามแนวทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เห็นว่าบุคคลจะมีความต้องการที่สูงขึ้นได้นั้นจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นก่อน แต่แนวทางทฤษฎีนี้มีความยืดหยุ่นมากกว่า คือ บุคคลอาจจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน โดยอาจจะมีความต้องการในระดับสูงพร้อม ๆ กับความต้องการในระดับต่ำ ในขณะที่บุคคลพึงพอใจจากความต้องการที่ได้รับเพื่อที่จะนำไปสู่ระดับที่สูงขึ้นอีกระดับหนึ่ง บุคคลอาจจะมี ความคับข้องใจในความพยายามที่จะบรรลุให้ถึงระดับขั้นนั้น ๆ ลักษณะเช่นนี้อาจจะเป็นเหตุให้บุคคลมีความพยายามที่จะกลับไปแสวงหา สิ่งที่ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าก็ได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่าทฤษฎีความพึงพอใจของนักทฤษฎีทั้ง 4 ท่านคือ Maslow, Herzberg, McGregor, Alderfer ผู้ที่มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้อื่นคือ Herzberg ซึ่งเขาคิดว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการทำงาน คือสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ โดยในส่วนของแนวคิดของ Maslow, McGregor และ Alderfer จะคล้ายกันคือความพึงพอใจเกิดจากความต้องการขั้นพื้นฐานเป็นสำคัญ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือทัศนคติหรือความรู้สึกของตัวบุคคล ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวก แต่เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังก็จะทำให้ตัวบุคคลเกิดความรู้สึกในทางลบ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป จะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพการทำงานต่ำ ซึ่งในส่วนของความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้ดังนี้

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

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

ธงชัย สันติวงษ์ (2540, อ้างใน จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล, 2554 : 50) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง มีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุด โดยผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่า มูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

สนใจ ลักษณะ (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากขึ้น เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน คุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งเสมอ

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 ประการของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีสาระสำคัญ ดังนี้ 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 และ 12.ให้บำเหน็จรางวัลแก่คนที่ดี

ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป

มาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับผลงานที่ควรจะมีมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้ มากกว่าปัจจัยที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ นอกจากนั้นประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคลไว้ดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศหรือเงื่อนไขที่จะให้คนในองค์กรมีความรู้สึกอยากทำงาน ตัวการสำคัญที่จะวัดว่าบรรยากาศหรือเงื่อนไขในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด ระดับขวัญของคน

2. การใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ หรือรวบรวมมากำหนดกิจกรรมที่สำคัญขององค์กร เพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น การวัดค่าควรปรับปรุงกิจกรรมอะไรนั้นโดยทั่วไปจะต้องเปรียบเทียบผลได้กับค่าใช้จ่ายของการปรับปรุงนั้น สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ

2.1 การปรับปรุงระบบการสื่อสาร

2.2 การกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารบางระดับ

2.3 การกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานทุกระดับ

2.4 การกำหนดโครงการ การจ่ายค่าตอบแทนที่ยืดหยุ่นได้

3. กำหนดระบบ การประเมิน และการให้ค่าตอบแทนของผู้บริหารสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยสอดคล้องกับแนววัดผลกำไร

4. การกำจัดอุปสรรคใด ๆ ที่จะไปขัดขวางการบริหารงาน การติดต่อสื่อสารความมีส่วนร่วมของคนในองค์กร

5. ฝ่ายบริหารควรแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลักการและนโยบาย

6. การวัด หรือการประเมินใด ๆ ที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์กรจะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐาน

7. การวัดความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางด้านบุคคลกับข้อมูลอื่น ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพขององค์กร กำไร การเจริญเติบโต ค่าใช้จ่าย และอื่น ๆ ควรกระทำเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงาน

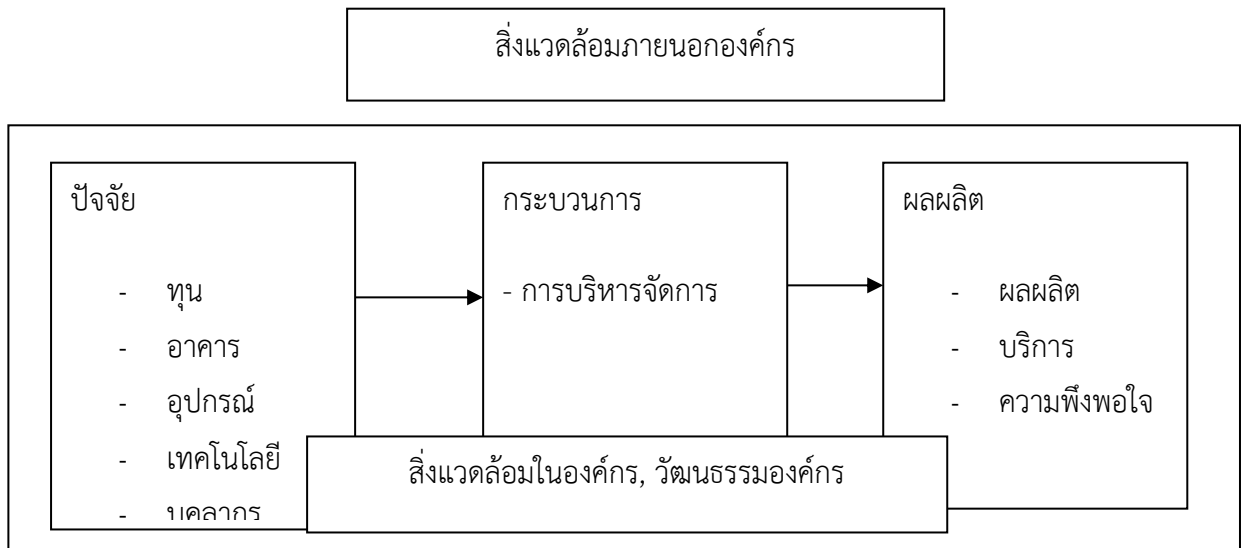
ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันกันในอนาคต ซึ่งการบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย อยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และเหมาะสมกับเวลาในผลงานที่ออกมาซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุภารกิจขององค์กรที่สำคัญได้สำเร็จ โดยเฉพาะในด้านการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้แบ่งประเภทของประสิทธิภาพไว้ 2 ประเภท คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล เป็นการทำงานเสร็จโดยสูญเสียพลังงานน้อย คำนิยมการทำงานที่ยึดสังคมคือ การทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้เทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก และมีคุณภาพ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร นับเป็นหัวใจสำคัญของการนำพาองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ ดังจะแสดงในแผนภูมิที่ 2.1 ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย การบริการไว้ ดังนี้

อรุณทัย อุณโธสง (2552 : 8-9) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงาน พฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมที่มีการติดต่อและเกี่ยวข้องกับบุคคลต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก หรือช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ การบริการมีความสำคัญกับบุคคลต่าง ๆ และส่งผลต่อทัศนคติและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2553 : 10) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่เป็นตัวตน จำต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้การบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

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

Kotler (2010), อ้างใน เบญจมา เจริญฉาย, (2559 : 6-7) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถ นำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมี 7 เป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการ นั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่ กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

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

ความหมายของคุณภาพการบริการ

Lewis และ Booms (1983), อ้างใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, (2554 8-9) กล่าวว่า คุณภาพการ ให้บริการ เป็นสิ่งที่ชี้วัดระดับในการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยจะเป็น การส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังลูกค้าหรือผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวัง ซึ่ง สอดคล้องกับ Schmenner (1995 อ้างใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพการ ให้บริการนั้นจะได้อาจจากการที่ผู้รับบริการเกิดการรับรู้แล้วหักออกด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับ จากบริการ ซึ่งถ้าหากว่าได้รับการบริการที่น้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้และมอง ถึงคุณภาพการบริการในด้านลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร แต่ถ้าหากว่าได้รับการบริการที่มากกว่าความคาดหวัง การรับรู้คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการ และ Lovelock (1996) ได้ให้ความหมายว่าเป็นแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องของสินค้า หรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหาสามารถและอาจจะทำ การประเมินก่อนที่เขาจะเลือก บริโภคสินค้าหรือบริการนั้น ส่วน Ziethaml, Parasuraman และ Berry (1990) กล่าวว่า คุณภาพ การบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ

จิตติพร กุมาภพงษ์ (2555 : 36) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของการบริการที่สามารถสนองความคาดหวังของผู้มารับบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังไว้ให้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ และคุณภาพการบริการยังมุ่งหมายที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการความน่าเชื่อถือที่เป็นไปตามมาตรฐานการประเมิน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยกับผู้ใช้หรือผู้รับบริการ คุณภาพบริการต้องมีความพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการขององค์กรให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้และเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการมากที่สุด

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

1. สิ่งสัมผัสได้และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangible) เช่น การมีที่จอดรถที่เพียงพอ การมีที่นั่ง สำหรับรับรองลูกค้า การมีห้องน้ำที่สะอาด
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เช่น ทุกกิจกรรมเป็นไปอย่างถูกต้อง และตรงกับวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นในเวลาที่เหมาะสม
3. การตอบสนอง (Responsiveness) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน รวมถึงให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการอย่างเร็วที่สุด
4. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจว่าพนักงานที่ให้บริการ แก่ลูกค้า นั้น เป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้
5. การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ต้องเข้าใจถึงปัญหา ความต้องการและการแก้ไข ปัญหาตามความต้องการที่แตกต่างกันไป และจะต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

จากความหมายที่มิ้นกวิชาการกล่าวไว้อย่างหลากหลายสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ลักษณะของการบริการ

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

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการนั้นต่างจากสินค้าตรงที่ สินค้าสามารถจับต้องได้แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่าบริการโดยทั่วไปมี ลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้น จึงเป็น การยากที่จะสามารถรับรู้ถึง การบริการผ่านประสาทสัมผัส ต่าง ๆ ของเราได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการ นักการตลาดจึงต้องหาวิธีลดความเสี่ยงให้กับผู้บริโภคโดยการสร้าง หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมขึ้นมา เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่

สามารถจับต้องได้ เช่น การผ่าตัดเป็นบริการจึงไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้ต้องใช้การสร้างหลักฐานทางกายภาพ เช่น สถานที่ ที่สะอาด แพทย์ที่น่าเชื่อถือ มาช่วยให้เกิดความมั่นใจในการบริการ 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 ต้องแสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้บริการของเรานั้นคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป

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

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

4. การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการก็จะเกิดความสูญเสียเปล่าค่อนข้างสูง ขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา แต่ถ้าความต้องการใช้บริการไม่แน่นอนจะเกิดปัญหา นั่นคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ดังนั้น ธุรกิจบริการจึงต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อปรับความต้องการซื้อและปรับการให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป

ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความสำคัญของคุณภาพการบริการได้ ดังนี้

นิติพล ภูตะโชติ (2551 : 29) อ้างใน เบญจภา แฉ่งเวชฉาย, (2559 : 9-10) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้อง เสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น
2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้
3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจจะมี ความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน
4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย
5. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ
6. ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้
7. คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจและไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง
8. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ
9. ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน
10. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัลหรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ
11. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอเท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง
12. การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

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

14. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ

จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555 : 43) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของคุณภาพบริการ มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และยังมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติให้กับผู้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้ผู้รับบริการเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีตอบสนองต่อความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงานทางด้านการบริการ เนื่องจากทางด้านของผู้ให้บริการต้องบริการให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนในด้านของผู้รับบริการก็ได้รับการสนองความต้องการของตนอย่างถูกต้องเหมาะสม

การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นอาคาร โต๊ะ หอมน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างค่าน่าเชื่อถือ 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 จะก่อให้เกิดมิตรแก่ผู้มาติดต่อ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ศีรษะระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 130 องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 11 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกระบี่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาส จังหวัดพังงา จังหวัดพัทลุง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดระนอง จังหวัดสตูล จังหวัดสงขลา จังหวัดตรัง และจังหวัดยะลาโดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 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 ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

สุวรรณา เพียรมานะ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความพึงพอใจ ความไว้วางใจ คุณภาพการ บริการ ที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับความไว้วางใจที่มีต่อร้าน JSK ลูกค้ามีระดับความไว้วางใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มี คุณภาพในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้าและการบอกต่อ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และคุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้ามีอิทธิพลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิจิตรา หล้าโรง และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการในแต่ละด้านพบว่า 1) ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านความสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด 3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง ดังนี้ 1) ด้านความเสมอภาค ควรปรับปรุง เรื่องของเจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาที่สุภาพ และเหมาะสมมากกว่านี้ร้อยละ 0.52 2) ด้านความสม่ำเสมอ ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้ และควรบริการด้วยความเต็มใจ ร้อยละ 0.79 3) ด้านการอำนวยความสะดวก ต้องการให้สร้างห้องน้ำเพิ่ม ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดบริเวณห้องน้ำ บริเวณทางเข้าด้านหน้าของโรงพยาบาลมีความคับแคบเกินไป ควรมีไฟส่องสว่างด้านหน้าโรงพยาบาล ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา ให้มากกว่านี้เครื่องมือ และอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถรักษาผู้ป่วยในบางกรณีได้และอยากให้เพิ่มเครื่องมือ และอุปกรณ์ ให้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ร้อยละ 3.67 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำผู้ป่วยมากกว่านี้ร้อยละ 0.26

พิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อันนี เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานบริษัท อันนี เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 250 คน ซึ่งพนักงานบริษัท อันนี เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้า ในอาชีพ รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหาร ด้านบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการและอันดับสุดท้ายคือด้านการยอมรับนับถือและความรู้สึกในผลสำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ อยุ่งาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา / เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับ พอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านขั้นตอนการ

ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ มีความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในงานด้านการให้บริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการ 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 งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลองความพึงพอใจ ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 94.65 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 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 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.10 สถานภาพเป็นนักศึกษา ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 29.40 คณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 23.60 2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($X = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืน รองลงมา คือ บริการสื่อโสตทัศนวัสดุและ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง, บริการวิชาการและฝึกอบรม บริการข้อมูลท้องถิ่น ตามลำดับ