

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอ บึงนาราง จังหวัดพิจิตร” ได้ใช้เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาประกอบการวิจัย ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๓ แนวคิดการให้บริการเพื่อพัฒนาระบบราชการ
- ๒.๔ หลักอริยาบทธรรม
- ๒.๕ ระบบการบริการงานทะเบียนระดับอำเภอ
- ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนระดับอำเภอ
- ๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานการปรับปรุงเสริมแต่งให้ดีขึ้นเป็นการเปลี่ยนแปลงไปในด้านที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่หรือเคยปฏิบัติอยู่นั้นนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ดังนี้

๒.๑.๑ ความหมายของประสิทธิภาพ

นักวิชาการหลายๆ ท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพแตกต่างกันออกไป ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าสามารถสรุปได้ดังนี้

การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานการปรับปรุงเสริมแต่งให้ดีขึ้นเป็นการเปลี่ยนแปลงไปในด้านที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่หรือเคยปฏิบัติอยู่ ตลอดจนการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ประสิทธิภาพ หมายถึงขนาดและความสามารถของความสำเร็จหรือบรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์การการทำงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลที่มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ เพื่อสนองความต้องการ หรือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือเพื่อขจัดปัญหาต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดความคับข้องใจในชีวิตดังนั้นคำว่าพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน จึงหมายถึง การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการกระทำของบุคคลหรือตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนและองค์การ อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์การเกิด

ความพึงพอใจ^๑ ความสามารถของบุคลากร องค์การ เครื่องอำนวยความสะดวก การปฏิบัติกิจกรรม ซึ่งมุ่งผลผลิตผลลัพธ์โดยสัดส่วนกับความพยายามที่ลงทุนไปก่อนหน้านี้^๒ การสนับสนุนให้มีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำตรงความเร็ว และความ^๓ ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน^๔ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลที่ได้รับเป็นตัวกำกับ การแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะของการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับซึ่งถ้าผลกำไรมีค่ามากกว่าต้นทุนก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงถึงการบันทึกลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ใช้การปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์ หรือเทคนิควิธีการที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว^๕ การวัดผลการทำงานขององค์การนั้นว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพเราจะให้ความหมายถึงการทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์การโดยรวมมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและมีความสุขรวม เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการแต่ใช้แรงงานและงบประมาณน้อย^๖ ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงการผลิตรายและประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ (๑) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด (๒) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม และ (๓) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่

^๑กันตยา เพิ่มผล, **การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน**, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๑), หน้า ๒.

^๒ข้าเลื่อง พุ่มพรหม, **ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (สาขาสังคมวิทยาการพัฒนาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕), หน้า ๑๑.

^๓ติน ปรัชญพฤทธิ์ และอิสระ สุวรรณบล, **ปทานุกรมการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๓๐.

^๔ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒**, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖), หน้า ๖๖๗.

^๕สมใจ ลักษณะ, **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, ๒๕๔๖), หน้า ๖-๗.

^๖สัญญา สัญญาวิวัฒน์, **ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ : รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา**, (กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๑๔.

พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ” ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service)
๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service) ^๘

ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดู ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตาม ทฤษฎีนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วย ปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์การของรัฐก็บอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็น สูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ^๙

ประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์การ ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์การ หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (goal-attainment) ขององค์การในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ปัจจัยต่าง ๆ คือการฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์การด้วย ^{๑๐} อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย การวัดประสิทธิภาพมีตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น อัตราการได้ผลตอบแทนในเงินลงทุน หรือทรัพย์สินที่เป็นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิตอัตราการสูญเสียการเปลี่ยนการใช้ทรัพยากรและอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน ^{๑๑} ประสิทธิภาพของบุคคลว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่ง

^๗สุรนาท ขมะณะรงค์, นโยบายสาธารณะและหลักการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง, (ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๐), หน้า ๓๕.

^๘John D. Millet, J.D., **Management in the public service**, (New York : Hill, 1954), p. 4.

^๙Herbert A. Simon, H.A., **Aministrative Behavior**, (New York : Mcmillan, 1960), pp. 180-181.

^{๑๐}Katz, Daniel, & Kahn, Robert L, **The social psychology of organization**, (2nd ed.), (New York: McGraw-Hill, 1978), pp. 232 – 240.

^{๑๑}James L. Gibson, John M. Ivanceyicn and James H. Donely, **Organization**. 6th ed, (Texas : Busines Publications, 1994), p. 37.

ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น^{๑๒} ความสามารถสำเร็จที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลา และความพยายามเล็กน้อย ก็สามารถให้ผลงานที่ได้สำเร็จลงอย่างสมบูรณ์^{๑๓} ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ผลปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย และจะได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย^{๑๔}

จากความหมายและแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จ ความสมบูรณ์ การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งที่ร่วมกันตั้งวัตถุประสงค์แล้วร่วมกันทำวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้นั้นให้สำเร็จด้วยดีมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ต้องอาศัยเหตุปัจจัยหลายประการ เช่น ประสพการณ์ การฝึกอบรม ความรู้ ความสามารถ และความสามัคคี เป็นต้น ของคนในหน่วยงานนั้นๆ อันจะก่อให้เกิดความพอใจแก่องค์กรโดยส่วนรวม การบรรลุเป้าหมาย (goal-attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่างๆ คือการฝึกอบรม ประสพการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

ตารางที่ ๒.๑ ความหมายของประสิทธิภาพ

นักวิชาการ/ แหล่งข้อมูล	ความหมายของประสิทธิภาพ
กันตยา เพิ่มผล, (๒๕๔๑, หน้า ๒).	การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานการปรับปรุงเสริมแต่งให้ดีขึ้นเป็นการเปลี่ยนแปลงไปในด้านที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่หรือเคยปฏิบัติอยู่
ชำเลื่อง พุฒพรหม, (๒๕๔๕, หน้า ๑๑).	ความสามารถของบุคลากร องค์กร เครื่องอำนวยความสะดวก การปฏิบัติกิจกรรม ซึ่งมุ่งผลิตผลผลิตโดยสัดส่วนกับความพยายามที่ลงทุนไปก่อนหน้านี้
ติน ปรัชญพฤทธิ์ และอิสระ สุวรรณบล, (๒๕๔๔, หน้า ๑๓๐).	การสนับสนุนให้มีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด
ราชบัณฑิตยสถาน, (๒๕๔๖, หน้า ๖๖๗).	ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน
สมใจ ลักษณะ, (๒๕๔๖, หน้า ๖-๗).	เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ

^{๑๒}T.A Ryan and P.C Smith, *Principle of Industrial Psychology*, (New York : The Ronald Press Company, 1954), p. 13.

^{๑๓}Cater V. Good, *Dictionary of Education*, (New York : McGraw-Hill Book Company, 1973), p. 193.

^{๑๔}John D. Millett, *Management in the Public Service : the Guest For Effective Performance*, (New York : McGrew-Hill, 1954), p. 23.

ตารางที่ ๒.๑ (ต่อ)

นักวิชาการ/ แหล่งข้อมูล	ความหมายของประสิทธิภาพ
สัญญา สัญญาวิวัฒน์, (๒๕๔๔, หน้า ๑๑๔).	การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน
สุรนาท ชมะณะรงค์, (๒๕๔๐, หน้า ๓๕).	ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงการผลิตภาพและประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา
Herbert A. Simon, H.A., (1960, pp. 180-181).	ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น
Katz, Daniel, & Kahn, Robert L, (1978, pp.232 – 240).	ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น
James L. Gibson, John M. (1994, p. 37).	อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย การวัดประสิทธิภาพมีตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน
T.A Ryan and P.C Smith, (1954, p. 13).	ประสิทธิภาพของบุคคลว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน
Cater V. Good, (1973, p. 193).	ความสามารถสำเร็จที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลา และความพยายามเล็กน้อย ก็สามารถให้ผลงานที่ได้สำเร็จลงอย่างสมบูรณ์
John D. Millett, (1954, p, 23).	ผลปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในแก่มวลมนุษย์ และจะได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การ

จากการทบทวนเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการและผู้วิจัยได้ศึกษาและอธิบายถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การไว้หลายท่าน ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์การ ความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพยากรและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในไว้เพื่อขยายตัวต่อไปและเพื่อไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติจากภายนอกได้ด้วยเหตุนี้เอง ประสิทธิภาพขององค์การที่จะชี้ว่าองค์การมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด จึงอยู่ในเกณฑ์

การวัดอีกตัวหนึ่งคือ “การอยู่รอด” (Survival) ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรต้องสามารถปรับตัวต่อสภาวะการณ์และสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นและสามารถสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในพร้อมกันไป ด้วยเสมอการวัดความมีประสิทธิภาพโดยวัดการอยู่รอดขององค์กร จึงเท่ากับเป็นการวัดความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว โดยมีเงื่อนไขแฝงเอาไว้ว่าองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพการทำงานของระบบปฏิบัติงานภายในเสมอ และประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้โดยหลักการแล้วองค์กรควรจะมียังประสิทธิผลและประสิทธิภาพควบคู่กัน แต่ก็ปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้งว่า องค์กรจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง คือ องค์กรบางแห่งอาจมีประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายได้แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง (ก็คือทำงานไม่มีประสิทธิภาพ) ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบต่างๆ โดยมีกระบวนการขั้นตอน และ ศักยภาพปัญหาในการทำงาน (การให้บริการ) กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา (การให้บริการ) ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรก ผลที่เกิดขึ้นเป็นผลงานคือมีการพัฒนาคุณภาพการทำงาน (การให้บริการ) ในด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยี^{๑๕} เทคนิคการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพว่าเป็นกลวิธีจัดการที่มีปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ให้เกิดผลสำเร็จ องค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารหรือการจัดการ จึงมีอยู่ ๓ ส่วน คือ การบริหารตน คือ ตัวเราเอง การบริหารคน คือ คนที่เกี่ยวข้องและการบริหารงานซึ่งเป็นจุดสำคัญ

การบริหารตน เป็นความเข้าใจในความสำเร็จของชีวิตที่มีความสุขจากการทำงานในความรับผิดชอบ จนสำเร็จมากกว่าตำแหน่งหน้าที่ฐานทางเศรษฐกิจโดยนักบริหารต้องมีคุณธรรมสำหรับผู้นำ เช่น พรหมวิหาร ๔ อิทธิบาท ๔ ทศพิธราชธรรม สปัจริยธรรม เป็นแนวทางประพฤติและเป็นหลักในการปฏิบัติงาน มีความรอบรู้ทางวิชาการและวิชาชีพและต้องพัฒนาตนให้เกิดความรู้สูง มีความคิดเชิงวิสัยทัศน์คิดเป็นระบบ และคิดทั่วทุกด้านในการแก้ไขปัญหาปรับปรุงพัฒนางาน ปรับตัวปรับความคิดให้ทันสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน คำนึงถึงต้นทุนผลลัพธ์และผลสำเร็จของงานมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง รู้จักเสียสละให้อภัยเปิดใจกว้างยอมรับการเปลี่ยนแปลงมีความอดทนและมองโลกในแง่ดี ปรับวิธีการทำงานอย่างเท่าทันเหตุการณ์ ทำงานเชิงรุก ทำงานล่วงหน้า และคู่ขนานสร้างความเชื่อถือ และมีความเที่ยงตรง

การบริหารคน มีปฏิสัมพันธ์อย่างเหมาะสมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ๔ กลุ่ม คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ทำให้ได้รับความเชื่อถือและปฏิบัติงานตามประสงค์ โดยต้องมีความจริงใจซื่อตรงและรู้จักการทำความเข้าใจคำสั่ง ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีความเที่ยงธรรมให้เวลาให้โอกาสให้อภัย ให้ข้อเสนอแนะช่วยเหลือแก้ปัญหา มีความเข้าใจในความแตกต่างของคน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกเอื้ออาทรเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักประสานงานประสานใจด้วยความนุ่มนวลนอบน้อม แน่วแน่และหนักแน่น การทำงานมีความยืดหยุ่นเกิดความรู้สึกระสานได้อย่างคล่องตัว ความสัมพันธ์กับประชาชนต้องทราบ

^{๑๕} ธงชัย สันติวงษ์, **ทฤษฎีการจูงใจ**, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๒๙-๓๑.

ปัญหาความต้องการของประชาชนให้ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง โดยข้าราชการที่ดีต้องรู้จักสำนึกในการบริการประชาชนไม่ใช่บริการแต่พวกเดียวกัน

การบริหารงาน นอกจากบริหารตนและบริหารคน การบริหารงานมีความสำคัญมาก องค์ประกอบของการบริหารงานหรือ POSDCORB เป็นหลักพื้นฐานของการบริหาร P ตัวแรกคือ Planning การวางแผน แผนวางแล้วต้องนำไปปฏิบัติ O คือ Organizing การจัดองค์การการจัดโครงสร้าง การวางจัดวางระบบงานต่างๆ S คือ Staffing การจัดหาบุคลากรการสรรหาบุคลากรเข้ามาทำหน้าที่ การใช้คนให้ตรงกับงาน D คือ Directing การบริหารจัดการการกำกับดูแลทรัพยากรการบริหารโดยเฉพาะงบประมาณ Co คือ Coordinating การประสานงานการประสานสัมพันธ์ รวมถึง Communication การติดต่อสื่อสาร R คือ Reporting การรายงานการตรวจสอบกลับกรอง สุดท้าย B คือ Budgeting เป็นกรอบในการบริหารงานแบบกว้างๆ ในปัจจุบันแนวคิดหรือเทคนิคการบริหารมีมากขึ้นกว่าเดิม^{๑๖} ความคิดของ Peter ซึ่งเสนอปัจจัย ๗ ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ^{๑๗} คือ

๑. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาถึงจุดอ่อน จุดแข็ง ภายในองค์การ โอกาสและอุปสรรค

๒. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสม จะช่วยในการปฏิบัติงาน

๓. ระบบ (System) ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย

๔. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

๕. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์การ

๖. ความสามารถ (Skill)

๗. ค่านิยม (Shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

การจัดสรรการใช้ทรัพยากรของสังคม หรืองบประมาณมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพ การบริหารงานของรัฐบาลในทางเศรษฐกิจและการเมืองดังที่รัฐบาลใช้งบประมาณเป็นเครื่องมือในการบริหารราชการแผ่นดินตามที่ได้แถลงไว้ คือนโยบายและสิ่งต่างๆ ที่รัฐบาลตั้งใจที่จะทำเพื่อพัฒนาหรือเพื่อแก้ไขปัญหาของประเทศจะถูกกำหนดเป็นแผนและโครงการต่างๆ ในแผนการใช้จ่ายของรัฐบาลและสามารถใช้แผนงานหรือโครงการเหล่านั้น ตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐบาลเพื่อที่จะพิจารณาว่าหน่วยงานต่างๆ สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้มากน้อยแค่ไหนและมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไรส่งผลให้หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณอย่างจำกัดไม่เพียงพอกับความต้องการในทางการเมืองสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรใช้งบประมาณเป็นเครื่องมือควบคุมและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลตั้งแต่ในขั้นการอนุมัติงบประมาณ การแปรญัตติ และการตรวจสอบการใช้จ่ายของรัฐบาล^{๑๘}

^{๑๖} นภดล เสงเจริญ, เทคนิคการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ข้าราชการ, ๒๕๔๖) หน้า ๒๓-๒๔.

^{๑๗} สมยศ นาวิการ, กรณีศึกษาการบริหารและพฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร:อักษรไทย, ๒๕๕๐), หน้า ๕.

^{๑๘} วิวรรณ์ มุขดี, การบริหารการคลังสาธารณะและงบประมาณ, (อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, ๒๕๔๘), หน้า ๔๐๕.

ตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การโดยเขากล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์การ คืออื่นประกอบอีก^{๑๙} ดังนี้

๑. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การมีความซับซ้อนต่ำหรือมีความแน่นอน การกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การแต่การกำหนดระเบียบปฏิบัติดังกล่าว จะมีผลในทางลบต่อความมีประสิทธิภาพหากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การ ซึ่งมีความยุ่งยากซับซ้อนสูง หรือมีความไม่แน่นอน

๒. การกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อหาทางเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๓. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

๔. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

ในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การที่จะจัดหาและใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและกว้างขวาง ได้เสนอรูปแบบองค์ประกอบที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรมี ๔ ด้าน คือ โครงสร้างขององค์การ บุคลากร กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีแนวทางที่หลากหลาย ประกอบด้วยการทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดของการทำงานให้ชัดเจน การใช้สามัญสำนึกในการพิจารณา การให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง การรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้ มีความรวดเร็วงานเสร็จเร็วและได้มาตรฐานรวมถึงการมีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเน้นเรื่องความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานจึงต้องเน้นพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นหลักซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถของบุคคล ประกอบด้วย คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ความพยายามในการทำงานของบุคคล คือ ความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะทำงานซึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การสนับสนุนจากองค์กร คือ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศ การประเมินผลที่มีความยุติธรรม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือความพร้อมและความพยายามรวมไปความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยการประเมินผลการทำงานประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่สามารถทำได้โดยตรงเนื่องจากหน่วยงาน

^{๑๙}Becker, S.W & Neuhauser, D., **The Efficient Organization**, (New York : ElsevierScientific Publishing Co., 1975), p. 155.

ในการวัดสิ่งที่ลงทุนลงแรง เช่น ค่าตอบแทน วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ความพยายามและแรงงาน เป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ คือ การปฏิบัติงาน^{๒๐}

จากความหมายและแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การ เป็น การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานของบุคคลให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนและองค์การ อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์การเกิดความพึงพอใจ และสงบสุขในที่สุด รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือความพร้อมและความพยายามรวมไปความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยการประเมินผลการทำงานประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่สามารถทำได้โดยตรงเนื่องจากหน่วยงานในการวัดสิ่งที่ลงทุนลงแรง เช่น ค่าตอบแทน วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ความพยายามและแรงงาน เป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ คือ การปฏิบัติงาน

ตารางที่ ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การ

นักวิชาการ/ แหล่งข้อมูล	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การ
ธงชัย สันติวงษ์, (๒๕๔๓, หน้า ๒๙-๓๑).	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์การ
นภดล เสงเจริญ, (๒๕๔๖, หน้า ๒๓-๒๔).	เทคนิคการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพว่าเป็นกลวิธีจัดการที่มีปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ให้เกิดผลสำเร็จ องค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารหรือการจัดการ
สมยศ นาวิการ, (๒๕๕๐, หน้า ๕).	๑. กลยุทธ์ ๒. โครงสร้าง ๓. ระบบ ๔. แบบ ๕. บุคลากร ๖. ความสามารถ ๗. ค่านิยม
วิวรรณ มุขดี, (๒๕๔๘, หน้า ๔๐๕).	การจัดสรรการใช้ทรัพยากรของสังคม หรืองบประมาณมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของรัฐบาลในทางเศรษฐกิจ
Becker, S.W & Neuhauser, D., (1975, p. 155).	ประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร
Bowditch, James L and Buono, Anthony., (1990, pp. 508-510).	ในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การที่จะจัดหาและใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและกว้างขวาง

^{๒๐}Bowditch, James L and Buono, Anthony., F.A Primer on Organization Behavior, 2nd ed., (New York : John Wiley and Sons, 1990), pp. 508-510.

๒.๑.๓ แนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการและผู้วิจัยได้ศึกษาและอธิบายถึงแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน ดังนี้

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานออกเป็น ๒ ประเภท คือ^{๒๑} ปัจจัยทางกาย และปัจจัยทางใจ

๑. ปัจจัยทางกาย ประกอบด้วย

๑.๑ การฝึกฝน คนที่ทำงานโดยไม่มีการพักผ่อน ย่อมทำให้เกิดร่างกายอ่อนเพลีย ความชำนาญลดน้อยลงไป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะต่ำลง ซึ่งการพักผ่อนก่อให้เกิดผลดีคือ ผลผลิตจะเพิ่มขึ้นทั้งปริมาณ และคุณภาพ อุบัติเหตุในโรงงานลดลง สามารถกำจัดความเบื่อหน่าย และสิ่งที่ไม่น่าสนใจออกไปได้ รวมถึงความตึงเครียดลดน้อยลง

๑.๒ ช่วงเวลาในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรทำงานเกินกว่า ๘ ชั่วโมงต่อหนึ่งวัน หรือประมาณสัปดาห์ละ ๔๐ ชั่วโมง ถ้าหากทำงานมากกว่านี้ ประสิทธิภาพ สุขภาพอนามัย กำลัง และความสามารถจะลดน้อยลงไป

๑.๓ สุขภาพอนามัย ซึ่งถ้าสุขภาพร่างกายไม่ดีย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างแน่นอน

๑.๔ อากาศ สภาพอากาศในสถานที่ทำงาน ถ้ามีความเหมาะสมและถูกสุขลักษณะ ในเรื่องช่องถ่ายเทอากาศ ความสะอาด อุณหภูมิ รวมถึงแสงสว่าง และที่ระบายน้ำย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

๒. ปัจจัยทางใจ ประกอบด้วย

๒.๑ แรงจูงใจ ซึ่งถ้าบุคคลใดขาดแรงจูงใจ ความสุขสบายทางกายดังกล่าวข้างต้น ก็ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ แรงจูงใจของคนงาน ได้แก่ การสนองความต้องการ หน้าที่ การงานที่มั่นคง สุขภาพอนามัย โอกาส การส่งเสริมหรือการให้รางวัลต่างๆ

๒.๒ ความเบื่อหน่าย ซึ่งเกิดมาจากใจ และทำให้ร่างกายและจิตใจสูญเสียพลังซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

๒.๓ การปฏิบัติงาน ในระหว่างที่ปฏิบัติงานต้องไม่มีอะไรมารบกวน ในกรณีนี้ จำเป็นต้องป้องกันและกำจัดเสียงรบกวน อุปสรรค และสิ่งรบกวนใจต่าง ๆ ออกไป เพื่อจะได้ทำงานอย่างเต็มที่

๒.๔ การปรับอารมณ์ในการทำงาน อุบัติเหตุต่าง ๆ เกิดขึ้นเพราะความไม่ใส่ใจไม่ตั้งใจ ทำอย่างจริงจัง สาเหตุเหล่านี้เกิดขึ้นเพราะปรับอารมณ์ไม่ดีมาตั้งแต่แรก การปรับอารมณ์ได้นั้น สภาพของงานต้องดีพอใจได้ และคนงานสามารถแก้ไขปัญหส่วนตัวได้

๒.๕ ความแตกต่างทางความสนใจและบุคลิกลักษณะ ในกรณีที่อาชีพสอดคล้องกับความสนใจของผู้ปฏิบัติงานก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สอดคล้องประสิทธิภาพก็จะลดน้อยลงไป

^{๒๑} ชื่น สุขศิริ, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุตรไพศาล, ๒๕๔๕), หน้า ๑๒๕-

ผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานมีดังต่อไปนี้^{๒๒}

๑. ลักษณะนิสัยทำทางของพนักงานลักษณะนิสัยทำทาง หมายถึง ลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความคิดและการปฏิบัติตัวต่อสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะทำทางเฉพาะของแต่ละความเฉลียวฉลาด และลักษณะของพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ ที่ปรากฏให้เห็น

๒. ความสามารถและเชาว์ปัญญาความสามารถ หมายถึง ความชำนาญเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ในแต่ละบุคคลสำหรับเชาว์ปัญญานั้น หมายถึง แนวโน้มหรือศักยภาพที่เกี่ยวกับความชำนาญที่สามารถพัฒนาให้เพิ่มขึ้นในแต่ละคน ซึ่งคนเราแต่ละคน ล้วนแต่มีความสามารถและเชาว์ปัญญาแตกต่างกันไปในแต่ละด้าน ความสามารถ ความชำนาญ เชาว์ปัญญา หรือศักยภาพที่จะเพิ่มพูนความชำนาญนั้น ก็คือ กลไกความนึกคิดและความคิดริเริ่มของแต่ละบุคคลนั่นเอง

๓. ทักษะคติ และค่านิยมทักษะคติ หมายถึง คุณลักษณะที่มีความมั่นคงอย่างต่อเนื่องในด้านความคิดความรู้สึกและแนวทางในการปฏิบัติของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือต่อความคิดของแต่ละบุคคลและต่อกลุ่มชน ส่วนค่านิยม หมายถึง ทักษะคติที่มีลักษณะที่จะพยายามประเมินเกี่ยวกับสิ่งของ ความคิด ตัวบุคคล ที่จะประเมินไปในทางใดทางหนึ่ง ว่าเป็นสิ่งที่ดี หรือไม่ดีเสมอ

๔. การจูงใจ หมายถึง ชุดของทักษะคติที่มีอยู่ในตัวเอง แต่ละบุคคลซึ่งใช้สำหรับตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอน แรงจูงใจเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใจของคนเรา ซึ่งมีแรงผลักดัน และมีทิศทางที่ใช้กำกับพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการนั้นๆ อิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างสมประสบการณ์ และเปลี่ยนแปลงลักษณะของแต่ละบุคคล จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถ ทักษะคติ แรงจูงใจและลักษณะทำทางที่ได้พัฒนาของแต่ละบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่ก่อเกิดมาจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอก นับตั้งแต่อิทธิพลพื้นฐานด้านครอบครัวของตนเอง การศึกษาในโรงเรียน การเข้าสังคม ตลอดจนเพื่อนฝูง และหน่วยงานต่างๆ ที่ได้เคยร่วมทำงานด้วยกันมา ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อลักษณะของบุคคล และมีผลกระทบเกี่ยวเนื่องไปถึงกิจกรรมหรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ด้วย

สภาพแวดล้อมภายในองค์การที่จะสร้างบรรยากาศที่ดีหรือไม่ดีให้แก่องค์การ ก็คือ^{๒๓}

๑. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งก็คือ อาคารสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ ในสำนักงาน รวมถึงเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ

๑.๑ สถานที่ทำงาน ควรมีความสะดวกสบายเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น มีแสงสว่างเหมาะสม อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศที่ดีเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจในการทำงาน

๑.๒ อุปกรณ์และเครื่องมือในสำนักงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และเป็นการช่วยให้สมาชิกทำงานได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เช่น วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานธุรการ เครื่องจักรกลต่าง ๆ รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

^{๒๒} ธงชัย สันติวงษ์, การบริหารงานบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๖), หน้า ๒๑-๒๔.

^{๒๓} นิภา แก้วศรีงาม, จิตวิทยาองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๗), หน้า ๒๒๔-๒๒๕.

๑.๓ ระยะเวลาในการทำงาน ในการทำงานควรมีระยะเวลาในการทำงานและการพักให้เหมาะสมกันเพื่อไม่ให้เกิดความเมื่อยล้าหรือความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งจะมีผลทำให้ผลิตผลขององค์การลดลง เช่น ให้มีการพักร้อน มีการหยุดพักร้อนครั้งเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ

๒.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ถ้าองค์การที่ความสัมพันธ์ระหว่างนายกับลูกน้องที่ดีเพียงพอย่อมทำให้บรรยากาศในการทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่า องค์การที่มีความสัมพันธ์ระหว่างนายกับลูกน้องที่ไม่ดี

๒.๒ ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร การสั่งการของผู้บังคับบัญชา จะต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีความถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

๒.๓ บุคลิกภาพของผู้นำและพฤติกรรมของผู้นำที่ดี จะมีผลต่อบรรยากาศและผลิตผลขององค์กร โดยผู้นำที่ดีจะต้องดูแลเอาใจใส่ลูกน้อง มีความสามารถในการบริหารงานบุคคล ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน

๒.๔ ขนาดและโครงสร้างขององค์การ ซึ่งส่วนใหญ่บุคคลจะมีความต้องการ และชอบที่จะอยู่ในองค์การที่มีขนาดใหญ่ แต่ขนาดอย่างเดียวยังไม่ได้ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ เท่ากับองค์การนั้น มีความสำคัญและสามารถอ้างอิงได้มากนักเพียงใดสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยทั่วไป เช่น ความปลอดภัยและความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานนั้นๆ เช่น ถ้าเป็นงานที่มีความเสี่ยงสูง ซึ่งจะทำให้เกิดความวิตกกังวลสูงย่อมจะทำให้เป็นสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีมากนักในการปฏิบัติงาน ยกเว้นบางคนที่มีความชอบทำงานกับความเสี่ยงสูงเท่านั้น

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล โดยระบุว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการคัดเลือกสรรหา หรือบรรจุบุคคลให้เข้าทำงานในหน้าที่ต่างๆ กันนั้น ต้องมีความสอดคล้องกับความสามารถ ความถนัดและความสนใจของบุคคลนั้นๆ ด้วย ซึ่งจุดมุ่งหมายในการทำงานของแต่ละบุคคลก็มีความแตกต่างกันด้วย ไม่ว่าเรื่องรายได้ ความมั่นคง ชื่อเสียง เกียรติยศ บางคนต้องการทำเพื่อสังคม โดยจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ย่อมมีผลให้แต่ละบุคคลที่มีความรู้ระดับเดียวกัน มีแนวปัญหาใกล้เคียงกัน ก็ยังมีความแตกต่างในด้านความสามารถในการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล^{๒๔} ดังนี้

๑. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคคลแต่ละบุคคลจะมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่ต่างกันไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ต่างกันไป ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

๑.๑ ความถนัด เป็นความสามารถ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลที่ต่างกันไป โดยเราสามารถทำการทดสอบความถนัดได้ เพื่อมอบหมายงานได้ตรงกับความถนัดของบุคคลนั้นๆ

๑.๒ ลักษณะทางบุคลิกภาพ ซึ่งมีผลทำให้แสดงลักษณะนิสัยที่ต่างกันไปในแต่ละบุคคล

^{๒๔}ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, ๒๕๔๕), หน้า ๘๑-๘๓.

๑.๓ ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางด้านกายภาพ เช่น บุคคลที่มีความแข็งแรงย่อมเหมาะสมกับงานในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลที่มีหน้าตาสวยงาม

๑.๔ ความสนใจและการตั้งใจ ซึ่งในแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน โดยความสนใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานใช้แรงงานหนัก

๑.๕ อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ ก็มีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น เด็กและผู้สูงอายุไม่เหมาะแก่การทำงานที่ต้องใช้แรงงานหนัก

๑.๖ การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะด้านย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้น ๆ

๑.๗ ประสบการณ์ การได้เคยเรียนรู้งานนั้น ๆ มาก่อนย่อมก่อให้เกิดประสบการณ์ความชำนาญในงานนั้น ๆ

๒. ปัจจัยสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรม ในการปฏิบัติงานซึ่งสภาพแวดล้อมแบ่งออกเป็น ๒ ปัจจัย คือ

๒.๑ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ในองค์การแต่ละแห่งมีงานในลักษณะที่ต่างกันอย่างออกไป งานบางงานสามารถดำเนินการภายในสำนักงาน เช่น งานด้านธุรการ โดยมีเครื่องจูงใจในการทำงาน คือ เป็นห้องทำงานที่ติดเครื่องปรับอากาศ สถานที่ที่มีความสะดวกสบาย แต่งานบางอย่างเป็นงานที่ทำหยาบความสามารถบุคคลบางกลุ่ม ดังนั้น ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแบ่งออกได้ดังนี้

- วิธีการปฏิบัติงานเป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไรบ้าง มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานใด และงานนั้น ๆ มีความยากลำบากเพียงใด

- เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน ความคล่องตัวของการทำงานมีผลมาจากเครื่องใช้ประจำสำนักงานว่า มีความสะดวกสบาย และทุ่นแรงได้มากเพียงใด

- การจัดบริเวณของสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น สถานที่ทำงานที่มีขนาดคับแคบอากาศถ่ายเทไม่สะดวก ร้อนอบอ้าว จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

- ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบายในการเดินทางมาที่ทำงานการป้องกันการอุบัติเหตุหรืออันตรายต่าง ๆ ที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน

๒.๒ ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ ลักษณะขององค์การ ซึ่งก็คือ ลักษณะของสถานที่ทำงาน ซึ่งถ้าเป็นงานราชการ และรัฐวิสาหกิจบุคคลจะสนใจเข้าทำงาน เนื่องจากมีความมั่นคงและสวัสดิการที่ดีแต่ถ้าเป็นองค์การเอกชน บุคคลเหล่านั้นก็จะมุ่งหวังรายได้เป็นหลัก

- ชนิดการฝึกอบรม และการบังคับบัญชา เป็นการดูว่าสายการบังคับมีขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องมีการฝึกอบรมมากเพียงใด และผู้บังคับบัญชามีลักษณะแบบใด

- ชนิดของเครื่องจูงใจอื่น ๆ เช่น เงิน เดือน ค่าครองชีพ โบนัส และสวัสดิการอื่น ๆ ของแต่ละองค์การ ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การ

- สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไรในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในสังคมนั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือขนาดใด

องค์ประกอบหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีดังต่อไปนี้^{๒๕}

๑. ตัวแปรด้านบุคคล ซึ่งหมายถึง คุณลักษณะหรือข้อเท็จจริงที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลซึ่งลักษณะเหล่านี้จะนำมาซึ่งการกระทำบางชนิดที่เป็นลักษณะพฤติกรรมเฉพาะของตนเอง ความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล จะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ซึ่งตัวแปรด้านนี้ ได้แก่ ความถนัดในด้านต่าง ๆ ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะบุคลิกภาพ ความสนใจและแรงจูงใจ อายุและเพศ การศึกษา และประสบการณ์ ดังนั้น ตัวแปรต่างๆ ที่กล่าวมาจะมีผลที่ทำให้บุคคลมีความต้องการที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

๒. ตัวแปรด้านสถานการณ์ คือ เงื่อนไข ของสถานการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ เงื่อนไขบางอย่างอยู่ภายใต้การรับรู้ของบุคคลแต่บางอย่างก็อยู่นอกเหนือจากการรับรู้ ซึ่งตัวแปรแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๑ ตัวแปรทางกายภาพและงาน คือ ลักษณะการทำงานรวมถึงสถานที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรทางกายภาพและงาน ได้แก่ วิธีการทำงานแบบและสภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงาน และการจัดสถานที่ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

๒.๒ ตัวแปรทางองค์การและสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่อยู่ไกลจากสภาพการทำงานมากที่สุด และมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด แต่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของพนักงานมาก ซึ่งตัวแปรทางองค์การและสังคมมีดังต่อไปนี้ คือ ลักษณะขององค์การชนิดของเครื่องล่อใจ ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางสังคม

สภาวะในการทำงานก็คือลักษณะของงานที่เป็นเงื่อนไข โดยทำให้บุคคลที่กำลังทำงานอยู่ยอมให้เงื่อนไขเหล่านั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของตนเอง และผลผลิตของงานโดยไม่รู้ตัว เช่น คนบางคนทำงานกลางแดด บางคนทำงานท่ามกลางเสียงรบกวนตลอดเวลา แต่บางคนก็ทำงานในสถานที่เย็นสบายงานบางงานก็เสี่ยงต่ออันตรายต่อร่างกายสูง แต่บางงานก็มีความเสี่ยงต่ำ ซึ่งสภาพในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อเจตคติและพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานตามองค์การต่าง ๆ นั้นมีด้วย ๔ ประการ^{๒๖} คือ

๑. ด้านศักยภาพ เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น
๒. ด้านจิตใจ เช่น ความรู้สึกเหนื่อยล้า เป็นต้น
๓. ด้านความปลอดภัยและอุบัติเหตุ
๔. ด้านตารางการทำงาน

^{๒๕}พรณราย ทรัพย์ะประภา, **จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๕-๒๖.

^{๒๖}มุกดา ศรียงค์ และชนิษฐา วิเศษสาธ, **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**, (กรุงเทพมหานคร : โครงการตำรา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, ๒๕๔๙), หน้า ๒๕๙.

ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย^{๒๗}

๑. วัตถุประสงค์ของงานที่มีคุณค่าที่แท้จริง ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอะไรถ้าข้าราชการรู้ว่าสิ่งที่ตนทำนั้นมีค่ามีประโยชน์อย่างแท้จริงย่อมตั้งใจปฏิบัติงานที่มีคุณค่านั้นๆ มากกว่างานที่ไม่มีประโยชน์หรือมีคุณค่าน้อยในขณะที่เงินเดือนเท่ากันข้าราชการย่อมสนใจงานที่มีคุณค่ามากกว่า

๒. สถานที่ปฏิบัติงาน หรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกสบายที่เหมาะสม แสงสว่างพอเพียง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และอยู่กับโต๊ะปฏิบัติงานนานขึ้นได้ผลงานมากขึ้น ทำให้รักและพอใจในการปฏิบัติงาน ห้องพักควรจัดให้สะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก

๓. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจอยู่เสมอว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ตนกระทำนั้นจะเป็นอะไร ผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามสนับสนุน ให้ข้าราชการของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด หาโอกาสให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น สนับสนุนให้เรียนต่อหรือเข้ารับการอบรมสัมมนา

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานในองค์การให้มีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้^{๒๘} คือ

๑. ความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลแต่ละบุคคลจะมีแตกต่างกันออกไป ซึ่งพื้นฐานของความแตกต่างของบุคคลมีดังต่อไปนี้ คือ

๑.๑ บุคคลแต่ละบุคคลมีความสามารถในการต่อสู้ และอดทนต่อความเหน็ดเหนื่อยยากลำบากแตกต่างกันออกไป บางบุคคลเมื่อได้รับงานหนักก็จะเริ่มถอยหนี เนื่องจากสภาพจิตใจและร่างกายไม่พร้อม แต่บางคนสามารถต่อสู้งานหนักได้ทั้งร่างกายและจิตใจของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

๑.๒ บุคคลที่มีความรักและความสนใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน บางคนรักงานและชอบทำงาน เขาจะเลือกทำงานที่ทำหาย มีความหมายหรือน่าสนใจสำหรับเขา ซึ่งเปิดโอกาสให้เขาแสดงออกมาถึงความสามารถและความรับผิดชอบเฉพาะตัว แต่ในขณะที่บางคนชอบทำงานง่ายๆ ซึ่งไม่ต้องใช้ความสามารถทางสติปัญญา และความรับผิดชอบมากนัก

๑.๓ บุคคลชอบลักษณะของการเป็นผู้นำแตกต่างกัน บางคนชอบเสรีภาพในการทำงาน เขาก็จะทำงานได้ดีเมื่อเขาอยู่กับผู้นำแบบประชาธิปไตย แต่บางคนอาจชอบผู้นำแบบเผด็จการ ซึ่งเขาจะทำงานได้ดีเมื่อมีการใช้อำนาจควบคุม นอกจากนี้แต่ละบุคคลยังมีความต้องการในระดับการควบคุมที่แตกต่างกันออกไป โดยบางคนชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิดในขณะที่บางคนชอบการควบคุมอย่างกว้าง ๆ

๑.๔ บุคคลมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นไม่เหมือนกัน บางคนช่างพูดช่างเจรจา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น ในขณะที่บางคนมีนิสัยเงียบขรึม ชอบที่จะอยู่คนเดียวไม่ค่อยเข้าสังคม ซึ่ง

^{๒๗} สมคิด บางโม, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๓๔.

^{๒๘} สุนันทา เลาหนันท์, การพัฒนาองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา, ๒๕๔๑), หน้า

เรื่องดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ดังนั้นแต่ละคนจึงทำงานชนิดเดียวกันย่อมได้ผลไม่เท่ากัน

๑.๕ บุคคลมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายไม่เท่ากัน บางคนมีความรับผิดชอบต่องานสูง เนื่องจากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในเรื่องของผลงาน โดยมองความก้าวหน้าของตนเอง ในขณะที่บางคนมีความรับผิดชอบต่องานน้อย และไม่มีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะทำงาน

๒. แรงจูงใจในการทำงาน ในสมัยก่อนเชื่อกันว่าแรงจูงใจสามารถเกิดขึ้นในแต่ละบุคคลด้วยการให้เงินหรือไม่ก็ทำให้คนนั้นมีความสุข สะดวกสบาย แต่ต่อมาพบว่ายังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายที่สามารถเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคคลทำงานได้อีก ดังต่อไปนี้ คือ

๒.๑ การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้แต่ละบุคคลทำ โดยที่งานท้าทายนั้นอาจจะต้องแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

๒.๒ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการวางแผนขององค์การ ซึ่งหากบุคคลใดได้มีส่วนร่วมในการวางแผนหรือกำหนดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง

๒.๓ การให้การยกย่อง และสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งอะไรก็มีความต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม หรือผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องต้องทำด้วยความจริงใจและมีขอบเขต

๒.๔ การให้ความรับผิดชอบและอำนาจมากขึ้นรวมทั้งการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ก็จะมีผลทำให้เกิดแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพการไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ภายในจิตใจของคนเราความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงมีความสำคัญ

๒.๖ การให้ความอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวของเขาเอง โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

๒.๗ การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การหมุนเปลี่ยนงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการสร้างสมประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนแต่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

๒.๘ การให้เงิน และรางวัลเกี่ยวกับเงิน

๒.๙ การให้โอกาสแข่งขันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่จะสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เรื่องความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นภาวะความคิดที่มีอยู่ในจิตใจของคนเรา ความพอใจต่องานไม่ใช่สิ่งเดียวกับแรงจูงใจ ในสมัยก่อนเชื่อว่า ความพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อคนเรามีความพอใจ เขาก็จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า ความพอใจต่องานนำมาซึ่งการปฏิบัติงาน ในสมัยต่อมามีแนวคิดที่ขัดแย้งกับความคิดเดิม โดยเชื่อว่าการปฏิบัติงานนำมาซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง เมื่อคนปฏิบัติงานไปแล้ว บุคคลนั้นจะรู้ว่าตนเองมีความพึงพอใจต่องานหรือไม่ โดยดูจากผลรางวัลที่ตนเองที่คาดหวังไว้ จนกระทั่งปัจจุบันก็ยังไม่มีข้อยุติว่าความพอใจต่องานก่อให้เกิดการปฏิบัติงานหรือการ

ปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพอใจต่องาน สำหรับแนวคิดเรื่องการทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจนั้น มีดังต่อไปนี้

๓.๑ การทำงานนำมาซึ่งรางวัลที่เหมาะสมและเป็นธรรม สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ

๓.๒ ความพึงพอใจเมื่อเสริมด้วยค่าของรางวัลและโอกาสที่จะได้รับจะนำไปสู่ความพยายามในการทำงาน

๓.๓ ความพยายามในความทุ่มเทให้กับงาน ความสามารถและคุณสมบัติส่วนตัวและความเข้าใจในบทบาทของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จ

๔. ขวัญกำลังใจ ในสมัยก่อนกล่าวกันว่า เงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารงาน คือ ถ้าพนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดี จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตและผลผลิตที่สูงขึ้น แต่ในกรณีที่ปัญหาเกิดขึ้นก็จะกล่าวกันว่า เนื่องจากพนักงานขาดขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานแต่ต่อมาในระยะหลัง นักวิจัยได้นำหลักการพฤติกรรมมาศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจพบว่า ขวัญและกำลังใจไม่ได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิต หรือทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นเสมอไป ขณะที่พนักงานที่มีขวัญกำลังใจต่ำ แต่ประสิทธิภาพในการผลิตกลับสูงขึ้นได้

พฤติกรรมเป็นผลเนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์นี้อาจแยกได้ดังนี้^{๒๙}

๑. ปัจจัยด้านตัวบุคคล

๑.๑ อิทธิพลทางสรีรวิทยา ซึ่งก็คือ ความต้องการพื้นฐานของร่างกาย เช่นความง่วงจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมนอนหลับ หรือความหิวทำให้เรายากรับประทานอาหาร เป็นต้น

๑.๒ อิทธิพลทางบุคลิกภาพ ซึ่งก็คือ ลักษณะของแต่ละบุคคลที่จะทำให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมาทำให้ประเมินถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลได้ เช่น ความขยัน ความใจเย็น ความชอบสังคม เป็นต้น

๑.๓ อิทธิพลทางสังคม ก็มีบทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างของสังคม ที่ทำให้แต่ละบุคคลต้องปฏิบัติตาม ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะสอดคล้องกับหน้าที่รับผิดชอบหรือตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคลกระทำอยู่

๑.๔ อิทธิพลทางวัฒนธรรม เนื่องจากในแต่ละสังคมจะมีแบบแผนในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันออกไป ประสบการณ์ของบุคคลแต่ละบุคคลก็จะแสดงออกมา ซึ่งพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

๒. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม อิทธิพลของสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลแบ่งออกเป็น ๓ ลักษณะ คือ

๒.๑ การส่งเสริมหรือการขัดขวางจากสภาพแวดล้อม เช่น การที่บุคคลหนึ่งตัดสินใจเดินเข้าร้านอาหารที่มีคนนั่งน้อยๆ แต่อีกคนหนึ่งอาจชอบเข้าร้านอาหารที่มีคนนั่งอยู่มาก ๆ เป็นต้น

^{๒๙} สุรพล พะยอมแย้ม, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, (กรุงเทพมหานคร : โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๑), หน้า ๔๑-๔๕.

๒.๒ คุณสมบัติของสภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่ปรากฏอยู่ให้รับรู้ในลักษณะที่ต่างกันไป ซึ่งลักษณะเหล่านี้อาจดำเนินไปอย่างคลุมเครือซับซ้อนเป็นไปอย่างชัดเจนพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลจะตอบสนองนั้นก็ขึ้นอยู่กับความหมายของสิ่งต่างๆ เหล่านี้รวมถึงบุคลิกภาพและพัฒนาการสังคมที่บุคคลนั้นๆ มีอยู่

๒.๓ ตำแหน่งที่ตั้งของสภาพแวดล้อม เช่น บุคคลที่มีที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน โดยคนบ้านไกลจากที่ทำงานจะมีพฤติกรรมอย่างหนึ่ง แต่เมื่อย้ายที่อยู่อาศัยมาอยู่ใกล้ที่ทำงานก็จะมีพฤติกรรมเปลี่ยนไป

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ๓ ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้^{๓๐} คือ

๑. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ซึ่งก็คือ สภาพแวดล้อมหรือสิ่งต่าง ในบริเวณที่ปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะรูปร่างอาคาร สภาพห้องปฏิบัติงาน การออกแบบห้องทำงาน อากาศอุณหภูมิ ระดับเสียง อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องจักร ระยะทางระหว่างโรงอาหารกับที่ทำงาน สถานที่จอดรถ เป็นต้น

๒. สภาพแวดล้อมด้านจิตใจในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ ลักษณะสภาพสังคมในที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน รวมถึงวัฒนธรรมในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ต่างกันไป โดยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความรู้สึกก็คือ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและความเหนื่อยล้า ซึ่งทั้งสองสิ่งนี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๓. สภาพแวดล้อมด้านเวลาในการทำงาน เวลาเป็นสิ่งที่สามารถกำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ซึ่งในการทำงานแข่งขันกับเวลานั้น บางคนทำงาน ๗ วันต่อสัปดาห์ บางคนเพียง ๖ หรือ ๕ วันต่อสัปดาห์ บางคนทำงาน ๑๐-๑๒ ชั่วโมงต่อวัน โดยที่ไม่มีการพัก บางคนทำงาน ๘ ชั่วโมงต่อวัน แต่มีเวลาพัก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้อุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพที่เกิดจากการทำงาน ยังมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของแต่ละองค์กรจะมีสถานที่แตกต่างกันออกไป เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ระดับเสียง และมลภาวะในอากาศ ซึ่งถ้าสภาพแวดล้อมเหล่านี้อยู่ในสภาพที่ไม่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน ย่อมสามารถทำให้เกิดอุบัติเหตุหรือสุขภาพร่างกายของผู้ปฏิบัติงานทรุดโทรมลงได้ เพราะฉะนั้นถ้าองค์กรนั้น ๆ ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกต้องย่อมจะช่วยลดอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยของผู้ปฏิบัติงานลงได้

^{๓๐}สิริอร วิชชาวุธ, จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร :สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๑๔๑.

การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย ๓ ส่วน^{๓๑} ดังนี้

๑. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้

๑.๑ Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

๑.๒ Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

๑.๓ Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยาอันได้แก่ ทักษะ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

๒. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) ซึ่งจะเกิดจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามในการที่จะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

๓. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกันสภาพทางร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ ความสามารถ ความถนัดต่างๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินผลผู้บังคับบัญชา แล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และสูง จะมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพิ่มทักษะในการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อยๆ

ปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของ เฮอร์ซเบิร์ก หรือบางที่เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's factor theory) เฮอร์ซเบิร์ก และ คณะได้พิมพ์รายงานผลวิจัย เรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The motivation to work) ในปี ค.ศ. 1959 โดยเสนอทฤษฎีปัจจัยจูงใจ – ปัจจัยค้ำจุน มूलเหตุที่ทำให้เฮอร์ซเบิร์ก และคณะได้ทำการวิจัยเสนอเป็นทฤษฎีขึ้นมาเพื่อที่ตอบคำถามว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากเขา” ซึ่ง เฮอร์ซเบิร์ก และคณะได้สัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีประมาณ ๒๐๐ คนจากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ๑๑ แห่ง ในเมืองพิทส์เบิร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกาโดยการสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่เขาชอบหรือไม่ชอบงาน” เฮอร์ซเบิร์ก และคณะได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ ๒ ประการ ที่มีสัมพันธ์กับความชอบ หรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล

^{๓๑} วรจิตร หนองแก, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๐), หน้า ๑๙-๒๐.

ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (The motivation theory) และปัจจัยค้ำจุน (The maintenance factor) หรือ เรียกอีก อย่างหนึ่งว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นต้น^{๓๒}

๑. ปัจจัยจูงใจ (The motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจให้บุคคลชอบทำงานและเป็นตัวที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเพราะปัจจัยนี้เน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคลให้เกิดผลผลิตการปฏิบัติงานจากปัจจัย ๕ ปัจจัย ดังนี้

๑.๑ การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา และบุคคลภายในหน่วยงานและบุคคลทั่วไป การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นๆ ใดที่ทำให้การยอมรับในความสามารถ

๑.๒ ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลงานสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

๑.๓ ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นการเลื่อนตำแหน่งให้สูงมีโอกาสดำเนินการเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมได้รับการฝึกอบรมและดูงาน

๑.๔ ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นจากการที่จะได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆและมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

๑.๕ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำหรือแปลงเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

๒. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene factor)

หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนที่ให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีแต่ลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานนั้นขึ้น โดยจะมีปัจจัยค้ำจุน ๙ ประการ ดังนี้

๒.๑ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth)หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะความชำนาญ (Skills) จากการปฏิบัติงาน

๒.๒ เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

๒.๓ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (Inter-personal relation superior, Subordinated, Peers) หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

^{๓๒} วิทยา สุวรรณดี, พ.อ., “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ ๑๔”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๘), หน้า ๘.

๒.๔ สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นจะเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

๒.๕ ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

๒.๖ ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกโยกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานใหม่

๒.๗ สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งบรรยากาศในการทำงาน

๒.๘ นโยบายและการบริหาร หมายถึงการจัดการและการบริหารงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

๒.๙ วิธีปกครองบังคับบัญชา (Supervision - teach cal) หมายถึง วิธีการในการดำเนินงานของผู้บังคับบัญชาในการบริหารหน่วยงานของหน่วยงานตลอดจนความยุติธรรมในการบริหารงานนั้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละคนในองค์กร ซึ่งมี ๔ ประเภท คือ โครงสร้างขององค์กร วิทยาการ สิ่งแวดล้อมภายนอก และนโยบาย ด้านการบริหารและการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้^{๓๓} คือ

๑. ด้านโครงสร้างขององค์กร จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน คือ เมื่อมีการควบคุมในเรื่องของกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ในองค์กร จะทำให้เกิดการขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศความตึงเครียดจะเกิดขึ้นมา แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าองค์กรนั้นให้ความสำคัญใส่ส่วนบุคคล รวมถึงให้มีความร่วมมือร่วมใจระหว่างกลุ่ม เช่น มีความจริงใจต่อกัน และในการเปิดเผยข้อมูลและความรับผิดชอบในงานบรรยากาศขององค์กรก็จะดีขึ้น ซึ่งย่อมมีผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ส่วนโครงสร้างอย่างอื่นที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ก็คือ ขนาดขององค์กรและตำแหน่งของบุคคลในสายการบังคับบัญชา โดยที่องค์การขนาดเล็กจะมีความจริงใจหรือความไว้วางใจและเป็นกันเองมากกว่าองค์การขนาดใหญ่ เป็นต้น

๒. วิทยาการต่าง ๆ ที่ใช้ในองค์กร ซึ่งมีส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ในองค์กรวิทยาการที่ใช้ในการทำงานประจำปี แนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศของการควบคุมโดยกฎหมายที่ยืดหยุ่นน้อย และบรรยากาศของการไว้วางใจจะอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น การใช้วิทยาการเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงควรเปิดโอกาสในด้านติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผยมีความจริงใจต่อกัน และกัน และมีพฤติกรรมในการสร้างสรรค์งาน รวมถึงการมีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน

^{๓๓} อรุณ รักธรรม, การพัฒนาองค์กร : แนวคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๕), หน้า ๒๔๕-๒๔๖.

๓. สิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เช่นกัน เช่น ในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจเกิดการชะลอตัว ทำให้โรงงานหลายแห่งได้ปิดกิจการหรือไม่ก็ปลดพนักงานบางส่วนออกไปซึ่งทำให้บุคคลที่อยู่ในโรงงานปัจจุบัน อาจจะมีขวัญกำลังใจไม่ดี ซึ่งจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

๔. นโยบายด้านการบริหารและการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละองค์การ เช่น การจัดให้มีข่าวสารย้อนกลับ ความอิสระในการปฏิบัติงาน หรือลักษณะงาน ย่อมจะเป็นเครื่องสร้างบรรยากาศในการทำงานอันจะนำมาสู่ความสำเร็จในงาน ซึ่งมีส่วนช่วยให้บรรยากาศของพนักงานในองค์การมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อจุดมุ่งหมายของกลุ่มมากขึ้น

ประสิทธิภาพเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออก โดยใช้ทรัพยากร ต้นทุนต่ำ ส่วนประสิทธิผล คือ ความสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ^{๓๔}

จากความหมายและแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจให้บุคคลชอบทำงานและเป็นตัวที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเพราะปัจจัยนี้เน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคลให้เกิดผลผลิตการปฏิบัติงาน ปัจจัยค่าจูงใจที่ให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีแต่ลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นภาวะความคิดที่มีอยู่ในจิตใจของคนเรา ความพอใจต่องานไม่ใช่สิ่งเดียวกับแรงจูงใจ ในสมัยก่อนเชื่อว่า ความพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อคนเรามีความพอใจ เขาก็จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า ความพอใจต่องานนำมาซึ่งการปฏิบัติงาน ในสมัยต่อมา มีแนวคิดที่ขัดแย้งกับความคิดเดิม โดยเชื่อว่าการปฏิบัติงานนำมาซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง เมื่อคนปฏิบัติงานไปแล้ว บุคคลนั้นจะรู้ว่าตนเองมีความพึงพอใจต่องานหรือไม่ โดยดูจากผลรางวัลที่ตนเองที่คาดหวังไว้ จนกระทั่งปัจจุบันก็ยังไม่มีข้อยุติว่าความพอใจต่องานก่อให้เกิดการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพอใจต่องาน

ตารางที่ ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การ

นักวิชาการ/ แหล่งข้อมูล	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหาร องค์การ
ชี้น สุขศิริ, (๒๕๔๕, หน้า ๑๒๕-๑๓๓).	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ออกเป็น ๒ ประเภท คือ ปัจจัยทางกาย และ ปัจจัยทางใจ
ธงชัย สันติวงษ์, (๒๕๔๖, หน้า ๒๑-๒๔).	๑. ลักษณะนิสัยท่าทางของพนักงาน ๒. ความสามารถและเชี่ยวชาญความสามารถ ๓. ทัศนคติ และค่านิยมทัศนคติ ๔. การจูงใจ

^{๓๔}พิเชษฐ์ วงศเกียรติ์จจร, แนวคิด ยุทธศาสตร์ การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองท้องถิ่น (อปท) ในยุคโลกาภิวัตน์, (กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, ๒๕๕๒), หน้า ๙๑.

ตารางที่ ๒.๓ (ต่อ)

นักวิชาการ/ แหล่งข้อมูล	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหาร องค์การ
นิภา แก้วศรีงาม, (๒๕๔๗, หน้า ๒๒๔-๒๒๕).	สภาพแวดล้อมภายในองค์การที่จะสร้าง บรรยากาศที่ดีหรือไม่ดีให้แก่องค์การ ก็คือ ๑. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ๒. สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ
ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, (๒๕๔๕, หน้า ๘๑- ๘๓).	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของ บุคคล โดยระบุว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่แตกต่างกัน
พรรณราย ทรัพย์ะประภา, (๒๕๔๘, หน้า ๒๕- ๒๖).	องค์ประกอบหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล
สุนันทา เลานันทน์, (๒๕๔๑, หน้า ๘-๑๑).	ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรม ปฏิบัติงานในองค์การให้มีประสิทธิภาพ
สุรพล พะยอมแย้ม, (๒๕๔๑, หน้า ๔๑-๔๕).	พฤติกรรมเป็นผลเนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลกับสภาพแวดล้อม ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อ ความสัมพันธ์อาจแยกได้ดังนี้ ๑. ปัจจัยด้านตัวบุคคล ๒. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม
สิริอร วิชชาวุธ, (๒๕๔๔, หน้า ๑๔๑).	สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ๓ ประเภทใหญ่ๆ คือ ๑. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ๒. สภาพแวดล้อมด้านจิตใจในการทำงาน ๓. สภาพแวดล้อมด้านเวลาในการทำงาน
วิทยา สุวรรณดี, พ.อ., (๒๕๔๘, หน้า ๘).	การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย ๓ ส่วน ดังนี้ ๑. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ๒. ระดับความพยายามในการทำงาน ๓. แรงสนับสนุนจากองค์การหรือหน่วยงาน
อรุณ รักธรรม, (๒๕๔๕, หน้า ๒๔๕-๒๔๖).	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละคนใน องค์การ ซึ่งมี ๔ ประเภท คือ โครงสร้างของ องค์การ วิทยาการ สิ่งแวดล้อมภายนอก และ นโยบาย ด้านการบริหารและการปฏิบัติงาน

ตารางที่ ๒.๓ (ต่อ)

นักวิชาการ/ แหล่งข้อมูล	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหาร องค์การ
พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติ์ขจร, (๒๕๕๒, หน้า ๙๑).	ประสิทธิภาพเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัย นำเข้าและปัจจัยนำออก โดยใช้ทรัพยากรต้นทุน ต่ำ ส่วนประสิทธิผล คือ ความสามารถทำให้บรรลุ เป้าหมายที่ต้องการ

๒.๑.๔ ทศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ

จากการทบทวนเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการและผู้วิจัยได้ศึกษาและอธิบายถึงทศนคติ
ในการทำงานกับประสิทธิภาพไว้หลายท่าน ดังนี้

ประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่
บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงาน
ของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงานเช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้
จากงานนั้น^{๓๕} บุคคลที่มีทศนคติในทางบวกต่อการทำงาน หรือมีความพึงพอใจในการทำงาน ส่วน
ใหญ่จะมีแนวโน้มที่จะมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น^{๓๖} บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน จะนำไปสู่การ
ปฏิบัติงานที่ดีขึ้นดังนั้นเมื่อบุคลากรในองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานก็จะ
สูงขึ้นอัตราการลาออก อัตราการขาด ลา มาสาย ต้นทุนในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานก็จะลดลง
ซึ่งจะนำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่ดีของบริษัท^{๓๗}

จากความหมายและแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ทศนคติเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก
ของทศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็น
เพียงปฏิกิริยาด้านบนความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่
แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของขบวนการประเมิน
(Evaluative Result) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่า
จะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction)
หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (No reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

^{๓๕}Ryan, T.A. and Smith, P.C., *Principles of Industrial Psychology*, (New York :
TheRonald Press Company, 1954), p. 13.

^{๓๖}Herzberg, F., et. al., *Job Attitude : Review of Research and Opinion*, (Pittsburgh
:Psychological Series of Pittsburgh, 1957), p. 103.

^{๓๗}Slocum, H.A., *Administration Behavior*, (New York : Macmillan, 1960), pp. 312-
316.

ตารางที่ ๒.๔ ทักษะคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ

นักวิชาการ/ แหล่งข้อมูล	ทัศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ
Ryan, T.A. and Smith, P.C (1954, p. 13).	ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่มี ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการ ทำงาน
Herzberg, F., et. al., (1957, p. 103).	บุคคลที่มีทัศนคติในทางบวกต่อการทำงาน หรือมี ความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนใหญ่จะมีแนวโน้ม ที่จะมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น
Slocum, H.A., (1960, pp. 312-316).	บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน จะนำไปสู่การ ปฏิบัติงานที่ดีขึ้นดังนั้นเมื่อบุคลากรในองค์กร

๒.๑.๕ ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow)^{๓๔} การรู้วิธีจูงใจคนให้ทำงานอย่างมุ่งมั่น ทุ่มเท เสียสละ ศิลปะในการจูงใจขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำและผู้บริหาร การรู้ถึงจุดแข็งจุดอ่อน ของลูกน้องก็เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณาเสมอก่อนมอบหมายให้ไปทำงาน หากมอบหมายผิด คนย่อมส่งผลให้งานล้มเหลวเมื่อเลือกคนได้แล้ว จะทำอย่างไรที่เขาจะทุ่มเทศักยภาพของเขาให้กับ การทำงานได้เต็มที่ที่เป็นเรื่องท้าทายความสามารถของผู้บริหารอย่างยิ่ง ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ ปัจจัยอะไรที่จะสามารถจูงใจคนประเภทไหนจึงจะได้ผล โดยทั่วไปความต้องการของมนุษย์ตาม ความหมายของมาสโลว์ นิยมนำแต่ละคนมีความแตกต่างในความต้องการ ดังนั้นผู้บริหารต้องเลือกใช้ให้ เหมาะสมกับแต่ละคนและ ถูกกาลเทศะ การสร้างอิทธิพล (Influence) ต่อคนเพื่อผลของงาน สามารถใช้ทั้งด้านบวก (Positive Reinforcement) และด้านลบ (Negative Reinforcement) ขึ้นกับลักษณะของบุคคลนั้น แรงจูงใจหรือความต้องการของบุคลากรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรทราบ เนื่องจากพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่าง ๆ แรงจูงใจเหล่านี้มีลักษณะ แตกต่างกันไปแต่ละคนอีกด้วย มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้ ดังนี้

๑. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด นับตั้งแต่เกิดจนถึงตาย

๒. ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะมีแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป

๓. ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็น สู่ความต้องการไปในระดับสูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการใน ระดับสูงขึ้นไป คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น จึงจะพัฒนาความ ต้องการในระดับสูงขึ้น ตามลำดับดังนี้

๓.๑ ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้น พื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร และยารักษาโรค เป็นต้น เพราะ เป็น

^{๓๔} ธงชัย สันติวงษ์, ทฤษฎีการจูงใจ, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๕), หน้า ๑๑๓- ๑๑๕.

สิ่งจำเป็นสำหรับการอยู่รอดของชีวิต การได้งานทำเพื่อมีรายได้จากค่าจ้างเงินเดือนสำหรับไปจัดหาสิ่งจำเป็นต่าง ๆ มาสนองตอบความต้องการนี้

๓.๒ ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Seeds) หลังจากร่างกายได้รับการตอบสนองในสิ่งจำเป็นต่าง ๆ แล้ว มนุษย์ก็คิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น การต้องการได้รับสวัสดิการทางการแพทย์ การประกันภัย การมีรายได้บำนาญ บำนาญเมื่อเกษียณอายุ เป็นต้น แผนงานสวัสดิการและการให้ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ แก่พนักงานจึงเป็นเครื่องจูงใจผู้มีความสามารถได้

๓.๓ ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการที่จะโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ โดยอยากร่วมสมาคมกับบุคคลอื่น รวมทั้งจะได้รับการยอมรับและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง ซึ่งจะเป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

๓.๔ ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับในความรู้ ความสามารถ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งการมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับและยกย่องของบุคคลอื่น

๓.๕ ความต้องการความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self Actualization or Self Realization) เป็นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ มีลักษณะกว้างขวางมากแต่แต่ละคนจะมีแตกต่างกันไป ตามที่แต่ละคนจะนึกคิดและถือเป็น “ความฝันอันสูงสุด”

จากทฤษฎีของมาสโลว์ เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการที่เริ่มต้นจากต่ำไปหาสูง คือความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ ความต้องการการยกย่อง ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎีการจูงใจของเฮริชเบิร์ก (Herzberg)^{๓๙} ทฤษฎีการจูงใจในการทำงานของเฮริชเบิร์ก ซึ่งทำให้เข้าใจว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่ละคนและมีได้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่จะใช้บำรุงจิตใจนั้นสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้แต่ไม่สามารถใช้สร้างสรรค์ความพอใจได้ ดังนั้นการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงต้องมีการจัดและกำหนดปัจจัยทั้งที่ใช้บำรุงจิตใจและที่ใช้จูงใจให้มีทั้งสองอย่างควบคู่กันแยกได้ดังนี้

๑. ปัจจัยที่ใช้จูงใจ (Motivations) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลต่อความพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำคือ ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และคุณลักษณะของงานนั้น ๆ ปัจจัยดังกล่าวทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดในด้านดี ซึ่งจัดเป็นความต้องการในขั้นที่ ๔ และขั้นที่ ๕ ของทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ คือความต้องการการยกย่องนับถือและต้องการความสำเร็จ

๒. ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ ซึ่งมีแนวโน้มเป็นผลที่ไม่ดีที่มักจะเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์ของงานที่ทำอยู่คือ ฐานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงานและกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายของหน่วยงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และเรื่องส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพ

^{๓๙} ธงชัย สันติวงษ์, อ้างแล้ว. หน้า ๑๑๕ – ๑๑๗.

ของงาน ที่สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ซึ่ง เฮอร์ซเบิร์ก ได้แก้ไขปัญหาเรื่องการจูงใจโดยพัฒนาและเพิ่มเนื้อหาของงานเพื่อให้ค่างานสูงขึ้น การปรับปรุงงานและการออกแบบงานใหม่ จะทำให้งานต่าง ๆ มีความหมายมากขึ้น ทำความสำเร็จมากขึ้น มีการยอมรับมากขึ้น มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้ามากขึ้น และส่งเสริมความก้าวหน้าแต่ละคนได้ ซึ่งมีผลต่อการจูงใจมาก ในขณะที่ปัจจัยที่มีผลทำให้ขวัญและกำลังใจตกต่ำนั้น ผู้บริหารก็จะเพิ่มความระมัดระวังป้องกันมิให้เกิดการมองข้ามไม่สนใจจนกลายเป็น ปัญหากระทบขวัญกำลังใจการทำงาน ทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบิร์ก เป็นความต้องการทางด้านการจูงใจประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรงกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการบำรุงรักษาซึ่งมีความสำคัญพอสรุปได้ดังนี้

๑. งานที่มีความท้าทายที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน เกิดความรับผิดชอบ มีความรู้สึกก้าวหน้า ได้รับการยกย่อง และเกิดความเพลิดเพลินในงานเหล่านี้ถือเป็นสิ่งจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. กฎในการทำงาน แสงสว่าง เวลาหยุดพัก สิทธิของความอาวุโส ค่าจ้างผลประโยชน์พิเศษและอื่น ๆ ไม่เหมาะสมอาจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานได้

๓. พนักงานจะเกิดความไม่พอใจเมื่อโอกาสที่เขาจะได้รับความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานถูกขจัดออกไปทำให้มีความรู้สึกที่ไม่ดีเกิดขึ้น และหาข้อผิดพลาดจากสภาพแวดล้อม

๔. เมื่อปัจจัยด้านการจูงใจ เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ และการยกย่องไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้ปฏิบัติงานจะแสวงหาการตอบสนองความพอใจจากปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

๕. ความต้องการด้านการบำรุงรักษาจะลดลงหากความต้องการด้านการจูงใจได้รับการตอบสนองความพอใจแล้ว

การนำทฤษฎีเฮอร์ซเบิร์ก มาใช้เพื่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงจะต้องดำเนินการดังนี้

๑. ให้พนักงานแต่ละคนมีความพอใจขณะทำงาน โดยพนักงานจะได้รับปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างพอเพียงโดยพิจารณาค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสม

๒. จะต้องป้องกันมิให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน มีการจัดระบบการสื่อสารติดต่อกันทั้ง ๒ ทาง คือ จากผู้บริหารถึงพนักงานและจากพนักงานกลับมายังผู้บริหาร

๓. จัดให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจสูงในการทำงาน ด้วยการจ่ายค่าจ้างในอัตราสูงมีหลักประกันในอาชีพมีอาชีพการทำงานที่ดี

๔. จัดให้พนักงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งจะต้องมีทั้งโอกาสตำแหน่งหน้าที่ และมีจำนวนเพียงพอสำหรับความก้าวหน้าของพนักงานที่มีผลงานดี ความประพฤติดีเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารที่จะมีการวางแผน จัดกรอบอัตรากำลังของบริษัทไว้เป็นแผนระยะสั้น ๑-๓ ปี และแผนระยะยาว ๕ ปี

ทฤษฎีการจูงใจ : ทฤษฎีความต้องการ^{๔๐} เป็นทฤษฎีความต้องการหรือเรียกอีกอย่างว่า ERG (ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness Growth theory) อัลเดอร์เฟอร์ เป็นทฤษฎีเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลังและความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ความต้องการตามทฤษฎี ERG มีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นตอนของ อัลเดอร์เฟอร์ได้แบ่งความต้องการไว้ ๓ ประการ ดังนี้

๑. ความต้องการการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ได้รับการตอบสนองทางกาย คือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัยเครื่องใช้ต่าง ๆ ยารักษาโรค ผู้บริหารควรตอบสนองความต้องการด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นเงินค่าจ้าง เงินเพิ่มพิเศษ รวมถึงความรู้สีก่อนจะปลดปล่อยจากการทำงานได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

๒. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรีมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เกิดสถานภาพที่ยอมรับทางสังคม

๓. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่องและต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานโดยมีหน้าที่งานสูงขึ้นอันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ (Mc Clelland's Motivation Theory)^{๔๑} เป็นความต้องการของมนุษย์ แบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement)

๒. ความต้องการมีอำนาจ (Need for power)

๓. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for affiliation)

ถ้าผู้บริหารตระหนักถึงความต้องการเหล่านี้ก็สามารถที่กำหนดงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีลักษณะแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

จากความหมายและแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ อันที่จะกระทำหรือไม่กระทำและแรงจูงใจยังมีอิทธิพลกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลอย่างเห็นได้ชัด แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่ละคนและมีได้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่จะใช้บำรุงจิตใจนั้นสามารถช่วยจัดความไม่พอใจต่าง

^{๔๐}ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ, พฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : อีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, ๒๕๔๒), หน้า ๑๐๙-๑๑๔.

^{๔๑}พยอม วงศ์สารศรี, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๒), หน้า ๒๑๗-๒๒๒.

ๆ ได้แต่ไม่สามารถใช้สร้างสรรค์ความพอใจได้ บุคคลที่มีแรงจูงใจสูงจะมีความเต็มใจและตั้งใจทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถทำให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

ตารางที่ ๒.๕ ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

นักวิชาการ/ แหล่งข้อมูล	ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
ธงชัย สันติวงษ์, (๒๕๔๕, หน้า ๑๑๓-๑๑๕).	การรู้วิธีจูงใจคนให้ทำงานอย่างมุ่งมั่น ทุ่มเท เสียสละ ศิลปะในการจูงใจขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำและผู้บริหาร
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ, (๒๕๔๒, หน้า ๑๐๙-๑๑๔).	๑. ความต้องการการมีชีวิตอยู่ ๒. ความต้องการมีสัมพันธภาพ ๓. ความต้องการความก้าวหน้า
พยอม วงศ์สารศรี, (๒๕๔๒, หน้า ๒๑๗-๒๒๒).	๑. ความต้องการความสำเร็จ ๒. ความต้องการมีอำนาจ ๓. ความต้องการความสัมพันธ์

๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้น ต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

๒.๒.๑ ความหมายการบริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องปรากฏว่า มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของการบริการ ไว้หลายท่าน ดังนี้

การบริการ หมายถึง งาน หน้าที่ และบริการ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวก ดังนั้นการบริการ หมายถึง การปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ความสะดวกต่าง ๆ แก่บุคคล^{๔๒} กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุ

^{๔๒}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖), หน้า ๑๑๕.

อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ^{๔๓} กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^{๔๔} กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๔๕} การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม และด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้^{๔๖}

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียงโดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

การบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึงการช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๔๗}

จากความหมายและแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึงการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการและเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่เกื้อหนุนให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ และเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ คือ สิ่งที่ได้คาดหวังว่าจะได้รับเมื่อได้รับสิ่งนั้น ๆ ที่ได้หวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและเกิดความประทับใจอยากมาใช้บริการอีก ในปัจจุบันจะเห็นว่า เมื่อผลิตภัณฑ์ดีเยี่ยม บริการดีเยี่ยม แต่ถ้าไม่มีมนุษยสัมพันธ์ก็ไม่สามารถจำหน่ายหรือขายสินค้าได้ งานบริการก็เช่นเดียวกันถ้าขาดสัมพันธภาพกับผู้มารับบริการงานบริการนั้นก็จะเป็นที่พอใจของผู้มารับบริการ ถึงแม้ว่าการบริการด้านอื่น ๆ จะดีเยี่ยมก็ตาม

^{๔๓} โลซทินีน อังใน เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

^{๔๔} Kotler, Phillip., Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997, p. 473

^{๔๕} Groomroos, C., Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99

^{๔๖} สมิต สัชฌุกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ – ๑๘.

^{๔๗} สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

ตารางที่ ๒.๖ ความหมายการบริการ

นักวิชาการ/ แหล่งข้อมูล	ความหมายการบริการ
ราชบัณฑิตยสถาน, (๒๕๔๖, หน้า ๑๑๕)	งาน หน้าที่ และบริการ
เลขทีนิน อ่างโน เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, (๒๕๔๘, หน้า ๑๘).	กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
Kotler, Phillip., (1997, p. 473).	กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้
Groonroos, C., (1990), p. 99).	กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้
สมิต สัจฉกร, (๒๕๔๓, หน้า ๑๓ – ๑๘).	การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม
สมชาติ กิจยรรยง, (๒๕๔๓, หน้า ๑๑).	การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

๒.๒.๒ คุณภาพของการให้บริการ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้แนวคิดเรื่อง คุณภาพของการบริการไว้ ดังนี้

คุณภาพบริการ (Service quality) หมายถึงระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการจำเป็น (Need) ของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองได้อย่างเหมาะสมปราศจากข้อบกพร่องในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ ดังนั้นกลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหารคือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลักของคุณภาพบริการให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจ และสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้ โดยเริ่มด้วยการกำหนดประเด็นหรือจุดเน้นเพื่อให้ผู้ให้บริการตระหนักและเข้าใจว่า การให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามเทคนิควิธี มีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้เป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ พัฒนามาตรฐานและทักษะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน ให้ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการ

กำหนดหรือให้ทางเลือกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะรับบริการหรือไม่และถ้าต้องการรับจะรับบริการชนิดใด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ พบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตามผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่^{๔๘}

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - ๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)
๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - ๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - ๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - ๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน
๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - ๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ
 - ๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร
 - ๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ
๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย
 - ๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควม ากมายจน

ซับซ้อนเกินไป

- ๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ
- ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
๕. อธยาศัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
 - ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

^{๔๘}Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol.49,1985, pp. 79-81.

๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าเป็นต้น

๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ

๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย

๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ

๑๐.๒ ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ

๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน

๑๐.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการอาจมองได้หลายแง่มุม ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการและบริบทของสังคม จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการของ Professor Berry และคณะ พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการประกอบด้วย ๑๐ ปัจจัย

๑. ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ

๒. การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกลูกค้า

๓. ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสมและเชี่ยวชาญรู้จริง (มือถึง)

๔. การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

๕. ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

๖. ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

๗. ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

๘. ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ

๙. ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

๑๐. ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

จากความหมายและแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง ถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจสูงสุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจ และสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้ โดยเริ่มด้วยการกำหนดประเด็นหรือจุดเน้นเพื่อผู้ใช้บริการตระหนักและเข้าใจว่า การให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามเทคนิควิธี มีความรวดเร็ว ตรงตาม

เวลา เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้เป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ พัฒนามาตรฐานและทักษะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน ให้ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้รับบริการหลังจากการรับบริการ กำหนดหรือให้ทางเลือกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ

ตารางที่ ๒.๗ คุณภาพของการให้บริการ

นักวิชาการ/ แหล่งข้อมูล	คุณภาพของการให้บริการ
Parasuraman, (1985, pp. 79-81).	๑. ความเชื่อถือ ๒. การตอบสนอง ๓. ความสามารถ ๔. การเข้าถึง ๕. อธิยาศัยไมตรี ๖. การสื่อสาร ๗. ความซื่อสัตย์ ๘. ความมั่นคง ๙. ความเข้าใจ ๑๐. สิ่งสัมผัสได้

๒.๒.๓ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเรื่อง คุณลักษณะของการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้

การบริการ (Service) ให้ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถพิจารณาได้จากตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง ๗ ตัว ซึ่งเมื่อแยกออกมาแล้วจะให้ความหมายของการบริการที่ดี สามารถนำมายึดเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ท้ออย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์ ขององค์กร

C = Courtesy กริยาอาการสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้^{๔๔}

การให้บริการที่ดี คือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือ

^{๔๔}จินตนา บุญบังการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับ การปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมเทพรินตติ้ง จำกัด, ๒๕๔๑), หน้า ๗ - ๘.

พัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคงโดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะ คือ^{๕๐}

๑. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) คือให้ทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการรวมอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมด เพื่อให้บริการแล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวทำให้ผู้ขอรับบริการใช้เวลาน้อย เกิดความพึงพอใจ

๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และมีอุปกรณ์อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ขอรับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่างๆ อย่างชัดเจน ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญ เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการที่มีต่อพนักงาน ท่าที ทักษะและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ของตนและผู้มาติดต่อถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

๑. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะให้คำปรึกษาแนะนำและตอบคำถามผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

๒. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่วิธีการพูดจาของผู้ให้บริการจะต้องมีศิลปะในการพูด รวมถึงการใช้ถ้อยคำวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยนบางครั้งที่มีการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิด ความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายย่อมส่งผลให้การบริการนั้นไม่มีคุณภาพ ไม่เกิดความประทับใจ

๓. กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรีจิตหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุด เมื่อคนเราพบหน้ากันใช้ว่าจะอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลา มักจะมีเรื่องเข้ามาบรรเทาให้อารมณ์ชุ่มฉ่ำได้ตลอด ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการ จึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติ อย่าปล่อยแสดงออกมาทางหน้าตาซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเห็นแล้วอยากหนีให้ห่างไกล

๔. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งที่กำหนดท่าทีและพฤติกรรมของคนเรา ดังนั้น หากต้องการผู้อื่นได้รับความพึงพอใจก็ต้องทำให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพขึ้น แต่มีจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการโดยมีความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ จึงให้บริการอย่างแล้งน้ำใจไร้ความรู้สึกไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าจะเป็นอย่างไรร จึงไม่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการแต่อย่างใด

^{๕๐} ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์, สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น, (ภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๗๕ - ๗๘.

๕. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับขับสู้ พุดจาทักทายด้วยไมตรีจิต นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนี้ ย่อมทำให้ ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเกิดความประทับใจ

๖. บุคลิกภาพดี ได้แก่การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ ควรเหมาะสมกับกาลเทศะ ตำแหน่ง หน้าที่ การงาน ซึ่งถ้าผู้ให้บริการแต่งตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะช่วยส่งเสริม บุคลิกภาพให้ดูดีเป็นที่ประทับใจ

การให้บริการที่ดีเป็นที่ประทับใจประชาชนผู้ใช้บริการนั้น นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมี คุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้แก่จะต้องเป็นการบริการที่ดีด้วย โดยมีลักษณะดังนี้

๑. สะดวก รวดเร็ว ผลงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพ

๒. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการ ติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

๓. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

๔. ปฏิบัติงานตรงตามเวลา

๕. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม การให้บริการควรรวมอยู่ในจุดเดียวกัน

๖. ให้บริการด้วยความเสมอภาค

๗. ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน

๘. ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

๙. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ไม่ว่าจะมีปัญหาที่ใด

๑๐. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ทันที

จากที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า การให้บริการที่ดีเป็นที่ประทับใจของผู้ใช้บริการนั้น นอกจากจะเกิดจาก วิธีการให้บริการ รวมทั้งตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแล้ว ในส่วนของบริการที่ให้แก่ จะต้องเป็นการบริการที่ดีด้วย การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการ บริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคงโดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

ตารางที่ ๒.๘ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

นักวิชาการ/ แหล่งข้อมูล	คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี
จินตนา บุญบงการ, (๒๕๔๑, หน้า ๗ – ๘).	การบริการ (Service) ให้ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถพิจารณาได้จาก ตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง ๗ ตัว ซึ่งเมื่อแยกออกมาแล้วจะได้ความหมายของการบริการที่ดี สามารถนำมายึดเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการ

ตารางที่ ๒.๘ (ต่อ)

นักวิชาการ/ แหล่งข้อมูล	คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี
ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์, (๒๕๔๐, หน้า ๗๕ – ๗๘).	การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ

๒.๒.๔ คุณภาพการให้บริการของรัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้นจะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับการบริการที่ดีที่สุด สม่าเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการ ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของภาครัฐ จะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐานและเสมอภาคแล้วประชาชนต้องย่อมมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาโดยการให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเรื่อง การให้บริการของรัฐที่พึงให้แก่ประชาชน ไว้ ดังนี้ การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึง สิ่งต่อไปนี้ คือ

๑. การให้บริการที่เป็นที่พอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจได้แก่ การให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิก การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม การให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไปและการให้บริการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงเสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารในสังคมประชาธิปไตย ที่จะต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด^{๔๑} แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

๑. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของรัฐ
๒. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
๓. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๔. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

^{๔๑}ปรัชญา เวสารัชช์, องค์การกับลูกจ้างกรุงเทพมหานคร, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, พ.ศ. ๒๕๔๖) หน้า ๒๕๖.

๕. เอกชนมีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน^{๕๒}

การให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วนคือ

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร

๓. กระบวนการและกิจกรรม

๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ

๕. ช่องทางการให้บริการ

๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ^{๕๓}

การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นรัฐ หรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

๑. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

๒. การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๓. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร ก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

^{๕๒} ประยูร กาญจนดุล, คำบรรยายกฎหมายปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๒), หน้า ๔๒.

^{๕๓} เทพศักดิ์ บุญรัตน์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๔๖.

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ เป็นต้น โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่สมควรจะได้รับอย่างสะดวก

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการมีฐานะหรือศักดิ์เท่าเทียมกันกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น ได้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่รับบริการจากรัฐ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ในยุคปัจจุบันที่โลกของเราทุกวันนี้ได้เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเรียกว่า โลกาภิวัตน์ การให้บริการทางสถานที่ราชการของเราจึงต้องเปลี่ยนไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งถือว่า ผู้มารับบริการ คือ บุคคลสำคัญที่สุด ผู้รับบริการ คือ ผู้มีพระคุณ และผู้รับบริการไม่ได้มาพึ่งพาเราแต่เราต่างหากที่พึ่งเขา ดังนั้น ผู้ให้บริการของสถานที่ราชการ จำเป็นต้องเปลี่ยนแนวคิดเสียใหม่ว่า ผู้รับบริการคือ พระราชา (Customer is a King) และการจะเปลี่ยนแนวคิดได้จะต้องปลูกฝังทัศนคติในการให้บริการเสียใหม่โดยการปลูกฝังทางด้านทัศนคติ ความเชื่อศรัทธา ในอาชีพบริการ ให้เข้าใจถึงศักดิ์ศรีและคุณค่าของวิชาชีพ และควรจะต้องปลูกฝังให้เกิดความเห็นอกเห็นใจในผู้ให้บริการ เพราะการเห็นอกเห็นใจจะนำไปสู่การช่วยเหลือด้วยใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจและทำให้บริการของเรามีคุณภาพ

ตารางที่ ๒.๙ คุณภาพการให้บริการของรัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

นักวิชาการ/ แหล่งข้อมูล	คุณภาพการให้บริการของรัฐที่พึงให้แก่ประชาชน
ปรีชญา เวสารัชช์, (๒๕๔๖, หน้า ๒๕๖).	๑. การให้บริการที่เป็นที่พอใจแก่สมาชิกสังคม ๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน
ประยูร กาญจนดุล, (๒๕๔๒, หน้า ๔๒).	๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร ๓. กระบวนการและกิจกรรม ๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ ๕. ช่องทางการให้บริการ ๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ
เทพศักดิ์ บุญรัตน์, (๒๕๔๓, หน้า ๔๖).	การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ

๒.๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องปรากฏว่า มีนักวิชาการได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ไว้หลายท่าน ดังนี้

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำ โดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรม ที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ^{๕๔}

ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการบริการ โดยตัวแปรทั้งหมดจะมีปฏิสัมพันธ์กันในเชิงภาพรวมและก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมา ประกอบด้วยตัวแปร ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ตัวแปรด้านระบบการบริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงสร้างที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ ได้แก่

๑.๑ ความสะดวกในเงื่อนไขของการรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมาก-น้อยของเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการ เช่น การทำบัตรประจำตัวผู้ป่วยจะต้องมีเงื่อนไขใดบ้าง เป็นต้น หากมีเงื่อนไขน้อย โอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจก็จะสูง

๑.๒ ความเพียงพอและทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของบริการที่ให้นั้นมีความครอบคลุมพื้นที่และ/หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึงหรือไม่

๑.๓ การมีคุณค่าใช้สอยของบริการ จะพิจารณาจากผลลัพธ์ของการบริการ (Outcome of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่ามีคุณค่าใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (User) มาก-น้อยเพียงใด เช่น การจ่ายยาในโรงพยาบาล คุณค่าผลลัพธ์ คือ ยาสามารถบรรเทาอาการผู้ป่วยหรือหายจากโรคที่ควรหาย เป็นต้น

๑.๔ ความคุ้มค่า ยุติธรรมในราคา และระบบการให้บริการ หมายถึง รู้สึกเหมาะสมกับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บหรือไม่ เช่น ค่าห้องพักของโรงพยาบาล เป็นต้น

๑.๕ ความก้าวหน้าและพัฒนาระบบที่ให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับอดีต ว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมาก-น้อยเพียงใด เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในงานเวชระเบียนสามารถเก็บระเบียนผู้รับบริการได้มากขึ้น ถูกต้องและมีความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น เป็นต้น

๒. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่ดีต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นทางเดินของงาน (Initial Work Flow) ตัวชี้วัดด้านนี้ ประกอบด้วย

^{๕๔} สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า

๒.๑ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

๒.๒ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการบริการ เช่น จำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน เป็นต้น

๒.๓ ความสม่ำเสมอของการให้บริการ เช่น การเปิดคลินิกประจำโรคต่างๆ ต้องมีวันเปิดประจำ ไม่ใช่จะเปิด-ปิดวันไหนก็ได้ เป็นต้น

๒.๔ ความปลอดภัยของการให้บริการ เช่น อันตรายที่อาจเกิดระหว่างกระบวนการให้บริการ เป็นต้น

๓. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ ของโรงพยาบาล ตัวชี้วัดด้านนี้ ประกอบด้วย

๓.๑ ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานที่บริการทั้งบุคลากรผู้ให้บริการทั่วไปและบุคลากรทางการแพทย์

๓.๒ ความเสมอภาคและเสมอหน้าของการให้บริการ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

๓.๓ การมีบุคลิก ท่าที และมารยาทในการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส หรือบึ้งตึง รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยน หรือกระด้างหยาดคาย

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้ และตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ

แนวคิดทั่วไปถึงลักษณะการให้บริการในระบบบริการสุขภาพที่เหมาะสม ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แบ่งเป็น ๕ ประเภท ได้แก่

๑. ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างการให้บริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะการเดินทาง เป็นต้น

๓. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ประกอบด้วย แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการเสียค่าใช้จ่าย (Affordability)

๕. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) รวมถึง การยอมรับลักษณะของการให้บริการด้วย^{๕๕}

^{๕๕} พิชัย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, อ่างใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, “ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยงานวิกฤต (I.C.U.) โรงพยาบาลจุฬารัตน์”, **สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต** (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม), (คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗), หน้า ๒๔.

การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย^{๕๖}

บุคคลจะมีความพึงพอใจในการรับบริการเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับ การกระตุ้นของสิ่งจูงใจ อันเป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวย ๘ ประการ คือ

๑. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ สิ่งตอบแทนที่ให้แก่ผู้รับบริการในรูปของวัตถุ

๒. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคล ได้แก่ ชื่อเสียง เกียรติยศ อำนาจพิเศษ ตำแหน่ง

๓. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพทางกายที่ต้องการหรือที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน

๔. สิ่งจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ของอุดมคติ ได้แก่ ความภาคภูมิใจของบุคคลที่แสดงฝีมือ และความรู้สึกรักพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่

๕. สิ่งจูงใจที่เป็นความดึงดูดใจทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรในหมู่เพื่อนร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

๖. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงานโดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล

๗. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ได้แก่ การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน

๘. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการร่วมกันฉันท์มิตร ได้แก่ ความพอใจของบุคคลที่ได้อยู่ร่วมกัน ฉันท์มิตรรู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียว ร่วมมือกันดีในการทำงาน

หลักการการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ มี ๓ ประการ ดังนี้

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specialty) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดเฉพาะขอบเขตในเรื่องของงาน เท่านั้น

^{๕๖}Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press, 1986), p. 1

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการจะต้องไม่นำอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องกับการให้บริการ^{๕๗}

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า หลักของการบริการ คือ การที่บุคคลสองฝ่ายได้แก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการได้ตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ความประหยัด การบริการที่ดีนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ หลักการการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ มี ๓ ประการ ดังนี้ ๑) การติดต่อเฉพาะงาน ๒) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ ๓) การวางตนเป็นกลาง

ตารางที่ ๒.๑๐ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

นักวิชาการ/ แหล่งข้อมูล	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
สมิต สัจฉกร, (๒๕๔๓, หน้า ๑๓ – ๑๘).	การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลายให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ
พิชัย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, อ่างใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, (๒๕๔๗, หน้า ๒๔).	ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการบริการ โดยตัวแปรทั้งหมดจะมีปฏิสัมพันธ์กันในเชิงภาพรวมและก่อรูปเป็นความรู้สึก
Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, (1986, p. 1).	๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก ๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก ๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ
เลิศวิไลลักษณ์ สิงห์แก้ว, (๒๕๕๐, หน้า ๑๓).	๑. การติดต่อเฉพาะงาน ๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ ๓. การวางตนเป็นกลาง

^{๕๗}เลิศวิไลลักษณ์ สิงห์แก้ว, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสาธารณสุข สุขและสิ่งแวดล้อม: ศึกษาเฉพาะกรณี แขวงศรีวิชัย เทศบาลนครเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๑๓.

๒.๒.๖ ทฤษฎีการให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องปรากฏว่า มีนักวิชาการได้กล่าวถึงทฤษฎีการให้บริการไว้หลายท่าน ดังนี้

การบริการว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐโดยมีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการที่เหมาะสม(The Right Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้หลัก ทรัพยากรเท่าเดิม^{๕๘}

การบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ^{๕๙}

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาท ของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้อย่าง

^{๕๘} John Millet, อังโน รังสฤษฏ์ จิตติ, “เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ช่วยนายทะเบียนตำบลประจำหมู่บ้าน กรณีศึกษาอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๒), หน้า ๑๐.

^{๕๙} Katz, E. and D. Brenda, *Bureaucracy and the Public*, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการ มีข้อควรคำนึงดังนี้^{๖๐}

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่า จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการเป็นสิ่งสำคัญ เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงปัจจัยที่จะสร้างความพึงพอใจในการบริการ เป็นเสมือนแนวทางหรือหลักการในให้บริการ ซึ่งจะทำให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายองค์กรในที่สุด ซึ่งการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในที่นี้ การสร้างความพึงพอใจในการรับบริการให้แก่ประชาชนด้วย ๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค ๒) การให้บริการที่ตรงเวลา ๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ ๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

^{๖๐} สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, หน้า ๑๗๓ - ๑๗๔.

ตารางที่ ๒.๑๑ ทฤษฎีการให้บริการ

นักวิชาการ/ แหล่งข้อมูล	ทฤษฎีการให้บริการ
John Millet, อ้างใน รังสฤษฎ์ จิตดี, (๒๕๔๒, หน้า ๑๐).	๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค ๒. การให้บริการที่ตรงเวลา ๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ ๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า
Katz, E. and D. Brenda, (1973, p.19) ‘	การบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ ๑. การติดต่อเฉพาะงาน ๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ ๓. การวางตัวเป็นกลาง
สมิต สัชฌุกร, (๒๕๔๓, หน้า ๑๗๓ – ๑๗๔).	๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของ ผู้รับบริการ ๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ ๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

๒.๓ แนวคิดการให้บริการเพื่อการพัฒนากระบวนการ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๗๐ กำหนดให้ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน มาตรา ๗๕ กำหนดให้เป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดการจัดระบบงานราชการและงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒.๓.๑ แนวคิดการให้บริการ

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ก้าวไปสู่ยุคของโลกไร้พรมแดน เนื่องมาจากความเจริญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้บุคคลสามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และติดต่อกันได้อย่างรวดเร็วทั่วโลกกระบวนการหรือหน่วยงานของรัฐในฐานะเป็นกลไก ของรัฐบาลในการผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติ จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาท การทำงานให้มีความทันสมัยใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงานมีการบริหารจัดการภายในที่มีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพสูงมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพสูง ในการสร้างระบบราชการไทยให้รองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจำเป็นต้องยึดหลักสำคัญ คือ การบริหารราชการเพื่อ

ประโยชน์สุขของประชาชนโดยต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ ของ การพัฒนาระบบราชการในช่วงระยะปี พ.ศ. ๒๕๔๖-พ.ศ. ๒๕๕๐ คือ “พัฒนาระบบราชการไทย ให้มี ความเป็นเลิศสามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์โดยยึดหลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน” โดยมีเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการ ไทย ๔ ประการได้แก่

๑. พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better service Quality)
๒. ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing)
๓. ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่า เกณฑ์สากล (High Performance)
๔. ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบบประชาธิปไตย (Democratic Governance)^{๖๑}

บทบาทของภาครัฐแนวใหม่เป็นบทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลง ของสังคมการเมืองและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งผลให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว และ เท่าเทียมกัน การทำงานของภาคราชการในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องพัฒนาระบบราชการ ให้สอดคล้อง กับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม ข้าราชการต้องเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้ปกครอง ควบคุมดูแลสั่งการไปเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชน เกิดความพึงพอใจ การบริการภาครัฐโดยภาครัฐจะต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการมีรูปแบบ และวิธีการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

หน่วยราชการเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลในการผลักดันและนำนโยบายการพัฒนา ประเทศและความเป็นอยู่ของประชาชนไปสู่เป้าหมายการบำบัดทุกข์บำรุงสุขและการกินดีอยู่ดี ด้วย ภารกิจที่สำคัญในฐานะกลไกของรัฐนั้น หน่วยงานราชการยังมีบทบาทสำคัญที่ควบคู่ ไปด้วยกัน ภารกิจดังกล่าวอีกประการหนึ่งคือเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนเพื่อพัฒนาและ สนับสนุนให้ ประชาชนอยู่อย่างมีความสุขด้วยเหตุนี้เอง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยราชการ ต่าง ๆ ต้อง ตระหนักถึงความสำคัญของตนในฐานะผู้ให้บริการรวมทั้งมุ่งสู่เป้าหมายการสร้าง ความพึงพอใจ สูงสุดให้เกิดกับประชาชนผู้ใช้บริการ

ดังนั้น บทบาทและหน้าที่หลักอีกประการหนึ่งของผู้ให้บริการ คือ การสร้างรูปแบบ การอำนวยความสะดวกหรือการจัดวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้สามารถ สร้างความ เข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการรวมทั้งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ปัจจุบันมีการนำแนวคิด “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์” ซึ่งหมายถึง วิธีการสร้าง รักษา และขยายความสัมพันธ์กับลูกค้ามาเป็นแนวคิดหลักในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้กับผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกันก็สร้างคุณค่าให้กับองค์กร เนื่องจากผู้ใช้บริการหน่วยงานของรัฐ แม้

^{๖๑} คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, เอกสารเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบ ราชการ หมายเลข ๐๐๒, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๔๘), หน้า ๘.

ไม่ได้เป็นผู้ซึ่งให้ผลประโยชน์ด้านการสร้างผลกำไรเช่นเดียวกับหน่วยงานเอกชนแต่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่สามารถให้คำติชม ซึ่งเกี่ยวกับการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กรและเมืององค์กร มีภาพลักษณ์ที่ดีพอก็ส่งผลดีต่อไปยังผู้ที่ทำงานในองค์กรนั้น ๆ ให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจึงมีประโยชน์ต่อกันและการสร้างความพึงพอใจ เพื่อที่จะมีความสัมพันธ์ต่อกันตลอดไป

แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นแนวทางที่นำมาใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยการกำหนดรูปแบบของกิจกรรมที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ให้กับทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการระหว่างผู้ให้บริการด้วยกันเองและยังรวมถึงระหว่างผู้สนับสนุนการให้บริการนั้น ๆ อีกด้วย กิจกรรมของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะเป็นการประสานกันระหว่างการใช้บุคลากร อุปกรณ์เทคโนโลยีและกระบวนการหรือการดำเนินการเพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการ จึงสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจเกิดการรับรู้ที่ดีกับองค์กรให้บริการหน่วยงานรัฐโดยไม่คิดว่าเป็นเพียงหน้าที่ต้องกระทำเพียงอย่างเดียว

โดยทั่วไปผู้รับบริการต้องการการบริการที่ตรงกับความต้องการและยังต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่นและมีการ เอาใจใส่สนใจและได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้น การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจจะต้องสนองตอบต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการอาจแสดงความต้องการโดยทางตรง จากคำพูดบอกกล่าวตั้งสมมติฐานเองว่าผู้ให้บริการต้องทราบความคาดหวังของผู้รับบริการแยกเป็น ๓ ด้าน^{๖๒} ดังนี้

๑. ด้านบุคคล ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อมพูดจาไพเราะให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจังมีความรู้เรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง เมื่อมีข้อสงสัยสามารถให้คำตอบชี้แจงรับฟังเรื่องที่เป็นปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหให้ได้สร้างความมั่นใจได้ว่าจะได้รับการที่มีคุณภาพคุ้มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

๒. ด้านสถานที่เครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นหรือสัมผัสสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาดมีป้ายชัดเจนแสดงวิธีการติดต่อพื้นที่การบริการ มีความทันสมัยผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งต่าง ๆ เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกได้

๓. ด้านการดำเนินการ ผู้รับบริการต้องการได้รับความเชื่อมั่นว่าการดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างมีขั้นตอนเป็นระบบปฏิบัติได้ตามสัญญาที่ให้ไว้มีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบผู้รับบริการและสังคม

ผู้รับบริการจากหน่วยราชการก็มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการเช่นเดียวกันกับการบริการจากภาคเอกชน และหน่วยราชการก็ต้องการสนองตอบความต้องการในทุกด้านเช่นเดียวกัน คือ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความเป็นธรรม ความเสมอภาคและการให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติและหากผู้ให้บริการต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นชมประทับใจเป็นพิเศษก็ต้องให้ได้รับสิ่งดี ๆ เหลือความคาดหวังขึ้นไปอีก

^{๖๒} คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, เอกสารเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ หมายเลข ๐๐๒, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๔๘), หน้า ๑๐.

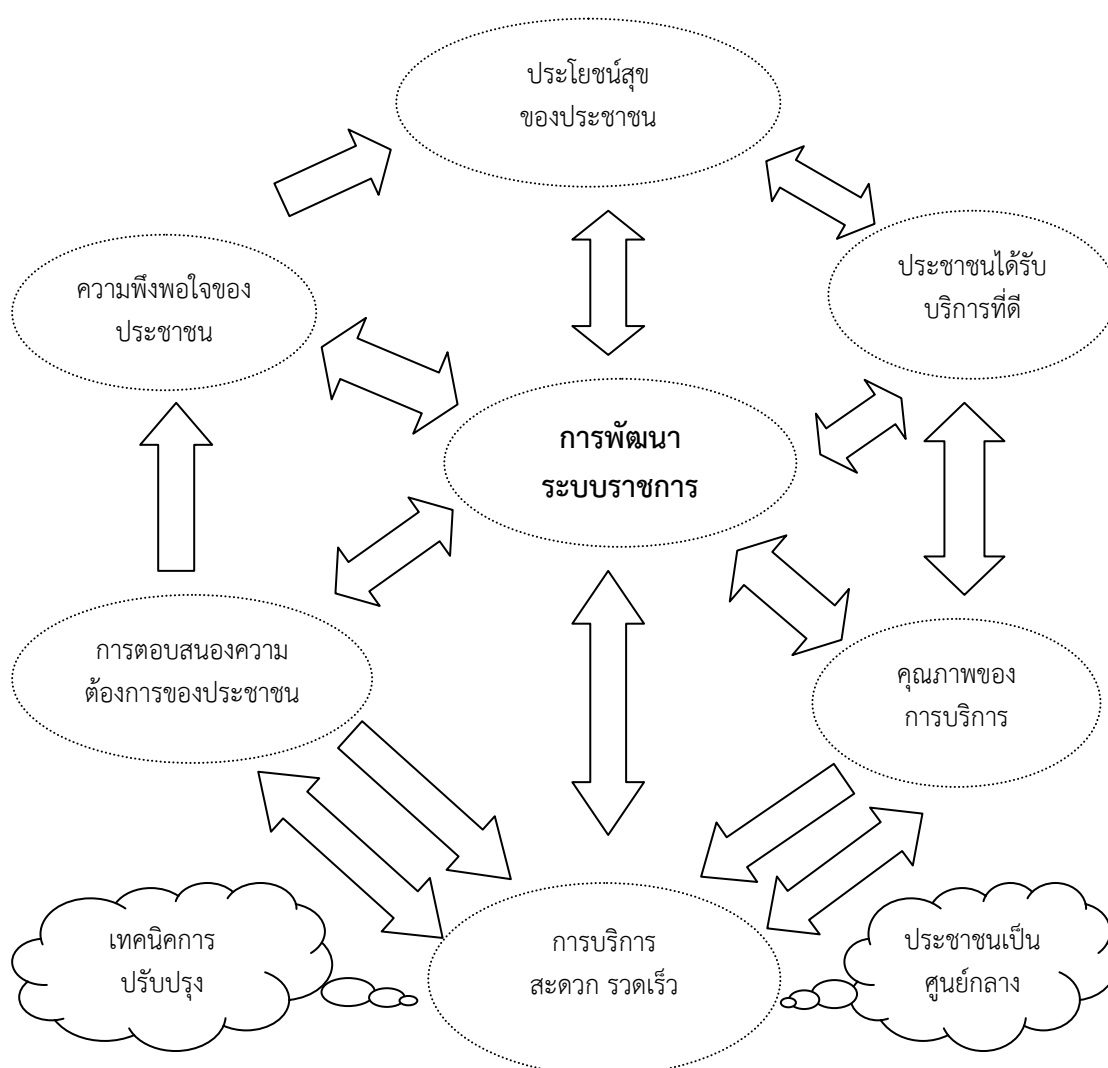
การตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ เป็นการนำรูปแบบการปฏิรูประบบราชการที่มีผลบังคับใช้เป็นการถาวร เพื่อให้การบริหารราชการสามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การปฏิรูประบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง ได้เริ่มดำเนินการจากการจัดส่วนราชการใหม่ โดยคำนึงถึงยุทธศาสตร์ของชาติในแต่ละด้านโดยการจัดกลุ่มของ ส่วนราชการต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ใหม่ที่ชัดเจน ซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนภารกิจและทรัพยากรที่อยู่ อย่างกระจัดกระจายเพื่อให้สามารถกำหนดแผนการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาการ จัดองค์กรการปฏิบัติราชการและพัฒนาบุคลากรโดยอยู่ในอำนาจหน้าที่ ของสำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ และการกำหนดแบบแผนการปฏิบัติราชการ ที่จะทำให้งานการบริหารราชการ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

การปฏิรูประบบราชการโดยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีจุดประสงค์ให้ระบบ ราชการเป็นกลไกและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพของรัฐบาลเสริมสร้างสมรรถนะของประเทศ ในการ แข่งขันของเวทีระดับโลกสร้างความโปร่งใส ตรงไปตรงมาในการปฏิบัติราชการ ให้ข้าราชการ ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าใหม่ ในวงราชการจากการ ปฏิรูปครั้งนี้เป็นหนทางนำไปสู่ระบบราชการที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลและค้ำค้ำภาษีของ ประชาชน ชี้อตรง โปร่งใส และเป็นระบบราชการที่ได้รับความไว้วางใจเชื่อถือจากประชาชน

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มุ่งอำนวยความสะดวกให้การบริการของส่วนราชการเป็นไปตาม ความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการจะได้รับจากภาครัฐคือการได้รับความสะดวก ความรวดเร็วใน การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

นอกจากนั้น มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๖ ยังได้มีมติเห็นชอบแนวทางการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยกำหนดไว้เกินกว่านอกเหนือจาก การ ลดขั้นตอนและระยะเวลาดังกล่าวแล้วให้แต่ละส่วนราชการพยายามยกระดับคุณภาพ การให้บริการ ประชาชนโดยเฉพาะการปรับปรุงการอำนวยความสะดวกฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการให้มุ่งเน้น การให้บริการประชาชน ดังภาพที่ ๒.๑



แผนภาพที่ ๒.๑ การพัฒนาระบบราชการ^{๖๓}

๒.๓.๒ การบริการ (Service)

การบริการเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานรัฐ ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม เพราะคุณสมบัติของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงานโดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักรับบริการ คือ ต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงานมีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ ยินดีในการให้บริการอย่างดีแม้งานบางอย่างที่ลูกค้ามาขอรับบริการจะไม่ใช่งานที่รับผิดชอบโดยตรงโดยไม่คิดว่าเป็นงาน

^{๖๓} คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, เอกสารเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ หมายเลข ๐๐๒, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๔๘), หน้า ๒๓.

ของใครคนใดคนหนึ่งแต่ตระหนักเสมอว่าคืองานขององค์กร นักบริการควรมีคุณลักษณะ ๗ ประการ^{๒๔} คือ “SERVICE”

S – Smiling คือ มีความยิ้มแย้ม

E – Early Responsibility คือ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
ทันใจ

R – Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ และให้เกียรติลูกค้า

V – Voluntaries Manner คือ ให้บริการลูกค้าด้วยความสมัครใจและเต็มใจมิใช่ทำ
แบบเสียไม่ได้

I – Image Enhancing คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

C – Courtesy คือ กิริยาอ่อนน้อม สุภาพและมีมารยาทที่ดี

E – Enthusiasm คือ ความกระฉับกระฉ่ง กระตือรือร้นในการให้บริการ

อนึ่ง มุมมองเกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐและเอกชนมีรายละเอียด ดังนี้

เป็นแนวคิดหลักในการนำมาปรับใช้กับการบริการของหน่วยงานรัฐในปัจจุบัน กำหนดให้ “การบริการ” เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการ การใช้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือ เกือบจะทันทีทันทีที่การให้บริการเกิดขึ้นสิ่งที่แตกต่างในหลักการให้บริการขององค์กรเอกชนและ รัฐบาลนั้น คือ องค์กรเอกชนเน้นการบริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

๑. การตรงต่อเวลา

๒. ความสะดวกรวดเร็วไม่ล่าช้าโดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ

๓. ความยืดหยุ่นในการให้บริการไม่ยึดกฎระเบียบมากเกินไปจนทำให้ละเลยวัตถุประสงค์
ปรับบทบาทได้ตามความเหมาะสมของงาน

๔. ความเฉพาะเจาะจง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มอย่าง
เจาะจง

๕. ความเป็นพลวัตมีการปรับปรุงตลอดเวลาไม่ยึดรูปแบบการทำงานที่เหมือนเดิมไม่ยึด
รายละเอียดงานจนไม่ยอมทำงานอื่นที่นอกเหนือจากงานของตน มีการพลวัตในนโยบายการบริการ
โดยมีนโยบายออกมาอย่างเจาะจงและปรับให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในทุกยุคทุกสมัย ให้ทัน
ต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

คุณภาพของการบริการ ในภาคเอกชนสามารถวัดคุณภาพของการบริการได้ด้วย “ความ
ประทับใจ” หรือ “ความพอใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น และวัดเป็นตัวเลขได้ เรียกว่า “ดัชนีชี้วัด
ความพอใจของลูกค้า” หรือค่า CSL : Customer Satisfaction Index โดยเปรียบเทียบสัดส่วน
ระหว่างบริการที่ลูกค้าได้รับจริงๆ กับความคาดหวังในบริการที่ได้รับ

^{๒๔}ตุลา มทาสุธานนท์, หลักการการจัดการหลักการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : เพิ่มทรัพย์การ
พิมพ์, ๒๕๔๗), หน้า ๑๕-๑๗.

มุมมองการให้บริการของภาครัฐ มีความหมายมากกว่าคำว่าบริการที่ใช้ในภาคเอกชน ที่มักจะหมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อแลกกับค่าบริการแต่บริการของรัฐมีทั้งบริการที่คล้ายภาคเอกชน เช่น การบริการทางการแพทย์ การบริการทางการศึกษา การรับชำระค่าน้ำประปาไฟฟ้า โทรศัพท์ และที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการบังคับใช้กฎหมาย นอกจากนั้นยังรวมถึง การบริการ ที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและความเป็นธรรมในสังคม การให้บริการของรัฐนั้น ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย ขณะเดียวกันก็ต้องให้บริการที่รวดเร็ว และเป็นที่ยังพอใจของประชาชน สำหรับคำว่า “ลูกค้า” ในระบบราชการนั้น ครอบคลุมถึงหน่วยราชการรัฐวิสาหกิจ หน่วยงาน หน่วยงานท้องถิ่น ประชาชนและภาคเอกชนโดยมีเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการกำหนดไว้ ๑๐ เกณฑ์^{๒๕} คือ

๑. ประสิทธิภาพ
๒. คุณภาพ
๓. ความทั่วถึง
๔. ความเสมอภาค
๕. ความเป็นธรรม
๖. การตอบสนองความต้องการ
๗. การตอบสนองความพึงพอใจ
๘. ความต่อเนื่อง
๙. ความสะดวก
๑๐. ความพร้อมในการให้บริการ

โดยเกณฑ์ทั้ง ๑๐ เกณฑ์ต่างมีความหมาย มีตัวชี้วัด และมีรายละเอียดมากกว่าภาคเอกชนซึ่งคุณภาพของการบริการวัดด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความพอใจ” ของผู้รับบริการ เป็นเบื้องต้น

การปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้อื้ออำนวยต่องานบริการจัดเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้น่ากิจกรรม ๕ ส (สะอาด สะดวก สดชื่น สุขลักษณะ สร้างนิสัย) มาเป็นแนวทางการจัดปรับปรุงสถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานให้เกิดความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเพื่อให้อื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ความปลอดภัย คุณภาพของงาน อันเป็นพื้นฐานในการเพิ่มผลผลิต และบริการ ซึ่งจะช่วยสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในการดำเนินกิจกรรม ๕ ส ดังกล่าว ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพได้จัดทำรายละเอียด ขั้นตอนวิธีการไว้ในหนังสือคู่มือดำเนินกิจกรรม ๕ ส คู่มือดำเนินกิจกรรม ๕ ส เพื่อปรับปรุงการจัดเก็บเอกสารวัสดุอุปกรณ์ การนำกิจกรรม ๕ ส มาใช้ทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการโดยตรง ดังนี้

^{๒๕}มีชัย แพงมาพรม, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเขาคา อำเภอเขาคา จังหวัดหนองคาย”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๐), หน้า ๓๕-๓๖.

ป้ายบอกทางสำนักงานแต่ละแห่งมีสถานที่ตั้งแตกต่างกันไปบางแห่งตั้งอยู่ริมถนนใหญ่ บางแห่งตั้งอยู่ในซอย บางแห่งใช้อาคารร่วมกับหน่วยราชการอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้รับบริการสำนักงานได้ดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอติดตั้งป้ายบอกทางไป สำนักงานในท้องที่ที่รับผิดชอบเป็นระยะ ๆ และสอดส่องดูแลความชัดเจนของป้ายบอกทาง หาก ชำรุดก็ได้ประสานผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการซ่อมแซมในกรณีที่มีกิ่งก้านของต้นไม้ปกคลุมปิดบังป้าย ฯ ก็ ได้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตัดแต่งกิ่งไม้เพื่อให้เห็นป้ายชัดเจน นอกจากนี้ภายในบริเวณ สำนักงานได้จัดทำป้ายบอกทางในสำนักงานเพื่อการติดต่อราชการตามลักษณะงาน เป็นต้น

สถานที่จอดรถได้จัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการให้เป็นระเบียบ โดยตีเส้นแบ่งช่องสำหรับจอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ เส้นทางเดินรถ ทางเข้า / ออก ป้ายห้ามจอด ในบริเวณที่ไม่สมควรจอดรถ เนื่องจากทำให้การจราจรภายในไม่สะดวกหรือเป็นบริเวณที่ เมื่อจอดรถแล้วจะเป็นการกีดขวางจราจรได้ตีตารางสีเหลืองที่พื้นถนนหรือตีเส้นขาวแดง ที่ขอบถนนสำหรับสำนักงานที่มีสถานที่จอดรถจำกัดหรือไม่เพียงพอได้มีการประสานกับ ส่วนราชการ อื่นบริเวณใกล้เคียงที่มีสถานที่จอดรถมากเกินความต้องการของหน่วยงานนั้น เพื่อขอใช้สถานที่แล้ว จัดทำป้ายแจ้งผู้มารับบริการทราบด้วย

ป้ายประกาศของสำนักงานได้มีการจัดทำป้ายประกาศโดยใช้บอร์ดพลาสติกลูกฟูก หรือวัสดุอื่นที่เหมาะสมและติดหัวข้อเรื่องที่จะประกาศให้ชัดเจน แยกหัวข้อเป็นประเภท ฯลฯ สะดวก เอกสารที่ประกาศครบกำหนดแล้วออกไป และทำความสะอาดป้ายประกาศเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถอ่านประกาศได้สะดวกโดยติดตั้งไว้ในบริเวณหน้าสำนักงาน หรือบริเวณที่ เห็นได้ชัดเจน

นอกจากนี้ยังมีป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการและป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการได้ทราบขั้นตอนการติดต่อราชการและแสดงถึง ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดให้มีป้ายต่าง ๆ ด้วยภาพหรือตัวอักษรที่อ่านง่าย ติดให้เห็นชัดเจนบริเวณจุดบริการดังนี้

๑. ป้ายต้อนรับผู้มาติดต่อ

๒. ป้ายจุดประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารที่ต้องการให้ผู้รับบริการทราบตามวาระโอกาส หรือป้ายให้ผู้มารับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อรับบัตรคิว

๓. ป้ายแสดงลำดับคิว

๔. ป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๕. ป้ายแสดงโครงสร้างและอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน

๖. ป้ายชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน เช่น ติดตั้งที่ โต๊ะประชาสัมพันธ์ของบริการ โต๊ะทำงาน หรือให้เจ้าหน้าที่ติดหรือแขวนป้ายชื่อทุกวันที่ไม่ได้ แต่งเครื่องแบบข้าราชการ

๗. ป้ายและลูกศรชี้ทางไปห้องหัวหน้าฝ่าย กรณีไม่ได้รับความสะดวกจากการบริการ ผู้มารับบริการจะสามารถแจ้งผู้บริหารเพื่อแก้ไขได้

๘. ป้ายเชิญชวนตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มาใช้ในการปรับปรุงการบริการ

ตัวอย่างคำขอได้จัดทำตัวอย่างคำขอแสดงไว้ให้ผู้รับบริการ สามารถดูตัวอย่างในการเขียนได้ ซึ่งได้จัดไว้ในลักษณะเป็นบอร์ดหรือป้าย หรือจัดในลักษณะรูปเล่มโดยทั้ง ๒ ประเภท ควรระบุหัวข้อให้ชัดเจน เพื่อสะดวกในการเลือกใช้เป็นตัวอย่างเป็นเอกสารแจก/แผ่นพับ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและการติดต่อรับบริการที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ โดยจัดวางเอกสารแจกฟรีบริเวณสถานที่รอคอยบริการติดป้ายชัดเจนว่าเป็นเอกสารแจก หรืออาจจะให้ความรู้ในลักษณะการจัดบอร์ดหรือนิทรรศการในโอกาสพิเศษ

สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณสถานที่รอรับบริการ การให้บริการประชาชนเพื่อสนองความต้องการผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ยังคงต้องคำนึงถึงการทำให้การบริการ แต่ละประเภทงานในแต่ละราย มีรายละเอียดที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย และมีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการผู้รับบริการแต่ละรายอาจใช้เวลาอยู่ในสำนักงานไม่น้อยกว่า ๒๐ นาที สิ่งอำนวยความสะดวกจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสำนักงานที่จะต้องจัดหาให้ผู้รับบริการเพื่อช่วยผ่อนคลาย ความตึงเครียดหรือความวิตกกังวลในขณะรอรับบริการในสำนักงาน เช่น

๑. ที่นั่งพัก

๒. หนังสือต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หนังสืออ่านเล่น

๓. โทรศัพท์

๔. น้ำดื่มพร้อมแก้วสะอาด

นอกจากสิ่งที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การจัดสถานที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และ/หรือ การติดต่อกันของผู้รับบริการได้คำนึงถึงความสะดวกในการติดต่องานเรียงลำดับทางเดินของงานไปในทางเดียวกันไม่ย้อนกลับไปกลับมาสิ่งของที่จัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ได้จัดให้เป็นระเบียบง่ายต่อการหยิบใช้ ขณะเดียวกันความสะดวกของสิ่งของและสถานที่ก็เป็นสิ่งที่สำนักงานได้ให้ความสำคัญรวมถึงความพอเพียงของแสงสว่างในพื้นที่รอรับบริการด้วยหากอากาศร้อนได้จัดสถานที่ลมถ่ายเทได้สะดวกติดตั้งพัดลมหรือเครื่องระบายอากาศตามความจำเป็น

๒.๔ หลักอิทธิบาทธรรม

๒.๔.๑ ความหมายของความสำคัญของหลักอิทธิบาท ๔

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหลักอิทธิบาท ๔ จากพระไตรปิฎก และนักวิชาการ ดังนี้

อิทธิบาท (คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ) ๔ ภิกษุในพระธรรมวินัยนี้

๑. เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยฉันทสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากฉันทะและความเพียรสร้างสรรค์)

๒. เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิริยสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิริยะและความเพียรสร้างสรรค์)

๓. เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยจิตตสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากจิตตะและความเพียรสร้างสรรค์)

๔. เจริญอธิบาทที่ประกอบด้วยวิมังสาสมาธิประธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิมังสาและความเพียรสร้างสรรค์)^{๖๖}

อธิบาท ๔ คือ คุณเครื่องให้สำเร็จความประสงค์ ๔ อย่าง

๑. ฉันทะ พอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น

๒. วิริยะ เพียรประกอบสิ่งนั้น

๓. จิตตะ เอาใจฝักใฝ่ในสิ่งนั้นไม่วางธุระ

๔. วิมังสา หมั่นตรองพิจารณาเหตุผล^{๖๗}

อธิบาท ๔ หมายถึง ธรรมที่เป็นเครื่องให้ถึงความสำเร็จหรือทางแห่งความสำเร็จมี ๔ ประการคือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ฉันทะคือความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น วิริยะคือ ความเพียรพยายาม จิตตะคือ ความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น วิมังสาคือ ความไตร่ตรองสอบสวน พิจารณาหรือหมายความว่าพากเพียรทำ เอาจิตฝักใฝ่ ไขปัญญาสอบสวน นี่เป็นอธิบาท ๔^{๖๘} อธิบาท ๔ ไว้ดังนี้ อธิบาท ๔ คือ ข้อธรรมที่เป็นบันไดแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติกิจทุกอย่างประกอบไปด้วย ฉันทะ ความพอใจในสิ่งที่เราจะทำ วิริยะ ความเพียรไม่ทอดทิ้งในการประกอบกิจนั้นๆ จิตตะ เอาใจใส่ไม่ทอดธุระในเรื่องนั้นๆ วิมังสา จะต้องทำงานนั้นต่อไปจนได้สู่ความสำเร็จซึ่งประการที่กล่าวนี้ข้อสุดท้ายสำคัญสุด^{๖๙} อธิบาท ๔ ไว้ดังนี้ อธิบาท ๔ คือ ทางแห่งความสำเร็จ จุดเริ่มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ถ้าเราพัฒนาคนถูกต้องอย่างที่ว่ามนุษย์ไม่แปลกแยกจากความเป็นจริงของธรรมชาติ ตั้งแต่ขั้นพื้นฐานทุกอย่างก็สอดคล้องไปกันได้หมดไม่มีอะไรเสียหายเมื่อเราวางฐานได้ดีแล้วเราก็ใช้หลักการต่างๆ ในการทำงานบนพื้นฐานแห่งความถูกต้องนั้นเมื่อพื้นฐานถูกต้องแล้วเราเอาธรรมะอะไรมาใช้ตอนนี้ก็เดินหน้าไปด้วยดี เช่น เอาหลักอธิบาทมาใช้มาใช้แทบทุกท่านรู้จักอธิบาท คือ หลักแห่งความสำเร็จ^{๗๐} อธิบาท ๔ ไว้ดังนี้ อธิบาท ๔ คือ บทของพระธรรมเช่นว่าจะมีฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ที่เรียกว่าอธิบาทนี้ต้องมีและมีได้โดยไม่รู้สึกตัวคนที่มีการทำงานย่อมทำงานด้วยความพอใจความขยันขันแข็งความเอาใจใส่ใคร่ครวญอยู่เสมอนี้เรียกว่าเขามีอธิบาททั้งสี่ประการนั้นอยู่โดยไม่รู้สีกตัว^{๗๑} อธิบาท คือ ทางจะไปสู่ความสำเร็จ ๔ ประการ คือ ๑) ฉันทะความพอใจ ๒) วิริยะความเพียร ๓) จิตตะ ความเอาใจใส่ ๔) วิมังสา ไตร่ตรองค้นคว้าในสิ่งนั้นๆ ถ้าเรารักสิ่งนั้น เอาใจใส่สิ่งนั้น มันก็ก้าวหน้า การคิดการทำก็ก้าวหน้าต่อไปเพราะเรารักสิ่งนั้นถ้าไม่รักมันก็ไม่ไปได้^{๗๒}

^{๖๖}ที.ป.(ไทย). ๑๑/๓๐๖/๒๗๗.

^{๖๗}อภ.วิภังค.(ไทย) ๓๕/๒๙๒/๒๘๙.

^{๖๘}พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน , พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร : สุขภาพใจ, ๒๕๔๙), หน้า ๑๓.

^{๖๙}พระพรหมมิ่งคลาจารย์ (หลวงพ่อบุญญานันท์ทิกขุ), งานคือชีวิตชีวิตคืองานบันดาลสุข, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบันลือธรรม, ม.ป.ป.), หน้า ๖๐.

^{๗๐}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), ธรรมะกับการทำงาน, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๓), หน้า ๗๙.

^{๗๑}พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสทิกขุ), การงานที่เป็นสุข, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๙), หน้า ๓๐.

^{๗๒}พระธรรมโกศาจารย์ (ปัญญานันท์ทิกขุ), พจนานุกรมธรรมของท่านปัญญานันท์ , (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา, ม.ป.ป.), หน้า ๑๕๐.

หลักอริยาบท ๔ ไว้ดังนี้^{๗๓} อริยาบท ๔ คือ ใช้คุณธรรมนำทางสู่ความสำเร็จที่ตนประสงค์ต้องมีความพึงพอใจมีความเพียรมีสมาธิจึงทำให้เกิดปัญญาและหัวใจของการบริหารเชิงพุทธที่สำคัญที่สุดคือ พรหมวิหาร ๔ ต้องมีทั้งเมตตา กรุณา ให้ความช่วยเหลือสั่งสอนผู้น้อยให้เรียนรู้ที่จะอยู่ได้ด้วยตนเองมีมุทิตา ปลอ่ยให้เขาเติบโตได้ไม่เข้าการแทรกแซงและอุเบกขา รู้จักความพอดีปล่อยวางฝึกจิตให้พอเพียงในสิ่งที่มีที่เป็นนี้คือหลักธรรมประจำใจที่จะช่วยให้เราดำรงชีวิตและบริหารงานได้อย่างที่ประเสริฐและบริสุทธิ์^{๗๓} อริยาบท ๔ ไว้ดังนี้^{๗๔} อริยาบท ๔ คือ คุณธรรมที่จะนำผู้ประพฤติปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนประสงค์ซึ่งต้องไม่เหลือวิสัยคือสิ่งที่ตนประสงค์นั้นต้องอยู่ในวิสัยที่อาจใช้ความเพียรพยายามทำให้เกิดขึ้นได้มิใช่เป็นความเพ้อฝันที่ไม่มีโอกาสประสบความสำเร็จคุณธรรมกลุ่มนี้เรียกว่าอริยาบท ๔^{๗๕} หลักธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จในการกระทำการกิจการงานหรือการอาชีพประการแรกอริยาบทแปลความว่าทางแห่งความสำเร็จกล่าวคือข้อปฏิบัติให้บรรลุความสำเร็จด้วยดีมีประสิทธิภาพนั่นเอง^{๗๕} อริยาบท ๔ คือ ความสำเร็จ ความสำเร็จด้วยดี การสำเร็จ ความกระทำให้ความเข้าถึงซึ่งธรรมเหล่านั้น อริยาบท คือ เวทนาขันธ สัญญาขันธ สังขารขันธ วิญญาณขันธของบุคคลผู้บรรลุธรรมเหล่านั้นเจริญอริยาบท คือ ย่อมเสพอ เจริญ ทำให้มากซึ่งธรรมเหล่านั้นด้วยเหตุนี้จึงเรียกว่าเจริญอริยาบท^{๗๖} ความพอใจ การทำความพอใจความใคร่เพื่อจะทำ ความฉลาด ความพอใจในธรรม นี้เรียกว่า ฉันทะ ความปรารถนาความเพียรทางใจ ความขะมักเขม้น ความบากบั่น ความตั้งหน้า ความพยายาม ความอดสาเหความอดทน ความเข้มแข็ง ความหมั่น ความก้าวไปอย่างไม่ท้อถอย ความไม่ทอดทิ้งฉันทะ ไม่ทอดทิ้งธุระ ความประคับประคองธุระไว้ด้วยดี วิริยะ วิริยนทรีย์ วิริยพละ สัมมาวายามะ นี้เรียกว่า วิริยะ จิต มโน มานัส วิญญาณธาตุ นี้เรียกว่า จิต ปัญญา กิริยาที่รู้ชัด ความไม่หลงความวิจยธรรม สัมมาทิฐิ นี้เรียกว่า วิมังสา^{๗๗} ประสพผลสำเร็จแม้จะมีอุปสรรคอยู่บ้างก็ให้ยึดหลักอริยาบท ๔ คือฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา^{๗๘} เพื่อบอกทางแห่งความสำเร็จในชีวิตเกี่ยวกับการงานเมื่อจะทำงานใดๆ ให้ประสพผลสำเร็จแม้จะมีอุปสรรคอยู่บ้าง คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา^{๗๙} อริยาบท แยกเป็น “อริยา” แปลว่า ความสำเร็จ “บาท” แปลว่า ฐาน เจริญรอง ดังนั้น อริยาบาท จึงแปลว่า รากฐานแห่งความสำเร็จ ซึ่งมี ๔ อย่าง คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา^{๘๐} อริยาบท

^{๗๓} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), “ธรรมในใจของนักบริหารไฮโซ”, หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, (ฉบับวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๑).

^{๗๔} พระเทพดิลก(ระแบบ ฐิตญาโณ), อธิบายหลักธรรมตามหมวดจากนวโกวาท, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๘), หน้า ๑๖๖.

^{๗๕} พระราชญาณวิสิฐ (เสริมชัย ชยมงคโล), ความสำเร็จ หลักธรรมสู่ความสำเร็จและสันติสุข, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๕), หน้า ๙.

^{๗๖} พระมหาณรงค์ศักดิ์ ฐิตญาโน, พระอภิธรรมปิฎก ๑, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๒๒๐ – ๒๒๑.

^{๗๗} ปัญญา ใช้บางยาง, ธรรมอธิบายหลักธรรมในพระไตรปิฎก, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๘), หน้า ๕๐.

^{๗๘} อัครเมธี สิริวรานนท์, เปิดโอกาสให้ชีวิตได้รับสิ่งอันเป็นมงคล, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อุทยานความรู้, ๒๕๕๐), หน้า ๙๓.

^{๗๙} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๙๓.

^{๘๐} พุทธทาสภิกขุ, ขรรวาสธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : สุขภาพใจ, ๒๕๓๗), หน้า ๙๐.

อิทธิ แปลว่า ฤทธิ์ บาท แปลว่า ทางปฏิบัติ รวมกันเข้าเป็นศัพท์เดียว อิทธิบาท แปลว่า ทางปฏิบัติ เพื่อให้บังเกิดฤทธิ์ ฤทธิ์ของคนสามัญก็คือการทำงานให้สำเร็จสมประสงค์ เพราะฉะนั้นอิทธิบาทจึงแปลว่า คุณเครื่องสำเร็จความประสงค์ หรืออีกอย่าง คือ ปฏิพาแห่งความสำเร็จ^{๔๑} อิทธิบาท ๔ สรุปได้ว่าหลักธรรมที่ไม่เคยล้าสมัย หรือหลักธรรมอันเป็นหลักแห่งความสำเร็จ หรือทางแห่งความสำเร็จ ๔ ประการ ที่ในปัจจุบันแม้เราจะหลงลืมกันไปบ้างว่า คืออะไร แต่ถ้าหากได้ย้อนรำลึกกันบ้างว่ามีอะไร และคืออะไร จะเห็นได้ว่าหลักธรรมอายุ ๒ พันกว่าปีนี้ ไม่มีคราวใดที่จะเรียกว่าล้าสมัย

๑. ฉันทะ เพราะเหตุว่าทรงรักสิ่งที่ทรงทำ จึงได้ทำสิ่งที่ทำอยู่ในขณะนี้

๒. วิริยะ คือความพากเพียร ความพยายามไม่ย่อท้อ

๓. จิตตะ คือความเอาใจจดจ่อในสิ่งที่ทรงทำ เพราะฉะนั้นท่านจึงทำได้

๔. วิมังสา ทำงานแล้วไม่ทิ้ง คอยตรวจสอบ ทบทวน ไตร่ตรอง พิจารณา

ดังนั้น หลักความสำเร็จ ปฏิบัติตามหลักธรรม ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จแห่งกิจการที่เรียกว่า อิทธิบาท (ธรรมให้ถึงความสำเร็จ) ซึ่งมี ๔ ข้อ คือ^{๔๒}

๑. ฉันทะ : รักงาน (การเห็นคุณค่า ความรัก ความพอใจ) คือ มีใจรัก พอใจจะทำสิ่งนั้น และทำด้วยใจรัก ต้องการทำให้ผลสำเร็จอย่างดีแห่งกิจหรืองานที่ทำ มีใช้สัปดาห์ทำพอให้เสร็จๆ หรือเพียงเพราะอยากได้รางวัลหรือผลกำไร

๒. วิริยะ : สู้งาน (ความเพียร เห็นเป็นความท้าทาย ใจสู้ ขยัน) คือ พากเพียรทำ ขยัน มั่นประกอบ หมั่นกระทำให้สำเร็จด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ทอดทิ้ง ไม่ทอดถอย ก้าวไปข้างหน้าจนกว่าจะสำเร็จ

๓. จิตตะ : ใส่ใจงาน (ความคิด อุทิศตัวต่องาน ใจจดจ่อ จริงจัง) คือ เอาจิตฝึกฝน ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำ และทำสิ่งนั้นด้วยความคิดไม่ปล่อยจิตใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอย ใช้ความคิดในเรื่องนั้นบ่อยๆ เสมอๆ ทำกิจหรืองานนั้นอย่างอุทิศตัวอุทิศใจ

๔. วิมังสา : ทำงานด้วยปัญญา (ไตร่ตรอง พิสูจน์ ทดสอบ ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข) ใช้ปัญญาสอบสวน คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนเกินเลยบอกพร่องขัดข้องในสิ่งที่ทำนั้น โดยรู้จักทดลอง วางแผน วัตถุประสงค์ วิเคราะห์ ปรับปรุง เป็นต้น เพื่อจัดการและดำเนินงานนั้นให้ได้ผลดียิ่งขึ้นไป

ฉันทะ แปลว่า ความพอใจ ได้แก่ ความมีใจรักในสิ่งที่ทำ และพอใจใฝ่รักในจุดหมายของสิ่งที่ทำนั้น อยากทำสิ่งนั้นๆ ให้สำเร็จ อยากให้งานนั้นหรือสิ่งนั้นบรรลุ พุดง่ายกว่ารักงานและรักจุดหมายของงาน พุดให้ลึกลงไปทางธรรมว่า ความรักความใฝ่ใจปรารถนาต่อภาวะดีงามเต็มเปี่ยมสมบูรณ์ ซึ่งเป็นจุดหมายของสิ่งที่กระทำหรือซึ่งจะเข้าถึงได้ด้วยการกระทำนั้น อยากให้สิ่งนั้นๆ เข้าถึงดำรงอยู่ในภาวะที่ดีทั้งดงามที่ประณีต ที่สมบูรณ์ที่สุดของมันหรืออยากให้ภาวะดีงามเต็มเปี่ยมสมบูรณ์ของสิ่งนั้นๆ ของงานนั้น อยากทำให้สำเร็จผลตามจุดหมายที่ดีงามนั้น เมื่อเห็นสิ่งนั้นหรืองานนั้นกำลังเดินทางไปสู่จุดหมาย ก็เกิดปิติเป็นความเอิบอิ่มใจ ครั้นสิ่งหรืองานที่ทำบรรลุจุดหมายก็ได้รับ

^{๔๑}ปิ่น มุฑกันต์, แนวสอนธรรมะตามหลักสูตรนักธรรมชั้นตรี, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕), หน้า ๒๒๖.

^{๔๒}พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), ธรรมานุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมการศาสนา, ๒๕๔๕), หน้า ๔๐.

โสมนัสเป็นความฉ่ำใจที่พร้อมด้วยความรู้สึกละโล่งโล่งผ่องใสเบิกบานแผ่ออกไปเป็นอิสระไร้ขอบเขตถ้าสามารถปลุกเร้าฉันทะให้เกิดอย่างแรงกล้า เกิดความรักในคุณค่าความดีงามความสมบูรณ์ของสิ่งนั้นหรือจุดหมายนั้นอย่างเต็มที่แล้ว คนก็จะทุ่มเทชีวิตจิตใจอุทิศให้แก่สิ่งนั้นเมื่อรักแท้ก็มอบใจให้อาจถึงขนาดยอมสละชีวิตเพื่อสิ่งนั้นได้ เมื่อมีฉันทะนำแล้วก็ต้องการทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุดให้สำเร็จผลอย่างดีที่สุดของสิ่งนั้นของงานนั้น ไม่ห่วงกับสิ่งล่อเร้าหรือผลตอบแทนทั้งหลาย จิตใจก็มุ่งมั่นแน่วแน่นมั่นคงในการดำเนินสู่จุดหมาย เดินเรียบสม่ำเสมอ ไม่ชาน ไม่ส่าย ฉันทสมาธิจึงเกิดขึ้นโดยนัยนี้ และพร้อมนั้นปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์ก็ย่อมเกิดควบคู่มาด้วย

วิริยะ แปลว่า ความอาจหาญ แก่กล้า บากบั่น ก้าวไป ใจสู้ ไม่ย่อท้อไม่หวั่นกลัวต่ออุปสรรคและความยากลำบาก เมื่อคนรู้ว่าสิ่งใดมีคุณค่าควรแก่การบรรลุถึง ถ้าวิริยะเกิดขึ้นแก่เขาแล้ว แม้ได้ยินว่าจุดหมายนั้นจะลุล่วงได้ยากนัก มีอุปสรรคมาก หรืออาจใช้เวลายาวนานเท่านี้ปีเท่านี้เดือนเขาก็ไม่ทอดถอย กลับเห็นเป็นสิ่งที่ท้าทายที่เขาจะเอาชนะให้ได้ทำให้สำเร็จ คนที่มีความเพียร เท่ากับมีแรงหนุน เวลาทำงานหรือปฏิบัติธรรมก็ตาม จิตใจจะแน่วแน่นมั่นคง พุ่งตรงต่อจุดหมาย สมาธิก็เกิดขึ้นได้ เรียกว่าเป็นวิริยสมาธิ พร้อมทั้งมีปธานสังขาร คือความเพียรสร้างสรรค์เข้าประกอบคู่ไปด้วยกัน

จิตตะ แปลว่า ความคิดจดจ่อ หรือเอาใจฝักใฝ่ ได้แก่ ความมีจิตผูกพัน จดจ่อเฝ้าคิดเรื่องนั้นในอยู่กับงานนั้น ไม่ปล่อย ไม่ห่างไปไหน ถ้าจิตตะเป็นไปอย่างแรงกล้าในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง คนผู้นั้นจะไม่สนใจไม่รับรู้เรื่องอื่นๆ ใครพูดอะไรเรื่องอื่นๆ ไม่สนใจ แต่ถ้าพูดเรื่องงานนั้นจะสนใจเป็นพิเศษทันที บางทีจัดทำเรื่องนั้น งานนั้น ชลุกง่วนอยู่ได้ทั้งวันทั้งคืน ไม่เอาใจใส่ร่างกายการแต่งเนื้อแต่งตัว อะไรเกิดขึ้นก็ไม่สนใจ เรื่องอื่นเกิดขึ้นใกล้ๆ บางทีก็ไม่รู้ ทำจนลืมนวัน ลืมคืน ลืมกินลืมนอน ความมีใจฝักใฝ่เช่นนี้ ย่อมนำไปสู่สมาธิเกิดขึ้น จิตจะแน่วแน่น แนบสนิทในกิจที่ทำมีกำลังมากเฉพาะสำหรับกิจนั้น เรียกว่าเป็นจิตตสมาธิพร้อมนั้นก็เกิดปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์ร่วมสนับสนุนไปด้วย

วิมังสา แปลว่า ความสอบสวนไตร่ตรอง ได้แก่ การใช้ปัญญาพิจารณาหมั่นใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนเกินเลย บกพร่องหรือขัดข้อง เป็นต้น ในกิจที่ทำ รู้จักทดลองและคิดค้นหาทางแก้ไขและปรับปรุง ข้อนี้เป็นการใช้ปัญญาชักนำสมาธิซึ่งจะเห็นได้ไม่ยากคนมีวิมังสาเป็นพวกชอบคิด ค้นหาเหตุผล ชอบสอบสวนทดลอง เมื่อทำอะไร ก็คิดพิจารณาทดสอบไป เช่นคิดว่าผลนี้เกิดจากเหตุอะไร ทำไม่จึงเป็นอย่างนี้ ผลคราวนี้เกิดจากปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบเหล่านี้ ถ้าองค์ประกอบนี้ออกเสียจะเป็นอย่างไร ถ้าเพิ่มองค์ประกอบนี้เข้าไปแทน จะเกิดผลอย่างนี้ลองเปลี่ยนองค์ประกอบนั้นแล้ว ไม่เกิดผลอย่างนี้ที่คาดหมาย เป็นเพราะอะไร จะแก้ไขที่จะไหน ฯลฯ เป็นเหตุให้จิตแน่วแน่นแล่นดังไปกับเรื่องที่พิจารณา ไม่ฟุ้งชาน ไม่วอกแวก และมีกำลังเรียกว่าเป็นวิมังสาสมาธิ ซึ่งก็จะมีปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์เกิดมาด้วย เช่นเดียวกับสมาธิข้ออื่นๆ^{๘๓}

สรุปประเด็นที่สำคัญได้ว่าความหมายและความสำคัญของหลักอิทธิบาท ๔ หมายถึง คุณเครื่องที่นำไปสู่ความสำเร็จ คำสอนทางพระพุทธศาสนาซึ่งเป็นแหล่งยึดเหนี่ยวจิตใจสำหรับผู้ที่ต้องการความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ หลักธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จในการกระทำกิจการงานหรือ

^{๘๓} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), **พุทธธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒), หน้า ๘๔๒-๘๔๔.

การอาชีพประการแรกอิทธิบาทแปลความว่าทางแห่งความสำเร็จกล่าวคือข้อปฏิบัติให้บรรลุความสำเร็จด้วยดีมีประสิทธิภาพนั่นเองประกอบด้วย อิทธิบาท ๔ หมายถึง หลักธรรมที่ปฏิบัติเพื่อเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เป็นหนทางนำไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงานต่างๆตามที่มุ่งหวังไว้ ซึ่งช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ซึ่งทางแห่งความสำเร็จนั้นประกอบด้วย ฉันทะ คือ ความพอใจ มีความใจรักในสิ่งที่ทำ วิริยะ คือ ความเพียร ขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย จิตตะ คือ ความตั้งใจ หรือเอาใจฝักใฝ่ วิมังสา คือ ความไตร่ตรอง หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจหาเหตุผลและตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น

ตารางที่ ๒.๑๒ ความหมายของความสำคัญของหลักอิทธิบาท ๔

นักวิชาการ/ แหล่งข้อมูล	ความหมายของความสำคัญของหลักอิทธิบาท ๔
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๔๙, หน้า ๑๓).	ธรรมที่เป็นเครื่องให้ถึงความสำเร็จหรือทางแห่งความสำเร็จมี ๔ ประการ
พระพรหมมิ่งคลาจารย์ (หลวงพ่อดุญฐานันทภิกขุ), (ม.ป.ป., หน้า ๖๐).	ข้อธรรมะที่เป็นบันไดแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติกิจทุกอย่าง
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๔๓, หน้า ๗๙).	ทางแห่งความสำเร็จ
พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ), (๒๕๔๙, หน้า ๓๐).	บทของพระธรรมเช่นว่าจะมีฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา
พระธรรมโกศาจารย์ (ปัญญานันทภิกขุ), (ม.ป.ป., หน้า ๑๕๐).	ทางจะไปสู่ความสำเร็จ
พระเทพดิลก(ระแบบ ฐิตญาโณ), (๒๕๔๘, หน้า ๑๖๖).	คุณธรรมที่จะนำผู้ประพฤติปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนประสงค์
พระราชญาณวิสิฐ (เสริมชัย ชยมงคล), (๒๕๔๕, หน้า ๙).	หลักธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จในการกระทำกิจการงาน
พระมหาณรงค์ศักดิ์ ฐิตญาโน, (๒๕๔๖, หน้า ๒๒๐ – ๒๒๑).	ความสำเร็จ ความสำเร็จด้วยดี การสำเร็จ ความกระทำให้แจ้ง ความเข้าถึงซึ่งธรรมเหล่านั้น
สนอง วรอุไร, (๒๕๕๐, หน้า ๙๗).	ความพอใจ การทำความพอใจความใคร่เพื่อจะทำความฉลาด ความพอใจในธรรม
อัครเมธี สิริวรานนท์, (๒๕๕๐, หน้า ๙๓).	ประสบผลสำเร็จแม้จะมีอุปสรรคอยู่บ้างก็ให้

๒.๔.๒ หลักอิทธิบาทธรรมกับการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายประสิทธิภาพของบุคคลว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คู่กับที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานประเทศ และผลสุดท้าย ประชาชนได้รับความพึงพอใจ และยังหมายรวมถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่มวลมนุษย (Human satisfaction and benefit produced) และยังต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย ประสิทธิภาพการบริหารงาน จะต้องเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การปฏิบัติงานอาจสำเร็จหรือไม่สำเร็จก็ได้ ถ้ามีความสำเร็จก็จะหยุดเพียงเท่านั้น แต่ถ้าไม่ประสบผลสำเร็จจะท้อและเลิกทำการนั้น ความเพียรพยายามในการทำงานนั้น คือเมื่อตนมีฉันทะที่จะทำงานใดแล้วก็ลงมือทำและตามธรรมดา การทำงานนั้นเราจะต้องประสบกับสิ่งที่ไม่พอใจหลายอย่างเช่น ความเหน็ดเหนื่อย ความร้อน ความหนาว ความหิวกระหาย ความง่วง และบางอย่างก็ขาดความเพลิดเพลินเจริญใจอดตาหลับขับตานอน วิธีทางของการทำงาน เป็นอย่างนี้ จะต่างกันบ้างก็แต่จะมากหรือน้อยเท่านั้นเพราะฉะนั้น คนทำงานที่ดีจึงต้องมีความกล้าหาญ คือ กล้าที่จะเผชิญกับอุปสรรค ในอิทธิบาท ๔ ก็ถือว่าฉันทะเป็นส่วนเบื้องต้นที่สำคัญอย่างยิ่ง ถ้าฉันทะไม่เกิด อิทธิบาทตัวอื่นก็เกิดขึ้นได้ยาก แต่เมื่อฉันทะเกิดวิริยะ จิตตะ และวิมังสา ก็จะเกิดตามมาด้วย

๑. ฉันทะ ความพอใจในการทำงาน คือ ความรักงาน จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อเราเล็งเห็นผลของงานว่าถ้าทำงานนี้แล้วจะได้อะไร จะต้องปลูกความพอใจให้แก่ผู้ทำงาน และปัญหาอุปสรรคกับความพอใจในการทำงานก็คือ การทำงานไม่ถูกกาล ทำงานไม่ถูกวิธี และการขอบผัดวันประกันพรุ่ง

๒. วิริยะ คือ เป็นทางมุ่งไปสู่ประตูแห่งความสำเร็จในหน้าที่การงาน ซึ่งสามารถนำให้เราฝ่าวิกฤตสังคมได้ โดยทั้งปัญหาและอุปสรรคที่ขัดกับความเพียรเสีย คือ ความเป็นผู้มีจิตใจอ่อนแอ เพราะความพากเพียรในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จที่ตนกระทำอยู่ จะทำให้ตนเองมีความเจริญก้าวหน้าและเจริญรุ่งเรืองต่อไปข้างหน้า

๓. จิตตะ คือ ในการทำงานแต่ละระดับ ต้องใช้จิตใจให้เข้มแข็งในการที่จะทำหน้าที่การงานทางจิตใจ ก็ทำจิตใจให้มันสงบ ทำจิตใจให้เป็นปกติ ให้เข้าใจและรู้จักสิ่งทั้งหลายทั้งปวงอย่างถูกต้องตามที่เป็นจริง นี่คือการงานที่เป็นกุศล ผลที่สำเร็จที่เอาจิตฝึกฝนในการทำงานที่ดี

๔. วิมังสา ผลที่เกิดขึ้นในการใช้ปัญญาในการทำงาน คือการงานทุกอย่างต้องมีใจรักในหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นงานข้าราชการ งานอาชีพพ่อค้า งานเกษตร งานอุตสาหกรรม ตามที่ตนเองถนัด เพราะจะทำให้งานนั้นออกมาดีมีคุณภาพ ถูกตาถูกใจแก่ผู้บริโภคที่จะเอาไปใช้หรือบริโภค เมื่อผู้ผลิตสินค้าดี ผู้ซื้อก็อยากซื้อและแนะนำอีกต่อ ๆ ไป

ปัจจุบันในโลกของการทำงาน คนรุ่นใหม่ไฟแรงทั้งหลายต่างก็เฝ้าหาทฤษฎีแห่งความสำเร็จมากมาย มาใช้แก้ปัญหาและหาหนทางเจริญก้าวหน้า แต่ก็เชื่อว่าทุกคนจะทำได้ และเจอประตูสู่ความสำเร็จ แต่ในทางพระพุทธศาสนามีธรรมะที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้คุณประสบความสำเร็จในการทำงาน ดังที่พระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ นั่นคือ อิทธิบาท ๔ ธรรมแห่งความสำเร็จ

ฉันทะ : ความรักงาน-พอใจกับงานที่ทำอยู่ คือ อันดับแรกต้องสำรวจตนเองว่า มีความชอบหรือศรัทธางานด้านใด แล้วมุ่งไปในเส้นทางนั้น อาจเริ่มต้นง่าย ๆ ด้วยการตั้งคำถามกับตัวเอง ฉันทงานเพื่ออะไร ฉันทมีความสุขหรือไม่หากงานที่ทำอยู่ไม่ใช่งานที่รักเสียทีเดียว เมื่อเราจะได้มีเวลาค้นหาและปรับเปลี่ยนตัวเอง หรือปรับศรัทธาของตัวเองให้เข้ากับงานที่ทำอยู่อย่างไรรักก็ตาม เชื่อเถอะว่างานแต่ละอย่างนั้น ไม่มีทางที่ใครจะชื่นชอบไปทั้งหมดทุกกระบวนการ ดังนั้น ถ้าคุณพอใจที่จะทำ และมีความสุขกับงาน เชื่อว่างานที่คุณทำอยู่ต้องออกมาดีแน่ ๆ

วิริยะ : ขยันหมั่นเพียรกับงานที่มี คือ งานทุกอย่างจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความขยันหมั่นเพียร ความวิริยะจึงเป็นเครื่องมืออีกอย่างหนึ่งที่จะนำคุณไปสู่ความสำเร็จได้ ยิ่งคุณขยันเท่าไรผลตอบแทนที่คุณจะได้รับมันก็มีมากเท่านั้น ที่สำคัญความวิริยะจะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยความรักในงานจากฉันทะนั้นเอง และความวิริยะไม่ใช่งานแบบเอาเป็นเอาตาย แต่เป็นการหมั่นฝึกฝนตนเองต่างหาก ทั้งนี้ มีข้อน่าสังเกตสำหรับคนทำงานร่วมกันคือ จะต้องขยันด้วยกันทั้งหัวหน้าและลูกน้อง ยิ่งผู้เป็นหัวหนายังสำคัญมาก ถ้าเป็นคนเกียจคร้าน คิดกินแรงอย่างเดียว ลูกน้องก็มักขยันไปไม่ได้ไม่ว่า เดียวก็ร่วมมือกันหมด แต่ถ้าหัวหน้าเอาการเอางาน ก็จะสามารถดึงลูกน้องให้ขยันขันแข็งขึ้นด้วย

จิตตะ : เอาใจใส่รับผิดชอบกับงานที่ทำ คือ จิตใจที่จดจ่อกับงานล้วนเกิดผลดีต่องานที่ทำ จิตตะเป็นธรรมะที่แสดงถึงสติ ความรอบคอบและความรับผิดชอบที่จะตามมา ซึ่งในสังคมการทำงานปัจจุบันนี้ มุ่งเน้นแย่งชิงตำแหน่งกัน และขัดขวางจนลืมนึกไปว่า งานที่ตนเองต้องรับผิดชอบนั้น คือสิ่งใดกันแน่ จิตตะจึงมีความสำคัญในการทำงานโดยไม่วอกแวกออกไปนอกกลุ่มนอกทาง ดังนั้น เมื่อคุณมีทั้งฉันทะและวิริยะแล้ว จิตตะจะเป็นเสมือนรื้อของเส้นทางที่ไม่ให้ไขว่เขวออกนอกทางสู่ความสำเร็จได้ อย่างไม่ก็ ปกติคนที่โตเป็นผู้ใหญ่รับผิดชอบ มักจะใส่ใจกับงานอยู่แล้ว เพราะธรรมชาติจะทำให้หยุดคิดยาก แต่เสียอยู่อย่างเดียวคือ ชอบคิดเจ้ากี้เจ้าการแต่เรื่องงานของคนอื่น คอยติ คอยสอดแทรก คอยวิพากษ์วิจารณ์ ในขณะที่ธุระของตัวเองกลับไม่คิดไม่ดู ซึ่งไม่ส่งผลให้งานของเราดีขึ้น พระพุทธเจ้า จึงทรงสอนให้เป็นนักตรวจตรางาน คือให้มีจิตตะ แล้วก็ทรงให้อิโวาหสาทัพบไว้ด้วยว่า "ควรตรวจตรางานของตนเอง ทั้งที่ทำแล้วและยังไม่ได้ทำ"

วิมังสา : การพินิจพิจารณาและใช้ปัญญาตรวจสอบงาน คือ สูดยอดของวิธีทำงานให้สำเร็จอยู่ในอิทธิบาทข้อสุดท้ายนี้ วิมังสา แปลว่า การพินิจพิจารณา หมายความว่า ทำงานด้วยปัญญา ด้วยสมองคิด ไม่ใช่สักแต่ว่าทำ คนเราแม้จะรักงานแค่ไหน บากบั่นเพียงใด หรือเอาใจจดจ่ออยู่ตลอดเวลา แต่ถ้าขาดการใช้ปัญญาพิจารณางานด้วยแล้ว ผลที่สุดงานก็คั่งค้างและผิดพลาดจนได้ เราอาจลองทบทวนตัวเองนึ่ง ๆ ว่าวันนี้ทั้งวันเราทำอะไรบ้าง สรุปลับตัวเองว่าทำเพื่ออะไร เราจะได้มีกำลังใจต่อไปในวันต่อ ๆ ไป และไม่ทำผิดพลาดซ้ำซากอีกเช่นเดิม พร้อมกันนั้นเราจะสามารถเห็นหนทางได้ว่าเส้นทางไหนที่จะนำเราสู่ความสำเร็จได้จริง ๆ จะเห็นได้ว่า หลักธรรมะที่ใช้ในการทำงาน เป็นเรื่องง่าย

ๆ ไกลตัว หากเรานำ อธิบาบท ๔ มาปรับใช้ในการทำงาน รักงานที่ทำ ชยันทำงาน รับผิดชอบงาน และรู้จักไตร่ตรองให้ถี่ถ้วน ทางแห่งความสำเร็จคงไม่เกินเอื้อม

สรุป จากความสำคัญของอิทธิบาท ๔ ที่กล่าวมา ฉันทะและวิริยะ เป็นหลักปฏิบัติที่ช่วยให้บุคคลมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้เป็นอย่างดี โดยมีจิตตะและวิมังสาเป็นหลักปฏิบัติที่ช่วยให้การเอาชนะปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งในที่สุดแล้วก็จะช่วยเสริมให้บุคคลมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคมากขึ้นนั่นเอง ดังนั้นอิทธิบาท ๔ จึงเป็นหลักธรรมสำคัญประการหนึ่ง ที่จะช่วยเอื้อประโยชน์ในการทำงาน อันจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลดีต่อทั้งองค์กรและประชาชนที่เข้าไปรับบริการ

๒.๕ ระบบการบริการงานทะเบียนระดับอำเภอ

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๔๓๕ รับผิดชอบงานการปกครองประเทศเมื่อแรกตั้งแบ่งออกเป็น ๓ กรม คือ กรมมหาดไทยกลางเป็นพนักงานทำการทุกอย่าง กรมมหาดไทยฝ่ายเหนือเป็นเจ้าที่แผนการปราบปรามโจรผู้ร้าย กับแผนกอัยการรวมทั้งการเกี่ยวข้องกับชาวต่างประเทศ และกรมมหาดไทยฝ่ายพลเรือน เป็นเจ้าหน้าที่แผนกปกครองท้องที่หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. ๒๔๗๕ จากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตยในปี พ.ศ. ๒๔๗๖ กรมพลเรือน ได้เปลี่ยนชื่อเป็นกรมมหาดไทย และในปี พ.ศ. ๒๕๐๕ ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น “กรมการปกครอง” จนถึงปัจจุบัน

กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานภายใต้กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวก การปกครองท้องที่ การอาสารักษาดินแดน และการทะเบียนเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัยได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วและให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืนโดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. เสนอแนะนโยบายและจัดทำแผน มาตรการ ติดตาม และประเมินผลด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน

๒. การดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนสอบสวนคดีอาญาในหน้าที่พนักงานฝ่ายปกครอง และอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายใน งานการข่าว งานกิจการชายแดน งานควบคุมดูแลชาวเขาและชนกลุ่มน้อย ผู้อพยพและผู้หลบหนีเข้าเมือง งานสัญชาติและงานกิจการมวลชน

๔. สนับสนุนส่งเสริมการปกครองในระบบประชาธิปไตยและการเลือกตั้งทุกระดับ

๕. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยกองอาสารักษาดินแดน

๖. ดำเนินการพัฒนาและบริหารการปกครองท้องที่ในระดับอำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะการปกครองท้องที่

๗. ดำเนินการและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนอื่น รวมทั้งการบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ทั้งภาครัฐ และเอกชน

๘. ดำเนินการพัฒนาบุคลากรในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ

๙. ดำเนินการสื่อสารเพื่อการบริหารงาน การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ

๑๐. อำนาจการและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของนายอำเภอ

๑๑. ปฏิบัติการอื่นใดที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

๒.๕.๑ วิสัยทัศน์กรมการปกครอง

“เป็นองค์กรสมรรถนะสูงมุ่งมั่นบูรณาการงานในพื้นที่และเป็นที่พึ่งของประชาชน เพื่อสังคมสงบสุข”

๒.๕.๒ พันธกิจของกรมการปกครองตามกลุ่มภารกิจ

๑. ด้านการบริหารงานปกครอง

๑.๑ อำนาจการและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของนายอำเภอ

๑.๒ เสนอแนะนโยบายและจัดทำแผน มาตรการ ติดตาม และประเมินผล ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน

๒. ด้านความมั่นคง

๒.๑ ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายใน งานการข่าว งานกิจการชายแดน งานควบคุมดูแลชาวเขาและชนกลุ่มน้อย ผู้อพยพและผู้หลบหนีเข้าเมือง งานสัญชาติ และงานกิจการมวลชน

๒.๒ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยกองอาสารักษาดินแดน

๒.๓ ดำเนินการพัฒนาบุคลากรในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน

๒.๔ ดำเนินการสื่อสารเพื่อการบริหารงานการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ

๓. ด้านสนับสนุนการบริหารงานแบบบูรณาการ

๓.๑ ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยสืบสวนสอบสวนคดีอาญาในหน้าที่พนักงานฝ่ายปกครองและอำนาจความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน

๓.๒ สนับสนุนส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและการเลือกตั้งทุกระดับ

๓.๓ ดำเนินการพัฒนาและบริหารการปกครองท้องถิ่นในระดับอำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบลและหมู่บ้านตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องถิ่น

๓.๔ ดำเนินการและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนอื่น รวมทั้งการบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน

๒.๕.๓ ยุทธศาสตร์กรมการปกครอง

ยุทธศาสตร์กรมการปกครอง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑-๒๕๕๔ ประกอบด้วย ๕ ประเด็น ยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑. การพัฒนาการบริหารงานอำเภอและบูรณาการงานทุกภาคส่วนในพื้นที่การพัฒนา โครงสร้างและระบบงานของอำเภอ

๑.๑ วางระบบพื้นฐานในการพัฒนาอำเภอให้เข้มแข็ง

๑.๑.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐที่กำหนดให้ อำเภอเป็นหน่วยปฏิบัติ

๑.๑.๒ ร้อยละของอำเภอที่ได้รับการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นไป ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

๑.๒ พัฒนาระบบอำนวยการสนับสนุนอำเภอ

๑.๒.๑ ร้อยละของอำเภอที่ได้รับการสนับสนุนทรัพยากรในการทำงานเป็นไป ตามเกณฑ์ที่กรมการปกครองกำหนด

๑.๒.๒ ร้อยละของอำเภอที่ได้รับการพัฒนาระบบงบประมาณในการ บริหารงานอำเภอเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

๒. การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของอำเภอ

๒.๑. ร้อยละของบุคลากรกรมการปกครองทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่ผ่าน เกณฑ์สมรรถนะที่กรมการปกครองกำหนด

๒.๒. จำนวนครั้งในการจัดกิจกรรม/โครงการเพื่อส่งเสริมสวัสดิการสิทธิประโยชน์ และพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

๒.๓. ร้อยละของบุคลากรที่มีความพึงพอใจต่อระบบการจัดสวัสดิการสิทธิประโยชน์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

๓. การเสริมสร้างความเข้มแข็งการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ ทรงเป็นประมุข

๓.๑ การพัฒนาความพร้อมในการพัฒนาประชาธิปไตย พัฒนาความพร้อม ด้านโครงสร้างพื้นฐานในการพัฒนาระบอบประชาธิปไตยฯ ระดับพื้นที่

๓.๒ การขยายและเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายการเรียนรู้

๓.๒.๑ สร้างผู้นำองค์กรต้นแบบและขยายเครือข่ายประชาธิปไตย

๓.๒.๒ ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีชีวิตประชาธิปไตย

๓.๓ การส่งเสริมกิจกรรมวิถีชีวิตประชาธิปไตยและสนับสนุนการมีส่วนร่วม

๓.๓.๑ สนับสนุนกิจกรรมวิถีชีวิตประชาธิปไตย

๓.๓.๒ สนับสนุนการมีส่วนร่วมทางการเมือง

๔. การพัฒนาการอำนวยความสะดวก การอำนวยความสะดวกเป็นที่พึงของประชาชน

๔.๑ การพัฒนาประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกพัฒนาระบบการอำนวยความสะดวกเชิงรุกส่งเสริมบทบาทของฝ่ายปกครองในการคุ้มครองสิทธิของประชาชน ในกระบวนการยุติธรรม

๔.๒ การเสริมสร้างภาพลักษณ์และขยายเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวกเสริมสร้างภาพลักษณ์ของการอำนวยความสะดวกส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

๕. การรักษาความมั่นคงภายในและความสงบเรียบร้อย

๕.๑ การพัฒนาประสิทธิภาพการรักษาความมั่นคงภายในเฉพาะพื้นที่ จชต. และจังหวัดชายแดน

๕.๑.๑ เสริมสร้างเอกภาพในการรักษาความมั่นคงภายในเฉพาะพื้นที่ จชต. และจังหวัดชายแดน

๕.๑.๒ เสริมสร้างการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขในพื้นที่ จชต. และจังหวัดชายแดน

๕.๒ การพัฒนาประสิทธิภาพการรักษาความสงบเรียบร้อยของฝ่ายปกครอง

๕.๒.๑ เสริมสร้างเอกภาพในการรักษาความสงบเรียบร้อยของฝ่ายปกครอง

๕.๒.๒ เสริมสร้างจิตสำนึกของประชาชนและผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรมอันดี

๕.๒.๓ เสริมสร้างความร่วมมือของสหประชาชาติฝ่ายปกครองในการรักษาความสงบเรียบร้อย

๕.๓ การจัดระเบียบคนเข้าเมืองโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

๕.๓.๑ ป้องกันคนเข้าเมืองโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

๕.๓.๒ จัดระเบียบคนเข้าเมืองโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

๖. การพัฒนาการบริการ

๖.๑ การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

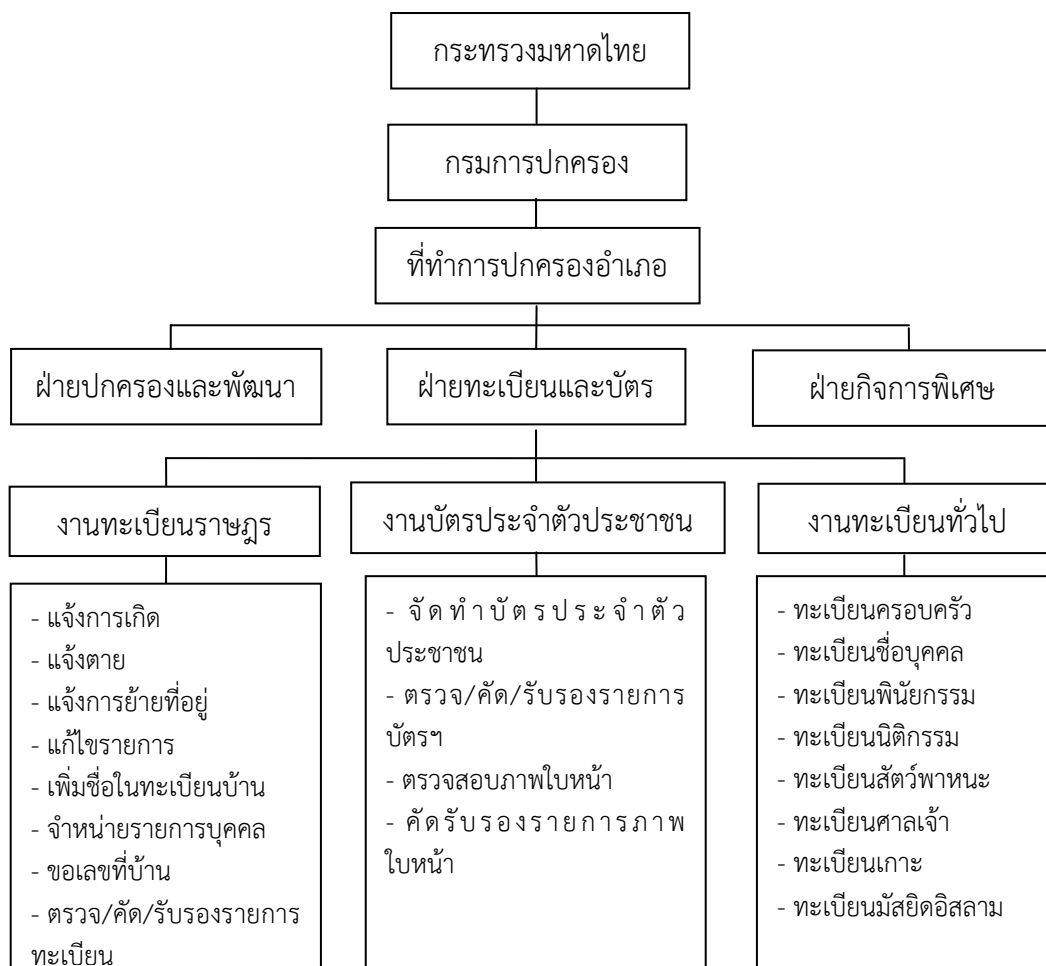
๖.๒ พัฒนาระบบการให้บริการ

๖.๓ การพัฒนาสถานที่ให้บริการ

๒.๕.๔ การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

สำนักทะเบียนอำเภอ เป็นหน้าที่ด้านที่สำคัญที่ประชาชนจะมาติดต่อและเป็นองค์กร ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยปฏิบัติการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎรในเขตท้องที่อำเภอนั้น โดยจัดตั้งสำนักทะเบียนอำเภอขึ้นที่อำเภอทุกแห่ง ประกอบด้วย ๓ งาน คือ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน^{๘๔} ดังแสดงไว้ในแผนภาพที่ ๒.๒ ดังนี้

^{๘๔} ส่วนการทะเบียนทั่วไป สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, คู่มือการปฏิบัติงานทะเบียนทั่วไป, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาธิตการพิมพ์, ๒๕๕๖), หน้า ๔๓-๔๕.



แผนภาพที่ ๒.๒ โครงสร้างสำนักทะเบียนอำเภอ

หน่วยงานระดับอำเภอเป็นหน่วยงานการบริหารและการปกครองรองลงมาจากจังหวัด โดยมีการแบ่งส่วนราชการภายในอำเภอ^{๘๕} ดังนี้

๑. สำนักงานอำเภอมิหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของอำเภอนั้น ๆ มีนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาและรับผิดชอบ

๒. ส่วนต่าง ๆ ซึ่งกระทรวง กรมได้ตั้งขึ้นในอำเภอ มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกรม และกระทรวงนั้น ๆ มีหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาและรับผิดชอบ

อำนาจหน้าที่รับผิดชอบของอำเภอภายในสำนักงานและส่วนต่าง ๆ ของอำเภอจะมีหน่วยงานบริการในกิจการต่าง ๆ ดังนี้

^{๘๕} อภิชาติ ศรีเมืองไทย, คู่มือเตรียมสอบปลัดอำเภอ, (ปทุมธานี : บริษัท สกายบุ๊กส์ จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๔๓.

สำนักงานทะเบียนอำเภอ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนอำเภอของอำเภอในการจัดทำบัญชีลักษณะของคน สัตว์ สิ่งของต่าง ๆ ไว้เพื่อบันทึกความจำหรือเพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบหรือเพื่อประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการปกครอง ด้านการพัฒนา รวมทั้งด้านการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการและเพื่อประโยชน์ในด้านสถิติ ความสำคัญของงานทะเบียนโดยทั่วไปมี ดังนี้

๑. ทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ งานทะเบียนหลายประเภทที่มีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น งานทะเบียนราษฎรใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลสัญชาติไทยในการจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียน สัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเกาะ เป็นต้น

๒. ทางด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัติหากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิดและถูกดำเนินคดีตามกฎหมายนั้น ๆ

๓. ทางด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งนั้น ๆ

๔. ทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมใช้เป็นหลักในการวางแผนการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศรวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน

๕. ทางด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน

๖. ทางด้านสาธารณสุข การจดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวข้อง การเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่า นับว่าเป็นข้อมูลสำคัญในด้านสถิติที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนานามัยและการวางแผนครอบครัว

๗. ทางด้านสิทธิประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์ จากการจดทะเบียนนิติกรรมหรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว หย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรม

๘. ทางด้านการปกครอง ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบล หน่วยงานส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน การจัดตั้งหน่วยราชการ จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องที่และสัดส่วนความต้องการของประชาชน

งานทะเบียนแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ^{๔๖} ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ทะเบียนครอบครัว แบ่งออกเป็น ๗ ประเภท คือ

๑. ทะเบียนการสมรส

๒. ทะเบียนการหย่า

๓. ทะเบียนการรับรองบุตร

^{๔๖} อภิชาติ ศรีเมืองไทย, คู่มือเตรียมสอบปลัดอำเภอ, (ปทุมธานี : บริษัท สกายบุ๊กส์ จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๐- ๑๙๒.

๔. ทะเบียนการรับรองบุตรบุญธรรม
๕. ทะเบียนการเลิกรับบุตรบุญธรรม
๖. ทะเบียนการบันทึกฐานะของภรรยา
๗. ทะเบียนการบันทึกฐานะแห่งครอบครัว

ส่วนที่ ๒ ทะเบียนราษฎรแบ่งออกได้ ดังนี้

๑. บ้านและทะเบียนบ้าน
๒. ทะเบียนคนเกิด
๓. ทะเบียนคนตาย
๔. การย้ายที่อยู่
๕. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน
๖. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน
๗. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร

ส่วนที่ ๓ รายการสัญชาติของบุคคล

๑. การได้สัญชาติไทย
๒. การเสียสัญชาติไทย
๓. การกลับคืนสัญชาติไทย

ส่วนที่ ๔ ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

ส่วนที่ ๕ ทะเบียนทั่วไปแบ่งงานออกเป็น ๙ ประเภท คือ

๑. ทะเบียนสัตว์พาหนะ
๒. ทะเบียนอาวุธปืน
๓. ทะเบียนพินัยกรรม
๔. ทะเบียนนิติกรรม
๕. ทะเบียนมูลนิธิ
๖. ทะเบียนมัสยิดอิสลาม
๗. ทะเบียนศาลเจ้า
๘. ทะเบียนชื่อบุคคล
๙. ทะเบียนเกาะ

๒.๕.๕ ข้อมูลทั่วไปของอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

๑. ประวัติความเป็นมา

บึงนาราง เป็นชื่อบึงน้ำขนาดใหญ่ มีช่องทาง ร่องน้ำ รางน้ำไหลลงสู่บึงน้ำ ทำให้น้ำในบึงมีปริมาณมากและเพียงพอต่อการประกอบอาชีพ (ทำนา) ของประชากร ที่อยู่อาศัยอยู่โดยรอบประชากรส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่อพยพมาจากจังหวัดอุทัยธานีและบางจังหวัดของภาคอีสานตอนล่างมาตั้งรกรากถิ่นฐานบริเวณรอบๆ บึงน้ำ จนเป็นชุมชนและหมู่บ้านต่างๆ หลายหมู่บ้าน และได้มีการแบ่งเขตการปกครองเป็นตำบลต่างๆ บึงนารางมาอาณาเขตกว้างขวาง เดิมขึ้นอยู่ในการปกครองของอำเภอ

โพทะเล จังหวัดพิจิตร จนในปี ๒๕๓๙ ได้รับการยกฐานะเป็น " กิ่งอำเภอบึงนาราง " และได้ยกฐานะเป็นอำเภอเมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๕๐ มี ๕ ตำบล คือ

๑. ตำบลบึงนาราง
๒. ตำบลบางลาย
๓. ตำบลแหลมรัง
๔. ตำบลโพธิ์ไทรงาม
๕. ตำบลห้วยแก้ว

๒. ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอบึงนารางตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัด มีเนื้อที่ ๔๕๐.๖๑๐ ตร.กม.มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอโพธิ์ประทับช้าง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอตะพานหินและอำเภอโพทะเล

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอโพทะเล

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอบรรพตพิสัย (จังหวัดนครสวรรค์) และอำเภอบึงสามัคคี (จังหวัดกำแพงเพชร)

๓. การแบ่งเขตการปกครอง

แบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น ๕ ตำบล ได้แก่

อำเภอบึงนารางการปกครองส่วนท้องถิ่น ท้องที่อำเภอบึงนารางประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๕ แห่ง ได้แก่

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลห้วยแก้วทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทรงาม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโพธิ์ไทรงามทั้งตำบล

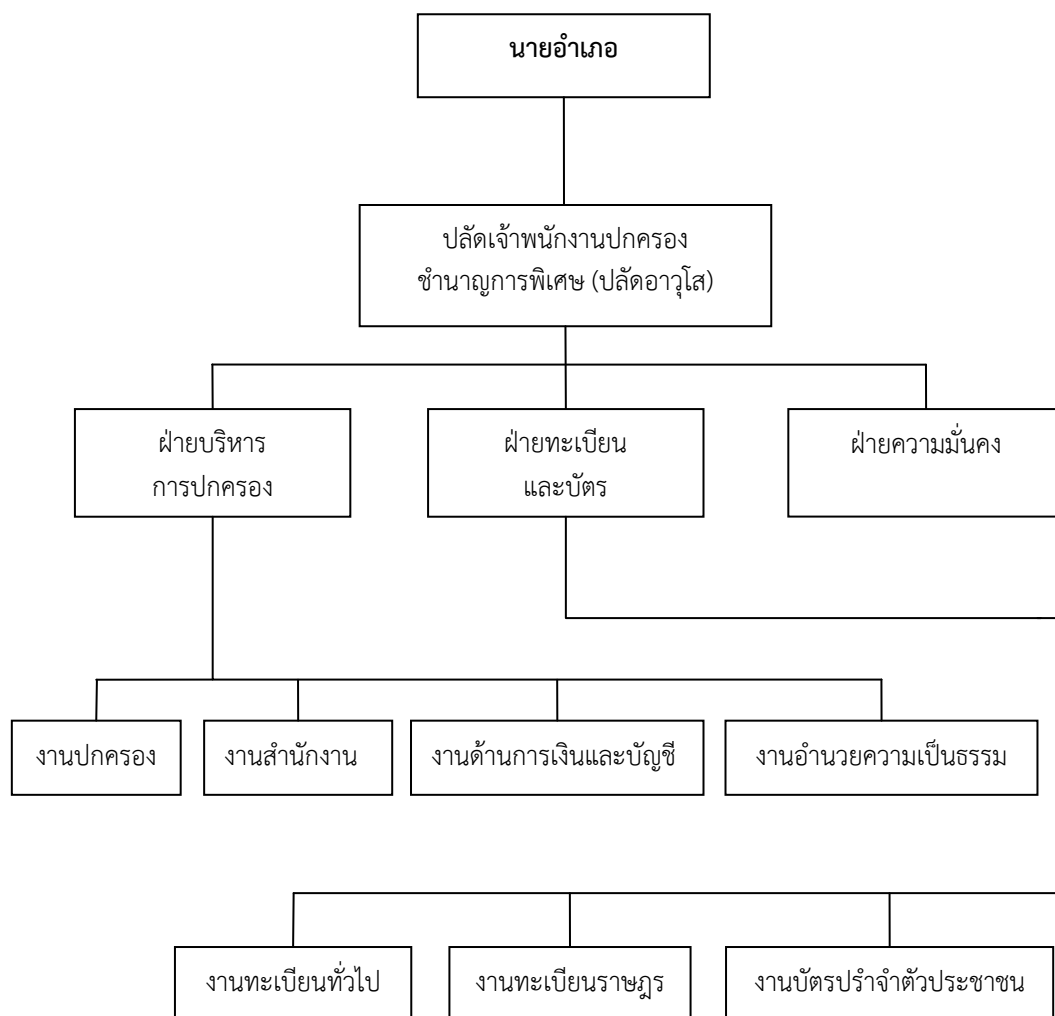
องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมรัง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลแหลมรังทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลบางลาย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางลายทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงนาราง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงนารางทั้งตำบล

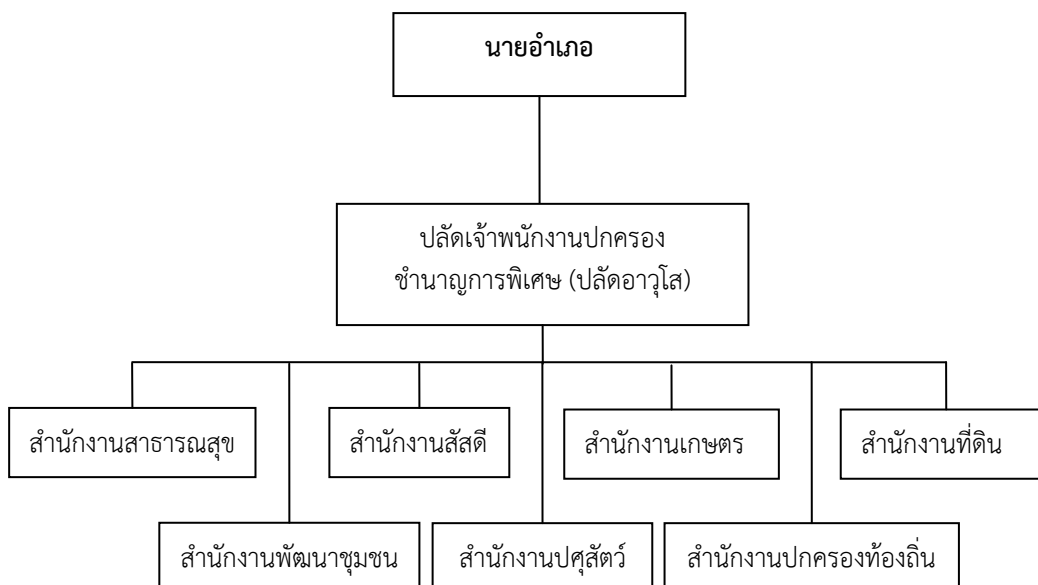
๔. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่อำเภอบึงนาราง

โครงสร้างอำเภอบึงนาราง



แผนภาพที่ ๒.๓ โครงสร้างอำเภอบึงนาราง

โครงสร้างอำเภอบึงนาราง (ต่อ)



แผนภาพที่ ๒.๓ โครงสร้างอำเภอบึงนาราง (ต่อ)

๔.๑ ฝ่ายบริหารงานปกครอง

๑. งานปกครอง มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้
 - การบริหารงานปกครองท้องที่
 - การดูแลรักษาที่สาธารณะ
 - การก่อสร้างอาคารสถานที่ราชการ
 - การพัฒนาท้องที่
 - การบริการงานบุคคลของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ
 - การดำเนินการเกี่ยวกับคณะกรรมการหมู่บ้าน
 - การบริการงานบุคคลของข้าราชการและลูกจ้างกรมการปกครอง
 - การสนับสนุนการเลือกตั้ง
 - การส่งเสริมการพัฒนาการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
 - การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม
 - การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ
 - การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยโรงรับจำนำ
 - การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาวุธปืน
 - การขออนุญาตให้มีมหรสพและการโฆษณาขายเสียง
 - การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเช่าที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
 - งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

๒. งานสำนักงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ดังนี้

- ปฏิบัติงานบริหารทั่วไป งานธุรการ และงานสารบรรณ
- จัดทำข้อมูล การบรรยายสรุป และการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของอำเภอ
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานรับรอง ราชพิธี งานรัฐพิธี งานศาสนาพิธี และงาน

ประเพณีต่าง ๆ

- ดำเนินการงานกาชาด งานสังคมสงเคราะห์และงานสาธารณกุศลต่างๆ
- ปฏิบัติงานเลขานุการนายอำเภอ
- ประสานการดำเนินการเกี่ยวกับกาจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

พัฒนาอำเภอ

- ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาตำบล หมู่บ้าน
- จัดระบบการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานประชุมของอำเภอ
- ดำเนินงานโครงการอำเภอเคลื่อนที่
- ดำเนินงานของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ที่มอบหมายให้อำเภอดำเนินการ

แทน

- ดำเนินงานอื่นที่กำหนดให้เป็นหน้าที่ของนายอำเภอ เช่น การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ กฎหมายว่าด้วยการรักษาสิ่งแวดล้อม กฎหมายว่าด้วยโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น

- ดำเนินการอื่นตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย เช่น โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โครงการปรับขยายการให้บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย โครงการประเทศไทยใสสะอาด การสนับสนุนส่งเสริมการกีฬาและนันทนาการเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการส่งเสริมการท่องเที่ยว

๓. งานด้านการเงินและบัญชี มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

- เก็บรักษาดวงตราประจำตำแหน่งนายอำเภอ
- จัดทำระบบการควบคุมการเงินของหน่วยงานย่อย
- รวบรวมหลักฐานการขอเบิกจ่ายเงินงบประมาณ เงินเดือน เงินสวัสดิการต่างๆ

ของข้าราชการ

- รวบรวมหลักฐานการขอเบิกจ่ายเงินตอบแทนเงินสวัสดิการต่างๆ ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ สมาชิก อส.

- ดำเนินการเกี่ยวกับการขอเงินไว้เบิกเหลื่อมปี
- ดำเนินการเกี่ยวกับการขอขยายเวลาเบิกจ่ายเงิน
- ดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกเงิน ฅปค. ของข้าราชการ และเงิน ฅกน. กำนัน

ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ

- ควบคุมดูแลรักษาพัสดุ – ครุภัณฑ์ การขออนุมัติจำหน่ายครุภัณฑ์ที่ชำรุด การตีราคาทรัพย์สิน (พัสดุ-ครุภัณฑ์) ของที่ทำการปกครองอำเภอ

- ดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อ/จัดจ้าง
- รวบรวมและจัดทำคำขอรับการจัดสรรงบประมาณ
- จัดทำทะเบียนควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณเงินนอกงบประมาณ
- บริหาร ควบคุม เร่งรัด และรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- ตรวจสอบและจัดทำบัญชีถือจ่ายเงินค่าตอบแทนกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ
- รายงานผลการบริหารงบประมาณ
- งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

๔. งานอำนวยความสะดวก มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ดังนี้

- งานวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองและงานคดีปกครอง
- การดำเนินการเกี่ยวกับความผิดทางละเมิด คดีแพ่ง คดีล้มละลายและคดีอาญา
- การสอบสวนคดีอาญา
- การอำนวยความสะดวก
- การแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่
- งานศูนย์ดำรงธรรม
- การชั้นสูตรพิพาท
- การปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น
- การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย
- งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

๔.๒ ฝ่ายทะเบียนและบัตรฯ

๑. งานทะเบียนทั่วไป ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ

- ดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล, การอนุญาตให้เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อรอง การร่วมใช้ชื่อสกุล

- ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องตรวจสอบกลั่นกรองการจดทะเบียนตั้งมูลนิธิตะเบียนเปลี่ยนกรรมการ มูลนิธิจดทะเบียนแก้ไขเพิ่มมูลนิธิตะเบียนเพิ่มเติมข้อบังคับ มูลนิธิ การเลิกมูลนิธิ รวมทั้งการตรวจตราดูแลการดำเนินงานของมูลนิธิ

- ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องตรวจสอบกลั่นกรองจดทะเบียนสมาคม จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงกรรมการ สมาคมการจดทะเบียนแก้ไขเพิ่มเติม ข้อบังคับสมาคม การเลิกสมาคม

- ดำเนินการเกี่ยวกับการขายทอดตลาดและค้าของเก่า
- ดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว
- ดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนพินัยกรรม
- ดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนเกี่ยวกับนิติกรรม
- ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดตั้งและอนุญาตให้ดำเนินการสุสานและฌาปนสถาน

นอกเขตกรุงเทพมหานคร เทศบาล และเมืองพัทยา

- ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจตราและควบคุมดูแลศาลเจ้า

- ดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนเกี่ยวกับการจดทะเบียนสัตว์พาหนะ
- ดำเนินการเกี่ยวกับการทะเบียนเกาะ เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ

ความมั่นคง

- งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

๒. งานทะเบียนราษฎรปฏิบัติงานเกี่ยวกับ

- ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๔ และระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร พ.ศ. ๒๕๓๕
- ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของสำนักทะเบียนอำเภอ
- ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนประวัติ และบัตรประจำตัวชนกลุ่มน้อย

และชาวเขา

- ดำเนินการรับคำร้อง ตรวจสอบหลักฐานและพิจารณาเสนอให้จังหวัดดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดสถานะชนกลุ่มน้อยและชาวเขา ได้แก่ การพิจารณาให้สัญชาติกับบุตรชนกลุ่มน้อย และการพิจารณาให้สถานะคนเข้าเมือง โดยขอด้วยกฎหมายแก่ชนกลุ่มน้อยและชาวเขา

- ดำเนินการเกี่ยวกับการบันทึกและตรวจสอบฐานข้อมูลทางการทะเบียนต่างๆ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์

- รายงานข้อมูลทางทะเบียน
- ดูแลรักษาเครื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทางการทะเบียน
- จัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง เพื่อสนับสนุนการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภาและสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

- งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

๓. งานบัตรประจำตัวประชาชนปฏิบัติงานเกี่ยวกับ

- ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การจัดส่ง บ.ป.๑ ไปยังสำนักงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน รวมทั้งการจัดเก็บ บ.ป.๑ที่ได้รับคืนจากสำนักงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

- การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการทำบัตรครั้งแรกให้แก่ผู้มีอายุครบ ๑๕ ปี
- งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย^{๘๗}

^{๘๗} ข้อมูลทั่วไปอำเภอบึงนาราง, อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร, เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๖, (อัดสำเนา).

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้พบว่ามีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

สุคนธ์รัตน์ เถาสวรรณ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามเป้าหมายทันกับเวลาในสถานการณ์ที่บีบบังคับให้ และผลการทำางานขององค์การมีประสิทธิภาพสูง อยู่ในระดับสูง^{๘๘}

อำพน ธรรมโชติ ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี” ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับที่ ๑ ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ รองลงมาด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์การ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และด้านความรู้ความสามารถในงานตามลำดับ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ พนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน อัตราเงินเดือนต่างกัน และระดับตำแหน่งต่างกันมีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน^{๘๙}

วีระศักดิ์ ประพันธ์วิทย์ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจรถไฟ กองกำกับการ ๑ กองบังคับการตำรวจรถไฟ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” ผลการศึกษาพบว่า

๑. ปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจรถไฟ กองกำกับการ ๑ กองบังคับการตำรวจรถไฟ ทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

๒. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจรถไฟ กองกำกับการ ๑ กองบังคับการตำรวจรถไฟ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

๓. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจรถไฟ กองกำกับการ ๑ กองบังคับการตำรวจรถไฟ ทั้ง ๕ ปัจจัย เมื่อพิจารณาภาพรวมและราย

^{๘๘} สุคนธ์รัตน์ เถาสวรรณ์, “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐.

^{๘๙} อำพน ธรรมโชติ, “การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), ๒๕๕๐.

ข้อมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ยกเว้นเบี้ยเลี้ยงที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน^{๙๐}

ธวัชกุล ยุคลธรรม ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโอกาสความก้าวหน้าด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับและเพื่อร่วมงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ด้านการสนับสนุนจากองค์กร และด้านการได้รับการยกย่องนับถือ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากร พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ระยะเวลาในการรับราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ข้าราชการตำรวจที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑^{๙๑}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความสุขระหว่างผู้ร่วมงานและตัวเอง จำเป็นต้องใช้แนวทางและวิธีการในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวปฏิบัติได้คือ การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดี การรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน การสร้างบรรยากาศสดใสในที่ทำงาน และการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี

ตารางที่ ๒.๑๓ งานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
สุคนธ์รัตน์ เกาสวรรณ์, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, ๒๕๕๐.	ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามเป้าหมายทันกับเวลาในสถานการณ์ที่บีบบังคับให้ และผลการทำงานขององค์การมีประสิทธิภาพสูง อยู่ในระดับสูง

^{๙๐} วีระศักดิ์ ประพันธ์วิทย์, “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจรถไฟ กองกำกับการ ๑ กองบังคับการตำรวจรถไฟ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์), ๒๕๕๒.

^{๙๑} ธวัชกุล ยุคลธรรม, “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร”, **ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี), ๒๕๕๒.

ตารางที่ ๒.๑๓ งานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
อำพน ธรรมโชติ, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ๒๕๕๐.	การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับที่ ๑ ด้าน จิตสำนึกในการให้บริการ รองลงมาด้านการทำงาน เป็นทีม ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวม ขององค์กร ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การ งาน และด้านความรู้ความสามารถในงาน ตามลำดับ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ที่มีระดับ การศึกษาต่างกันมีการพัฒนาประสิทธิภาพการ ทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .๐๕ พนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน อัตราเงินเดือน ต่างกัน และระดับตำแหน่งต่างกันมีการพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน
วีระศักดิ์ ประพันธ์วิทย์, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, ๒๕๕๒.	ปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ รถไฟ กองกำกับการ ๑ กองบังคับการตำรวจรถไฟ ทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจรถไฟ กองกำกับการ ๑ กองบังคับการ ตำรวจรถไฟ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
ธวัชกุล ยุคลธรรม, ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ๒๕๕๒.	ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษา ระดับชั้น ยศ ระยะเวลาในการรับราชการ รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

๒.๖.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนระดับอำเภอ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนระดับอำเภอ ผู้วิจัยได้พบว่ามีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

วรารณ บุตพรหม ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

๒. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ กล่าวคือ ระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ใน เขตชุมชนรอบเมือง

๓. ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป ของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ดพบว่า ประชาชนรับบริการจากการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม ๒๖ ข้อ เรียงความถี่ของ ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย ๕ อันดับแรกคือในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชน เพิ่มขึ้น และมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณ ซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัย และมีความพร้อมในการใช้งานได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและ บริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เทศบาล ควรจัดสร้างสนามเด็กเล่นและ สนามกีฬาในชุมชนและคณะผู้บริหารเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพ ความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาล ตำบลแวง จัดให้มีตู้โทรศัพท์สาธารณะเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม และมีสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา^{๙๒}

ศิริชัย ศิริไพล์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการ งานของเทศบาลเมืองมหาสารคามศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ งานเทศบาลเมือง มหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชายและเพศ หญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่าง

^{๙๒}วรารณ บุตพรหม, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราช ภัฏมหาสารคาม), ๒๕๔๗.

กันทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม^{๙๓}

สาวิณี แสงสุริยนต์ ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการหน่วยงานราชการ จังหวัดสกลนคร พบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยงานราชการในจังหวัดสกลนครโดยรวม และรายด้านพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยงานราชการ ในจังหวัดสกลนครโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากยกเว้นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๒. การทดสอบสมมติฐานระหว่างสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามกับการใช้บริการของหน่วยงานราชการทั้ง ๓ ด้าน พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพส่วนบุคคล และหน่วยงานที่มาให้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยงานราชการ ในจังหวัดสกลนครแตกต่างกันยกเว้นประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ และภูมิสำเนาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

๓. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการหน่วยงานราชการในจังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นหน่วยงานพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการหน่วยงานราชการในจังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจในการใช้บริการทุกหน่วยงานโดยรวมอยู่ในระดับมากยกเว้นสำนักงานขนส่ง ที่ว่าการอำเภอเมืองสกลนคร สำนักงานที่ดินและสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสกลนคร ที่ประชาชน ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางส่วนรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนผู้มาใช้บริการทุกหน่วยงานมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางยกเว้นโรงพยาบาลสกลนคร สำนักงานจัดหางาน และสำนักงานประกันสังคม ซึ่งพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกหน่วยงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับประชาชนผู้มาใช้บริการทุกหน่วยงานมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นสำนักงานขนส่งที่ว่าการอำเภอเมืองสกลนคร สำนักงานที่ดิน และสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองสกลนคร ซึ่งพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ ในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ศิรินารถ บัวสอน ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

^{๙๓} ศิริชัย ศิริโปล์, “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณะสุขสิ่งแวดล้อม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), ๒๕๕๗.

๒. ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพคืออาชีพเกษตรกร คำขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๑ คู่ คือ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .๐๕ กล่าวคือทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

๓. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดได้แก่ ๑) ควรปรับปรุงการประปาให้น้ำไหลแรงและสะอาดกว่าเดิม รวมถึงการปรับปรุงการเก็บน้ำประปาให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอในการทำงาน ๒) การให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎรต้องการให้มีความเสมอภาคต่อความต้องการของประชาชน ๓) ควรจัดให้มีส้วมสาธารณะที่บริเวณตลาดสดและที่ว่าการอำเภอให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและบำรุงรักษาให้สะอาดด้วย ๔) ควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายเล่นกีฬา เช่น สถานที่เดินแอโรบิก สนามเปตอง สนามปิงปอง สนามตระกร้อ สนามบาสเกตบอล รวมทั้งการจัดให้มีการส่งเสริมการให้ประชาชนได้เล่นกีฬาประเภทต่าง ๆ ควรมีมากกว่านี้ ๕) การจัดให้มีที่ระบายน้ำเสียควรจัดให้มีตามถนนสายต่าง ๆ ^{๙๔}

มังกร ฐะพันธ์ ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

๑. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ๔ ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการและด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไปและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ๑ ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

๒. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาพบว่า

๒.๑ ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒.๒ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

^{๙๔} ศิรินารถ บัวสอน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), ๒๕๔๘.

๒.๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๙๕}

มีชัย แพงมาพรม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้าน ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเสกา จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเสกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมาก ๓ ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความพึงพอใจการให้บริการ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านการตรงเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ๒ ด้าน ได้แก่ความก้าวหน้าในการให้บริการและด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ^{๙๖}

เนติพัฒน์ รุ้ยนิยง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วยด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการบริการพบว่า โดยรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่ให้บริการรองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำ การบริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีเพศระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าผู้รับบริการระหว่างเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการและด้านกระบวนการบริการ^{๙๗}

พนิตตา นรสิงห์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์” พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านบุคลิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ผลการศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึง

^{๙๕} มังกร ธุระพันธ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด”, **ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๕๑.

^{๙๖} มีชัย แพงมาพรม, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเสกา อำเภอเสกา จังหวัดหนองคาย”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), ๒๕๕๐.

^{๙๗} เนติพัฒน์ รุ้ยนิยง, “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), ๒๕๕๐.

พอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด ความกระตือรือร้น การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย^{๙๘}

เพิ่มศักดิ์ อินทสร ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา” พบว่าคณพิการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา ด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับมากด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยาจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และประเภทของความพิการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน^{๙๙}

ยุวดี ใจซื่อตรง ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน” พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการและด้านการให้บริการ ส่วนอีก ๒ ด้าน คือ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง^{๑๐๐}

เชษฐชัย จิตชัย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วยด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความเสมอภาคของการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามกลุ่มอาชีพพบว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือ

^{๙๘}พนิตดา นรสิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

^{๙๙}เพิ่มศักดิ์ ‘ อินทสร, “ความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), ๒๕๕๐.

^{๑๐๐}ยุวดี ใจซื่อตรง, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

พนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างเพศพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน^{๑๐๑}

แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภอ กมลาไสย อำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้ ผู้มารับบริการโดยรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากและเป็นรายด้าน ๓ ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบบริการ ด้านบุคลากรและผู้มารับบริการเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กมลาไสยโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน^{๑๐๒}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนของหน่วยงานทะเบียนระดับอำเภอนั้น ผู้วิจัยได้สรุปมา ๔ ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ

ตารางที่ ๒.๑๔ งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนระดับอำเภอ

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
วราภรณ์ บุตรพรหม, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, (๒๕๔๗).	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวงอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ กล่าวคือ ระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ใน เขตชุมชนรอบเมือง

^{๑๐๑}เชษฐชัย จิตชัย, “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), ๒๕๔๗.

^{๑๐๒}แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน, “การประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภอ กมลาไสย อำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์”, การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๗.

ตารางที่ ๒.๑๔ (ต่อ)

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
ศิริชัย ศิริโปล์, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (๒๕๔๗).	ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชายและเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
ศิรินารถ บัวสอน, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (๒๕๔๘).	ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพคืออาชีพเกษตรกร ค่าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๑ คู่ คือ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .๐๕ กล่าวคือทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

ตารางที่ ๒.๑๔ (ต่อ)

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
มังกร ธุระพันธ์, ปริญญาณิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (๒๕๕๑).	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถอำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ๔ ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการและด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไปและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ๑ ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ
มีชัย แพงมาพรหม, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (๒๕๕๐).	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมาก ๓ ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความพึงพอใจการให้บริการ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านการตรงเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ๒ ด้าน ได้แก่ความก้าวหน้าในการให้บริการและด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ
เนติพัฒน์ รุ้ยนิยม, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (๒๕๕๐).	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วยด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการบริการพบว่า โดยรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย
พนิตดา นรสิงห์, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (๒๕๕๐).	พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ ๒.๑๔ (ต่อ)

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
เพิ่มศักดิ์ อินทสโร, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (๒๕๕๐).	คนพิการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา ด้าน ระบบการให้บริการอยู่ในระดับมากด้าน กระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และด้าน ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการ สงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยาจำแนก ตามเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และประเภทของ ความพิการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน
เชษฐชัย จิตชัย, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, (๒๕๕๗).	ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงาน ทะเบียนราษฎรจาก สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด มหาสารคามในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วยด้านความ สะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการ ให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้าน ความเสมอภาคของการบริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตามกลุ่มอาชีพพบว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรมีระดับ ความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจ มากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่าง เพศพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๒.๑๔ (ต่อ)

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
ยูวดี ใจซื่อตรง, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (๒๕๕๐).	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการและด้านการให้บริการ ส่วนอีก ๒ ด้าน คือ ด้านสถานที่และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง
แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน, การศึกษาสาระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, (๒๕๕๗).	ผู้มารับบริการโดยรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากและเป็นรายด้าน ๓ ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบบริการ ด้านบุคลากรและผู้มารับบริการเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกรมลาไสลโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

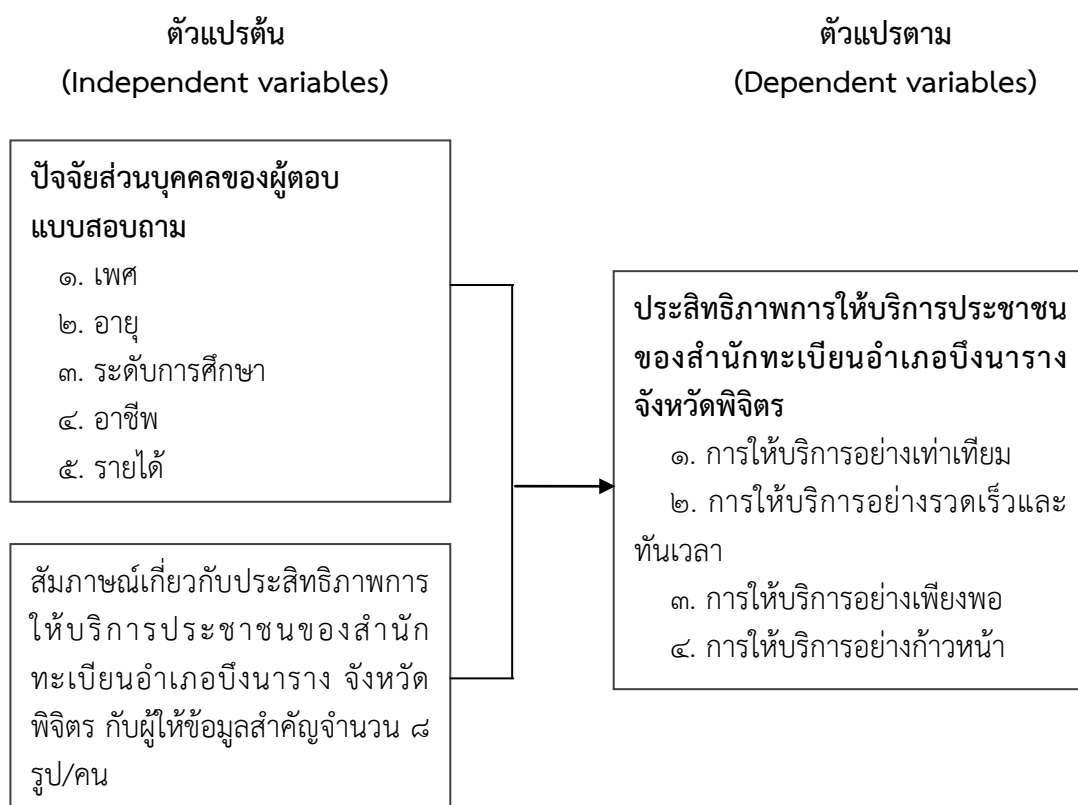
๒.๗. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนารายณ์ จังหวัดพิจิตร” จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนารายณ์ จังหวัดพิจิตร” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์มาจากแนวคิดของ John D. Millet (จอห์น มิลเลต) สรุปมา ๔ ด้าน คือ ๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) ๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely Service) ๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) และ ๔. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)^{๓๐๓}

^{๓๐๓} John D. Millet, J.D., *Management in the public service*, (New York : Hill, 1954),



แผนภาพที่ ๒.๔ กรอบแนวคิดการวิจัย