

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับ

พระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด

THE EFFECTIVENESS OF THE PERFORMANCE OF THE ROYAL FUNERAL SERVICE OF
ROI ET PROVINCE CULTURE OFFICE.

นายอานันต์ เผ่าศิริ

Mr.Anan Phaosiri

วิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya university RoiEt Buddhist college

E-mail: Mr.Anan@gmail.com

บทคัดย่อ

พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณมหิตฺราธิราชวราวุฒ
กิตติสิริสบูรณอดุลยเดช สยามินทราธิเบศรราชวโรดม บรมนาถบพิตรพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว มีพระ
บรมราโชบายเกี่ยวกับพิธีการศพแก่ข้าราชการบุคคลผู้ทำคุณประโยชน์ และประชาชนผู้มีสิทธิ์ตามหลักเกณฑ์
ของสำนักพระราชวังที่กำหนด ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ให้รัฐบาลดำเนินการโดยกระทรวง
วัฒนธรรม สนองงานตามพระบรมราโชบายเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานกระทรวงวัฒนธรรม
กำหนดรับภารกิจจากสำนักพระราชวังมาปฏิบัติทั้งในพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เพื่อรับสนองงานตาม
พระราชประสงค์ให้พสกนิกรชาวไทยได้รับอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง และสร้างความตระหนักในพระมหา
กรุณาธิคุณของสถาบันพระมหากษัตริย์ ที่มีต่อพสกนิกรชาวไทยทุกหมู่เหล่าร่วมเกิดความมุ่งมั่นในการทำ
คุณประโยชน์และสร้างคุณงามความดีต่อประเทศชาติ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงานในการให้บริการ, งานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน

Abstract

His Majesty King Bhumibol Adulyadej Srisin Maha Vajiralongkorn Mahisorn Bhumibol
Ratchawarangkun Kitisiri Saburon Adulyadej Siamintharathibet Ratchawarodom Borommanat
Bophit Phra Wachiraklao Chao Yu Hua to have royal blessings concerning funeral ceremonies
for government officials, people who make merit and people who have rights according to
the criteria of the Bureau of the Royal Household, both in Bangkok and other provinces, to be
operated by the government by the Ministry of Culture; To fulfill the royal duties concerning
funeral ceremonies that have been bestowed upon the Ministry of Culture Determined to
accept missions from the Bureau of the Royal Household to practice both in the Bangkok area

and other provinces in order to fulfill the royal wishes that the Thai people receive equally and thoroughly and to raise awareness of the royal grace of the monarchy towards the Thai people of all groups together to create a commitment to benefit and create good deeds to the nation

Keywords: Effectiveness, Operations in providing services, Royal funeral ceremony

1. บทนำ

สถาบันพระมหากษัตริย์ เป็นเสาหลักให้กับชาติบ้านเมืองมาตั้งแต่สมัยโบราณ จวบจนรัชสมัยของสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร รัชกาลที่ 10 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ พระมหากษัตริย์จึงเป็นสัญลักษณ์ของการดำรงอยู่ของชาติไทย มายาวนานกว่า 700 ปี และเป็นสถาบันทางสังคมที่เข้มแข็งยืนยงทำให้ประเทศไทยสามารถรักษาความเป็นไท ภายใต้พระบรมโพธิสมภาร ตราบจนปัจจุบัน ๘ ทรงเป็นศูนย์รวมจิตใจของชาวไทย และดำรงอยู่ภายใต้ทศพิธราชธรรม ทรงเป็นผู้นำการพัฒนาประเทศในทุกด้าน อันได้แก่การปกครองประเทศ การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงน้อมนำพระราชดำริของในหลวง รัชกาลที่ 9 เรื่อง เศรษฐกิจพอเพียงมาเผยแพร่ให้ประชาชนได้เรียนรู้และนำไปปรับใช้ทำให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาไปสู่ความ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” จนก่อให้เกิดเป็นพลังที่สำคัญยิ่งในการผลักดันให้ประเทศไทย ยืนหยัดอยู่ในสังคมแห่งอารยประเทศได้อย่างสง่างามสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งโครงการจิตอาสาพระราชทานขึ้น เพื่อเป็นการรวมความสมัครสมานสามัคคีของคนไทยทุกคนในการทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์เพื่อพัฒนาพื้นที่ในชุมชนต่าง ๆ ให้มีความเจริญ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนอย่างถาวร ดังนั้นสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์อันเป็นสถาบันที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของชาวไทยทุกคนและก่อให้เกิดความรักและความสามัคคีของคนในชาติแม้ยามที่บ้านเมืองตกอยู่ในความทุกข์เข็ญ ชาวไทยทั้งประเทศยังคงอุ้มใจเสมอเมื่อได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระมหากษัตริย์ ในการขจัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่เหล่าอาณาประชาราษฎร์ ตลอดจนใช้ชีวิตอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไทยและพอเพียง มีความรัก ความศรัทธาในสถาบันพระมหากษัตริย์ มีจิตใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่นได้เลขาธิการพระราชวังได้มีบัญชาว่า เพลงที่พระราชทานไปเผาศพ ณ วัดที่อยู่ต่างจังหวัด หรือบริเวณพลซึ่งห่างจากพระบรมมหาราชวังนอกรัศมี 50 ก.ม. ให้จัดเป็นทิวเพลงพระราชทานมอบเจ้าภาพเชิญไปดำเนินการเอง โดยไม่มีเจ้าหน้าที่ สำนักพระราชวังไปปฏิบัติ ดังนั้น กองพระราชพิธีจึงได้กำหนดระเบียบการขอรับทิวเพลงพระราชทาน ดังนี้ 1) ให้เจ้าภาพศพหรือผู้แทนเจ้าภาพ ไปติดต่อขอรับทิวเพลงพระราชทานที่กองพระราชพิธี สำนักพระราชวัง 2) กรณีที่เจ้าภาพไม่สามารถไปรับทิวเพลงพระราชทานด้วยตนเองจะมอบให้ผู้อื่นไปรับแทนก็ได้ โดยนำต้นเรื่องหนังสือมอบฉันทะ และสำเนาบัตรประจำตัวผู้แทนไปแสดงต่อเจ้าหน้าที่ 3) เจ้าภาพหรือผู้แทน ควรไปรับทิวเพลงก่อนกำหนดวันพระราชทานเพลงอย่างน้อย 3 วัน 4) ผู้ที่มารับทิวเพลงควรแต่งกายสุภาพ 5) ให้รับทิวเพลงพระราชทานที่โต๊ะหมู่หน้าพระบรมฉายาลักษณ์ อันมีหมายเหตุ คือ 1) เลขาธิการพระราชวัง มีคำสั่งห้ามเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังเชิญทิวเพลงพระราชทานไปปฏิบัติโดยเด็ดขาด

ดังนั้น เจ้าภาพต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดหีบเพลิงพระราชทานเอง 2) ห้ามเปิด หรือบรรเลงเพลงสรรเสริญพระบารมี ในการพระราชทานเพลิงศพ เมื่อเจ้าภาพเชิญหีบเพลิงพระราชทานไปถึงมณฑลพิธี

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล (Effectiveness)

1) ความหมายของประสิทธิผลในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้น จากการทำงานและสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามความต้องการขององค์กร อนึ่งก็เป็นการประเมินด้านความสามารถขององค์กร ในฐานะที่เป็นระบบ การได้มาของทรัพยากรด้วย

2) ความสำคัญของประสิทธิผล เป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารและองค์กร ซึ่งนับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายในแง่ที่ว่า การบริหารองค์กรนั้นจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ องค์กรจะมีความมั่นคงอยู่รอดก็ขึ้นอยู่กับประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้นประสิทธิผลจึงมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนี้

1) ช่วยในการตรวจสอบวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งองค์กร ในการก่อตั้งองค์กรขึ้นมา นั้นย่อมกำหนดวัตถุประสงค์พร้อมทั้งเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความต้องการ

2) เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานกับแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งในการปฏิบัติงานของแต่ละกิจกรรมนั้นจะต้องเริ่มตั้งแต่มีการวางแผน กำหนดบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ มีการจัดสรรทรัพยากร และต้องใช้อำนาจหน้าที่การบริหารจัดการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการ

3) ช่วยในการประเมินผลสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายกับวัตถุประสงค์ โดยเปรียบเทียบผลงานการปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่วางไว้กับวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กรที่คาดหวัง ถ้าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายและความคาดหวังขององค์กร แสดงว่า องค์กรมีประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิผลจะสามารถพิจารณาเป็น 2 ระดับคือ อีกทั้งตรงกับความคาดหวังและความต้องการของกลุ่มและสังคม และสามารถที่จะให้ผู้อื่นนำผลที่ได้ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ประสิทธิผลขององค์กร คือ เป็นการเน้นและระบุเจาะลงไปทีผลรวมขององค์กร ซึ่ง Gibson ได้มีการอธิบายถึงเกณฑ์การมีประสิทธิผลขององค์กรว่าจะต้องประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ การพัฒนา (Development) การปรับเปลี่ยน (Addictiveness) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การผลิต (Production) ความพึงพอใจ (Satisfaction)

3) การวัดประสิทธิผล มีวิธีวัดประสิทธิผลขององค์กร 4 วิธี คือ

1) วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กร โดยพิจารณาจากความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย (Goal Attainment Approach) ซึ่งวัดได้จากความสามารถขององค์กรในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2) วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กร โดยใช้ความคิดที่เป็นระบบ (System Approach) และการวัดประสิทธิผลขององค์กรจะต้องคำนึงถึง

- 1) ความสามารถขององค์กรในการแสวงหาปัจจัยนำเข้า
 - 2) ความสามารถขององค์กร ในการแปรสภาพจากปัจจัยนำเข้าแล้วปรับเปลี่ยนให้เป็นปัจจัยนำออก
 - 3) ความสามารถขององค์กรที่สามารถอยู่รอดได้ในท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่แปรเปลี่ยนไป ความสัมพันธ์ขององค์กรแบบพึ่งพากันและกัน ถ้าส่วนหนึ่งส่วนใดทำงานได้ไม่ดีก็จะส่งผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ได้
- 3) วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กร โดยดูได้จากการที่องค์กรมีความสามารถชนะใจผู้มีอิทธิพล (Strategic-Constituencies Approach) คือ องค์กรต้องมีสายตาแหลมคมสามารถมองได้ว่าบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ใดในสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญต่อองค์กร อีกทั้งองค์กรก็ต้องสามารถชนะใจบุคคลกลุ่มผลประโยชน์ทั้งหลายนั้น เพื่อไม่ให้มาขัดขวางการปฏิบัติงานขององค์กร
- 4) วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กร โดยดูจากค่านิยมที่แตกต่างของสมาชิกที่อยู่ในองค์กร (Competing-Values Approach) ซึ่งนักวิชาการได้มองเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นเป็นเรื่องของนานาจิตตัง เกณฑ์ ที่จะมาใช้วัดประสิทธิผลขององค์กรจึงต้องขึ้นอยู่กับ บุคคลนั้นมีตำแหน่งอะไร มีผลประโยชน์อย่างไร เมื่อเป็นเช่นนี้ การวัดประสิทธิผลขององค์กร จึงต้องมีการพิจารณาในค่านิยมต่าง ๆ ของผู้ประเมินองค์การเองว่าจะใช้เกณฑ์วัดประสิทธิผลองค์กรแบบใด

3. แนวคิดและทฤษฎีการเรียนรู้

การเรียนรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญของแต่ละบุคคล เพราะการตอบสนองพฤติกรรมใด ๆ จะขึ้นอยู่กับ การรับรู้จากสภาพแวดล้อมของตนเองและความสามารถในการแปลความหมายของสภาพตอนนั้น ๆ ดังนั้น การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าและปัจจัยการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยการเรียนรู้ประกอบด้วยประสาทสัมผัส และปัจจัยทางจิตวิทยา คือ ความรู้เดิม เจตคติ และความต้องการ เป็นต้น การรับรู้จะประกอบด้วยกระบวนการสามด้าน คือ การสัมผัส การแปลความหมาย และอารมณ์

1) การเลือกรับรู้ (Perceptual selection) เมื่อบุคคลเปิดรับต่อสิ่งเร้าและตั้งใจรับต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบแล้ว บุคคลจะเลือกสรรเฉพาะสิ่งเร้าที่ตรงกับความต้องการ และทัศนคติของตนเท่านั้น ในแต่ละกรณีดังกล่าว บุคคลจะเลือกเปิดรับต่อสิ่งเร้าโดยอาศัยพื้นฐานทางจิตวิทยาของตนเองเป็นหลักและด้วยเหตุที่สิ่งเร้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งการโฆษณาประชาสัมพันธ์ซึ่งมีอยู่มากมายหลายรูปแบบกระบวนการเลือกรับรู้จึงแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การเปิดรับ การตั้งใจรับและการเลือกรับรู้ รายละเอียด

2) การเปิดรับ (Exposure) การเปิดรับเกิดขึ้นเมื่อประสาทสัมผัสของบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าทำให้เกิดความรู้สึก เช่น การได้เห็น การได้ยิน การได้ฟัง และการได้กลิ่น เป็นต้นการเปิดรับอาจเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลให้ความสนใจต่อสิ่งเร้านั้นหรือไม่บุคคลจะเลือกเฉพาะสิ่งเร้าที่สนใจและจะหลีกเลี่ยงไม่เผชิญกับสิ่งเร้าที่ไม่สำคัญและไม่น่าสนใจ

1) การตั้งใจรับ (Attention) การตั้งใจรับเป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจะแบ่งปันความสนใจมาสู่สิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะอันเป็นกิจกรรมทางจิตใจ (Mental activity)

2) การเลือกรับรู้ (Selective perception) บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าที่มากระทบจะไม่รับรู้ทุกอย่างเนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีความต้องการ ทักษะคติ ประสบการณ์และคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างๆ ไม่เหมือนกัน การเลือกรับรู้ หมายความว่า บุคคล 2 คน อาจรับรู้โฆษณาแตกต่างกันคนหนึ่งอาจเชื่อตามที่กล่าวอ้าง แต่อีกคนหนึ่งอาจพิจารณาคำกล่าวอ้างนั้นว่าไม่เป็นความจริง การเลือกรับรู้ของบุคคลเกิดขึ้นในทุกขั้นตอนในกระบวนการรับรู้ นั่นคือ การเลือกเปิดรับ (selective exposure) เกิดขึ้นเพราะความเชื่อของบุคคลเป็นตัวชักจูงให้บุคคลเลือกสิ่งที่จะฟังหรือสิ่งที่จะอ่าน การเลือกจัดองค์ประกอบ (selective organization) เกิดขึ้น เพราะบุคคลจัดข้อมูลสอดคล้องตามความเชื่อของเขา รวมทั้งการเลือกแปลความหมาย (selective interpretation) เกิดขึ้นเพื่อว่าสิ่งที่รับรู้มานั้นจะได้สอดคล้องกับความเชื่อและทัศนคติของตนที่มีอยู่เดิม

3) การจัดองค์ประกอบารรับรู้ (Perceptual Organization) การจัดองค์ประกอบารรับรู้ หมายถึงการที่บุคคลจัดข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เข้าด้วยกันให้เป็นระเบียบเพื่อให้มีความหมายที่เข้าใจได้มากขึ้น และเพื่อให้สามารถแสดงพฤติกรรมตอบสนองได้ถูกต้อง หลักพื้นฐานของการจัดองค์ประกอบารรับรู้คือ “การรวมกลุ่ม” (integration) ซึ่งหมายความว่า บุคคลรับรู้สิ่งเร้าในลักษณะเป็นภาพรวม (an organized whole) ไม่ได้มองสิ่งเร้าแต่ละส่วนที่แยกกันการมองเป็นภาพรวมจะช่วยให้การประมวลข้อมูลเพื่อให้เข้าใจความหมายได้ง่ายเข้าซึ่งสอดคล้องตามหลัก จิตวิทยาของเกสตัลท์ (Gestalt psychology) ที่กล่าวไว้ว่า “ส่วนรวมมีความสำคัญมากกว่าส่วนย่อยรวมกัน” (The whole is greater than the sum of the parts) คำว่า “Gestalt” เป็นภาษาเยอรมันซึ่งหมายถึงองค์ประกอบที่รวมกันทั้งหมด หรือรูปแบบรวม (Total configuration or whole pattern) ทฤษฎีของเกสตัลท์ ที่เกี่ยวกับการรวมกลุ่มเพื่อการรับรู้ที่สำคัญได้แก่ หลักการเติมส่วนที่ขาดให้สมบูรณ์ หลักการจัดกลุ่มและหลักองค์ประกอบรอบข้าง รายละเอียดมีดังนี้

4) หลักการเติมส่วนขาดให้สมบูรณ์ (Principle of closure) หมายถึง บุคคลมีแนวโน้มรับรู้ภาพที่ไม่สมบูรณ์ให้เป็นภาพที่สมบูรณ์ เช่นการเติมคำในช่องว่างโดยอาศัยความรู้และประสบการณ์มาก่อนด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงอธิบายได้ว่า ทำไมเราจึงสามารถอ่านข่าวสารต่าง ๆ ที่ไม่สมบูรณ์เข้าใจได้ทั้ง ๆ ที่ขาดตัวอักษรหลายคำการนำหลักข้อนี้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อช่วยกระตุ้นให้บุคคลสนใจข่าวสารมากยิ่งขึ้น

5) หลักการจัดกลุ่ม (Principle of grouping) บุคคลมีแนวโน้มที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นชุดหรือเป็นกลุ่มมากกว่าที่จะรับรู้เป็นหน่วยย่อย ๆ ที่แยกกันอยู่การรวมข้อมูลเข้าด้วยกันหรือเป็นกลุ่ม (Chunking or Grouping information) จะช่วยให้บุคคลสามารถประเมินผลิตภัณฑ์ตราหนึ่งเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์อีกตราหนึ่งได้หลักจิตวิทยาของเกสตัลท์ที่เกี่ยวกับการจัดกลุ่มที่สำคัญได้แก่ ความใกล้ชิดความคล้ายคลึง และความต่อเนื่อง

6) หลักองค์ประกอบรอบข้าง (Principle of context) บุคคลมีแนวโน้มที่จะรับรู้วัตถุตามลักษณะขององค์ประกอบรอบข้างที่วัตถุนั้นแสดงให้เห็นการจัดวางขึ้นโฆษณาในสื่อที่มีลักษณะเด่นด้อยกว่ากันจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ผลิตภัณฑ์ต่างกันด้วย จากการศึกษาพบว่าขึ้นโฆษณาย่างเดียวกันลงในโฆษณานิยายสารที่มีชื่อเสียงกว่าจะได้รับความเชื่อถือมากกว่าลงในนิยายสารที่มีชื่อเสียงด้อยกว่าซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบรอบข้างของสื่อ (media context) มีอิทธิพลต่อการรับรู้โฆษณาโดยตรง

7) การแยกประเภทการรับรู้ (Perceptual categorization) เป็นการจัดจำแนกข้อมูลเข้าหมวดหมู่อย่างมีเหตุผล เพื่อให้บุคคลนำมาใช้กลั่นกรองข้อความที่เคยผ่านการรับรู้มาแล้วได้รวดเร็วยิ่งขึ้นนอกจากนั้นการจัดประเภทข้อมูล ยังช่วยให้บุคคลสามารถจัดข้อมูลใหม่เพิ่มขึ้นอีกด้วย การแปลความหมายการรับรู้โดยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ (Perceptual inferences) เป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้า 2 อย่างอันเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ที่ผ่านมา โดยไม่ต้องประเมินใหม่ โดยอาศัยความเชื่อหรือประสบการณ์เดิมมาเป็นเกณฑ์ตัดสินเพื่อลงความเห็น การนำความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งเร้าสิ่งหนึ่งนำไปใช้ เพื่อลงความเห็นอีกสิ่งหนึ่งนั้นบุคคลได้พัฒนาขึ้นมาใช้ เพื่อนำมาเป็นเกณฑ์พิจารณาแปลความหมายเกี่ยวกับตราสินค้าราคา ร้านค้า และบริษัทผู้บริโภคมพร้อมที่จะเรียกนำมาใช้ได้เสมอจากหน่วยความจำลักษณะการลงความเห็นเพื่อแปลความหมายเหล่านี้ เกิดจากการติดต่อสื่อสารแบบปากต่อปาก

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จ

ทฤษฎีความสำเร็จ (Achievement Needs (nAch) มีความเชื่อว่า มนุษย์เรามุ่งจะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้สำเร็จลุล่วงไป เมคเคลแลนด์ ได้สร้าง แบบทดสอบ เพื่อแยกประเภทของมนุษย์ ออกเป็นพวกที่มีความต้องการความสำเร็จสูงต่ำ เรียกว่า Thematic Apperceptions Test (TAT) TAT จะประกอบด้วยภาพต่าง ๆ ภาพเหล่านี้ จะไม่มีคำบรรยายกำกับไว้ ผู้ทดสอบ จะเป็นผู้บรรยายว่า ภาพเหล่านั้น เกี่ยวกับสิ่งใด หรือคนในภาพนั้น มีความรู้สึกอย่างไร เช่น ภาพวาดหนึ่ง มีเด็กหนุ่ม กำลังพรวนดินกลางทุ่งนา ที่ปลายนามีพระอาทิตย์ กำลังจะลับขอบฟ้า แสดงถึงเวลาเย็น ผู้ทดสอบ จะต้องบรรยายว่า เด็กหนุ่มคนนั้น มีความรู้สึกอย่างไร คำบอกเล่าของผู้ทดสอบจะได้รับการตีความจากผู้ตัดสินว่า เขามีแรงจูงใจในความสำเร็จสูงหรือต่ำ โดยได้รับการเปรียบเทียบคำตอบของผู้ทดสอบต่าง ๆ เช่น ถ้าผู้ทดสอบเล่าว่า หนุ่มผู้นั้นกำลังเสียใจว่า พระอาทิตย์กำลังตกดิน ซึ่งหมายความว่า เขาไม่สามารถปลูกต้นไม้ ให้เสร็จสิ้นในวันนี้ได้ ในขณะที่เดียวกัน มีผู้ทดสอบอีกผู้หนึ่ง บรรยายว่า หนุ่มคนนั้นดีใจว่า พระอาทิตย์ตก และเขาจะได้พักผ่อนเสียที จะได้ดื่มเหล้า สรวลเสเฮฮาบ้าง จากข้อมูลดังกล่าว ผู้ทดสอบคนหนึ่ง จะได้รับการตีความว่า เขามีแรงจูงใจในความสำเร็จสูง และผู้ทดสอบคนที่สอง จะได้รับการตีความว่า เขามีแรงจูงใจในความสำเร็จต่ำ ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจ ในความสำเร็จสูง (McClelland, 1947) ได้เก็บรวบรวมลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ บุคคลผู้มีแรงจูงใจในความสำเร็จสูง จะต้องเป็นคนที่

1) ชอบทำงาน ที่มีระดับยากปานกลาง เป็นงานที่ไม่ยาก หรือง่ายเกินไป ความสามารถของเขาในการทดลองขึ้นหนึ่ง ให้ผู้รับการทดลองโยนก้อนไม้ใส่ห่วงที่ปักกับดิน ผลปรากฏว่า บุคคลมีแรงจูงใจสองลักษณะ คือ แรงจูงใจในความสำเร็จสูงและต่ำ มีการปฏิบัติที่แตกต่างกัน พวกที่มีแรงจูงใจสูง จะเลือก

ระยะห่างจากหลักพอสมควรที่เราสามารถ จะโยนเกือกม้า เข้าหลักได้ เขาจะไม่ยื่นใกล้หรือไกลเกินไป แต่จะ ยื่นให้ห่างมาก เท่าที่เขาจะพยายามโยนให้เข้าได้ ส่วนพวกแรงจูงใจด้านนี้ต่ำ มักเลือกยื่นใกล้ ๆ ให้ใส่เกือกม้า ได้ง่าย ๆ หรือยื่นไกล ๆ จนไม่สามารถโยนเข้าได้

2) ชอบได้รับการตอบสนอง ต่อผลงานทันทีที่ผลสำเร็จ เพื่อจะได้วัดประเมินผลงาน ความก้าวหน้าของเขา และจะวัดตามกฎเกณฑ์ที่พึงพอใจ

3) ชอบที่จะทำอะไรแล้ว ทำให้สำเร็จไป และเขามักมีความสนใจในงานนั้น ๆ มีการ ตอบสนองความต้องการภายใน (Intrinsic Reward) งานนั้นควรน่าสนใจและท้าทาย

4) เมื่อเลือกและมีจุดมุ่งหมายแล้ว จะต้องทำงานสำเร็จลุล่วงไป เขาอาจจะมีลักษณะ เจียบ ไม่ยุ่งเกี่ยวกับคนอื่นมากนัก เขารู้ถึงความสามารถของเขานั้นจริง ๆ มีแค่ไหน ไม่ใช่คิดเองว่า เขามี ความสามารถแค่นั้นแค่นี้ เนื่องด้วย ลักษณะของผู้มีแรงจูงใจสูง ในความสำเร็จ มักจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และเอกบุคค Mc Cleland ได้สร้างกลุ่มฝึกอบรม เพื่อเป็นพวกที่มีแรงจูงใจสูง ขึ้นในหมู่นักบริหาร ซึ่งเขามี จุดมุ่งหมายดังนี้

1) สอนให้ผู้ร่วมงาน รู้วิธีการคิด พุด และกระทำ คล้ายกับพวกที่มี แรงจูงใจสูงด้านความสำเร็จ

2) ให้ผู้ร่วมงานรู้จักตัวเองมากขึ้น ตามความเป็นจริง รู้จักความสามารถที่ แท้จริงของตน

3) สร้างสรรค์ให้ผู้ร่วมงานได้เรียนรู้ เกี่ยวกับความหวังของผู้อื่น ความสามารถ ความกลัว ความผิดพลาด ความล้มเหลว และความสำเร็จของผู้อื่นและตนเอง โดยให้บุคคล เหล่านี้มีประสบการณ์ทางอารมณ์ร่วมกันเมคเคลแลนด์ ได้รับความสำเร็จในการสร้าง กลุ่มฝึกฝนความสำเร็จ ให้ผู้จัดการ แต่ผลของการฝึกนี้ยังสามารถยืนยันได้ว่า ผู้จัดการเหล่านี้ มีแรงจูงใจ ในความสำเร็จจริงหรือไม่ หรืออาจเพราะตำแหน่งในงานของเขา เป็นตัวกำหนด ข้อผิดพลาดของทฤษฎี นี้คือ การตีความข้อมูลจากการ เล่าบรรยายภาพของผู้ทดสอบการตีความข้อมูลเหล่านี้ ขึ้นอยู่กับความเชื่อของผู้ตีความ ฉะนั้นผู้ทดสอบจะมี แรงจูงใจสูงหรือต่ำ ขึ้นอยู่กับคำบรรยายของตนสอดคล้องกับ ความคิดความเชื่อ ของผู้ตีความทางใด นอกจากนี้ออกจากการศึกษาเอกสารการวิจัยและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน เป็นเป้าหมายหลักของการบริหารงาน เพื่อให้ผู้บริหารได้กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายกลยุทธ์และ เป้าหมายในการปฏิบัติงานแล้ว สิ่งสำคัญคือทำอย่างไรจึงจะสามารถนำนโยบายและกลยุทธ์ต่าง ๆ มาประยุกต์ สู่การปฏิบัติเพื่อผู้ปฏิบัติงานจะสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายดังกล่าว ดังนั้นจึงต้องทราบ ความหมาย ของความสำเร็จในการปฏิบัติงานซึ่งมีผู้ให้คำนิยามและความหมายของความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานไว้

5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถ

ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถตนเอง พัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social learning Theory: SCT) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการพัฒนาเทคนิคการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทฤษฎีนี้พัฒนาโดยนักจิตวิทยาชาวแคนาดา Albert Bandura โดย Bandura ศึกษาความเชื่อของบุคคลเรื่องความสามารถในการกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความสามารถตนเอง (Self-efficacy) ซึ่งมีอิทธิพลที่จะช่วยให้บุคคลปฏิบัติตนเฉพาะอย่างได้พื้นฐานแนวคิดที่เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น Bandura เชื่อว่าในการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์จะต้องวิเคราะห์เงื่อนไขและสิ่งเร้าที่จะมาเสริมแรงให้เงื่อนไขนั้นคงอยู่ พฤติกรรมการเรียนรู้ของมนุษย์จึงเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ขององค์ประกอบหลายอย่างโดยมีพันธกรรมสภาพแวดล้อมสังคม ประสบการณ์ความสามารถเฉพาะตัวของบุคคลผสมผสานกันซึ่งยากแก่การตัดสินว่าพฤติกรรมนั้น ๆ เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะซึ่งถ้าหากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถตนเอง (perceived self-efficacy) และคาดหวังในผลลัพธ์ของการปฏิบัติ (outcome expectations) เขาจะแสดงซึ่งพฤติกรรมนั้นให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด สาเหตุของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมนั้น Bandura มีความเชื่อว่าพฤติกรรมไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่มีปัจจัยส่วนบุคคลร่วมด้วยและการร่วมของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นจะต้องร่วมกันในลักษณะที่กำหนดซึ่งกันและกัน กับปัจจัยทางด้านพฤติกรรมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเรียกว่า Reciprocal Determinism อิทธิพลของปัจจัยทั้ง 3 นั้นไม่ได้เกิดขึ้นพร้อมกันหากแต่ต้องอาศัยเวลาในการที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งจะมีผลต่อการกำหนดปัจจัยอื่น ๆ

6. แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกชอบยินดีเต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก หากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจในหลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

ลักษณะความพึงพอใจ

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวก ของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจร ของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับการบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี่มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่

เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเพียงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น

7. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สามความสามารถ ประกอบด้วยสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ซึ่งประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความ เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจูงใจที่จับต้องได้ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ผลผลิตในการให้บริการ ในการเพิ่มผลผลิตของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือการให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักผ้าเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้า ให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง

ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

8. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจะเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ของนักวิชาการต่าง ๆ ไว้ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้ความต้องการบริการตามมา

3) ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสนัการ จัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น ถูการตาชั่งหิ้วใส่ของของจดหมายฉลากสินค้า

5) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้กับการปฏิบัติการ แก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักรวมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสาย ในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

9. กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด

ตามที่สำนักนายกรัฐมนตรีได้แจ้งว่า พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มีพระบรมราโชบายเกี่ยวกับการศพแก่ข้าราชการ บุคคลผู้ทำคุณประโยชน์ และประชาชนที่มีสิทธิตามหลักเกณฑ์ของสำนักพระราชวัง ทั้งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัดให้รัฐบาลโดยกระทรวงวัฒนธรรมดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป ทั้งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเขตพื้นที่ต่างจังหวัด ทั่วประเทศ กระทรวงวัฒนธรรม ได้น้อมรับสนองงานตามพระบรมราโชบาย โดยจัดทำแผนเตรียมความพร้อมการรับโอนภารกิจงาน ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานตามหลักเกณฑ์ สำนักพระราชวัง เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรี พิจารณาเห็นชอบหลักการ และดำเนินการตามแผนเตรียมความพร้อมดังกล่าว เพื่อขยายการดำเนินงานไปสู่พสกนิกรทั่วประเทศ โดยมีกระทรวงวัฒนธรรมเป็นหน่วยงานหลัก ในการปฏิบัติภารกิจ และให้หน่วยงาน ราชการในพื้นที่อำนวยความสะดวก และสนับสนุนการปฏิบัติงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานให้เป็นไป ด้วยความเรียบร้อย ให้ได้รับเกียรติอันสูงสุดแก่ผู้วายชนม์ และวงศ์ตระกูลอย่างเท่าเทียมทั่วถึง และสมพระเกียรติ ซึ่งนับเป็นพระมหากรุณาธิคุณ ของสถาบันพระมหากษัตริย์ที่มีต่อพสกนิกรชาวไทยทุกหมู่เหล่า กระทรวงวัฒนธรรม ได้รับมอบภารกิจเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานเพิ่มเติม ในส่วนงานประสานขอพระราชทานเพลิง ณ ศาลากลางจังหวัด ในการรับเอกสารและตรวจสอบเอกสาร การขอพระราชทานน้ำหลวงอาบศพ เพลิงพระราชทาน ดินฝังศพพระราชทาน และเครื่องเกียรติยศประกอบศพ จากทายาทหรือผู้ขอ โดยมอบหมายให้กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด เป็นผู้นำหน้าในการประสานผ่านกลุ่มปฏิบัติพิธีการส่วนหน้า ไปยังกองพระราชพิธี สำนักพระราชวัง ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563 เป็นต้นไป โดยสามารถติดต่อขอพระราชทานน้ำหลวงอาบศพ เพลิงพระราชทาน ดินฝังศพพระราชทาน และเครื่องเกียรติยศประกอบศพได้ที่ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ ในการนี้ กระทรวงวัฒนธรรม ได้จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานพิธีการศพ ที่ได้รับพระราชทาน ตามหลักเกณฑ์สำนักพระราชวัง ประกอบด้วย กองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานกรุงเทพมหานคร กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ที่ 1-15 และกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด เพื่อรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ตามภารกิจเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน อาทิ กรณีน้ำหลวงอาบศพ เพลิงพระราชทานพร้อม เครื่องเกียรติยศประกอบศพ ได้แก่ หีบศพพระราชทาน(หีบเชิงชาย หีบลายก้านแย่ง หีบทองลายสลัก หีบทองหีบ) และโกศพระราชทาน (โกศโถ โกศแปดเหลี่ยม) เพื่อสนองงานสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นไป ตามพระบรมราโชบาย เพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำคุณประโยชน์ และสร้างคุณงามความดีต่อประเทศชาติ สืบไป

กองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ภายใต้สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม มีภารกิจในส่วนกลางอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของกลุ่มอำนวยการพิธีการศพ กรุงเทพมหานคร กองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน และภารกิจส่วนภูมิภาคกำหนดให้เป็นหน้าที่รับผิดชอบของกลุ่มอำนวยการพิธีการศพ

ที่ได้รับพระราชทานที่ 1 ถึง 15 และกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดทั้ง 76 จังหวัด

กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

1) งานบริหารทั่วไป

- 1.1 ปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณ และงานบุคคล
- 1.2 ปฏิบัติงานการเงิน และงานพัสดุ
- 1.3 จัดเวรรักษาการณ์ประจำสำนักงานและสถานที่จัดเก็บเครื่อง
- 1.4 จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งของเครื่องใช้เกี่ยวข้องของกลุ่มพิธีการศพ
- 1.5 สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

เกียรติยศประกอบศพ

ที่ได้รับพระราชทาน

2) งานด้านปฏิบัติการ

- 2.1 อำนวยความสะดวก ประสานงาน และปฏิบัติงานด้านพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานตามหมายรับสั่งในเขตความรับผิดชอบ
- 2.2 สนับสนุนการปฏิบัติงานกับกองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่
- 2.3 จัดเตรียม ดูแล บำรุงรักษาเครื่องเกียรติยศประกอบศพ และสิ่งของเครื่องใช้พระราชทานที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 จัดการฝึกอบรม ทบพวนขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่
- 2.5 ปฏิบัติงานรัฐพิธี งานศาสนพิธี และพิธีการต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย
- 2.6 สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3) งานด้านวิชาการ

- 3.1 จัดทำแผนงานประจำปี และกิจกรรมโครงการที่เกี่ยวข้องของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน
- 3.2 จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำวัน และประจำเดือนของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน
- 3.3 ประเมินผลการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานพิธีประจำเดือน ตามแนวทางที่กองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานกำหนด

10. สรุปประสิทธิผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเกี่ยวกับงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด

การกำหนดเกณฑ์และตัวแปรเพื่อนำมาใช้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กรว่า เกณฑ์สำหรับใช้วัดความสำเร็จขององค์กรยังมีอยู่มากมาย เช่นมีการอ้างถึงประสิทธิภาพ อัตราของการลาออกจากงานและผลกำไร ความสามารถในการผลิต และอัตราการขาดงาน ซึ่งต้องใช้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร การได้เชื่อมโยงตัวแปรเหล่านั้นเข้าด้วยกันเพื่อที่จะเข้าใจความสำคัญของตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร การที่กระบวนการของร่างกาย พยายามทำความเข้าใจในสิ่งที่ได้สัมผัสจากสิ่งเร้า โดยใช้ประสบการณ์ที่มีแปลผลข้อมูลจากสิ่งเร้าทำให้เกิดเป็นความหมายขึ้นข้อมูลเร้าอวัยวะรับรู้ความรู้สึกให้แปรพลังงานเหล่านั้นเป็นกระแสประสาทเดินทางสู่สมองจะเกิดความรู้สึก เช่น มองเห็น ได้ยิน นั่นคือการรับรู้ จึงเป็นการประเมินหรือวินิจฉัยถึงผลการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาท วิชาชีพ การมีประสิทธิภาพของการทำงานของบุคคลว่ามีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและบรรลุในผลที่คาดหวังขององค์กรมีความคาดหวัง ซึ่งมีหลากหลายประเด็นสำคัญ เช่น การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ การจัดหาและการใช้ทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงาน ความพอใจของทุกฝ่าย ความสามารถในการกระทำให้สิ่งหนึ่งหนึ่งด้วยความสามารถตนเองอันเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ขององค์ประกอบหลายอย่างโดยมีพันธกรรมสภาพแวดล้อมสังคม ประสบการณ์ความสามารถเฉพาะตัวของบุคคลผสมผสานกันซึ่งยากแก่การตัดสินว่าพฤติกรรมนั้น ๆ เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะซึ่งถ้าหากบุคคลมีการรับรู้ ที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงเวลาหนึ่งสามารถเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดีหรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ลักษณะของความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์คุณภาพการบริการ สภาพการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้นคุณภาพการให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลายๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการสื่อสาร มีความรู้เกี่ยวกับวิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การสื่อสาร มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการ

ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกันความต้องการในการจัดบริการให้ได้อย่างเพียงพอ

11. เอกสารอ้างอิง

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

กองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน กระทรวงวัฒนธรรม

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(1) หนังสือ:

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - พ.ศ.2550).

กรุงเทพฯ: การกิจการเผยแพร่และสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547. หน้า 18.

ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร, พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช, 2535.

ธีระ รุญเจริญ. การบริหารโรงเรียน ยุคปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง, 2546.

นวลศิริ เปาโรหิตย์. การพัฒนาคุณภาพชีวิต. เอกสารชุดการสอนวิชาการแนะแนวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต

หน่วยที่ 1. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี จำกัด, 2547.

พิทยา บวรวัฒนา. ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย, 2531.

พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. เครื่องมือพัฒนาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2541. หน้า 13.

ภรณ์ กীরติบุตร. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2529.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์, 2554.

_____. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์, 2546.

_____. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด, 2542.

ศิริพร ตันติพลูวินัย. กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. ในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์

บริการการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาล

ศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด ,

2541.

สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้าปรีณส์ดี, 2553.

สุธรรม รัตนโชติ. พฤติกรรมองค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์ท็อป จำกัด, 2553.

อรุณ รักธรรม. การพัฒนาองค์กร : แนวความคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย. กรุงเทพฯ: หจก.

สหายบล็อกและการพิมพ์, 2532.

(2) ดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์:

กัลยา รุ่งเรือง. “ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนนอร์ธวิทช์พนิชยการ”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา. 2546.

กิตติยา เหมงค์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากคนที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา. 2548.

เกรียงศักดิ์ วงศ์สุกรรม, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา,” การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

ชนัญชิตา คามินเศก. “การรับรู้สื่อรณรงค์ Quit Line 1600 สายเลิกบุหรี่ และความคิดเห็นของข้าราชการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย”. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. 2553.

ชาญวุฒิ บุญชม, “ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน,” ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์:

จังหวัดร้อยเอ็ด. “การเมืองการปกครองและประชากร”. [ออนไลน์].แหล่งที่มา : <https://sites.google.com/site/smudnotkhwamthrngca/02-naeana-canghwad-rxyxed/ngprachakr> [20 เมษายน 2564].

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. [ออนไลน์].แหล่งที่มา : https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285 [20 พฤษภาคม 2564].

ณัฐพล กาฬภักดี. พระราชทานเพลิงศพ.[ออนไลน์].แหล่งที่มา : <https://sites.google.com/a/borkruwittaya.ac.th/dnat/phrarachthan-pheling-sph> [20 พฤษภาคม 2564].

ราชกิจจานุเบกษา. “กฎกระทรวงวัฒนธรรม แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงวัฒนธรรมพ.ศ. 2562”. [ออนไลน์] . แหล่งที่มา : https://www.mculture.go.th/funeral/ewt_dl_link.php?nid=255 [20 พฤษภาคม 2564].

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพัทลุง. “ภารกิจและขอบเขตงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : https://www.mculture.go.th/phatthalung/ewt_news.php?nid=2330 [20 พฤษภาคม 2564].

อาภรณ์ อ่อนคง. “ประสิทธิผล”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :http://aporn123.blogspot.com/2013/06/blog-post_28.html[14 พฤษภาคม 2564].