

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร” ได้ใช้เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาประกอบการวิจัย ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๓ แนวคิดองค์การบริหารส่วนตำบล
- ๒.๔ หลักสังคหวัตถุ ๔
- ๒.๕ ข้อมูลเบื้องต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล จังหวัดพิจิตร
- ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - ๒.๖.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ
 - ๒.๖.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
 - ๒.๖.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับงานองค์การบริหารส่วนตำบล
- ๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

แนวทางการสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการนั้น จำเป็นต้องอาศัยแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพมาเป็นต้นแบบของการพัฒนาและปรับปรุงกล่าวคือ เมื่อใดก็ตามที่องค์กรต้องการงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์กรนั้น ๆ ก็ควรจะต้องทราบและทำความเข้าใจในความหมายและความสำคัญของหลักประสิทธิภาพอย่างแท้จริง เพื่อที่จะได้นำมาเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติที่ถูกต้อง แม่นยำและยั่งยืน ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในหลักประสิทธิภาพให้มากขึ้นผู้วิจัยจึงค้นคว้าแนวคิด ความหมายและความสำคัญของประสิทธิภาพการบริหารจัดการซึ่งค้นคว้าจากเอกสารของนักวิชาการผู้มีความรู้ความชำนาญ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ดังนี้

๒.๑.๑ ความหมายและความสำคัญของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพไว้ดังนี้ ในการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งแบ่งได้ ๒ ประเภทคือ

- ๑. ความต้องการภายนอก ได้แก่
 - ๑.๑ รายได้หรือค่าตอบแทน
 - ๑.๒ ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

๑.๓ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีและ

๑.๔ ตำแหน่ง/หน้าที่

๒. ความต้องการภายใน ได้แก่

๒.๑ ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ

๒.๒ ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจรรีกรักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก

๒.๓ ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง^๑

การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุประสงค์และบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้นประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้จ่ายและ กระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการ ดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการ ลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าใดยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้ กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ ประสิทธิภาพมี ๒ ระดับ ดังนี้ (๑) ประสิทธิภาพของบุคคล และ (๒) ประสิทธิภาพขององค์การ

ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคมคือการทำงานได้เร็ว และได้งานดี

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดย สิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อยเป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงานเป็น บุคคลที่มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ^๒

ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจ หน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุดมีการสูญเสียเปลือง น้อย มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และ กำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริหารได้ตามเป้าหมาย องค์การ มีความสามารถใช้อยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการและเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการ ทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงานมีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด

^๑ ชุมศักดิ์ ชุมนุม, “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษา เขตการศึกษา ๑๐”, ภาคนิพนธ์พัฒนาลังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๖๔.

^๒ ดิน ปรัชญพฤทธิ, ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๗.

บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน^๓ การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน โดยรวมควมมีประสิทธิภาพเราจะให้หมายถึงทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรโดยรวมมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขรวม เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการแต่ใช้เวลาแรงงานและงบประมาณน้อย^๔ ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงการผลิภาพและประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ (๑) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด (๒) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม และ (๓) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ^๕ ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลชน และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติตามนั้นด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตร ดังนี้^๖

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรในการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ประสิทธิภาพ ตามนัยเชิงธุรกิจ หมายถึง การผลิตสินค้าให้มีคุณภาพ เหมาะสมตามความต้องการมากที่สุด โดยใช้ต้นทุนการผลิตต่ำที่สุดซึ่งประสิทธิภาพในทางธุรกิจนั้นมุ่งพิจารณาในเรื่องประสิทธิภาพของงานโดยอาศัยปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย คุณภาพ เวลา และวิธีการเป็นสิ่งสำคัญ^๗

จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดระดับการปฏิบัติงานโดยแยกออกเป็น ๓ ลักษณะ คือ ๑) ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินการกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างสำเร็จ คุ่มค่า ประหยัดทั้งทรัพยากร กำลังคน และเวลา น้อยที่สุด ๒) ประสิทธิภาพของงาน คือ ได้ผลงานที่มีปริมาณและคุณภาพสูงเกินกว่าจำนวนของทรัพยากรและกำลังคนที่สูญเสียไป ๓) ประสิทธิภาพของ

^๓สมใจ ลักษณะ, **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : เพื่อฟ้าพรันต์, ๒๕๔๓), หน้า ๗-๘.

^๔สัญญา สัญญาวิวัฒน์, **ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ รวมบทความสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๖๓.

^๕สุรนาท ชมะณะรงค์, **นโยบายสาธารณะและหลักการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง**, (ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๐), หน้า ๓๕.

^๖John D. Millet, J.D., **Management in the public service**, (New York : Hill, 1954), p.

4.

^๗Peterson, E., & Plawman, E.G., **Business Organization and Management**. Homewood, (Illinois : Richard D. Irwin, 1953), p. 50.

บุคคล คือ ระดับขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานโดยตรง นั่นคือบุคคลหนึ่งคนสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายอย่างมีคุณภาพทำให้ไม่สิ้นเปลืองกำลังคน ถือว่าใช้กำลังคนได้คุ้มค่าเรียกได้ว่าไม่เปลืองคนและไม่เสียงาน

ตารางที่ ๒.๑ ความหมายและความสำคัญของประสิทธิภาพ

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
ชุมศักดิ์ ชุมนุช, (๒๕๔๑, หน้า ๖๔)	ประสิทธิภาพไว้ดังนี้ ในการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน
ติน ประยูรฤทธิ์, (๒๕๔๖, หน้า ๗)	การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด
สมใจ ลักษณะ, (๒๕๔๓, หน้า ๗-๘)	ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ
สัญญา สัญญาวิวัฒน์, (๒๕๔๔, หน้า ๖๓)	การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน
สุรนาท ชมะณะรงค์, (๒๕๔๐, หน้า ๓๕)	ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงการผลิตภาพและประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา
John D. Millet, J.D., (1954, p. 4)	ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลชนมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติตามนั้นด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตร
Peterson, E., & Plawman, E.G., (1953, p. 50)	การผลิตสินค้าให้มีคุณภาพ เหมาะสมตามความต้องการมากที่สุด

๒.๑.๒ หลักการและแนวคิดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ ในการศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายจากนักวิชาที่ได้นิยามไว้ดังนี้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนี้ ความจริงก็เป็นเรื่องที่มีชื่อแบบสมัยใหม่ ถ้าจะจับเข้ากับหลักธรรมะ ก็ยังนึกไม่ชัด ว่าคำว่า, ประสิทธิภาพ นี้จะแปลว่าอะไรดี คำว่า ประสิทธิภาพ ก็หาตัวศัพท์ในภาษาบาลีได้อยู่ แต่ก็ไม่ใช้เป็นคำแบบดั้งเดิมที่ใช้ คือเอารูปศัพท์มาประกอบกัน คำว่า สติธิ ก็แปลว่า ความสำเร็จ ถ้าเติม ป เข้าไปข้างหน้าก็เป็น ประสิทธิภาพ แปลว่าความสำเร็จทั่ว แล้วก็มีภาพ หรือภาวะเข้าไป ภาวะแห่งความสำเร็จทั่ว หรือภาวะที่ทำให้

สำเร็จผลอย่างใดอะไรทำนองนี้ แต่ที่นี่ก็เป็นการพูดเชื่อมโยงไปทางภาษาบาลีนิดหน่อยเท่านั้นเอง ความ เป็นจริงความหมายต่างๆ ไปก็เข้าใจกันอยู่แล้วอย่างที่ได้อธิบายมาแล้วว่าเรื่องที่จะพูดต่อไปนี้ คือ เรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงาน จึงอยากจะโยงเรื่องประสิทธิภาพนี้ไปถึงพระพุทธเจ้า พูดถึงประสิทธิภาพ การทำงานของพระพุทธเจ้าเพราะตอนนี้จะพูดถึงธรรมะของพระองค์ที่ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ทำงาน ก็ต้องแสดงให้เห็นว่าพระพุทธเจ้านั้น ทรงมีประสิทธิภาพในการทำงานมาก ชีวิตของพระองค์ เป็นตัวอย่างของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพระองค์มีประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว คำสั่ง สอนของพระองค์ที่ว่าจะช่วยให้มีมีประสิทธิภาพในการทำงานนั้น จึงจะน่าเชื่อถือจริงเพราะฉะนั้นจะเริ่ม ด้วยข้อความที่แสดงว่าพระพุทธเจ้าทรงมีประสิทธิภาพในการทำงาน ในแง่ที่เป็นประวัติของพระองค์ เองอย่างไรก่อน หรือว่าพระพุทธเจ้าตรัสไว้เกี่ยวกับผลสำเร็จแห่งงานของพระองค์อย่างไร^๕ การ ประสิทธิภาพการทำงานว่า เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของ ตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและ องค์การเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการ พัฒนาองค์การหรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการท างานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือประการแรกก่อนที่จะเข้าสู่การทำงานใน องค์การหนึ่งๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการนั้นต้องการ ซึ่ง บุคคลจะมีคุณสมบัติตามต้องการกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจาก สถาบันต่างๆ จนมีความสามารถ เพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่ สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์การที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์การ จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การในที่สุดนั่นเอง^๖

ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่า หมายถึงการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุณค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คนอุปกรณ์และเวลา ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็น สิ่งซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัย นำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดจากอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่างๆ ดังนี้

๑. ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คัดค้านและเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

๒. ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม

^๕พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ธรรมสภาและสถาบันสันติธรรม, ๒๕๔๓), หน้า ๑.

^๖กันตยา เพิ่มผล, การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๑), หน้า ๖-๗.

๓. ประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้า^{๑๐}

ด้านคุณค่าและประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

๑. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็น มีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐาน

๒. ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานมุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

๓. ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

๔. ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

๕. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น^{๑๑}

การดำเนินงานขององค์การใดก็ตาม ถ้าจะให้งานดำเนินไปด้วยความเหมาะสมแล้วได้ผลบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนั้น ทุกคนต้องมีความเห็นสอดคล้องตรงกันในการกำหนดบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งดำรงตำแหน่งแต่ละตำแหน่งในองค์กรนั้นๆ รับผิดชอบปฏิบัติ หรืออีกนัยหนึ่ง ก็คือ การปฏิบัติหน้าที่ที่จะดำเนินไปในการที่จะกำหนดหรือนึกคิดหรือคาดคะเนให้ผู้ปฏิบัติทำอะไร อย่างไร^{๑๒} ปัจจัยด้านความต้องการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจมากหรือน้อย ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ องค์ประกอบที่มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้แก่

^{๑๐}สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, อ่างใน ธวัชรัตน์ พานิชโยทัย, การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกรมส่งเสริมการเกษตร, (กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมการเกษตร, ๒๕๔๑), หน้า ๒๓-๓๒.

^{๑๑}อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร, การประเมินผลการปฏิบัติงาน, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี, ๒๕๔๔), หน้า ๗๑-๗๒.

^{๑๒}Getzels J.W., Creativity and Intelligence : Exploration with Gifted Students, (New York : Wiley, 1957), p. 176.

๑. การปกครองบังคับบัญชา
๒. เงินเดือน
๓. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา
๔. ความสำเร็จในการทำงาน
๕. การยอมรับทางสังคม
๖. ลักษณะงาน
๗. ความรับผิดชอบ
๘. โอกาสก้าวหน้า^{๑๓}

องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจ มีอยู่ ๕ ประการ คือ

๑. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูง เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของคนประกอบอาชีพนั้น
๒. สถานะทางสังคม การได้รับตำแหน่งที่ดี หรือได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้นๆ
๓. อายุ ความเห็นของ Ghiselli และ Brown นั้นอายุนั้นมีทั้งส่วนสัมพันธ์ส่วนที่ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ

๔. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ

๕. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน^{๑๔}

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง ภารกิจหน้าที่ ส่งเสริมพัฒนาด้านการบริหารจัดการ ในสำนักงานและการบริหารงานทั่วไป งานสารบัญ งานบริหารพัฒนาบุคลากร งานจัดระบบงาน งบประมาณ พัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะ อาคารสถานที่ การประสานการสนับสนุนการปฏิบัติงานของกลุ่ม หน่วยงานอื่น ที่ได้รับมอบหมายที่บุคคลทำงานตามกรอบความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าบุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญของการวัดประสิทธิภาพและเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่จะนำมาพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ หากเราต้องการให้บุคลากรในองค์การมีประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องศึกษาข้อมูลในด้านองค์ประกอบของตัวบุคคล เพราะองค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืน ซึ่งผู้ดำเนินการวิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลได้ดังนี้

๑. ปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง

ปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง หมายถึง หลักการที่บุคคลยึดถือสำหรับการพัฒนาตนเอง เพราะมนุษย์ทุกคนพัฒนาตนเองได้ ทุกคนสามารถพัฒนาตนเองไปถึงระดับการมีสังคมแห่งตน ดังนั้น มนุษย์จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อสร้างความก้าวหน้าและรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม ซึ่งแนวทางในการกำหนดปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเองควร

^{๑๓}Van Dersal. William R., *The Successful Supervisor in Government and Business*, (New York : Harper, 1968), pp. 62-72.

^{๑๔}Ghisell and Brown, *Human Behavior at work : Organization Behavior*, (New York : McGraw-Hill. 1955), p. 213.

เริ่มต้นด้วยการศึกษา ความหมายของชีวิต ศึกษาความคิด และยึดแบบอย่างบุคคลดีในสังคมเพื่อนำมาเป็นแบบอย่าง ต้องเริ่มต้นด้วยการมองตนเองว่ามีค่าต่อสังคม และคิดวิเคราะห์ประเมินตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อค้นหาข้อบกพร่องที่ควรนำมาพัฒนาปรับปรุง นั่นเอง

๒. บุคลิกภาพ บุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะตัวที่ปรากฏเป็นนิสัย (Habit) เช่น ชอบเล่นกีฬา ปรากฏเป็นอุปนิสัย (Trait) เช่น เข้มงวด (Rigid) ซื่อสัตย์ เจ้าอารมณ์ ฯลฯ โดยสรุปบุคลิกภาพมีความหมายด้วยกัน ๒ แบบ คือความหมายทั่วไปและความหมายเฉพาะ

ความหมายทั่วไปของบุคลิกภาพ หมายถึง บุคลิกภาพที่เป็นผลรวมของลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะทางร่างกาย เช่น รูปร่าง หน้าตา กริยาท่าทาง ลักษณะทางจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึก

ความหมายเฉพาะ หมายถึง การเน้นบุคลิกภาพในแง่อุปนิสัย (Traits) ที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มาจากองค์ประกอบทางจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเองและต่อสังคม เช่น บุคลิกภาพที่เป็นอุปนิสัยขยันหมั่นเพียร เป็นต้น

๓. ความต้องการ หมายถึง ความต้องการการพัฒนาทางด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และพัฒนาทางด้านความคิดให้มีความคิดอย่างเป็นระบบ การที่จะทำให้อุบลลากรในองค์การมีความคิดอย่างเป็นระบบต้องทำให้องค์การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งการพัฒนาบุคลากรสำหรับองค์การแห่งการเรียนรู้ จะประกอบไปด้วย (๑) รู้ภารกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์การ กล่าวคือ ต้องทราบว่าภารกิจทำอะไรและมีวิสัยทัศน์ไปในทิศทางใด (๒) ทำความเข้าใจในความสามารถของบุคลากรในองค์การ ว่ามีความสามารถอะไร มีทัศนคติอย่างไร สมควรที่จะดำเนินการพัฒนาตรงจุดไหน โดยอาจมีการดำเนินการทดสอบก่อน (๓) ปรับทัศนคติของบุคลากรในองค์การให้มีความจงรักภักดีต่อองค์การหรือต่อหน่วยงานและให้มีใจรักในการเรียนรู้ (๔) พัฒนาความรู้ และทักษะของบุคลากรในองค์การ (๕) พัฒนาทักษะด้านการเรียนรู้ ต้องทำให้อุบลลากรในองค์การเกิดความต้องการในการเรียนรู้อย่างแท้จริงและรู้จักขวนขวายหาความรู้อยู่เสมอ (๖) สร้างระบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ และ (๗) สร้างบริบทที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ เช่น หากใครคิดหรือเสนออะไรที่ดีที่เป็นประโยชน์ ก็ควรมีการให้รางวัล ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นเม็ดเงิน อาจเป็นการชมเชยซึ่งสิ่งทั้งหลายเหล่านี้คือความต้องการทั้งสิ้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องให้การสนับสนุนและให้ความสำคัญไปพร้อม ๆ กันด้วย

๔. ค่านิยม คือ หลักการหรือมาตรฐานที่บุคคลยึดถือเป็นกฎเกณฑ์ของการตัดสินใจว่าสิ่งใดมีค่าสำหรับตัวเขา ตัวมาตรฐานนี้จะเป็นกรอบชี้แนะให้บุคคลมีความสนใจ เจตคติและการประพฤติปฏิบัติไปในทิศทางที่สอดคล้องกับค่านิยมของตนเอง^{๑๕} ค่านิยมเป็นต้นทางของเจตคติของบุคคล เมื่อบุคคลนิยามยึดถือว่าสิ่งใดมีค่าที่เขาต้องการจะทำให้เกิดเจตคติพอใจในสิ่งนั้น มีอิทธิพลทำให้เกิดความโน้มเอียงที่จะทำพฤติกรรมให้เข้าใกล้หรือได้มาซึ่งสิ่งนั้นค่านิยมของบุคคลมีส่วนประกอบ ๓ ส่วน ได้แก่ (๑) ส่วนประกอบด้านความรู้ ความคิด (Cognition) (๒) ส่วนประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affection) และ (๓) ส่วนประกอบของการแสดงออก (Expression)

^{๑๕} สมใจ ลักษณะ, การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสุรินทร์, ๒๕๔๓), หน้า ๔๓.

๕. การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน การกำหนดเป้าหมายของชีวิตและการทำงานเป็นเรื่องสำคัญของบุคคลเพราะแต่ละบุคคลมีชีวิต ความเป็นอยู่ และฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมแตกต่างกันส่วนหนึ่งมาจากการที่บุคคลเหล่านั้นมีเป้าหมายแตกต่างกัน แนวทางการกำหนดเป้าหมายของชีวิตและการทำงานที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จควรใช้กระบวนการ ดังนี้ (๑) สำรวจ ข้อเด่น-ข้อด้อย ของตนเอง (๒) ศึกษาสภาพแวดล้อม (๓) ประเมินทางเลือก (๔) การเรียงลำดับขั้นของเป้าหมาย (๕) การหมั่นตรวจสอบและปรับปรุงเป้าหมาย และ (๖) การค้นคว้าวิธีการนำไปสู่เป้าหมายและวิธีการปรับปรุงเป้าหมาย

๖. ความสามารถในการสำรวจตนเอง ความสามารถในการสำรวจตนเอง หมายถึง การสำรวจเพื่อให้รู้จักตนเองอย่างถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน เป็นกลวิธีที่สำคัญของการพัฒนาตนเอง พัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้บังเกิดตามเป้าหมายและการทำงาน การสำรวจตนเองจะมุ่งไปที่องค์ประกอบ ๒ องค์ประกอบ

๑. การสำรวจลักษณะส่วนตัวของตนเองในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะบุคลิกภาพและด้านความรู้สึก เช่น ความสนใจ ความต้องการ เป็นต้น

๒. การสำรวจปัญหาและอุปสรรคที่ตนเองต้องเผชิญในการดำรงชีวิตเน้นเป็นพิเศษในเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

เมื่อดำเนินการสำรวจด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น วิเคราะห์ตนเอง หรือการระบุสิ่งที่ เป็นข้อเด่น-ข้อด้อย ที่เกี่ยวกับตนเอง ก็ควรนำผลการสำรวจมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานและเพิ่มคุณภาพของชีวิต

การสำรวจตนเองแล้วพบข้อด้อย จุดอ่อน หรือข้อบกพร่องใด ๆ ก็ตาม สามารถใช้ประโยชน์จากวิกฤตเหล่านั้นพลิกให้เกิดเป็นโอกาส คือ การนำส่วนด้อยต่าง ๆ เหล่านั้นมาเป็นเป้าหมายของการพัฒนาตนเอง เช่น นำการขาดทักษะด้านคอมพิวเตอร์มาเป็นเป้าหมายในการพัฒนาตนเองด้านคอมพิวเตอร์ นำเรื่องผู้บริหารไม่สนับสนุนมาเป็นเป้าหมายในการทำงานด้วยการศึกษานโยบายและความสนใจของผู้บริหารและปรับปรุงการทำงานให้สนองนโยบาย สอดคล้องกับความสนใจของผู้บริหาร เป็นต้น

๗. ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน การพิชิตปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เป็นเรื่องสำคัญของการไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของการทำงานบุคคลจำนวนมากที่ประสบความล้มเหลวในการดำเนินชีวิต และการทำงาน ส่วนใหญ่มักเกิดจากการขาดความรู้ แนวคิด และแนววิธีการปฏิบัติที่จะเพิ่มความสามารถในตนเองในการเอาชนะปัญหาและอุปสรรค การพัฒนาตนในเทคนิควิธีการพิชิตปัญหาและอุปสรรคจึงถือเป็นสิ่งที่จำเป็นอีกประการหนึ่ง

๘. การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง การสร้างความเชื่อมั่นในตนเองไว้ดังนี้ คนที่เชื่อมั่นในตนเอง คือ คนที่คิดอยู่ในใจว่าตนเองทำได้เหมือนคนทั่ว ๆ ไป มีจิตใจสำนึกที่มีพลังงานและมีอำนาจสร้างสรรค์อย่างมหาศาล คนที่เชื่อมั่นในตนเองก็เท่ากับเขารู้จักใช้พลังงานที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวของเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพ^{๑๖} ลักษณะของความเชื่อมั่นในตนเองมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงาน

^{๑๖} สมิต อาชนิกุล, ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม, (กรุงเทพมหานคร : ศรีเมืองการพิมพ์, ๒๕๓๓), หน้า ๙๒-๙๓.

ของบุคคลทั่วไปเพราะเป็นคุณสมบัติที่ทำให้บุคคลที่มีสติปัญญา มีความรู้ ความฉลาด ความสามารถ และคุณธรรมจริยธรรมที่ดั่งามใกล้เคียงกันความเชื่อมั่นในตนเองจึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้นำผู้ประสบความสำเร็จในชีวิตเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่หมั่นและสังคตต้องการและนับเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การซึ่งบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะฉลาดในการค้นหาจุดเด่นของตนเองนำมาเป็นจุดที่ยอมรับนับถือภูมิใจในคุณค่าของงานเป็นผู้ที่ดำเนินชีวิตอย่างมีเป้าหมาย มีความมุ่งมั่นเด็ดเดี่ยวในการพยายามดำเนินชีวิตและทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยไม่ท้อถอย หวั่นเกรง หรือวิตกกังวล ต่อปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ต้องเผชิญในแต่ละสถานการณ์

จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่าหลักการและแนวคิดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานโดยอาศัยหลักคิดหรือกระบวนการคิดที่แม่นยำเชื่อถือได้เพื่อให้การดำเนินงานนั้น ๆ สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์การ งานเสร็จทันต่อสถานการณ์และผลงานที่ได้รับนั้นมีประโยชน์ต่อองค์การด้วย

ตารางที่ ๒.๒ หลักการและแนวคิดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
กันตยา เพิ่มผล, (๒๕๔๑, หน้า ๖-๗)	การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่า เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, อ่างใน ฐวนันท์ พานิชโยทัย, (๒๕๔๑, หน้า ๒๓-๓๒)	๑. ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่าย ๒. ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการบริหาร ๓. ประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์
อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร, (๒๕๔๔, หน้า ๗๑-๗๒)	๑. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ๒. ด้านการสร้างแรงจูงใจ ๓. ด้านการปรับปรุงงาน ๔. ด้านการควบคุมงาน ๕. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
Getzels J.W., (1957, p. 176)	การดำเนินงานขององค์การใดก็ตาม ถ้าจะให้งานดำเนินไปด้วยความเหมาะสมแล้วได้ผล บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนั้น

ตารางที่ ๒.๒ (ต่อ)

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Van Dersal. William R., (1968, pp. 62-72)	ปัจจัยด้านความต้องการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจมากหรือน้อย ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้
Ghisell and Brown, (1955, p. 213)	๑. ระดับอาชีพ ๒. สถานะทางสังคม ๓. อายุ ๔. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ๕. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา

๒.๑.๓ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ

หากผู้บริหารหรือบุคลากรต้องการสร้างงานที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลทำให้การบริหารจัดการเกิดประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์จะต้องทราบด้วยว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพคืออะไร สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลของนักวิชาการหลายท่านที่ได้เสนอแนวคิด ทฤษฎี ต่างๆ ซึ่งเป็นการศึกษาและการออกแบบองค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิผล ซึ่งผู้บริหารสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ๙ องค์ประกอบ ดังนี้ (๑) สภาพแวดล้อมขององค์การ (๒) การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจ (๓) การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงองค์การ (๔) เป้าหมายขององค์การ (๕) ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (๖) การออกแบบองค์การ (๗) ขนาดและความซับซ้อนขององค์การ (๘) วัฒนธรรมองค์การ และ (๙) อำนาจและหน้าที่ กล่าวคือ หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การมีความซับซ้อนต่ำหรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดชัดเจนก็จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพมากกว่าองค์การที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนสูงหรือมีความไม่แน่นอน เพราะการที่องค์การมีข้อกำหนดเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานที่ชัดเจนนั้นจะเป็นการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่สามารถมองเห็นได้ และมีอัตราการสูญเสียต่อ^{๑๗} นั้นเอง

ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้ แนวคิดของฮิเมอร์สัน (Harring Emerson) ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก ตามหลัก ๑๒ ประการ ประกอบด้วย (๑) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดให้กระจ่าง (๒) ใช้สามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นหรือความเป็นไปได้ของงาน (๓) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

^{๑๗} พรเพ็ญ อยู่บำรุง, “การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร”, การศึกษาอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๕๑), หน้า ๑๓-๑๔.

(๔) รักษาระเบียบวินัยการทำงาน (๕) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (๖) การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉันทะ มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบีย่นไว้เป็นหลักฐาน (๗) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง (๘) งานสำเร็จทันเวลา (๙) ผลงานได้มาตรฐาน (๑๐) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ (๑๑) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ และ (๑๒) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี^{๑๘} ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้ แนวคิดของโทมัส (Thomas) ซึ่งได้เสนอปัจจัย ๗ ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ คือ (๑) กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจการพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์การ รวมถึงโอกาสและอุปสรรคภายนอกองค์การด้วย (๒) โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน (๓) ระบบ (Systems) ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย (๔) บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์การ (๕) ความสามารถ (Skill) (๖) ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ และ (๗) แบบการบริหารของผู้บริหารในองค์การ^{๑๙}

จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ หมายถึง ปัจจัยหลักที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมีด้วยกันหลายประการ คือ ประการแรก คือ ผู้บริหารที่เปี่ยมไปด้วยความสามารถรู้จักมองการณ์ไกล มีวิสัยทัศน์ และเข้าใจในวัฒนธรรมองค์การ ประการที่สองคือ บุคลากร เนื่องจากบุคลากรเป็นตัวขับเคลื่อนให้งานออกมามีประสิทธิภาพ ดังนั้น บุคลากรจึงต้องมีประสิทธิภาพด้วยจึงจะง่ายต่อการปฏิบัติ อีกประการที่สามคือ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การซึ่งเป็นอีกปัจจัยหนึ่งจะทำให้ทั้งผู้บริหารและบุคลากรช่วยกันบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ หากสภาพแวดล้อมดี ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสดชื่นในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ตนบริหารอยู่นั้นก็จะมีประสิทธิภาพ นั่นเอง

ตารางที่ ๒.๓ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
พรเพ็ญ อยู่บำรุง, (๒๕๕๑, หน้า ๑๓-๑๔)	(๑) สภาพแวดล้อมขององค์การ (๒) การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจ (๓) การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงองค์การ (๔) เป้าหมายขององค์การ (๕) ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (๖) การออกแบบองค์การ (๗) ขนาดและความซับซ้อนขององค์การ (๘) วัฒนธรรมองค์การ และ (๙) อำนาจและหน้าที่

^{๑๘} สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร, (พิมพ์ครั้งที่ ๔), (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เกษมสุวรรณการพิมพ์, ๒๕๔๔), หน้า ๓๐.

^{๑๙} สมยศ นาวิก, การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของการบริหาร : MBO, (กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, ๒๕๔๙), หน้า ๕.

ตารางที่ ๒.๓ (ต่อ)

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
สมพงษ์ เกษมสิน, (๒๕๔๔, หน้า ๓๐)	๑) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดให้กระจ่าง ๒) ใช้สามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นหรือความเป็นไปได้ของงาน(๓) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง ๔) รักษาระเบียบวินัยการทำงาน ๕) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม ๖) การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน ๗) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง ๘) งานสำเร็จทันเวลา ๙) ผลงานได้มาตรฐาน ๑๐) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ ๑๑) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ และ ๑๒) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี
สมยศ นาวิการ, (๒๕๔๙, หน้า ๕)	๑) กลยุทธ์ ๒) โครงสร้าง ๓) ระบบ ๔) บุคลากร ๕) ความสามารถ ๖) ค่านิยม ๗) แบบการบริหารของผู้บริหารในองค์กร

๒.๑.๔ การบริหารจัดการของผู้บริหารเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เมื่อก้าวถึงการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพแล้ว สิ่งที่ต้องการขาดไม่ได้ก็คือ ผู้บริหารงานในองค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหลักลำดับต้น ๆ เลยทีเดียว ทั้งนี้ หากผู้บริหารงานมีการบริหารจัดการที่ดีผลงานที่ได้รับก็จะมีประสิทธิภาพเป็นของคู่กันเสมอ เพื่อจะทำให้ทราบแน่ชัดว่าการบริหารจัดการของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญ ผู้วิจัยจึงได้ค้นคว้ารวบรวมข้อมูลสำคัญที่น่าสนใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการมาพอสังเขป ดังนี้

๑. คุณลักษณะการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานเกิดจากบุคลากรที่มีคุณลักษณะเหมาะสมในองค์กร การบริหารบุคลากรจะเป็นต้นทางสำคัญของการสรรหาให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่พึงปรารถนา โดยทั่วไปบุคลากรที่พึงปรารถนามีคุณสมบัติอยู่ด้วยการ ๓ ด้าน คือ

๑.๑ ความสามารถด้านความรู้ความคิด (Cognitive abilities)

๑.๑.๑ ความรู้ความสามารถจากการศึกษา ที่จะเป็นพื้นฐานในการทำงาน เช่น จบการศึกษาปริญญาตรี ในสาขาวิชาที่ตรงกับความต้องการขององค์กร

๑.๑.๒ ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารทั้งการพูด ฟัง อ่าน เขียนได้อย่างมีมาตรฐาน

๑.๑.๓ ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ วิวิจารณ์

๑.๑.๔ ความสามารถในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ

๑.๑.๕ ความสามารถในการศึกษาวิจัยและค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ

ด้วยตนเอง

- ๑.๑.๖ ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- ๑.๑.๗ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์
- ๑.๒ ความสามารถทางกระบวนการปฏิบัติ (Performance abilities)
- ๑.๒.๑ ความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ทำงานใน
องค์การ
- ๑.๒.๒ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information
technology)
- ๑.๒.๓ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นกลุ่ม
- ๑.๒.๔ ความสามารถในการประสานงาน
- ๑.๒.๕ ความสามารถในการวางแผน
- ๑.๒.๖ ความสามารถในการประเมินผล
- ๑.๒.๗ ความสามารถทางมนุษยสัมพันธ์
- ๑.๓ คุณลักษณะทางจิตใจ (Affective characteristics)
- ๑.๓.๑ มีจริยธรรมพื้นฐาน เช่น ซื่อสัตย์ ขยัน อดทน ฯลฯ
- ๑.๓.๒ มีความรับผิดชอบ
- ๑.๓.๓ ความเป็นระเบียบ และมีวินัย
- ๑.๓.๔ มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- ๑.๓.๕ รักการทำงาน สนใจหาความรู้ ปรับปรุงการทำงานของตนเองอยู่เสมอ^{๒๐}
๒. ความสามารถด้านความเป็นผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการบังคับ
บัญชาบุคคลอื่น โดยได้รับการยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่น เป็นผู้ทำให้บุคคลอื่นไว้วางใจและให้
ความร่วมมือ ความเป็นผู้นำเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก สั่งการ บังคับบัญชา ประสานงานโดย
อาศัยอำนาจหน้าที่ เพื่อให้กิจการงานนั้น ๆ ดำเนินไปจนบรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์และ
เป้าหมายที่ต้องการการความเป็นผู้นำ (Leadership) มีดังนี้^{๒๑}
- ๒.๑ มีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์รวมถึงการให้ความสัมพันธ์ในแนวนอน ให้ความเสมอ
ภาคเท่าเทียมกันหมด
- ๒.๒ มีความคิดริเริ่มในการมีวัฒนธรรมและค่านิยมร่วมกันที่จะทำให้ผู้อื่นปฏิบัติโดย
ไม่มีลำดับชั้นของอำนาจ
- ๒.๓ เน้นที่การกระตุ้นบุคคลและการจูงใจพนักงาน ให้อำนาจแต่ละบุคคล เป็น
ผู้สอนแนะและอำนวยความสะดวกและผู้ให้บริการ
- ๒.๔ มีความเชื่อมโยงกับการทำงานด้วยจิตใจ มีลักษณะเปิดเผย เปิดใจให้กว้าง รับ
ฟังผู้อื่น ไม่ยึดบรรทัดฐานของตนเอง

^{๒๐} สมใจ ลักษณะ, การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร :
เฟื่องฟ้า พรินต์, ๒๕๔๓), หน้า ๔๕-๔๖.

^{๒๑} เนตรพัฒนา ยาวีราข, ผู้นำการเปลี่ยนแปลง, (กรุงเทพมหานคร : ธนาเพรส แอนด์ กราฟฟิค,
๒๕๔๖), หน้า ๑๗.

๒.๕. มีการริเริ่มการเปลี่ยนแปลง หรืออาจจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง เพื่อให้ระบบดีขึ้น

๓. หลักการบริหารจัดการ เป็นที่ทราบกันดีว่าหลักการบริหารของผู้บริหารแต่ละบุคคลนั้น มักมีแนวทางแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับทักษะ ความรู้ ความชำนาญ และเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแต่หลักการบริหารจัดการที่ผู้ดำเนินการวิจัยได้ค้นคว้ามาจะเป็นการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAPOSDCoRB ซึ่งจะประกอบด้วย

๓.๑ การกำหนดนโยบาย (P = Policy) คือ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ทิศทางการผลิตและการบริการ

๓.๒ การจัดแบ่งและใช้อำนาจหน้าที่ (A = Authority) คือ การบังคับบัญชา วินิจฉัยสั่งการ และตัดสินใจ

๓.๓ การวางแผน (P = Planning) คือ การกำหนดผลที่ต้องการของการผลิตหรือการบริการ โดยจะกำหนดกิจกรรมและวิธีการดำเนินงาน ระยะเวลา ปัจจัยที่ต้องใช้และผู้รับผิดชอบ

๓.๔ การจัดองค์การ (O = Organizing) คือ การจัดกลุ่มงานตามโครงสร้างขององค์การซึ่งเป็นการจัดให้การดำเนินงานมีความสัมพันธ์กัน

๓.๕ การจัดบุคลากร (S = Staffing) คือ การเข้าหน่วยงานหรือกลุ่มงานต่าง ๆ กำหนดหน้าที่รับผิดชอบ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน กำหนดสายงานการบังคับบัญชาและการควบคุมงานการพัฒนาบุคลากร การสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจ

๓.๖ การสั่งการหรือการอำนวยการ (D = Directing) คือ การใช้อำนาจและอิทธิพลโดยผู้บริหารต่อผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการดำเนินงานตามแผนจนบรรลุตามเป้าหมาย

๓.๗ การประสานงาน (C = Coordinating) คือ การประสานระหว่างผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มบุคคล รวมถึงการสื่อสารในองค์การ การระดมความคิด ความร่วมมือ ขจัดปัญหาความขัดแย้งและปัญหาอุปสรรคในการทำงาน

๓.๘ การประเมินและการรายงาน (R = Reporting) คือ การใช้ปัจจัยการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงานได้มาตรฐานและผลผลิตของการดำเนินงานที่แสดงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย การนำผลการปฏิบัติและผลที่ได้รับนำมาเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน

๓.๙ การจัดงบประมาณ (B = Budgeting) ทั้งนี้รวมถึงปัจจัยทรัพยากรต่างๆ ซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานครอบคลุมถึงงบประมาณที่ใช้ในการลงทุน^{๒๒}

๔. ภาวะผู้นำยุคใหม่ ภาวะผู้นำยุคใหม่ที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำคนรุ่นใหม่ของภาครัฐ คำว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะใดๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะ ความรู้ ความสามารถ บุคลิกลักษณะ อุปนิสัย เจตคติอื่นใดที่เชื่อว่าหากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริหารที่เื้อื่อต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ทำให้ผลของการปฏิบัติดียิ่งขึ้นมี

^{๒๒} สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, โครงการที่สำคัญการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, (เอกสารอัดสำเนา, ๒๕๔๒), หน้า ๓.

ประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำในภาครัฐ มี ๑๗ ประการ ด้วยกัน ดังนี้^{๒๓}

๔.๑ ต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์สามารถคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต สามารถเตรียมตนเองและประเทศชาติให้รองรับการเปลี่ยนแปลงได้

๔.๒ ต้องมีการศึกษาดีและไม่ใช่ว่ามีความรู้แต่เพียงเรื่องหนึ่งเรื่องใดแต่ต้องเป็นผู้รอบรู้

๔.๓ ต้องเป็นนักแก้ปัญหาเพราะเมื่อเศรษฐกิจเจริญเติบโต ปัญหาต่างๆ จะตามมามากมาย

๔.๔ ต้องมุ่งส่งเสริมการให้บริการที่ดี เพราะเมื่อประชาชนอยู่ดีกินดีแล้วจะเรียกร้องบริการที่ดีกว่า และมากกว่าจากภาครัฐ ผู้นำยุคใหม่ ต้องสามารถให้บริการที่มีคุณภาพ

๔.๕ ผู้นำต้องสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสื่อความคิดแผนงานสำหรับอนาคตต่างประเทศ ต่อภูมิภาค และต่อโลก

๔.๖ ต้องสามารถประสานให้ความร่วมมือกับภาครัฐด้วยกัน กับประชาชนทั่วไปกับผู้นำในภูมิภาคและผู้นำโลก การประสานร่วมมือเพื่อหวังผลทางเศรษฐกิจและสันติในภูมิภาค

๔.๗ ต้องเป็นผู้มีบารมี เป็นที่นิยมยกย่องจากคนในชาติและในประชาคมโลก

๔.๘ ต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจ และมองเห็นแนวโน้มในอนาคตทางด้านเทคโนโลยี

๔.๙ ต้องคำนึงถึงความสำคัญของสภาวะแวดล้อม ทั้งนี้เนื่องจากประเทศอาเซียนจะเปลี่ยนจากประเทศเกษตรกรรมเป็นประเทศอุตสาหกรรม คนในชาติจะหันไปทำงานในโรงงานมากกว่าการเป็นเกษตรกร ฉะนั้น ผู้นำยุคใหม่ต้องสามารถนำเอาเทคโนโลยีมาใช้กับที่ดินและบุคลากร การเกษตรที่น้อยลงให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต้องคำนึงถึงมลภาวะอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่จะมีผลกระทบต่อประเทศด้วย

๔.๑๐ สามารถทำสิ่งที่เหมาะสมและดีที่สุดสำหรับประเทศ ในขณะเดียวกันก็ต้องมองเห็นความสำคัญของภูมิภาคและของโลก และแสวงหาโอกาสที่จะเข้าไปมีบทบาทในภูมิภาคและในโลก

๔.๑๑ สามารถเป็นสื่อกลางระหว่างชาติต่าง ๆ ที่ประชาชนมีความแตกต่างกัน

๔.๑๒ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ และที่สำคัญคือซื่อสัตย์ต่อประชาชน

๔.๑๓ คำพูดและการกระทำสอดคล้องกัน (Integrity)

๔.๑๔ ได้รับความไว้วางใจ

๔.๑๕ ส่งเสริมสนับสนุนความสำคัญของครอบครัว

๔.๑๖ ยอมรับความแตกต่างกันในศาสนาในเชื้อชาติ ของคนต่าง ๆ ในประเทศและในภูมิภาคต้องสามารถรวบรวมคนที่ต่างศาสนาและต่างผิพรรณให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

๔.๑๗ ยอมรับศาสนาอื่น ทั้งภายในประเทศและภูมิภาค

จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่าการบริหารจัดการของผู้บริหารเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมุ่งหวังและความคาดหวัง หรือ

^{๒๓} วัชรวัฒน์ ปันนิตามัย, ผู้นำการเปลี่ยนแปลง, (กรุงเทพมหานคร : ธนาเพรส แอนด์ กราฟฟิค, ๒๕๔๔), หน้า ๑๕๘-๑๖๑.

แนวทางของผู้บริหารที่จะดำเนินการเพื่อให้องค์การมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นเคล็ดลับของแต่ละบุคคลที่จะดำเนินการในรูปแบบใดก็ตามแต่ต้องอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่องค์การนั้น ๆ ได้ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่ผู้บริหารจะเน้นการฝึกอบรม หรือหมุนเวียนการปฏิบัติงานกันของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานแทนกันได้ กรณีมีการลา ทั้งนี้การบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพนั้นก่อนอื่นจะต้องสื่อความหมายภายในองค์การให้ตรงกันเสียก่อนทั้งผู้บริหารและบุคลากรเพราะจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่น รวดเร็ว และถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์

๒.๑.๕ การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะการจะทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นจะเกิดจากการฝึกฝนและเรียนรู้หรือพัฒนาบุคลากรนั่นเอง ซึ่งการพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมทั้งมวล อาทิ การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ โดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะครอบคลุมถึงกระบวนการในการศึกษาในทุกคนและทุกระดับให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและทัศนคติที่ตรึงถึงการอบรมการสอนงานการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหรือแม้กระทั่งกระบวนการในการพัฒนาตนเองซึ่งถือเป็นกรรมวิธีต่าง ๆ ที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความเชี่ยวชาญ แก่บุคลากรในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคตด้วย ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความหมายของการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานไว้หลายทัศนะ ดังต่อไปนี้

การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานไว้ ดังนี้ องค์การทุกประเภทจะต้องมีองค์ประกอบด้านงาน ซึ่งได้แก่ ภารกิจที่จะต้องกระทำตามวัตถุประสงค์ และการจัดระบบงานเพื่อให้สามารถกระทำตามวัตถุประสงค์และการจัดระบบงานเพื่อให้สามารถกระทำภารกิจได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การที่จะประกอบภารกิจได้ตามเป้าหมายขององค์การจำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่ดี คือ คนหรือบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมเพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้ ดังนั้น การที่หน่วยงานหรือองค์การจะกระทำภารกิจได้ดีมีประสิทธิภาพหน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับภาระงานบุคลากรจึงเป็นปัจจัยอย่างยิ่งในการบริหารงานทุกประเภท^{๒๔} การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานไว้ดังนี้ สมรรถนะของกำลังคน (Workforce competencies) ถือเป็นดัชนีในการวัดความรุ่งเรือง วัดขีดความสามารถที่แข่งขันกันได้ขององค์การและของประเทศ ดังนั้น การปรับเปลี่ยนหรือการปฏิรูปการบริหารงานใหม่ จึงมีผลเชื่อมโยงกระทบเกี่ยวข้องกับตัวบุคลากรในองค์การซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคลากรในองค์การต้องทำความเข้าใจกับการเปลี่ยนแปลง มองเห็นความจำเป็น ประโยชน์ และความสำคัญต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยจะต้องมีความพร้อมที่จะเดินไปในแนวทางและจุดหมายเดียวกันเป็นแนวร่วมในลักษณะ “change shakers, change movers, change catalystry” และ change drivers ตามระดับของตำแหน่งและบทบาทที่

^{๒๔}พนม วัจนสุนทร, วัฒนธรรมค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : อาทิตย : โปรดักส์กรุ๊ป, ๒๕๔๑), หน้า ๔.

ได้รับอนุมัติ^{๒๕} การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานไว้ดังนี้ “ผู้บริหารระดับกลาง (ระดับ ๕-๖) เป็นกลุ่มที่มีความสำคัญ” ควรได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบให้มีทั้งความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการปฏิรูปบทบาทภารกิจ โครงสร้างและระบบงานของหน่วยงานหรือองค์การ รวมทั้งต้องมีการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายและทิศทางของแผนแม่บท การพัฒนาทัศนคติและค่านิยมที่ถูกต้องในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานในความรับผิดชอบไปสู่แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่เน้นผลลัพธ์ของงานเป็นหลัก (Result Based)^{๒๖} การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานไว้ ดังนี้ กระบวนการของกลุ่มกิจกรรมที่ปฏิบัติจัดทำขึ้นในช่วงเวลาที่กำหนดเพื่อให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จากกิจกรรมการศึกษาการพัฒนาการฝึกอบรม ในแต่ละวิธีการย่อมมีจุดเน้นในการพัฒนาบุคลากรที่แตกต่างกัน กล่าวคือ หากพัฒนาบุคลากรโดยกิจกรรมการศึกษาจะเน้นที่ตัวบุคคลโดยมุ่งสร้างความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต และความรู้ความชำนาญในวิชาชีพเฉพาะสาขาซึ่งจะสามารถนำติดตัวไปประกอบอาชีพหรือเป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในอนาคตในขณะที่พัฒนาบุคลากร โดยกิจกรรมการฝึกอบรมจะเน้นที่คนหรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่ต้องปฏิบัติโดยเฉพาะวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมักเกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาในการทำงานของบุคลากรในขณะนั้น ส่วนการพัฒนาบุคลากรโดยวิธีการสุดท้ายคือโดยกิจกรรมการพัฒนานั้นจะเน้นที่ตัวบุคคล องค์การ และสังคมพร้อม ๆ กัน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน^{๒๗} การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานไว้ดังนี้ กรรมวิธีต่าง ๆ ที่โรงเรียนมุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ ประสบการณ์และเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้แก่บุคลากรให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพนับว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะด้านการศึกษาประกอบกับนโยบายด้านการศึกษาของรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยของผู้มีอำนาจเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีตลอดจนสภาพแวดล้อมได้มากขึ้น^{๒๘} การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานไว้ดังนี้ การพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญเพราะการพัฒนาบุคลากรเป็นการช่วยให้บุคลากรในองค์การสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานยิ่งขึ้น^{๒๙} การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานไว้ดังนี้ การพัฒนา

^{๒๕} ทิพาวิทย์ เมษสรวรรค์, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : เพื่อการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการเพื่อการปฏิรูประบบราชการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน ก.พ. ๒๕๕๓), หน้า ๑๕.

^{๒๖} ธีรยุทธ หล่อเลิศรัตน์, สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ., การปฏิรูประบบราชการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ศรีเมืองการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๓), หน้า ๔๓.

^{๒๗} ยุวดี ศรีธรรมรัฐ, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : เพื่อการปฏิรูประบบราชการ, (กรุงเทพมหานคร : ศรีเมืองการพิมพ์, ๒๕๕๑), หน้า ๑๘๔.

^{๒๘} สมเพียร เทียนทอง, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๕๒), หน้า ๑๔.

^{๒๙} พินิจ ภูทับทิม ร.ต.อ., “ความต้องการและการตอบสนองความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของครู อาจารย์ในโรงเรียนตำรวจ สังกัดกองบัญชาการการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๓), หน้า ๓๔.

บุคลากร หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะการทำงานที่ดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรืออีกนัยหนึ่งการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติ และวิธีการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน^{๓๐} การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานไว้นี้ แนวคิดของการปฏิรูประบบราชการมีเหตุจูงใจและแรงกดดันที่ทำให้ต้องมีการปฏิรูป คือ การแข่งขันทางการค้าในระดับรัฐก็เช่นกันแรงกดดันจากการแข่งขันทางการค้าระดับโลกการทำการค้าที่ไร้พรมแดนระหว่างประเทศทำให้รัฐต้องให้ความสนใจในการปรับปรุงนโยบายเพื่อการสนับสนุนภาคเอกชน เพื่อให้สามารถแข่งขันและแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดการค้าโลกให้ได้มากและช่วยสร้างความได้เปรียบเพื่อจะได้พัฒนาเศรษฐกิจโดยรวมได้อย่างมั่นคง^{๓๑}

จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่าการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การแสวงหาโอกาส หรือการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงคุณภาพการทำงานขององค์กร เพื่อให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานสามารถพัฒนาได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กร ผู้บริหาร และบุคลากร ซึ่งหากองค์กรใดมีความพร้อมทั้งสามด้านมากที่สุดก็จะมีโอกาสพัฒนาได้มากที่สุดเช่นเดียวกัน

ตารางที่ ๒.๔ การบริหารจัดการของผู้บริหารเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
พนม วัจนสุนทร, (๒๕๔๑, หน้า ๔)	องค์กรทุกประเภทจะต้องมีองค์ประกอบด้านงาน ซึ่งได้แก่ ภารกิจที่จะต้องกระทำตามวัตถุประสงค์ และการจัดระบบงานเพื่อให้สามารถกระทำตามวัตถุประสงค์และการจัดระบบงานเพื่อให้สามารถกระทำภารกิจได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
ทิพาดี เมฆสุวรรณ, (๒๕๔๓, หน้า ๑๕)	สมรรถนะของกำลังคน (Workforce competencies) ถือเป็นดัชนีในการวัดความรุ่งเรือง วัดขีดความสามารถที่แข่งขันกันได้ขององค์กรและของประเทศ
ยุวดี ศรีธรรมรัฐ, (๒๕๔๑, หน้า ๑๘๔)	กระบวนการของกลุ่มกิจกรรมที่ปฏิบัติจัดทำขึ้นในช่วงเวลาที่กำหนดเพื่อให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

^{๓๐} สมาน รังสิโยภษณ์, การจัดการภาครัฐแนวใหม่, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (พระนครศรีอยุธยา : โรงพิมพ์เทียนวัฒนา, ๒๕๔๔), หน้า ๔๓.

^{๓๑} มนู อรรถติลเชษฐ์, การปฏิรูประบบราชการ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการปฏิรูประบบราชการ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ : สำนักงาน ก.พ., ๒๕๔๓), หน้า ๙๑.

ตารางที่ ๒.๔ (ต่อ)

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
สมเพียร เทียนทอง, (๒๕๔๒, หน้า ๑๔)	กรรมวิธีต่าง ๆ ที่โรงเรียนมุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ ประสบการณ์และเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้แก่บุคลากรให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
พินิจ ภูทับทิม ร.ต.อ., (๒๕๔๓, หน้า ๓๔)	การพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญเพราะการพัฒนาบุคลากรเป็นการช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
สมาน รังสียกฤษฎ์, (๒๕๔๔, หน้า ๔๓)	การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ความสามารถ มีทักษะการทำงานที่ดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหรืออีกนัยหนึ่งการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ
มนู อรดีชลเชษฐ์, (๒๕๔๓, หน้า ๙๑)	การแข่งขันทางการค้าในระดับรัฐก็เช่นกันแรงกดดันจากการแข่งขันทางการค้าระดับโลกการทำการค้าที่ไร้พรมแดนระหว่างประเทศทำให้รัฐต้องให้ความสนใจในการปรับปรุงแนวนโยบายเพื่อการสนับสนุนภาคเอกชน

๒.๑.๖ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ดังนี้

๑. ทฤษฎีระบบ

ทฤษฎีระบบเป็นการมององค์การเป็นระบบตามหน้าที่ที่สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม ในทฤษฎีระบบนี้ (system) เป็นกลุ่มที่เกี่ยวข้องกันซึ่งต้องการบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันทุกระบบขององค์การประกอบด้วย ๔ ส่วนที่เกี่ยวข้องกัน คือ^{๓๒}

๑.๑ ปัจจัยนำเข้า (input) ทรัพยากรขององค์การหรือทรัพยากรการบริหารเป็นทรัพยากรที่นำเข้าสู่ระบบการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานซึ่งในการบริหารจัดการต้องตระหนักถึงสถานะและการใช้ทรัพยากรขององค์การอยู่เสมอปัจจัยนำเข้าประกอบด้วยทรัพยากรทางกายภาพ วัตถุดิบ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรข้อมูล และเทคโนโลยี

^{๓๒} ศิริวรรณ เสรีรัตน์, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๔๕), หน้า ๔๕-

๑.๒ กระบวนการแปรสภาพในการบริหาร (transformation process) เป็นขั้นตอนการนำทรัพยากรขององค์การที่เป็นปัจจัยนำเข้า หรือปัจจัยการผลิต แล้วแปรสภาพออกมาเป็นผลผลิต (output)

๑.๓ ผลผลิต (outputs) เป็นสิ่งที่ได้จากกระบวนการแปรสภาพ ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์และบริการผลลัพธ์ด้านการเงิน (กำไรและขาดทุน) ผลลัพธ์การดำเนินงานของพนักงาน ความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด ผลผลิตเหล่านี้เป็นผลผลิตโดยผู้บริหารในทุกระดับที่ทำงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การ

๑.๔ การป้อนกลับ (feedback) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมองค์การ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ใช้เพื่อปรับปรุงปัจจัยนำเข้าและกระบวนการแปรสภาพในการบริหาร เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่พึงพอใจมากขึ้น

จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่า ทฤษฎีระบบหมายถึง การสร้างระบบให้กับองค์การตามกรอบองค์ประกอบ ๔ ส่วน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรสภาพในการบริหาร ผลผลิต และการป้อนกลับ ซึ่งทุกส่วนจะทำงานแบบสัมพันธ์กันตามหน้าที่และสภาพแวดล้อม

๒. ทฤษฎีการจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer ERG theory) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์จาก ๔ ประเภท เหลือเพียง ๓ ประเภท ดังนี้^{๓๓}

๑.๑ ความต้องการในการอยู่รอด (existence needs (E)) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัย

๑.๒ ความต้องการความสัมพันธ์ (related needs (R)) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคมตามทฤษฎีของมาสโลว์บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่อง

๑.๓ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (growth needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นต้นของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีมาสโลว์

บุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่างความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการการอยู่รอด) ในขณะที่เดียวกันจะเกิดความต้องการการยอมรับ ความพอใจ (ความต้องการทางสังคม) และเกิดความต้องการการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้า (ความต้องการการเจริญเติบโต) อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ยังค้นพบว่าลำดับของประเภทความต้องการจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลอีกด้วยทฤษฎี ERG ยังสรุปได้ว่า ความต้องการ

^{๓๓} ศิริวรรณ เสรีรัตน์, องค์การและการจัดการ, หน้า ๒๑๕.

ของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นหรือต่ำลงได้ขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่า ทฤษฎีจูงใจ หมายถึง กลไกการสร้างแรงจูงใจให้ตรงกับความต้องการให้มากที่สุดโดยเลือกระดับความต้องการออกเป็น ๓ ระดับ ประกอบด้วย ความต้องการในการอยู่รอด ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความเจริญก้าวหน้า

๓. ทฤษฎี ๒ ปัจจัย หรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจ

เป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย ๒ แนวคิด คือ (๑) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (no satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (motivation factor) (๒) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจ (no dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (hygiene factors)

ทฤษฎีนี้ประกอบด้วย ๒ ปัจจัย คือ (๑) ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ และ (๒) ปัจจัยการดำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย

๑. ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation factors หรือ motivators) เป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfiers) เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง เป็นต้น

๒. ปัจจัยการดำรงรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจกับการทำงาน (job dissatisfiers) การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดที่เสนอของ เฮอร์เบิร์ก (Herzberg) แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมาทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายของบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น^{๓๔}

จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่า ทฤษฎี ๒ ปัจจัย หรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจ หมายถึง ทฤษฎีที่อาศัยแนวคิด ๒ แนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจไปยังความไม่พึงพอใจ และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจส่วนอีกแนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจและได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย

๔. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมโดยถือเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้ ซึ่งจะให้เกิดการใช้ความพยายาม เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตลอดจนขึ้นกับวิธีการซึ่งเขามองถึงคุณค่าที่เป็นผลลัพธ์นั้น แบทแมน (Bateman) ถือว่า เป็นทฤษฎีกระบวนการซึ่งเสนอแนะว่าก่อนที่บุคคล

^{๓๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๑๗.

จะปฏิบัติ เขาจะพิจารณาว่ามีความสามารถและความพยายามที่จะให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ โดยจะแสดงในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับ ๓ ประการ ตามขั้นตอน คือ ๑) การใช้ความพยายามในการทำงานของพนักงาน ๒) การปฏิบัติงาน ๓) ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งจะทำให้เกิดความคาดหวังใน ๒ ลักษณะ คือ ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม และความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ทฤษฎีความคาดหวังนี้ จะชี้ให้เห็นว่าบุคคลจะมีการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการซึ่งถ้า

๑) เขามีความคิดว่า ความพยายามจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน ถ้าไม่สามารถเกิดความพยายามด้วยตนเองได้ อาจกระตุ้นโดยการฝึกอบรม การให้การสนับสนุน การกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

๒) เขามีความคิดว่า การทำงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์ ได้แก่ รางวัล ค่าตอบแทน ซึ่งอาจจะเป็นรางวัลที่กำหนดขึ้นจากผลงาน หรือการให้ตามสถานการณ์

๓) เกิดคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (anticipated satisfaction หรือ Valence) ถ้าต้องการให้คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เป็นบวกจะต้องอาศัยการกำหนดความต้องการและจัดรางวัลให้สอดคล้องกับความต้องการด้วย^{๓๕}

จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่าทฤษฎีความคาดหวัง หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอน ๓ ประการ คือ การใช้ความพยายามในการทำงานของพนักงาน การปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งจะทำให้เกิดความคาดหวัง ๒ ลักษณะ คือ ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายามและความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานหรือเป็นตัวชี้วัดการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ

๕. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement theories)

ทฤษฎีการเสริมแรง (reinforcement theories) หรือการปรับพฤติกรรม (behavior modification) เป็นทฤษฎีที่ระบุว่าผลลัพธ์ของพฤติกรรมในปัจจุบันของบุคคลได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมในอนาคต หรือเป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่งกับผลพฤติกรรมนั้นหรือหมายถึงกระบวนการพฤติกรรมของคน ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต บี เอฟ สกินเนอร์ (B.F. Skinner) นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัย Harvard ได้พัฒนาทฤษฎีนี้ และได้นำมาใช้เป็นเทคนิคในการจูงใจ ซึ่งเขาคิดว่าแต่ละบุคคลจะได้รับการจูงใจโดยการออกแบบที่เหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ส่วนการกระทำที่ไม่เหมาะสม จะทำให้เกิดการเสริมแรงด้านลบ (negative reinforcement)^{๓๖}

^{๓๕}Bateman. Thomas S. & Scott A. Snell, **Management : Building Competitive Advantage**, (Boston : Lwin McGraw-Hill, 1999), p. 2.

^{๓๖}Rue Leslie W. & Lloyd L. Byars, **Management : Skill and Application**, (North America : McGraw Hill, 2000), p. 450.

จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่าทฤษฎีเสริมแรง หมายถึง ทฤษฎีที่กล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต ซึ่งทฤษฎีนี้จะเชื่อว่าการกระทำที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเสริมแรงในด้านลบ

ตารางที่ ๒.๕ การบริหารจัดการของผู้บริหารเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
ศิริวรรณ เสรีรัตน์, (๒๕๔๕, หน้า ๔๕-๔๗)	๑. ปัจจัยนำเข้า ๒. กระบวนการแปรสภาพในการบริหาร ๓. ผลผลิต ๔. การป้อนกลับ
อัลเดอร์เฟอร์อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, (๒๕๔๕, หน้า ๒๑๕)	๑. ความต้องการในการอยู่รอด ๒. ความต้องการความพันธ์ ๓. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า
Herzberg (เฮอ์เบิร์ก) อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, (๒๕๔๕, หน้า ๒๑๗)	เป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย ๒ แนวคิด คือ ๑. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ ๒. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ
Bateman. Thomas S. & Scott A. Snell, (1999, p. 2)	เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมโดยถือเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้ ซึ่งจะทำให้เกิดการใช้ความพยายาม เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการตลอดจนขึ้นกับวิธีการซึ่งเขามองถึงคุณค่าที่เป็นผลลัพธ์
Rue Leslie W. & Lioyd L. (2000, p. 450)	ทฤษฎีการเสริมแรง (reinforcement theories) หรือการปรับพฤติกรรม (behavior modification) เป็นทฤษฎีที่ระบุว่าผลลัพธ์ของพฤติกรรมในปัจจุบันของบุคคลได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมในอนาคต หรือเป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่งกับผลพฤติกรรมนั้นหรือหมายถึงกระบวนการพฤติกรรมของคน

๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

โดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงาน การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น เป็นการให้บริการที่ดีมีคุณภาพก่อให้เกิดความประทับใจ เป็นต้น

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้นต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการ คือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแล เอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่น

การให้บริการ iva การบริการที่ดีหมายถึง การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม และมีอัธยาศัยต้อนรับประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้^{๓๗} “การบริการ” ว่าเป็นการรับใช้อำนวยความสะดวกให้ ช่วยเหลือเกื้อกูล ซึ่ง เมื่อนำเอาคำว่า บริการมาผนวกกับคำว่า “ประชาชน” เป็น “การบริการประชาชน” หมายถึง การรับใช้ประชาชน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชนนั่นเอง ถือว่าการบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนจะต้องบริการให้ประชาชนได้รับความพอใจมากที่สุดการบริการ iva เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ การบริการ หมายถึง สิ่งที่มีสัมผัสต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนแก่ผู้รับบริการ) ซึ่งการบริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น^{๓๘} การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้^{๓๙} การให้ที่หน่วยงาน

^{๓๗} พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติขจร, แนวคิด ยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท) ในยุคโลกาภิวัตน์, (กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, ๒๕๕๒), หน้า ๘๑.

^{๓๘} วิฑูรย์ สิมะโชติ, คุณภาพ คือ ความอยู่รอด, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.ส.ท. จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๒๐๒.

^{๓๙} บริษัท เวสสาร์ช, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๖.

ของรัฐ ปฏิบัติ รับผิดชอบ และให้ความสะดวกต่างๆ ต่อสาธารณะ หรือประชาชน ซึ่งเป็นบุคคลที่รัฐจะต้องดูแลในฐานะพลเมืองของรัฐ^{๔๐} การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้^{๔๑}

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๔๒} การให้บริการสาธารณะ” ว่าเป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนวยความสะดวกหรือในความควบคุมของรัฐ ที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองตอบต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย และเป็นกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการอยู่อย่างเป็นนิจ โดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าการบริการสาธารณะหยุดชะงักลง ประชาชนจะต้องได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย^{๔๓} กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๔๔} กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^{๔๕} กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ^{๔๖} เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมี

^{๔๐} สันชัย พัฒนะวิชัย, “การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) กรณีศึกษา : ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม”, ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๑), หน้า ๙.

^{๔๑} สมิต สัมมกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓-๑๘.

^{๔๒} สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^{๔๓} ประยูร กาญจนดุล, กฎหมายปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, ๒๕๔๐), หน้า ๑๑.

^{๔๔} Groonroos, C., *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

^{๔๕} Kotler, Phillip., *Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control*. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

^{๔๖} เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, *Service Psychology จิตวิทยาบริการ*, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

พื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลจะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและตามเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นๆ ด้วยและมักจะพิจารณาจาก ๒ ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ^{๔๗}

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า ความหมายของการให้บริการ ของนักวิชาการทั้งหลายเพื่อนำมาใช้ในการสร้างหรือกำหนดความหมายของคำว่า ความหมายของการให้บริการ ทั้งที่เป็นการบริการภาครัฐ หรือ การบริการสาธารณะ จึงนำมาสรุป ได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายหนึ่งไปสู่อีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม ทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย ด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็วเป็นธรรมและความเสมอภาค จนผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

ตารางที่ ๒.๖ ความหมายของการให้บริการ

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติขจร, (๒๕๕๒, หน้า ๘๑)	การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม และมีอัธยาศัยต้อนรับประชาชน ด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้
วิฑูรย์ สิมะโชคดี, (๒๕๔๓, หน้า ๒๐๒)	การบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ
ปรัชญา เวสารัชช, (๒๕๔๐, หน้า ๖)	การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน
สันชัย พัฒนะวิชัย, (๒๕๕๑, หน้า ๙)	การให้หน่วยงานของรัฐ ปฏิบัติ รับผิดชอบ และให้ความสะดวกต่างๆ ต่อสาธารณะ หรือประชาชน

^{๔๗} กมลวรรณ ทิพนีย์, “ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางมด”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม), (คณะสังคมสงเคราะห์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๒), หน้า ๓๓.

ตารางที่ ๒.๖ (ต่อ)

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
สมิต สัมฤทธิ์, (๒๕๔๓, หน้า ๑๓ – ๑๘)	การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง
สมชาติ กิจยรรยง, (๒๕๔๓, หน้า ๑๑)	การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน
ประยูร กาญจนกุล, (๒๕๔๐, หน้า ๑๑)	เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนวยความสะดวกหรือในความควบคุมของรัฐ ที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองตอบต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน
Groonroos, C., (1990, p. 99)	กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้
Kotler, Phillip., (1997, p. 473)	กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้
Lehtinen อังใน เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, (๒๕๔๘, หน้า ๑๘)	กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
Fitzgerald and Durant อังใน กมลวรรณทิพนีย์, (๒๕๔๒, หน้า ๓๓)	เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง

๒.๒.๒ ประเภทของการบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ในทุกองค์กรต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท^{๔๘} คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปาร์ เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข

^{๔๘}เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, *จิตวิทยาบริการ*, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ดีไซน์จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๒๐๗.

เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับประเภทของการให้บริการ ของนักวิชาการจึงนำมาสรุปได้ว่า การบริการในสังคมปัจจุบันนี้มุ่งเน้นการให้บริการที่เกิดความประทับใจต่อผู้มารับบริการ ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการให้บริการนั้นแบ่งออกเป็นสองประเภท คือ ๑. การบริการเชิงธุรกิจ เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ และยังเป็นที่ต้องสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการด้วยเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ ๒. การบริการสาธารณะ เป็นการให้มีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน จุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความเรียบร้อย สงบสุข เป็นต้น

๒.๒.๓ องค์ประกอบของการบริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (service product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย (Product Support Service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามต่างก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน^{๔๙} ได้แก่

๑. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มน้าวให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

๑.๑ ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

๑) การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้วและเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

๒) การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณา ภาพพจน์ผ่านสื่อต่างๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

๑.๒ ประเภทของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑) จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

(๑) ผู้รับบริการชั้นประหยัด (economizing customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้นคุณค่าการบริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูกชอบที่จะเรียกร้องสิ่งต่างๆ และเปลี่ยนใจง่าย

(๒) ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (ethical customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่นๆ เน้นสิ่งที่เป็นการกระทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้การบริการเป็นไปตามปกติและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

^{๔๙} เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ, หน้า ๒๘ – ๓๑.

(๓) ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (personalizing customer) เป็นผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการยกย่องให้เกียรติ การให้บริการที่พิเศษเฉพาะตน

(๔) ผู้รับบริการตามสะดวก (convenient customer) เป็นผู้รับบริการที่เข้าใจอะไรง่าย ๆ ยินดีจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบายต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่งแต่ชอบในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

๒) จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

(๑) ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (price sensitive customer) จะใช้การพิจารณาจากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

(๒) ผู้รับบริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (price quality customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับค่าบริการ

(๓) ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (quality sensitive customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกต้อง

(๔) ผู้รับบริการที่ให้ความสำคัญต่อราคา (price surrogate customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจโดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

๒.๑ ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒.๒ ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

๒.๓ ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

๒.๔ ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนองความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตรายการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านได้แก่

๓.๑ นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจน และแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

๓.๒ การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธการบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

๓.๓ วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและระหว่างพนักงาน ด้วยกัน

๓.๔ รูปแบบการบริการ องค์กรต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ดี สอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

๓.๕ คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการ อยู่เป็นระยะๆ

๔. ผลลัพธ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์กรจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (service offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลลัพธ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการในการนำเสนอผลลัพธ์บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท คือ

๔.๑ การบริการหลัก (core service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้นๆ เช่น สายการบินนำผู้โดยสารส่งถึงที่หมาย

๔.๒ การบริการตามความคาดหวัง (Expected service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

๔.๓ การบริการเกินความคาดหวัง (Exceeded service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับการบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เช่น การคอยอำนวยความสะดวกด้วยไมตรีจิตแก่ผู้มาคอยรับบริการ

๕. สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กร ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ

๕.๑ สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่นสถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง เป็นต้น

๕.๒ สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร การวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ เป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการ และยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กร นั้นๆ อีกด้วย

การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบโดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น

๑. ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการ และผู้นำเสนอสินค้าบริการ

๒. กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการให้การนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ

๓. ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ

สรุปได้ว่า การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งแตกต่างกับสินค้า ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน คือ ๑. ผู้รับบริการ ๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ ๓. องค์การธุรกิจบริการ ๔. ผลิตภัณฑ์บริการ เพื่อให้การบริการถูกใจประชาชนอย่างเต็มที่ และสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ๕. สภาพแวดล้อมในการบริการ เพื่อเกิดคุณภาพก่อให้เกิดความประทับใจ เป็นต้น

ตารางที่ ๒.๗ องค์ประกอบของการบริการ

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒน์กิจ, (๒๕๔๗, หน้า ๒๐๗)	๑. ผู้รับบริการ ๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ ๓. องค์การธุรกิจบริการ ๔. ผลิตภัณฑ์บริการ ๕. สภาพแวดล้อมในการบริการ

๒.๒.๔ คุณภาพของการให้บริการ

การให้บริการในปัจจุบันต่างมุ่งเน้นคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชน ดังนั้น การบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อผู้ที่ให้บริการว่าจะทำอย่างไรให้บริการของตนเองนั้นเกิดประสิทธิภาพ มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และเป็นทีพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังที่นักจิตวิทยาได้กล่าวไว้ ดังนี้

ได้ศึกษา “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” ซึ่งใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภคร่วมเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคร่วมเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่^{๕๐}

^{๕๐} 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.

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 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน
๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - ๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ
 - ๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร
 - ๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ
๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย
 - ๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรร ากมายจนซับซ้อนเกินไป
 - ๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
๕. อธิยาศัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
 - ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
 - ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น
๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - ๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - ๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ
 - ๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ
๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย
 - ๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
 - ๑๐.๒ ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ

๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน

๑๐.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ ซ้ำกันนี้ ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป

ทำการศึกษาอีกครั้งโดยรวมมิติที่มีความใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกัน คือ มิติด้าน ความเป็นมืออาชีพ (Competence) มิติด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และรวมมิติด้านการ เข้าถึงบริการ (Accessibility) มิติด้านการสื่อสาร (Communication) และมิติด้านความเข้าใจ (Understanding) เป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่า มิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็นมิติการรับรู้ คุณภาพการบริการ ๕ มิติเรียกว่า R.A.T.E.R. ได้แก่^{๕๑}

๑. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้ โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ

๒. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ

๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึงสิ่ง อำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ และบุคลากร

๔. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

๕. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างทันท่วงที

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ของนักวิชาการ หลายท่าน จึงนำมาสรุปได้ว่า หลังจากที่ได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ กล่าวได้ว่า การให้บริการในปัจจุบันต่างมุ่งเน้นคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งในองค์การ ภาครัฐและเอกชน ดังนั้น การบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อผู้ที่ให้บริการว่าจะทำอย่างไรให้บริการ ของตนเองนั้นเกิดประสิทธิภาพ มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการ และเป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ให้ผลการบริการที่ถูกต้องประชาชนให้บริการที่ดี เป็นต้น

^{๕๑} จอร์จ เควิก, บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual, แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘), หน้า ๘๓ – ๘๔.

ตารางที่ ๒.๘ คุณภาพของการให้บริการ

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., (1985, pp. 79 – 81)	๑. ความเชื่อถือ ๒. การตอบสนอง ๓. ความสามารถ ๔. การเข้าถึงบริการ ๕. อธิบายไม่ตรี ๖. การสื่อสาร ๗. ความซื่อสัตย์ ๘. ความมั่นคง ๙. ความเข้าใจ ๑๐. สิ่งสัมผัสได้
จอร์จ เควิก, (๒๕๔๘, หน้า ๘๓ – ๘๔)	๑. ความน่าเชื่อถือ ๒. ความมั่นใจ ๓. เป็นสิ่งที่จับต้อง ๔. ความเห็นอกเห็นใจ ๕. การตอบสนอง

๒.๓.๕ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

การบริการ (Service) ให้ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถพิจารณาได้จากตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง ๗ ตัว ซึ่งเมื่อแยกออกมาแล้วจะให้ความหมายของการบริการที่ดี สามารถนำมาใช้เป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้ คือ^{๕๒}

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์ ขององค์กร

C = Courtesy กริยาอาการสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

การให้บริการที่ดี คือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่าง

^{๕๒}จินตนา บุญบังการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับ การปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมเทพรินตติ้ง จำกัด, ๒๕๔๔), หน้า ๗ – ๘.

รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะ คือ^{๕๓}

๑. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) คือ ให้ทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการรวมอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมด เพื่อให้บริการแล้วเสร็จในการติดต่อเพียง ครั้งเดียว ทำให้ผู้ขอรับบริการใช้เวลาน้อย เกิดความพึงพอใจ

๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และมีอุปกรณ์อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ขอรับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่างๆ อย่างชัดเจน ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญ เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการที่มีต่อพนักงาน ทำที่ ทักษะและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ของตนและผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

๑. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะให้คำปรึกษาแนะนำและตอบคำถามผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

๒. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่วิธีการพูดจาของผู้ให้บริการ จะต้องมีความศิลปะในการพูด รวมถึงการใช้ถ้อยคำวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยน บางครั้งการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิด ความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายย่อมส่งผลให้การบริการนั้นไม่มีคุณภาพ ไม่เกิดความประทับใจ

๓. กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยืนยันไมตรีจิตหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุด เมื่อคนเราพบหน้ากันใช้ว่าจะอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลา มักจะมีเรื่องเข้ามาบรรเทาให้อารมณ์ชุ่มฉ่ำได้ตลอด ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติ อย่าปล่อยแสดงออกมาทางหน้าตาซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเห็นแล้วอยากหนีให้ห่างไกล

๔. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งกำหนดท่าทีและพฤติกรรมของคนเรา ดังนั้น หากต้องการผู้อื่นได้รับความพึงพอใจก็จะต้องทำให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพขึ้น แต่มีจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการโดยมีความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ จึงให้บริการอย่างแกล้งน้ำใจไร้ความรู้สึก ไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าจะเป็นอย่างไร จึงไม่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการแต่อย่างใด

๕. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับขับสู้ พูดจาทักทายด้วยไมตรีจิต นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนี้ ย่อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเกิดความประทับใจ

^{๕๓} ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์, สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น, (กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๗๕ – ๗๘.

๖. บุคลิกภาพดี ได้แก่การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ ควรเหมาะสมกับกาลเทศะ ตำแหน่ง หน้าที่ การงาน ซึ่งถ้าผู้ให้บริการแต่งตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดีเป็นที่ประทับใจ

การให้บริการที่ดีเป็นที่ประทับใจประชาชนใช้บริการนั้น นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้แก่ก็ต้องเป็นการบริการที่ดีด้วย โดยมีลักษณะดังนี้

๑. สะดวก รวดเร็ว ผลงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพ

๒. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

๓. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

๔. ปฏิบัติงานตรงตามเวลา

๕. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม การให้บริการควรรวมอยู่ในจุดเดียวกัน

๖. ให้บริการด้วยความเสมอภาค

๗. ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน

๘. ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

๙. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ไม่ว่าจะมีปัญหาที่ใด

๑๐. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ทันที

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับคุณลักษณะของการให้บริการที่ดี ของนักวิชาการ จึงนำมาสรุปได้ว่า การให้บริการที่ดี คือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย ๑) ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ ๒) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ๓) กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส ๔) การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ ๕) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี และ๖) บุคลิกภาพดี การให้บริการมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้แก่ก็ต้องเป็นการบริการที่ดีด้วย สะดวก รวดเร็ว ผลงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด เป็นต้น

ตารางที่ ๒.๙ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
จินตนา บุญบงการ, (๒๕๔๔, หน้า ๗ – ๘)	๑. ยิ้มแย้มและเอาใจผู้มารับบริการ ๒. สนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการ ๓. แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ ๔. การให้บริการที่ทำอย่างสมัครงใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ว่าทำงานอย่างเสียไม่ได้ ๕. รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์ ขององค์กร ๖. กริยาอาการสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน มีมารยาทดี ๗. กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ
ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์, (๒๕๔๐, หน้า ๗๕ – ๗๘)	๑. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ ๒. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ๓. กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส ๔. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ ๕. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี ๖. บุคลิกภาพดี

๒.๒.๖ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

การให้บริการในปัจจุบันถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งเน้นสร้างคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงต้องมีหลักการในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีของนักจิตวิทยาในการให้บริการ เพื่อผสมผสานเข้าด้วยกันในการที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ดังที่นักจิตวิทยาได้กล่าวไว้ ดังนี้

หลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมิได้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม^{๕๔}

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษ เพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio – without hatred or passion)^{๕๕}

หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ

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

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

^{๕๔} Millett, J.D., *Management in the public service*, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), pp. 397 – 400.

^{๕๕} พัทธยา บวรวัฒนา, *รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา* (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ. ๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง^{๕๖}

การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

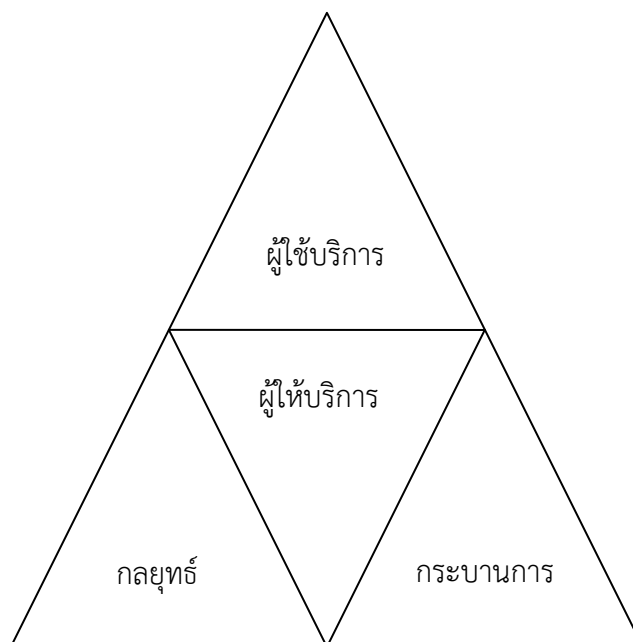
๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย^{๕๗}

ในการให้บริการโดยเน้นการบริการ เรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกต้องประชาชนเน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไปแต่มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่าบริการเป็นเรื่องที่คนจะต้องสนใจกระทำด้วยใจ ไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้การบริการนั้นเสร็จสิ้นไป นอกจากนี้ Karl Albrecht ยังได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้าน ไม่เป็นรูปสามเหลี่ยมอีกต่อไป นั้นหมายความว่า องค์การจะต้องให้บริการที่ดีซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The Service Triangle)

^{๕๖} Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

^{๕๗} Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press, 1986), p. 1.



แผนภาพที่ ๒.๑ สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)

จากหลักการนี้จะเห็นได้ว่า การสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ให้บริการต้องมีการจัดการเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

๑. กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสม มีความแม่นยำเที่ยงตรงและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี

๒. ระบบงาน (Task System) หรือกระบวนการต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเป็นลักษณะ เจ้าขุนมูลนาย และประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทำให้การบริการที่ดี ไม่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการ

๓. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชนและมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี

การที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาระบบการบริการขององค์กรขึ้นให้มีความชัดเจน^{๕๘}

^{๕๘}สมคิด เรืองอร่าม, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์นบางกอก, ๒๕๔๙), หน้า ๒๒ – ๒๓.

การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการ มีข้อควรคำนึงดังนี้

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่า จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย^{๕๙}

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีกับหลักการให้บริการ ของนักวิชาการหลายท่าน โดยแต่ละคนได้กล่าวไว้จึงนำมาสรุปได้ว่า การบริการประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ๑) การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค ๒) การให้บริการอย่างทันต่อเวลา ๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ ๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว การบริการที่ถูกใจประชาชนเน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงาน การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ ให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น เป็นการให้บริการที่ดีมีคุณภาพก่อให้เกิดความประทับใจ เป็นต้น

^{๕๙} สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, หน้า ๑๗๓ - ๑๗๔.

ตารางที่ ๒.๑๐ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Millett, J.D., (1954, pp. 397 – 400)	๑. การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค ๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา ๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ ๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า
พิทยา บวรวัฒนา, (๒๕๔๘, หน้า ๒๒ – ๒๓)	การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด
Katz, E. and D. Brenda, (1973, p.19)	๑. การติดต่อเฉพาะงาน ๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ ๓. การวางตัวเป็นกลาง
Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, (1986, p. 1)	๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก ๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ๔. ความสามารถของผู้รับบริการ ๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ
คาร์ล อัลเบิร์ต อ้างใน สมคิด เรืองอร่าม, (๒๕๔๙, หน้า ๒๒ – ๒๓)	องค์กรจะต้องให้บริการที่ดีซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ”
สมิต สัมฤทธิ์, (๒๕๔๓, หน้า ๑๗๓ – ๑๗๔)	๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ ๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

๒.๒.๗ การให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

การให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิการ

บริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ^{๖๐}

การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

๑.๑ การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและไม่น้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึงกระบวนการบริการซึ่งเป็นเงื่อนไขของการขอรับบริการไว้ว่า คือคุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องการเพื่อให้ได้รับการบริการ ได้แก่

๑. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักจะกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการขอรับบริการ ซึ่งแบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกนั้นควรมีลักษณะที่เรียบง่ายให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

๒. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการ จะต้องผ่านเจ้าหน้าที่ที่โต๊ะ เติงีรอบ ซึ่งขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสมคือให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

๓. ระยะเวลา ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชน ผู้ที่มาติดต่อมิใช่คนว่างงาน หรือไม่มีอะไรจะทำ คนส่วนใหญ่ต่างมีภารกิจที่ต้องทำงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่เอง ก็ใช้เวลาในการทำงานเช่นกัน ดังนั้น เมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชนจึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้และดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับการบริการ

^{๖๐} Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, *Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration*, p. 50.

ตามที่ต้องการหรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ร้องขอได้ ก็ควรที่จะมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อ นั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยชี้แจงอธิบาย เป็นต้น^{๖๑}

บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขดังต่อไปนี้

๑. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ รวมทั้งกรณีที่รัฐได้มอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

๒. กิจกรรมดังกล่าว จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

๓. กระบวนการและกิจการ

๔. ผลการผลิตหรือตัวบริการ

๕. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ^{๖๒}

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ของนักวิชาการหลายท่าน จึงนำมาสรุปได้ว่า ระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่แต่เพียงหน่วยงานของรัฐเท่านั้น การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ก็เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นส่วนรวม มิใช่เพียงเพื่อบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการก็คือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ

ตารางที่ ๒.๑๑ การให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
ปรัชญา เวสารัชช์, (๒๕๔๐, หน้า ๖)	๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน
ชาญชัย แสวงศักดิ์, (๒๕๔๒, หน้า ๒ – ๑๑)	๑. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ๒. กิจกรรมดังกล่าว ๓. กระบวนการและกิจการ ๔. ผลการผลิตหรือตัวบริการ ๕. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

^{๖๑} ปรัชญา เวสารัชช์, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : บริษัทกราฟิคพอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๖.

^{๖๒} ชาญชัย แสวงศักดิ์, องค์การมหาชน : องค์การของรัฐที่มีส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒), หน้า ๒ – ๑๑.

๒.๓ แนวคิดองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งขึ้นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. ๒๔๙๙ แต่ประสบปัญหาในการบริหารงานและถูกยกเลิกตามประกาศคณะปฏิวัติที่ ๓๒๖ ลงวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๑๕ ซึ่งกำหนดให้มีสภาตำบลเพียงรูปแบบเดียว ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๓๗ ได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นใหม่ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๕ พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งได้บัญญัติให้สภาตำบล ที่มีรายได้เฉลี่ยย้อนหลังเกิน ๑๕๐,๐๐๐ บาท ติดต่อกัน ๓ ปี ให้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ปัจจุบัน

๒.๓.๑ ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

สังคมโดยรวมเป็นสังคมเปิดโอกาส ให้เสรีภาพแก่ประชาชนในการดำเนินการใดๆ ภายใต้กฎระเบียบของสังคม ในเมื่อระบอบประชาธิปไตยให้ความสำคัญกับประชาชนในฐานะที่เป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย โดยใช้อำนาจอธิปไตยผ่านทางองค์กรทางการเมืองต่างๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดของตนเอง บทบาทของประชาชนในทางการเมืองจึงมีความสำคัญมาก ซึ่งมีผู้กล่าวว่าประชาธิปไตย คือ เสี่ยงสวรรค์เป็นระบอบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมดำเนินการ เพื่อสร้างสรรค์สังคมของตนเอง กิจกรรมเข้าร่วมทางการเมืองของโดยผ่านกระบวนการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเข้าไปทำหน้าที่แทน หรืออาจเป็นทางตรง เช่น การประท้วง การร้องเรียน ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้รัฐบาลรับทราบถึงปัญหา เป็นต้น

การปกครองของประชาชน โดยประชาชนเพื่อประชาชน ผู้นำทางการเมืองเป็นตัวแทนเจตนารมณ์ของประชาชน รัฐบาลจึงเป็นตัวแทนของพรรคการเมืองที่มีเสียงข้างมาก จึงจะบริหารอำนาจได้เพื่อแสดงให้ประชาชนผู้เลือกตั้งเห็นว่า รัฐบาลสามารถสนองตอบต่อเจตนารมณ์ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เท่านั้น เพราะอำนาจสูงสุดมาจากประชาชน^{๖๓}

การปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นในปัจจุบัน จึงมีความสำคัญอย่างมากโดยจะเห็นได้จากการที่รัฐกระจายอำนาจการปกครองให้ท้องถิ่นดังกล่าว เพื่อต้องการที่จะให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง สามารถปกครองตนเองได้นับว่าเป็นรากฐานที่สำคัญยิ่ง ซึ่งสอดคล้องตามที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ ๕ ได้ทรงมีประกาศตั้งสุขาภิบาล อำเภอท่าฉลอม จังหวัดสมุทรสงครามเป็นแห่งแรกกระจายอำนาจการบริหารราชการแผ่นดินในการปกครองตนเองไปให้เป็นอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นได้มีโอกาสดำเนินการปกครองทำนุบำรุง ภายในท้องถิ่นนั้นๆ ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของท้องถิ่นนั้นๆใน The Royal Decree for Bangkok Sanitary government Gazette (๒๔๔๐) จึงได้ประกาศใช้ระบบสุขาภิบาลขึ้นในกรุงเทพมหานครเป็นครั้งแรก ในปี พ.ศ. ๒๔๔๘ โดยได้แต่งตั้งผู้บริหารขึ้นแรกขึ้นจากข้าราชการประจำทั้งสิ้น ได้แก่ เสนาบดีกระทรวงนครบาลนายช่างและนายแพทย์ การสุขาภิบาลที่เริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกดังกล่าวได้ว่ายังไม่มี

^{๖๓} สมบัติ อารังธัญวงศ์, การเมืองอเมริกา, (กรุงเทพมหานคร : เสมาธรรมการพิมพ์, ๒๕๔๒), หน้า

ลักษณะที่จะมีอำนาจปกครองตนเอง แต่เป็นขั้นแนะแนวทางสำหรับราษฎร ที่จะปกครองตนเองได้ต่อไปในอนาคตจึงได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้เริ่มจัดตั้งสุขาภิบาลขึ้นในชนบท เพื่อเป็นการทดลองอีกแห่งหนึ่ง ที่ตำบลท่าฉลอมโดยได้ประกาศในหนังสือเทศาภิบาล เมื่อวันที่ ๑๕ มิถุนายน ร.ศ. ๑๒๔ พร้อมกันนั้นก็ได้อบรมอำนาจให้สุขาภิบาลจัดเก็บภาษีโรงเรือนสำหรับบำรุงสุขาภิบาลได้ โดยตราไว้เป็นประกาศแก่ภาษีโรงเรือน จัดสุขาภิบาลตลาดท่าฉลอมประกาศไว้ในหนังสือราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ ๑๘ มีนาคม ร.ศ. ๑๒๔ หลังจากได้จัดทดลองขึ้นที่ตำบลท่าฉลอมแล้ว ปรากฏว่าการปฏิบัติงานนี้ได้รับผลสำเร็จเป็นที่พอใจ ฉะนั้น ในปี พ.ศ. ๒๔๕๑ จึงได้ตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลหัวเมือง ร.ศ. ๑๒๗ ขึ้น แต่ระดับของปัญหาในแต่ละยุคสมัยคือความไม่ต่อเนื่องและการไม่ยอมปล่อยอำนาจจาก ส่วนกลางโดยรัฐบาลจะควบคุมอำนาจจากส่วนกลางเป็นสำคัญ จนถึงในยุคสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๖

ได้ทรงทดลองจัดระบอบการเทศบาลขึ้นในรูป “ของดุสิตธานี” อันเป็นนครจำลองเล็กๆ จัดขึ้นในบริเวณพระที่นั่งอัมพรสถาน เมื่อปี พ.ศ. ๒๔๖๑ เนื่องในการนี้ ได้ทรงตรา ธรรมนูญปกครองบ้านเมืองใช้สำหรับดุสิตธานี มีการออกหนังสือพิมพ์ขึ้นในท้องถิ่นนี้ให้มีเสรีภาพในการติชมได้ เช่นเดียวกับหนังสือพิมพ์ในระบอบประชาธิปไตย ปัจจุบันมีการเลือกตั้งเซษฐบุรุษ และนครภิบาล มีการเก็บภาษีที่ดิน ซึ่งเรียกว่า “ธานีโอปรณ” ปัญหาคือ ยังอยู่ในระดับความคิดและ ไม่ต่อเนื่องจาก ล้นเกล้ารัชกาลที่ ๕ ที่ทรงวางรูปแบบไว้ในตำบล^{๖๔}

การจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นในรูปของตำบลตามพระราชบัญญัติปกครองท้องที่ พุทธศักราช ๒๔๗๕ เรื่อยมาจนถึงในยุคการเปลี่ยนแปลงการปกครอง คณะปฏิวัติ ๒๔๗๕ จัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรกในประเทศไทย เมื่อ พ.ศ. ๒๔๗๗ โดยอาศัยหลักเกณฑ์ และวิธีการดังกล่าวระบุไว้ในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๗๖ ซึ่งเป็นงานนโยบายขั้นสำคัญของกระทรวงมหาดไทยเรื่องหนึ่งที่ได้เริ่มดำเนินการภายหลังที่ได้มีการปฏิวัติเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๗๕ แต่ปัญหาคือการขาดความต่อเนื่องเพราะระบอบการเมืองระดับประเทศเกิดความขัดแย้งทางการเมืองเป็นระยะการเปลี่ยนแปลงอำนาจจากรัฐประหารทำให้การบริหารประเทศทั้งระบบเป็นไปด้วยความแก่งแย่งระหว่างกองทัพกับพลเรือน ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๔๘๖ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๑๐ โดยจัดให้มีคณะกรรมการตำบลขึ้น ประกอบด้วย กำนันผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน แพทย์ประจำตำบล ครูประจำตำบล และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่นายอำเภอเลือกหมู่บ้านละ ๑ คนมีหน้าที่ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือ ต่อมาได้จัดให้มีการบริหารในรูปแบบ “องค์การบริหารส่วนตำบล” เป็นปีแรก พ.ศ. ๒๕๓๘ เรื่อยมาจนถึง การพัฒนาการปกครองท้องถิ่นที่เป็นรูปธรรมตามรัฐธรรมนูญ ๒๕๔๐^{๖๕}

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรประชาธิปไตยที่สำคัญมากที่สุดในระดับฐานรากของประเทศ ซึ่งตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น โดย

^{๖๔} สันธิ์ บางยี่ขัน, การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย, (กรุงเทพมหานคร : ห.จ.ก. แสงจันทร์การพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๑๕๓ - ๑๕๔.

^{๖๕} ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๓), หน้า ๑๙๓.

ประชาชนเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด

๒.๓.๒. ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลที่กระจายอยู่ทั่วประเทศมีขนาดที่แตกต่างกัน โดยใช้เกณฑ์รายได้เป็นหลักในการพิจารณา แต่เดิมกระทรวงมหาดไทยแบ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็น ๕ ชั้นตามระดับของรายได้

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ ๑ มีรายได้ตั้งแต่ ๒๐ ล้านบาทขึ้นไป
๒. องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ ๒ มีรายได้ระหว่าง ๑๒-๒๐ ล้านบาท
๓. องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ ๓ มีรายได้ระหว่าง ๖-๑๒ ล้านบาท
๔. องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ ๔ มีรายได้ไม่เกิน ๖ ล้านบาท
๕. องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ ๕ มีรายได้ไม่เกิน ๓ ล้านบาท

ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๔๗ กระทรวงมหาดไทยประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีจำนวนประชากรไม่ถึง ๒,๐๐๐ คน และไม่สามารถจะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมเข้ากับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่มีเขตติดต่อกัน ภายในอำเภอเดียวกัน และมีการยกฐานะของสภาตำบลหลายแห่งให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนทั้งหมด ๖,๖๑๖ แห่ง ในขณะเดียวกันเกณฑ์ในการแบ่งชั้นและจำนวนชั้นที่ใช้อยู่เดิมมีการยกเลิก

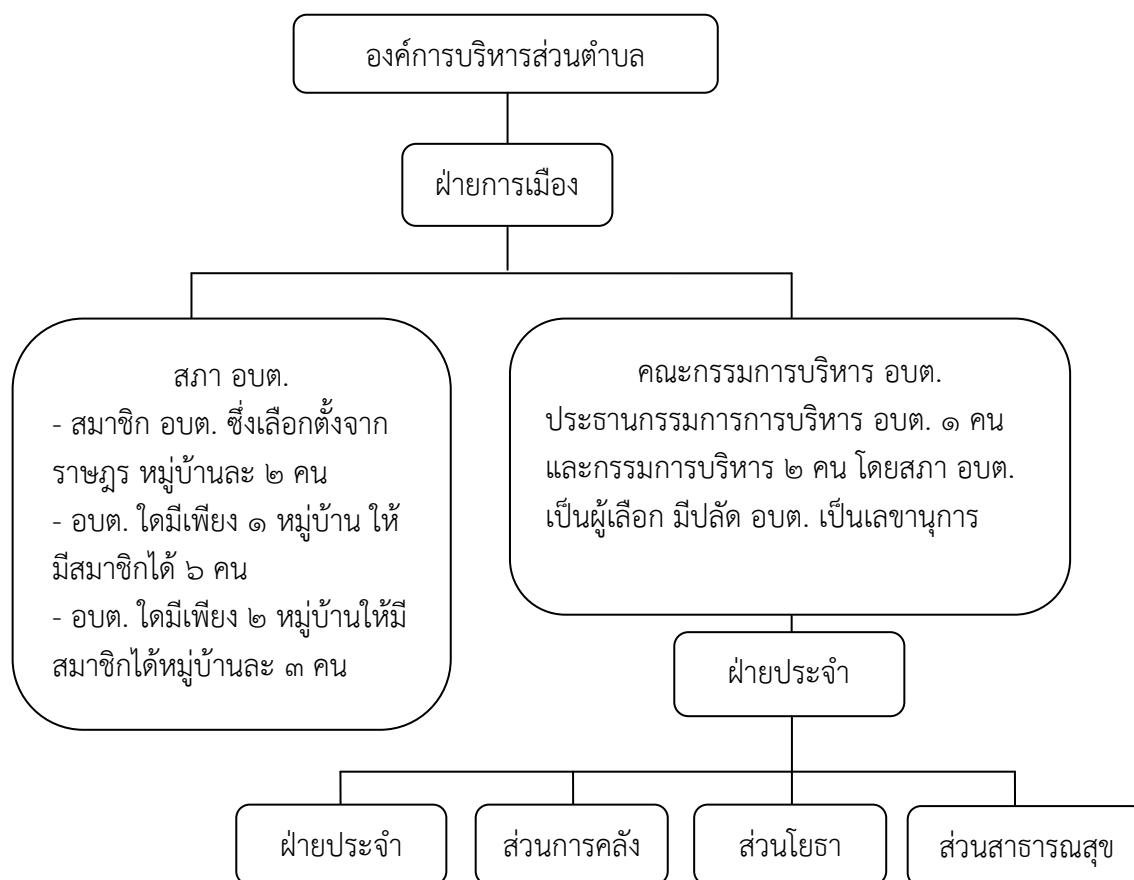
ปัจจุบันหลักเกณฑ์และขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งออกเป็นดังนี้

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน ๒๐ ล้านบาทขึ้นไป
๒. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน ๖-๒๐ ล้านบาท
๓. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า ๖ ล้านบาท

๒.๓.๓. โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ ฝ่ายข้าราชการการเมือง และฝ่ายข้าราชการประจำ โดยฝ่ายข้าราชการการเมืองประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (ส.อบต.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนหมู่บ้านละ ๒ คน หาก อบต.ใดมีเพียง ๑ หมู่บ้านให้มี ส.อบต. ได้เพียง ๑ คน ส่วน อบต. ใดมี ๒ หมู่บ้านให้มี ส.อบต. หมู่บ้านละ ๓ คน

ฝ่ายข้าราชการประจำ มีพนักงานส่วนตำบล เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นประจำองค์การบริหารส่วนตำบล โดยแบ่งโครงสร้างของพนักงานส่วนตำบล ออกเป็นสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และส่วนงานต่างๆ เช่น ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ส่วนสาธารณสุข



แผนภาพที่ ๒.๒ โครงสร้างทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล

ลักษณะหน่วยการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

๑. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีอิสระในการบริหารงานท้องถิ่น โดยที่รัฐได้กระจายอำนาจในการกำหนดนโยบาย และการตัดสินใจในการ บริหารงานให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล การกำหนดอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนในการพัฒนาตำบล การให้อำนาจอิสระในการจัดหางบประมาณ รายจ่ายอำนาจอิสระในการออกข้อบังคับตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตตำบลเท่าที่ไม่ขัดกับกฎหมายและ อำนาจอิสระในการจัดเก็บรายได้ของตนเองคือภาษีบำรุงท้องถิ่นภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นต้น

๒. มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในระยะเริ่มต้นมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และลับเป็นส่วนใหญ่ สำหรับในส่วนที่เหลือแม้จะมาโดยตำแหน่ง แต่ก็ก็เป็นตำแหน่งที่มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนเช่นกัน คือ กำนัน และผู้ใหญ่บ้าน (ยกเว้นตำแหน่งแพทย์ประจำตำบล) แต่ต่อไปต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงทั้งหมด ทั้งนี้เป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ส่วน

ฝ่ายบริหาร คือคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลก็จะมีที่มาจากการเลือกของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเช่นเดียวกัน^{๖๖}

รูปแบบการปกครอง แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ ฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ

๑. ฝ่ายการเมือง ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในหมู่บ้านๆ ละ ๒ คน โดยที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เลือกตั้งให้ดำรงตำแหน่งต่างในสภาฯ ดังนี้

๑.๑ ประธานสภา ๑ คน

๑.๒ รองประธานสภา ๑ คน

๑.๓ เลขาธิการ ๑ คน

วาระการดำรงตำแหน่ง คราวละ ๔ ปี โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ ดังนี้

๑. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบลร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

๓. ควบคุมการปฏิบัติงานของนายองค์การบริหารส่วนตำบลและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบายแผนพัฒนาตำบล กฎระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

๔. คณะกรรมการบริหารสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เลือกคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๑ คน และรองนายก ๒ คน

๒. ฝ่ายประจำ ประกอบด้วย

๒.๑ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่บริหารทั่วไปงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานประชุม งานเกี่ยวกับตราข้อบัญญัติตำบล งานนิติกร งานพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบัญญัติ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๒.๒ ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่าย การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักเงินภาษีเงินได้และการนำส่งภาษี การตัดโอนเงินเดือน การรายงานเงินคงเหลือ การจัดทำงบ จัดทำบัญชีทุกประเภท งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๒.๓ ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจออกแบบ เขียนแบบงานประมาณค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานการก่อสร้าง งานซ่อมบำรุง งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

๒.๔ ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาศูนย์เด็กเล็กและอนุบาลงาน ส่งเสริมและสนับสนุนศูนย์การเรียนรู้ชุมชนประสานและ

^{๖๖}บัญญัติ พุ่มพันธ์, อบต. ของเรา : ท้องถิ่นของเรา, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บพิตรการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๓.

สนับสนุนโรงเรียนประถมศึกษา และมัธยมศึกษา งานส่งเสริมสนับสนุน ศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

๑. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกสภาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในแต่ละหมู่บ้าน หมู่บ้านละ ๒ คน ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง ๒ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ ๓ คนอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ ๔ ปี นับแต่วันเลือกตั้ง สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑.๑ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑.๒ พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่ม

๑.๓ ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

๒. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเช่นเดียวกัน มีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันได้ไม่เกิน ๒ วาระ แต่จะดำรงตำแหน่งได้อีกครั้งเมื่อพ้นระยะเวลา ๔ ปี นับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่

๒.๑ กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

๒.๒ สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓ แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๔ วางระเบียบให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๒.๕ รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๖ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

๒.๓.๔ ความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล

ความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

๑. เป็นองค์กรตามกฎหมายที่ทำหน้าที่บริหารจัดการพัฒนาตำบล หมู่บ้าน และชุมชน ตามนโยบายกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น

๒. เป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนฐานราก มีความอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารงานภายในกรอบที่กฎหมายกำหนด ทำให้สามารถแก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

๓. เป็นองค์กรที่มีผู้แทนประชาชนเข้าไปบริหารงานทั้งฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร คือ นายก องค์การบริหารส่วนตำบล ด้วยการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาตำบล หมู่บ้านตรงกับความต้องการอันแท้จริงของประชาชน

๔. เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้การปกครองระบอบประชาธิปไตยในทางปฏิบัติแก่ประชาชนในขอบเขตที่ไม่กว้างนัก ทำให้ประชาชนมองเห็นภาพรวมอย่างชัดเจน และมีส่วนร่วมได้ไม่ยาก

๕. เป็นการสร้างผู้นำทางการเมืองที่จะเข้าสู่เวทีการเมืองในระดับต่างๆ รวมทั้งในระดับชาติต่อไป

๖. เป็นการส่งเสริมการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองตามระบอบประชาธิปไตย^{๖๗}

๒.๓.๕ อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗^{๖๘} มีภารกิจและอำนาจหน้าที่ โดยสรุป ดังต่อไปนี้

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม” (มาตรา ๖๖)

๒. ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา ๖๗ มีหน้าที่ที่ต้องทำ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(๒) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(๓) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(๔) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(๕) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

(๖) ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็กและเยาวชนผู้สูงอายุและพิการ

(๗) คัดค้านและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๘) บำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

ท้องถิ่น

(๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

^{๖๗} บัญญัติ พุ่มพันธ์, อบต. ของเรา : ท้องถิ่นของเรา, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๑.

^{๖๘} สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗, (ฉบับที่ ๖ แก้ไข ๒๕๕๓), [สืบค้นวันที่ ๑๒/๐๒/๒๕๕๘], <http://www.pluakdaeng.go.th/attachments/article/209/%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B8%9A.%E0%B8%AD%E0%B8%9A%E0%B8%95.pdf>

๓. ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมาตรา ๖๘ อาจจัดทำกิจการใน ดังต่อไปนี้

- (๑) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (๒) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (๓) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (๕) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ ฯลฯ
- (๖) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (๗) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
- (๘) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (๙) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (๑๐) ให้มีตลาดท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (๑๑) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (๑๒) การผังเมือง

๔. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา ๖๖ มาตรา ๖๗ และมาตรา ๖๘ นั้นไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานอื่นของรับที่จะดำเนินกิจการใดๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบลแต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควรหากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าวให้นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา ๖๙)

๕. มีสิทธิได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางราชการในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินการของทางราชการในตำบล (มาตรา ๗๐)

๖. อาจออกข้อบัญญัติตำบลเพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ (มาตรา ๗๑)

๗. อาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม

๘. อาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อกระทำการร่วมกันได้

๒.๔ หลักสังคหวัตถุ ๔

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔ พบว่ามีนักวิชาการนำเสนอไว้หลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามหัวข้อ ดังนี้

๒.๔.๑ ความหมายของสังคหวัตถุ ๔

มนุษย์ขึ้นชื่อว่าเป็นสัตว์สังคม จำเป็นต้องอยู่ร่วมกันและมีการพึ่งพาอาศัยกัน และการมารวมกันของคนหมู่มากก็มักจะนำไปสู่ความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน อันนำไปสู่ความขัดแย้งในเวลาต่อมา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์ หรือหลักยึดเพื่อให้คนในสังคมยึดถือและปฏิบัติเพื่อให้เกิดความถูกต้อง เป็นธรรม และนำความเจริญมาสู่สังคม หลักสังคหวัตถุ ๔ ถือว่าเป็นหลักธรรมอย่างหนึ่งที่ช่วยประสานชนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ซึ่งในพระไตรปิฎกได้กล่าวถึง สังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่าเป็นสังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการ คือ

๑. ทาน (การให้)
๒. ปิยวาจา (วาจาเป็นที่รัก)
๓. อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)
๔. สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)

ทาน ปิยวาจา อตถจริยาในโลกนี้ และสมานัตตตาในธรรมนั้นๆ ตามสมควร ธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลิมสลักที่ยึดคุมรลซึ่งแล่นไปไฉไลนั้น ถ้าไม่พึงมีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดาก็ไม่พึงได้การนับถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ฉะนั้นบัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความเป็นใหญ่และเป็นผู้นำสรรเสริญ^{๖๙}

คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสังฆธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพ้นทุกข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ เป็นธรรมโอสถยนานเอกที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปรานี มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกัน ซึ่งพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตร ว่า

ทานญจ เปยยวชฌจ อตถจริยา จ ยา อิธ
 สมานัตตตา จ ธมเมสุ ตตถ ตตถ ยถา รหิ
 ทาน (การให้) เปยยวชชะ (มีวาจาเป็นที่รัก)
 สมานัตตตา (วางตนสม่ำเสมอ)
 อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)^{๗๐}

^{๖๙} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาบรรณาคาร, ๒๕๔๓), หน้า ๓๑๔.

^{๗๐} อิง.นวก. (ไทย) ๒๓/๕/๔๓๙-๔๔๑.

สังคหวัตถุธรรมเหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักที่ยึดกุมภซึ่งเล่นไปไว้ได้ฉะนั้นในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คน และปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญ มากกว่าเสียงนินทาว่าร้ายพระพุทธรูปองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่า ขึ้นแรกให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อน คือ ต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ขอบใจของคนทั่วไป เป็นการปลูกไมตรี เต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ ไว้ดังนี้

เมื่อทุกคนต่างประพาสสังคหวัตถุทั่วถึงกันแล้ว อย่าว่าแต่เฉพาะคน เฉพาะครอบครัว จะรักใคร่นับถืออยู่เป็นสุขสบายเลย ถึงคนทั้งหมู่บ้าน ทั้งเมือง ทั้งประเทศ ทั้งโลก ก็ต้องอยู่เป็นสุขสบายตลอดไปเหมือนกัน เพราะฉะนั้นท่านจึงว่าสังคหวัตถุทั้ง ๔ อย่าง เป็นคุณสำหรับยึดเหนี่ยวน้ำใจผู้อื่นให้รักใคร่นับถือ ช่วยเหลือกัน อย่างวิเศษแท้ สังคหผละ แปลว่า กำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร ผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงาน เมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้พระพุทธเจ้าทรงสอนหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้เรียกว่าสังคหวัตถุ หมายถึงวิธีผูกใจคน พระองค์ตรัสว่า รถม้าแล่นไปได้เพราะมีลิ่มสลักคอยตรึงส่วนประกอบต่างๆ ของรถม้าเข้าด้วยกัน ฉะนั้น คนในสังคมนั้นนั้น คือทำหน้าที่เป็นกาวใจเชื่อมประสานคนทั้งหลายเข้าด้วยกัน ลิ่มสลักดังกล่าวนี้คือ สังคหวัตถุนักบริหารจะสามารถผูกใจเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาไว้ได้ ถ้ามีสังคหวัตถุ ๔ ประการ^{๗๑} เป็นหลักการสงเคราะห์ หรือเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี^{๗๒} เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวคือ ยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี^{๗๓} เป็นธรรมเครื่องผูกมัดน้ำใจ^{๗๔}

สรุปได้ว่า สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง เครื่องมือ หรือหลักธรรมที่ช่วยประสานคนหมู่มาให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรักสามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมอันจะก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมืองและประเทศชาตินั่นเอง

^{๗๑} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), พุทธวิธีการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๑๔๔.

^{๗๒} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาบรรณาคาร, ๒๕๔๓), หน้า ๓๑๔-๓๑๕.

^{๗๓} ปรีชา นันทาภิวัฒน์ น.อ.(พิเศษ), พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงแก้ว, ๒๕๔๔), หน้า ๓๑.

^{๗๔} อุดม เขยกิจวงศ์ และกนิษฐาณ แป้นสุวรรณ, พระธรรมคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว, ๒๕๔๘), หน้า ๖๓.

ตารางที่ ๒.๑๒ ความหมายของสังคหวัตถุ ๔

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), (๒๕๔๙, หน้า ๑๔๔)	กำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษยสัมพันธ์
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๔๓), หน้า ๓๑๔-๓๑๕)	เป็นหลักการสงเคราะห์ หรือเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี
ปรีชา นันทาภิวัฒน์ น.อ.(พิเศษ), (๒๕๔๔, หน้า ๓๑)	ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวคือ ยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี
อุดม เขยกิจวงศ์ และกนิษฐาน แปนสุวรรณ, (๒๕๔๘, หน้า ๖๓)	เป็นธรรมเครื่องผูกมัดน้ำใจ

๒.๔.๒ องค์ประกอบของสังคหวัตถุ ๔

ในสังคมาฯ หนึ่งประกอบไปด้วยบุคคลที่มีความเชื่อ ทศนคติ และวัฒนธรรมที่แตกต่างมาอยู่รวมในที่เดียวกัน จึงจำเป็นต้องมีการปกครองที่เหมาะสม เพื่อให้สังคมาฯ นั้นดำเนินไปด้วยความสงบเรียบร้อย และเกิดความสามัคคี สังคหวัตถุ ๔ ได้ชื่อว่าเป็นหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่มีเครื่องมือหรือองค์ประกอบ ซึ่งเมื่อนำปฏิบัติตามแล้วจะทำให้ชีวิตดำเนินไปในแนวทางที่ถูกต้องและก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ตนเองและสังคม องค์ประกอบเหล่านั้นได้มีนักวิชาการหลายๆท่านกล่าวไว้ ดังนี้

สังคหวัตถุ มี ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน หมายถึง การให้ (โอบอ้อมอารี) นักบริหารที่ดีต้องมีน้ำใจรู้จัก เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ทานแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาการให้ทานจะช่วยให้ผู้คนอื่นไว้ได้ ดังพุทธพจน์ที่ว่า “ทโท คนถดมิตตานิ ผู้ให้ย่อมผูกใจมิตรไว้ได้” นักบริหารอาจให้ทานได้ ๓ วิธี คือ

ก. อามิสทาน หมายถึง การให้สิ่งของแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะการให้เพื่อผูกใจในยามที่เขาตกต่ำหรือมีความเดือดร้อน ดังภาษิตอังกฤษที่ว่า “เพื่อนแท้คือเพื่อนที่ช่วยเหลือในยามตกยาก” การให้รางวัลหรือขึ้นเงินเดือนจัดเข้าในอามิสทาน

ข. วิทยาทาน คือ ธรรมทาน หมายถึง การให้คำแนะนำหรือสอนวิธีทำงานที่ถูกต้อง รวมถึงการจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรหรือส่งไปศึกษาและดูงาน

ค. อภัยทาน หมายถึง การให้อภัยเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือล่วงเกินซึ่งกันและกัน การให้อภัยไม่ทำให้ผู้ให้ต้องสูญเสียอะไร เป็นการลงทุนราคาถูกแต่ได้ผลตอบแทนราคาสูง นั่นคือ ได้มิตรภาพกลับคืนมา และมีคนสนองงานเพิ่มขึ้นอีกคนหนึ่งมีภาษิตจีนที่ว่า “มีมิตร ๕๐๐ คน นับว่ายังไม่พอกินไป มีศัตรู ๑ คน นับว่ามากเกินไป อับราฮัม ลินคอล์น กล่าวว่า “วิธีทำลายศัตรูที่ดีที่สุด คือ เปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร” เราจะทำอย่างนั้นได้ก็ต่อเมื่อเรารู้จักให้อภัย

๒. ปิยวาจา หมายถึง การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวาน คำพูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ ตามปกติคนเราจะมัดสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่น เชือก หรือลวดมัด ในทำนองเดียวกันเราจะมัดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำอ่อนหวานดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อ่อนหวานมานมิตร์ล้น เหลือหลาย

หยาบบ่มีเกลอราย เกลื่อนไกล่

ดุดวงศศิฉาย ดาวดาษ ประดับนา

สุริยส่องดาราไร เมื่อร้อนแรงแสง

๓. อุตถจริยา หมายถึง การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) ตรงกับคำพังเพยที่ว่า “อยู่บ้านท่านอย่านิ่งดูตาย ปั่นวัวปั่นควายให้ลูกท่านเล่น” นักบริหารทำอุตถจริยาได้หลายวิธี เช่น บริการช่วยเหลือยามเขาป่วยไข้ หรือเป็นประธานในงานพิธีของผู้ได้บังคับบัญชาดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อาศัยเรือนท่านให้ วิจารณ์

เห็นท่านทำการงาน ช่วยพร้อม

แม้มีกิจโดยสาร นาเวช

พายค้อยช่วยคำจ้วง จรดให้จนถึง

๔. สมานัตตา หมายถึง การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนพอดี) เมื่อนักบริหารไม่ทอดทิ้งผู้ร่วมงานทั้งหลาย เขาจึงจะสามารถสร้างทีมงานขึ้นมาได้ นั่นคือถือคติว่า “มีทุกข์ร่วมทุกข์ มีสุขร่วมสุข” นักบริหารต้องกล้ารับผิดชอบในผลการตัดสินใจของตนเอง ถ้าผลเสียตกมาถึงผู้ปฏิบัติตามคำสั่งของตน นักบริหารต้องออกมาปกป้องคนนั้น ไม่ใช่หนีเอาตัวรอดตามลำพัง ตัวอย่าง

คนที่มีสมานัตตาก็คือคนที่เป้น “เพื่อนตาย” ในโคลงบทนี้

เพื่อนกิน สิ้นทรัพย์แล้ว แหนงหนี

หาง่าย หลายหมื่นปี มากได้

เพื่อนตาย ถ้ายาแค้น- วาอาตม์

หายาก ผากผีไข้ ยากแท้จักหา^{๗๕}

ทาน หมายถึง ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือด้านเงินทุน ปัจจัยสี่ ทรัพย์สินสิ่งของ รวมทั้งวิชาความรู้ ศิลปวิทยาการ ปิยวาจา หมายถึง ถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน คำแนะนำชี้แจงสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล มีหลักฐาน ชักจูงให้ประชาชนเกิดความสามัคคี ประองตอง เห็นอกเห็นใจเกื้อกูลกัน อุตถจริยา หมายถึง ช่วยเหลือด้านร่างกาย และชวนชายช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหา ปรับปรุงส่งเสริมด้านจริยธรรม และสมานัตตตา หมายถึง ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุข ทุกข์ คือ ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้แก้ไข้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^{๗๖} การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่โอบอ้อมอารี บุคคลจะเป็นที่รักใคร่เป็นที่เคารพนับถือของบุคคลอื่น ปี มาจากคำว่า ปิยวาจา แปลว่า วจีไพเราะ คือ การเจรจาสนทนาด้วยถ้อยคำที่อ่อนหวาน นุ่มนวล ไพเราะ ผู้ฟังๆแล้วสบายหู อะ มาจากคำว่า อุตถจริยา แปลว่า ช่วยเหลือผู้อื่นหรือเรียกว่า สงเคราะห์ผู้คนโดยการกระทำหรือประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่

^{๗๕} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **พุทธวิธีบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๑๔๔-๑๔๖

^{๗๖} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมานุญชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาบรรณาคาร, ๒๕๔๓), หน้า ๓๑๔-๓๑๕.

ผู้คนทางกาย วาจาและใจ สะ มาจากคำว่า สมานัตตตา แปลว่า มีตนเสมอต้นเสมอปลาย คือรู้จักวางตนเหมาะสมกับฐานะที่ควรจะเป็นหรือที่ตนเป็น^{๗๗} ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวได้แก่ ทาน คือการให้อะไรเพื่อ เพื่อแม่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดให้ความรู้แนะนำสั่งสอน ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดดีมีน้ำใจ กล่าวถ้อยคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานทำให้เกิดความสามัคคีตลอดถึงคำแสดงประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยามยอมตาม อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย^{๗๘} เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน มี ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน หมายถึงการให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุกคนนั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่างๆ ในด้านวัตถุ เช่น ทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคบริโภคต่างๆ ในด้านกำลังใจ ช่วยกระทำการกิจการของกันและกันทางกาย ในด้านวาจา พูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การแนะนำ ในข้อที่ควรจะแนะนำต่างๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อย ต่างก็ควรจะมีทาน คือให้การช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่ ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

๒. ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่อาจเสียตบแต่งน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมใจ ควบคุมวาจา ที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพ ที่เหมาะสม แม้ว่าในบางคราวต้องทำงานเหน็ดเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

๓. อตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดถึงประเทศชาติ สิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา ใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

๔. สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งหมายถึงการรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่วัยทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของสถานที่ราชการต่างๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในทางพระพุทธศาสนาก็คือพระวินัยบัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง^{๗๙}

^{๗๗} คุณ โทจันทร์, พุทธศาสนากับชีวิตประจำวัน, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๗), หน้า ๒๖.

^{๗๘} ปรีชา นันทาภิวัฒน์ (น.อ.พิเศษ), พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงแก้ว, ๒๕๔๔), หน้า ๓๑.

^{๗๙} บุญศิริ ขวลิตรจารย์, ธรรมโอสถ, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๖๑-๖๒.

การให้ มีใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดจนถึงให้ความรู้ และคำแนะนำสั่งสอน ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รัก มีวาจาตุดตัมน้ำใจวาจาซาบซึ่ง กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ก่อเกิดไมตรีและความรักนั้บถื่อ แสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐาน เป็นมูลเหตุจูงใจให้นิยมยอมตาม อัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ แก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม สมานัตตตา คือ วางตนสม่ำเสมอ เสมอต้น เสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทุกชั้น วางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อมให้ถูกทาง^{๔๐}

๒.๔.๓ ความสำคัญของสังคหวัตถุ ๔ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล

สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง ธรรมะอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน ประสานความสัมพันธ์อันดีงามให้เกิดขึ้นในชนหมู่มาก เป็นหลักแห่งการเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ซึ่งกันและกันเพื่อให้ประชาชนอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข เป็นหลักธรรมะที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีกันในกลุ่มคณะไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กหรือองค์กรขนาดใหญ่และมี ๔ องค์ประกอบ ดังนี้

๑. ทาน คือ การเผื่อแผ่ แบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ทั้งทางทุนทรัพย์ สิ่งของปัจจัยสี่ที่จำเป็น ไม่ว่าจะเป็น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยหรือยารักษาโรค รวมทั้งการแบ่งปันให้ความรู้ ศิลปวิทยาการ ความรู้ความสามารถที่เรามีอยู่ให้กับผู้อื่น

๒. ปิยวาจา คือ การใช้คำพูดหรือวาจาที่ไพเราะ ชัดเจน ไม่พูดส่งเสียดุด่าดูแคลน พูดด้วยคำที่สุภาพนอบนวล จริงใจ ไม่พูดโกหกเสแสร้ง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุมีผล มีหลักฐานอ้างอิง ไม่พูดเพ้อเจ้อ บิดเบือนจากความเป็นจริง การใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจเข้าใจผู้อื่น พูดแล้วเกิดความสามัคคี ไม่ทะเลาะเบาะแว้งกัน

๓. อัตถจริยา คือ การทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ช่วยเหลือตามกำลังร่างกายที่ตนมีอยู่ ไม่ได้ถูกบังคับ ทำด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ขวนขวายช่วยทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นสาธารณะประโยชน์ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม รวมทั้งช่วยแก้ปัญหาให้กับชุมชนและสังคมด้วย

๔. สมานัตตตา คือ การเอาตัวเข้าไปสมาน การวางตัวเสมอต้นเสมอปลาย หนักแน่น ให้ความเสมอภาคกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เอารัดเอาเปรียบ ร่วมทุกข์ร่วมสุข ช่วยเหลือเกื้อกูลกันแก้ปัญหา ช่วยกันคิดในทางสร้างสรรค์ เพื่อให้ชุมชนและสังคมอยู่เย็นเป็นสุข

ด้วยหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ นี้เป็นหลักธรรมที่มีความสำคัญต่อการบริหารมาก โดยเฉพาะกับการให้บริการ ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ในการดูแลให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในชุมชน สร้างความสามัคคีให้เกิดในชุมชน สามารถเข้าถึงความต้องการการเข้ารับบริการของคนในได้อย่างแท้จริง การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการบริการ ติดต่อประสานงานกับประชาชน จะเป็นหลักอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การบริการมีความราบรื่นมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้การบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ และนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณภาพต่อมา ดังนั้นการบริการโดยนำหลักธรรมนี้มาใช้ควรพิจารณาสถานการณ์ที่จะนำหลักธรรมนี้มาใช้ ดังนี้

^{๔๐}บรรเทิง พาวิจิตร, การปกครองตามแนวพุทธศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๘), หน้า ๖๗.

๑. เมื่อประชาชนมีความเดือดร้อนในการค้นคว้าหาข้อมูลต่างๆ ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ก็ควรให้ความช่วยเหลือ

๒. เมื่อประชาชนมีความเดือดร้อน ต้องการความช่วยเหลือและเข้ามาติดต่อใช้บริการ พนักงานต้องให้คำแนะนำชี้แจงอย่าถูกต้อง พุดจากับประชาชนด้วยความไพเราะน่าฟัง

๓. เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ ก็ให้ความสำคัญ ช่วยเหลืออย่าเต็มกำลังความสามารถ

๔. เมื่อเกิดปัญหาขึ้น เจ้าหน้าที่ก็เข้าไปช่วยในการแก้ไขปัญห โดยให้ความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน อยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุขกับประชาชนทุกครั้ง ดังนั้นแล้วการนำหลักธรรม สังคหวัตถุ ๔ มาช่วยในบริการ จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น สามารถระบุและแก้ไขปัญหาได้ตามความต้องการของประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความเข้าใจและเข้ามามีบทบาททั้งยังเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนช่วยกันแก้ไขปัญหของในการใช้ห้องสมุดของประชาชนด้วยด้วย

จากการค้นคว้าผู้วิจัยสรุปได้ว่า สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยว น้ำใจคน การผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีหลัก ๔ ประการ ได้แก่ ๑) ทาน คือการให้ การสงเคราะห์หรือช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการให้สิ่งของที่ตนมีให้แก่ผู้ที่ต้องการ ผู้ขาดแคลนหรือผู้เดือดร้อน ๒) ปิยวาจา คือ การเจรจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพและถ้อยคำที่มีประโยชน์ พุดถ้อยคำที่เป็นจริง ๓) อตถจริยา คือ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ทั้งตนเองและผู้อื่น รู้จักการเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ความสุขสบายส่วนตัว ๔) สมานัตตตา คือ การวางตัวให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับฐานะ มีจิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหว เปลี่ยนแปลงง่าย

๒.๕ ข้อมูลเบื้องต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล จังหวัดพิจิตร

๒.๕.๑ ความเป็นมา

เดิมเรียกว่าบ้านโพทะเลขึ้นตรงกับตำบลบ้านตาล ได้ยกฐานะเป็นตำบลโพทะเลเมื่อทางราชการได้ทำการย้ายอำเภอบางคลานมาตั้งอยู่ ณ บ้านโพทะเล ในพื้นที่ตำบลโพทะเล มีต้นโพทะเลเป็นจำนวนมาก โดยลักษณะของต้นโพทะเลคล้ายต้นโพธิ์ใหญ่ แต่ต้นจะเล็กกว่า ลักษณะของใบเหมือนใบโพธิ์แต่จะมีสีคล้ำกว่า ชอบขึ้นอยู่ริมฝั่งแม่น้ำ (แม่น้ำยม) ซึ่งไหลผ่านพื้นที่ในเขตอำเภอโพทะเล ชาวบ้านจึงได้ตั้งชื่ออำเภอโพทะเล

๒.๕.๒ สภาพทั่วไป

๑. **ที่ตั้ง** ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล ตั้งอยู่เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ห่างจากอำเภอโพทะเล ประมาณ ๓ กิโลเมตร

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลท้ายน้ำ

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลบ้านน้อย

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลวัดขวาง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลหนอง

๒. **เนื้อที่** องค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล มีเนื้อประมาณ ๑๕,๔๘๙.๑๕ ไร่ (๒๘.๘๒ ตารางกิโลเมตร) แยกเป็น พื้นที่ทำการเกษตร ๙,๓๖๖ ไร่ พื้นที่ป่าไม้/ชุมชน ๓๗๓ ไร่ พื้นที่อื่นๆ ๕๐ ไร่

๓. **ภูมิประเทศ** ลักษณะภูมิประเทศ เป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำยมไหลผ่าน ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะกับการทำนาและการเกษตรกรรม สภาพส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มเหมาะแก่การประกอบอาชีพทำนา ฤดูฝนและฤดูน้ำหลากน้ำมักท่วมบางส่วนของพื้นที่ มีแม่น้ำสายหลักจำนวน ๑ สาย คือแม่น้ำยม

๔. **จำนวนหมู่บ้าน มีทั้งหมด ๙ หมู่บ้าน** จำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเลเดิมหมู่บ้าน หมู่ที่ ๑, ๔, ๖, ๗ จำนวน ๔ หมู่บ้าน ประชากรบางส่วน หมู่ที่ ๒, ๓, ๕, ๘, ๙ จำนวน ๕ หมู่บ้าน รวมจำนวน ๙ หมู่บ้านรวมประชากรจำนวน ๑,๖๕๙ ครั้วเรือน

หมู่ที่ ๑ บ้านตาล	จำนวน	๑๙๗	ครั้วเรือน	
หมู่ที่ ๒ บ้านโพทะเล	จำนวน	๔๐๐	ครั้วเรือน	
หมู่ที่ ๓ บ้านโพทะเล	จำนวน	๒๔๙	ครั้วเรือน	
หมู่ที่ ๔ บ้านวังตายศ	จำนวน	๑๖๕	ครั้วเรือน	
หมู่ที่ ๕ บ้านคลองโคบุตร	จำนวน	๑๕๖	ครั้วเรือน	
หมู่ที่ ๖ บ้านตาล	จำนวน	๑๙๐	ครั้วเรือน	
หมู่ที่ ๗ บ้านน้ำซุ	จำนวน	๑๒๓	ครั้วเรือน	
หมู่ที่ ๘ บ้านถั่วแก้ว	จำนวน	๑๑๙	ครั้วเรือน	
หมู่ที่ ๙ บ้านคลองปากรัง	จำนวน	๖๐	ครั้วเรือน	

๕. ประชากร มีทั้งสิ้น ๔,๗๕๕ คน แยกเป็น ชาย ๒,๓๖๔ คน หญิง ๒,๓๙๑ คน
จำนวน แยกเป็นหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ ๑ บ้านตาล	๓๗๖	๓๔๓	๗๑๙
หมู่ที่ ๒ บ้านโพทะเล	๔๐๘	๔๑๔	๘๒๒
หมู่ที่ ๓ บ้านโพทะเล	๓๑๘	๓๔๔	๖๖๒
หมู่ที่ ๔ บ้านวังตายศ	๒๕๗	๒๗๑	๕๒๘
หมู่ที่ ๕ บ้านคลองโคบุตร	๒๕๓	๒๕๖	๕๐๙
หมู่ที่ ๖ บ้านตาล	๓๒๒	๓๓๖	๖๕๘
หมู่ที่ ๗ บ้านน้ำซุ	๑๘๔	๑๙๐	๓๗๔
หมู่ที่ ๘ บ้านถั่วยแก้ว	๑๕๖	๑๖๐	๓๑๖
หมู่ที่ ๙ บ้านคลองปากกรัง	๙๐	๘๑	๑๗๑
รวม	๒,๓๖๔	๒,๓๙๑	๔,๗๕๕

๒.๕.๓ สภาพทางเศรษฐกิจ

๑. อาชีพ ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพทำนาได้ปีละ ๒ ครั้ง มีการทำสวนผลไม้ การเลี้ยงปลาเป็นอาชีพเสริม สามารถเพิ่มพูนรายได้ ให้กับครอบครัวได้อีกทางหนึ่ง

๒. สภาพสังคม/วัฒนธรรม/สาธารณสุข

การศึกษา

โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน ๓ แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนบ้านคลองตางาว ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๘
- โรงเรียนวัดบ้านตาล “ ศิริรัตนราษฎร์วิทยาการ ” ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๖
- โรงเรียนบ้านวังตายศ “ ราษฎร์สามัคคี ” ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๔

โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑ แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๘

สถาบันและองค์กรศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีวัดใช้ประกอบพิธีทางศาสนา จำนวน ๒ แห่ง ได้แก่ วัดบ้านตาล ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๖ วัดปากน้ำ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๔

สาธารณสุข

มีโรงพยาบาล จำนวน ๑ แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลโพทะเลขนาด ๖๐ เตียง

มีการเล่นกีฬาประจำมีการออกกำลังกายจำนวน ๓ แห่ง มีการระบาดโรคไข้เลือดออกไม่มากนัก ปีที่ผ่านมา จำนวน ๑ ราย

๓. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ป้อมยามสายตรวจประจำตำบล ๑ แห่ง

๒.๕.๔ สภาพโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม มีเส้นทางคมนาคมติดต่อกับอำเภอโพทะเลได้ตลอดปีมีระยะทางประมาณ ๖ กิโลเมตร โดยเป็นทางลาดยาง

- มีเส้นทางถนนลาดยาง	จำนวน	๕	สาย
- ถนนคอนกรีตภายในหมู่บ้าน	จำนวน	๒๑	สาย
- มีถนนลูกรังภายในหมู่บ้าน	จำนวน	๓๑	สาย

๑. การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์ (สาขา ย่อย) ๑ แห่ง

๒. แหล่งน้ำธรรมชาติ

- แม่น้ำธรรมชาติ	จำนวน	๑	สาย
- หนองบึง	จำนวน	๑๐	หนอง
- คลองย่อย	จำนวน	๕๒	คลอง
- คลองชลประทาน	จำนวน	๑	แห่ง
- คลองจัดปฏิรูปทางการเกษตร	จำนวน	๑	แห่ง
- คลองส่งน้ำสูบน้ำด้วยไฟฟ้า	จำนวน	๑	แห่ง

๓. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝายน้ำล้น	จำนวน	๔	แห่ง
- บ่อบาดาล (หัวโยก)	จำนวน	๕๐	แห่ง
- ระบบประปาหมู่บ้าน	จำนวน	๙	แห่ง
- สถานีสูบน้ำคลองไฟฟ้า	จำนวน	๑	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	จำนวน	๒๑๒	แห่ง
- ถังเก็บน้ำ	จำนวน	๕	แห่ง
- ประปาขนาดใหญ่	จำนวน	๑	แห่ง
- บ่อบาดาลขนาดใหญ่	จำนวน	๑๕	บ่อ

๔. ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- ทรัพยากรดินเป็นพื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำคือดินเหนียวเนื้อละเอียดปานกลางเหมาะแก่การเกษตรและการเพาะปลูกและมีพืชพรรณธัญญาหารและต้นไม้ใหญ่เช่น ต้นยาง ต้นสัก ต้นมะค่า

- ทรัพยากรน้ำมีแม่น้ำไหลผ่าน	จำนวน	๑	สาย
------------------------------	-------	---	-----

๕. มวลชนสัมพันธ์

- ลูกเสือชาวบ้าน	จำนวน	๓	รุ่น
- อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน	จำนวน	๙	หมู่บ้าน
- ไทยอาสาป้องกันชาติ	จำนวน	๑	รุ่น
- กลุ่มพลังแม่บ้านตำบลโพทะเล	จำนวน	๙	หมู่บ้าน
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	จำนวน	๑	รุ่น
- อาสาสมัครปราบปรามโจรผู้ร้ายในหมู่บ้าน	จำนวน	๑	รุ่น

- งานอำนวยการและข้อมูลข่าวสาร
- งานประชาสัมพันธ์
- งานอาคารสถานที่
- งานรักษาความสงบเรียบร้อย
- งานสนับสนุนและบริการประชาชนงานรัฐพิธี
- งานเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาฯ
- รายงานการประชุมสภา อบต.
- งานประชุมคณะกรรมการสามัญและวิสามัญประจำสภา อบต.
- งานการประชุมพลังมวลชนอื่นๆ
- งานอำนวยการและประสานราชการ
- งานติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมสภา อบต.
- งานเลือกตั้งสมาชิกสภา อบต.
- งานข้อมูลเลือกตั้ง
- งานชุมชนสัมพันธ์
- งานส่งเสริมและสนับสนุนความรู้และวิชาการแก่สมาชิกสภา อบต.
- งานคุ้มครองและบำรุงรักษาทรัพย์สินของทางราชการและสถานที่สาธารณะ
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

๒. งานนโยบายและแผน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานนโยบายและแผนพัฒนา
- งานวิชาการ
- งานงบประมาณ
- งานข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
- งานประชาสัมพันธ์ขององค์กร
- งานสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์
- งานจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณ
- งานโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล
- งานประสานโครงการฝึกอบรม
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

๓. งานกฎหมายและคดี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานกฎหมายและคดี
- งานนิติกรรมและสัญญาต่างๆที่มีผลผูกพันทางกฎหมาย
- งานการดำเนินการทางคดีและศาลปกครอง
- งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์
- งานระเบียบการคลัง
- งานวินัยจรรยาบรรณ
- งานข้อบัญญัติและระเบียบขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนใต้

- งานให้คำปรึกษาทางกฎหมายและคดีแก่เยาวชน
 - งานสอบสวนตรวจพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัยข้าราชการ
 - งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย
๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
- งานอำนวยความสะดวก
 - งานป้องกันสาธารณภัย
 - งานช่วยเหลือฟื้นฟูบูรณะความเดือดร้อนของราษฎรผู้ประสบภัย
 - งานกู้ภัย
 - งานช่วยเหลือและให้บริหารประชาชนในกิจการสาธารณประโยชน์
 - งานวิเคราะห์และจัดทำรายงานสภาพปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดภัยขึ้น
 - งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย
๕. งานกิจการสภา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
- งานเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาฯ
 - รายงานการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
 - งานประชุมคณะกรรมการสามัญและวิสามัญประจำสภา อบต.
 - งานติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมสภา อบต.
 - งานเลือกตั้งเกี่ยวกับสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
 - งานส่งเสริมและสนับสนุนความรู้และวิชาการแก่สมาชิกสภาอบต.
 - งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย
๖. งานส่งเสริมการท่องเที่ยว มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
- งานสำรวจแหล่งท่องเที่ยว
 - งานส่งเสริมและสนับสนุนกิจการท่องเที่ยว
 - งานปรับปรุงบูรณะและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
 - งานบริการที่พักชั่วคราวสำหรับนักท่องเที่ยว
 - งานจัดตั้งและให้บริการข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว
 - งานจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือและบริการนักท่องเที่ยว
 - งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย
๗. งานสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
- งานสวัสดิการสังคม
 - งานสังคมสงเคราะห์
 - งานพัฒนาชุมชน
 - งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี
 - งานพัฒนาสตรีและเยาวชน
 - งานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน
 - งานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน
 - งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๒. ส่วนการคลัง มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียนรับจ่ายเงินทุกประเภท งานเกี่ยวกับ การเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การฝากเงิน การตรวจเงิน องค์การบริหารส่วนตำบล รวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่างๆ การเบิกตัดปี การขยายเวลาเบิกจ่ายงบประมาณ การหักภาษีและนำส่งเงิน รายงานเงินคงเหลือประจำวัน การรับและจ่ายขาดเงินสะสมขององค์การบริหารส่วนตำบล การยืมเงินทรองราชการ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน ตรวจสอบงานของจังหวัดและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน การเร่งรัดใบสำคัญและเงินยืมค้างชำระ การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดจัดเก็บรายได้ การพัฒนารายได้ การออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น ๔ งาน คือ

๑. งานการเงิน มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- งานรับเงินและเบิกจ่ายเงิน
- งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน
- งานเก็บรักษาเงิน
- งานรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดตั้งงบประมาณรายรับรายจ่าย ประจำปี
- งานตรวจสอบหลักฐานเกี่ยวกับการเงิน
- งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

๒. งานบัญชี มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- งานการบัญชี
- งานทะเบียนคุมการเบิกจ่ายเงิน
- งานงบการเงินและงบทดลอง
- งานรายงานแสดงฐานะทางการเงินและบัญชี
- งานรายงานทางการเงิน บัญชีทั่วไปของส่วนราชการและบัญชีรายได้แผ่นดิน
- งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

๓. งานพัฒนาจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่าและรายได้อื่นๆ
- งานพัฒนาปรับปรุงรายได้งานควบคุมกิจการค้าและค่าประกัน
- งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้
- งานออกหมายเรียกและหนังสือเชิญพบกิจการค้า
- งานตรวจสอบและประเมินภาษี
- งานการนำส่งเงินรายได้
- งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

๔. งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี
- งานพัสดุ (การจัดหา จัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่าย การเก็บรักษา การซ่อมแซมและการบำรุงรักษา)
- งานการจัดทำบัญชีและทะเบียนพัสดุ

- งานการเก็บเอกสารสำคัญหลักฐานรวมถึงเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับ พัสดุ
- งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

๓. ส่วนโยธา มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการใช้จ่ายเงินของ อบต. การอนุมัติเพื่อดำเนินการตามโครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ของ อบต. งานบำรุง ซ่อม และจัดทำทะเบียน สิ่งก่อสร้างที่อยู่ในความรับผิดชอบของอบต. การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำโครงการ และการออกแบบก่อสร้างแก่อบต. และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานควบคุมอาคาร การดูแลควบคุมรักษาซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น ๔ งาน

๑. งานก่อสร้าง มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- งานก่อสร้างและบูรณาการ
- งานก่อสร้างและบูรณะสะพาน ทางระบายน้ำ และโครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ
- งานก่อสร้างและบูรณะโครงการพิเศษ
- งานระบบข้อมูลและแผนที่เส้นทางคมนาคม
- งานบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ
- งานควบคุมการก่อสร้างถนน สะพาน รางระบายน้ำ และโครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ
- งานธุรการประจำส่วนโยธา
- งานควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกลและยานพาหนะ
- งานจัดทำบันทึกข้อมูลทางด้านการก่อสร้าง
- งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๒. งานออกแบบและควบคุมอาคาร มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- งานสถาปัตยกรรมและมัณฑนศิลป์
- งานออกแบบ งานเขียนแบบและคัดลอกแบบแปลนของอาคาร เชื้อน สะพานและสิ่งก่อสร้างอื่นๆ

- งานเขียนแผนที่ต่างๆ
- งานจัดทำข้อมูลด้านวิศวกรรมพร้อมจัดเก็บและทดลองคุณภาพวัสดุ
- งานประเมินราคา
- งานควบคุมการก่อสร้างอาคารตามระเบียบกฎหมาย
- งานตกแต่งสถานที่
- งานบริการข้อมูลและหลักเกณฑ์
- งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓. งานประสาธาณูปโภค มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- งานประสาธาณูปโภค เช่น ไฟฟ้า เป็นต้น รวมถึงกิจการประปา
- งานซ่อมแซมบำรุงรักษา ไฟฟ้าและประปา
- งานขนส่งและวิศวกรรมจราจร
- งานระบายน้ำ
- งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๔. งานผังเมือง มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- งานสำรวจและแผนที่
- งานควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน
- งานการพัฒนาโครงข่ายการคมนาคมขนส่ง
- งานด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของจังหวัด
- งานด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- งานจัดรูปที่ดินและฟื้นฟูเมือง งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๔. ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางการศึกษาเกี่ยวกับ การวิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาหลักสูตร การแนะแนว การวัดผล ประเมินผล การพัฒนาตำราเรียน การวางแผนการศึกษา ของมาตรฐานสถานศึกษา การจัดการส่งเสริมการศึกษา การใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา การเสนอแนะ เกี่ยวกับ การศึกษา ส่งเสริมการวิจัย การวางโครงการสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการศึกษาเพื่อนำไปประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางการปฏิบัติในการจัดการศึกษา การเผยแพร่การศึกษาและ ปฏิบัติหน้าที่อื่น ที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น ๒ งาน

๑. งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- งานส่งเสริมและสนับสนุนศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
- งานส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- งานสนับสนุนกิจการศาสนา
- งานสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น
- งานสันตินาการ
- งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๒. งานกิจการโรงเรียน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานจัดการศึกษา พัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- งานประสานและสนับสนุนโรงเรียนประถมและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- งานจัดกิจกรรมเด็กและเยาวชน
- งานห้องสมุด และเครือข่ายทางการศึกษา
- งานเทคโนโลยีทางการศึกษา
- งานส่งเสริม สนับสนุน เสนอแนะ และการเผยแพร่เกี่ยวกับการศึกษา
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย^{๔๑}

^{๔๑} องค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร, เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๗, (อัดสำเนา).

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

๒.๖.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ มีหลายท่านได้ทำการวิจัยไว้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยดังนี้

กุลเชษฐ์ บางพราน ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการควบคุมอาชญากรรมภายใต้ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่ปรับปรุงใหม่ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล” ผลการศึกษาพบว่าวิจัยสรุปได้ดังนี้ ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีปัญหาและอุปสรรคคือเจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานควบคุมอาชญากรรมไม่ทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เท่าที่ควร ไม่นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ไม่ได้รับการสนับสนุนในด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และกำลังพลที่น้อย^{๘๒}

จินตนา เวชกามา ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน : กรณีศึกษาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับต่อการให้บริการจดทะเบียน และนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมอยู่ในระดับมากส่วนความเหมาะสมของกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน และเจ้าหน้าที่ผู้บริการเห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความคุ้มค่า/ประหยัด และ ด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก^{๘๓}

ดาเรศ ชูยก ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมตำบลสานสัมพันธ์ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา” เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมตำบลสานสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีมตำบลสานสัมพันธ์มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อาชีพ ระดับการศึกษาประสบการณ์ทำงาน การประสานงานภายในทีม การได้รับการฝึกอบรมและได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการ ส่วน

^{๘๒} กุลเชษฐ์ บางพราน, “ศึกษาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการควบคุมอาชญากรรม”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๕.

^{๘๓} จินตนา เวชกามา, “การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน : กรณีศึกษาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์”, *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๗.

ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่ เพศ อายุ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง^{๘๔}

สุมาลี ใจกล้า ได้ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของการนำนโยบายการปฏิรูประบบงบประมาณที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน” ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติ ศึกษาจากความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานขนส่งจังหวัด เขต ๒ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า รายได้ และการให้คุณให้โทษ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อุปสรรคที่สำคัญในการปฏิบัติงาน คือ ระบบการเล่นพรรคพวก^{๘๕}

อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์ ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงานความมั่นคงในการทำงานและการได้รับความยุติธรรมในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน^{๘๖}

พระใบฎีกาจิตวัตร ธวัชโย (ทนนาน) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการเผยแผ่พระพุทธศาสนาของพระธรรมทูต ในสถานศึกษาอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า เรื่อง ประสิทธิภาพการเผยแผ่พระพุทธศาสนาของพระธรรมทูต ในสถานศึกษาอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=๔.๒๓$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านเทคนิคการเผยแผ่ของพระธรรมทูต ($\mu=๔.๒๖$) และด้านสื่อการเผยแผ่ของพระธรรมทูต ($\mu=๔.๒๗$) ก็อยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการเผยแผ่พระพุทธศาสนาของพระธรรมทูต ในสถานศึกษาอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และโรงเรียนที่สังกัด พบว่า ด้านเนื้อหาการเผยแผ่ของพระธรรมทูต ด้านเทคนิคการเผยแผ่ของพระธรรมทูตและด้านสื่อการเผยแผ่ของพระธรรมทูต ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริง

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย พบว่า พระธรรมทูตฝ่ายปฏิบัติควรมีการวางแผนงานวางแผนนโยบายให้ชัดเจนทั้งทางด้านเนื้อหาและเวลาที่ใช้ในการบรรยายให้เหมาะสมกับช่วงชั้นของนักเรียน ควรมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานราชการให้ชัดเจนถึงวัน

^{๘๔}ดาเรศ ชูยก, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมนักบวชสามเณร ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๙.

^{๘๕}สุมาลี ใจกล้า, “ศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ระดับการปฏิบัติของข้าราชการสำนักงานขนส่งจังหวัดเขต ๒”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๗.

^{๘๖}อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๕.

เวลาและสถานที่ที่พระธรรมทูตจะลงปฏิบัติหน้าที่เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน ควรมีการพัฒนา ส่งเสริมบุคลากรภายในอำเภอให้มีส่วนร่วมในงานเผยแผ่พระพุทธศาสนาให้มากขึ้นและส่งเสริมให้มีการพัฒนาเทคนิควิธีการนำเสนอธรรมะในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้งานเผยแผ่พระพุทธศาสนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ^{๘๗}

พระครูพิพิธพัฒนโสภณ (สุบิน สุมะโร) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหาร กิจการคณะสงฆ์ด้านการปกครองในอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า

๑) การบริหารกิจการคณะสงฆ์ได้มีมาตั้งแต่สมัยพุทธกาล หลักที่ใช้ในการบริหารครั้งนั้น คือ พระธรรมวินัย พระพุทธเจ้าทรงปกครองคณะสงฆ์โดยธรรมาธิปไตย กล่าวคือ ทรงแสดงธรรมและ บัญญัติพระวินัย เพื่อการบริหารกิจการคณะสงฆ์และการพระพุทธศาสนา ปัจจุบันการบริหารกิจการ คณะสงฆ์ เป็นไปตามกฎหมายเถรสมาคม ฉบับที่ ๑๕ ข้อที่ ๕ ว่าด้วยเรื่องการบริหารกิจการคณะสงฆ์ ได้แก่ หน้าที่การปกครองคณะสงฆ์ต้องถือเป็นฐานะหน้าที่ เพราะการที่คณะสงฆ์และการพระศาสนา หรือเพราะเกี่ยวกับการคณะสงฆ์และการพระศาสนามี ๖ ด้าน คือ ๑) การปกครอง ๒) การศาสนา ศึกษา ๓) การศึกษาสงเคราะห์ ๔) การเผยแผ่พระพุทธศาสนา ๕) การสาธารณูปการ ๖) การสาธารณ สงเคราะห์

๒) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพระภิกษุ ที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหาร กิจการคณะสงฆ์ด้านการปกครองในอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพ ส่วนบุคคล พบว่า พระภิกษุที่มีอายุ พรรษา ตำแหน่งทางคณะสงฆ์ และวุฒิการศึกษาทางธรรมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารกิจการคณะสงฆ์ด้านการปกครองในอำเภอเสนา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ส่วนพระภิกษุที่มีวุฒิการศึกษาทางเปรียญธรรม และวุฒิการศึกษา ทางสามัญต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารกิจการคณะสงฆ์ด้านการปกครองใน อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๓) ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหาร กิจการคณะสงฆ์ด้านการปกครองในอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า พระสงฆ์บางรูปไม่ เข้าใจพระธรรมวินัยและกฎหมายคณะสงฆ์ และผู้ปกครองขาดการเปิดโอกาสให้พระภิกษุสามเณร มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วางกฎระเบียบและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทาง การปกครอง เพื่อ เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ได้แก่ การอบรมพระภิกษุสามเณรให้มีสมณสัญญาและการอบรมใน เรื่องพระธรรมวินัย จรรยา มารยาทในการปฏิบัติอันเกี่ยวเนื่องด้วยพิธีหรือแบบอย่างที่ดี และมีการ ดูแลพระสงฆ์ภายในวัดอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกันและเป็นธรรม รวมทั้งการยกย่องพระสงฆ์ที่ปฏิบัติดี ปฏิบัติชอบในกิจวัตรอย่างสม่ำเสมอ^{๘๘}

^{๘๗} พระครูใบฎีกาจิตวิสัย ฐวชโย (ทนนาน), “ประสิทธิภาพการเผยแผ่พระพุทธศาสนาของพระ ธรรมทูต ในสถานศึกษาอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ จัดการเชิงพุทธ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๘๘} พระครูพิพิธพัฒนโสภณ (สุบิน สุมะโร), “ประสิทธิภาพการบริหารกิจการคณะสงฆ์ด้านการ ปกครองในอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิง พุทธ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

พระใบฎีกาสุนิ กิตติทินโน (แสงเพชร) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารกิจการคณะสงฆ์ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า

๑. จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารกิจการคณะสงฆ์ ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.07$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พระภิกษุสามเณร มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารกิจการคณะสงฆ์อยู่ในระดับมากในด้านสาธารณูปการ ส่วนด้านอื่นพระภิกษุสามเณร มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารกิจการคณะสงฆ์อยู่ในระดับปานกลาง

๒. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าอาวาส และพระภิกษุสามเณร ต่อประสิทธิภาพการบริหารกิจการคณะสงฆ์ ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่า สถานภาพ อายุ พรรษา วุฒิการศึกษาสามัญ วุฒิการศึกษาทางธรรม และวุฒิการศึกษาทางเปรียญธรรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓. การศึกษาด้านปัญหาและอุปสรรค พบว่า คณะสงฆ์ยังขาดงบประมาณในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ หลายเรื่องโดยเฉพาะเรื่องการศึกษา ขาดการทำวัตรสวดมนต์เป็นประจำ การทำงานที่ไม่ชัดเจนและเด็ดขาด การติดต่อสื่อสารไม่ชัดเจน การทำงานที่เหนื่อยยาก มักทำงานแบบการย่ำอยู่กับที่ ไม่มีการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การขัดแย้งกันระหว่างบ้านกับวัด การไม่ให้ความเคารพซึ่งกันและกันของผู้ที่น้อยที่ต้องปฏิบัติต่อผู้ใหญ่ ปัญหาเรื่องของยาเสพติดให้โทษและอบายมุขอื่นๆ เป็นปัญหาสำคัญของคณะสงฆ์ ที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณที่มีอย่างจำกัดให้เป็นประโยชน์มากที่สุด โดยเน้นเรื่องหลักๆ ที่จะพัฒนาคณะสงฆ์ เช่น เรื่องการศึกษาธรรม ศึกษาบาลี ซ้อมแซมส่งเสริมสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อคณะสงฆ์ หาสิ่งกระตุ้นที่จะทำให้คณะสงฆ์ทำงานได้อย่างว่องไว ชัดเจน จัดการให้เจ้าอาวาสทุกวัดพาลูกวัดการสวดมนต์ทุกวัน ลงปาฏิโมกข์เป็นประจำ ไม่เพียงแค่นั้นในพรรษาเท่านั้นหาวิธีแก้ไขข้อขัดแย้งของคณะสงฆ์และบ้าน อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการเคารพกัน รู้จักมีการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อคณะ หาวิธีป้องกันปัญหาเรื่องยาเสพติด ช่วยกันสอดส่องดูแลให้ทั่วถึง^{๘๙}

พระครูโสภณปทุมมากร (ชลอ ธมฺมปาโล) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานของพระสังฆาธิการในอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า

๑) ประสิทธิภาพการบริหารงานของพระสังฆาธิการในอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบำรุงรักษาวัด จัดกิจการและศาสนสมบัติของวัดให้เป็นไปด้วยดี มีประสิทธิภาพการบริหารงานของพระสังฆาธิการอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการปกครองสอดส่องให้บรรพชิตและคฤหัสถ์

^{๘๙} พระใบฎีกาสุนิ กิตติทินโน (แสงเพชร), “ประสิทธิภาพการบริหารกิจการคณะสงฆ์ในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ที่มีที่อยู่หรือพำนักอยู่ในวัดนั้น ปฏิบัติตามพระธรรมวินัย กฎมหาเถรสมาคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๔ ด้านการเป็นธุระในการศึกษาอบรม และสั่งสอน พระธรรมวินัยแก่บรรพชิตและคฤหัสถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๔ และด้านให้ความสะดวกตามสมควรในการบำเพ็ญกุศล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓

๒) ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของพระสังฆาธิการ ในอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล คือ อายุ พรรษา วุฒิการศึกษา สายสามัญ วุฒิการศึกษาทางธรรม ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง ตำบลที่อยู่ของพระสังฆาธิการ และสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พระสังฆาธิการที่มีอายุ และตำบลที่อยู่ของพระสังฆาธิการต่างกัน มีผลทำให้ประสิทธิภาพของการดำเนินงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนพระสังฆาธิการที่มีพรรษา วุฒิการศึกษาสายสามัญ วุฒิการศึกษาทางธรรม ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง และสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่างกัน มีผลทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานของพระสังฆาธิการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ แนวทางเกี่ยวกับการดำเนินงานของพระสังฆาธิการในอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้มีประสิทธิภาพ พบว่า มีปัญหาอุปสรรคดังนี้ คือ (๑) ด้านการบำรุงรักษาวัด จัดกิจการและศาสนสมบัติของวัดให้เป็นไปด้วยดี เช่น ไม่ค่อยมีงบประมาณสนับสนุน (๒) ด้านการปกครองสอดส่องให้บรรพชิตและคฤหัสถ์ที่มีที่อยู่หรือพำนักอยู่ในวัดนั้น ปฏิบัติตามพระธรรมวินัย กฎมหาเถรสมาคม เช่น ขาดกฎระเบียบของวัดที่ชัดเจนในการอยู่ร่วมกัน (๓) ด้านการเป็นธุระในการศึกษาอบรมและสั่งสอนพระธรรมวินัยแก่บรรพชิตและคฤหัสถ์ เช่น พระภิกษุสามเณร มีความรู้ในการช่วยเผยแผ่ศาสนาไม่พอ และ (๔) ด้านการให้ความสะดวกตามสมควร ในการบำเพ็ญกุศล เช่น ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบำเพ็ญกุศล

สำหรับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ดังนี้ คือ (๑) ด้านการบำรุงรักษาวัด จัดกิจการและศาสนสมบัติของวัดให้เป็นไปด้วยดี เช่น ควรจัดระดมทุนและทรัพยากรในท้องถิ่นมาสนับสนุน (๒) ด้านการปกครองสอดส่องให้บรรพชิตและคฤหัสถ์ที่มีที่อยู่หรือพำนักอยู่ในวัดนั้น ปฏิบัติตามพระธรรมวินัย กฎมหาเถรสมาคม เช่น ควรมีกฎระเบียบและแผนภูมิการบริหารงานวัดอย่างชัดเจนร่วมกัน (๓) ด้านการเป็นธุระในการศึกษาอบรมและสั่งสอนพระธรรมวินัยแก่บรรพชิตและคฤหัสถ์ เช่น มีโครงการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้แก่พระภิกษุสามเณร เพื่อช่วยกันเผยแผ่ศาสนาให้มากขึ้น และ (๔) ด้านการให้ความสะดวกตามสมควร ในการบำเพ็ญกุศล เช่น มีการประกาศใช้กฎระเบียบของศาสนสถานในการบำเพ็ญกุศลเพื่อให้ปฏิบัติในแนวทางที่ถูกต้องเหมือนกัน^{๙๐}

พัชร ชำนาญศิลป์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิทยาลัยการอาชีพนครสวรรค์ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในการวิจัยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิทยาลัยการอาชีพนครสวรรค์ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ส่วนใหญ่เป็น

^{๙๐} พระครูโสภณปทุมมากร (ชลอ ธรรมปาโล), “ประสิทธิภาพการดำเนินงานของพระสังฆาธิการในอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๘ มีอายุ ๑๕-๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๗ มีสถานภาพเป็นนักเรียน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๗๑ มีระดับการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๙ และมีรายได้ ๑๒,๐๐๐-๑๖,๙๙๙ บาท คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิทยาลัยการอาชีวศรสวรรค์ ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ ด้านวิมังสา พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิทยาลัยการอาชีวศรสวรรค์ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ ด้านวิมังสา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิทยาลัยการอาชีวศรสวรรค์ ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนบุคลากรที่มีเพศ อายุ รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิทยาลัยการอาชีวศรสวรรค์ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้^{๙๑}

สรุปได้ว่า จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องประสิทธิภาพ พบว่า ความสามารถที่จะทำให้เกิดผลในการทำงาน ซึ่งจะเน้นคุณสมบัติ ความรอบรู้ เป็นกระบวนการทำให้ผลงานมีคุณภาพสูง เน้นผลสำเร็จของงานที่มีประโยชน์อย่างคุณค่า

๒.๖.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้นย่อมมีความหมายแตกต่างไปจากการให้บริการภาคเอกชนอย่างสิ้นเชิงเพราะภาครัฐเน้นหนักไปในเรื่องของการให้ความเสมอภาค สม่าเสมอ และดีที่สุด โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ส่วนของเอกชนนั้นเน้นไปที่การมุ่งหากำไรจากการให้บริการเป็นสำคัญ ได้มีนักวิชาการทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการอย่างน่าสนใจหลายท่านคือ

ธัญญรัตน์ อินทรพิทักษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า

๑) คุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๖๖$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

๒) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และประเภทการชำระภาษี พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทการชำระภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ

^{๙๑}พัชรีย์ ชำนาญศิลป์, “ประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิทยาลัยการอาชีวศรสวรรค์ ตามหลักอิทธิบาท ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

ให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัด ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการรับชำระภาษีตามหลักสังกัด ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๓) ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัด ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าด้านทานควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนที่มาใช้บริการการให้เพียงพอ ด้านปิยวาจา ควรให้เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำที่ชัดเจนเข้าใจง่ายมากขึ้น ด้านอัตถจริยา ควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านสมานัตตา ควรให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม^{๙๒}

สมทรง ไช้ขำ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๓ (นครสวรรค์) ต่อโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า

๑. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นหญิง มีอายุระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)-ปริญญาตรี มีตำแหน่งหน้าที่ เป็นพยาบาลปฏิบัติงานในแผนก/กลุ่มงาน การพยาบาล และมีอายุงานราชการ/อายุงาน ระหว่าง ๑๐-๒๐ ปี

๒. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๓ (นครสวรรค์) ทั้ง ๓ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านการสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือทางการแพทย์และสาธารณสุข ($\bar{X} = ๓.๗๑$) ด้านการตรวจสอบ ซ่อม บำรุงรักษา เครื่องมือทางการแพทย์และสาธารณสุข ($\bar{X} = ๓.๗๒$) และด้านการตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัยในโรงพยาบาล ($\bar{X} = ๓.๗๔$)

๓. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๓ (นครสวรรค์) ต่อโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพิจิตร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๓ (นครสวรรค์) แตกต่างกัน ได้แก่ ระดับการศึกษา และอายุงานราชการ/อายุงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และ .๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๓ (นครสวรรค์) ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง แผนก/กลุ่มงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๔. แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังกัด ๔ สำหรับพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๓ (นครสวรรค์) คือ ควรมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาล

^{๙๒}ธัญรัตน์ อินทรพิทักษ์, “คุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังกัด ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๗.

อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน การดำเนินการในกิจกรรมต่างๆอย่างรวดเร็ว และควรมีการให้คำแนะนำและให้ความรู้ กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเครื่องมือและฝ่ายช่างของโรงพยาบาล^{๙๓}

ดนัย วงศ์อมรรัตน์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังกัดหวัด ๔” จากการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุระหว่าง ๒๕-๕๐ ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปวส.-ปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท มีประสบการณ์ในการมาใช้บริการกับสภานายความ ๑ ครั้ง และประเภทของการใช้บริการคือ ขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำตัวกฎหมายความพึงพอใจในการให้บริการของสภานายความ ตามหลักสังกัดหวัด ๔ ได้แก่ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตดา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายเป็นด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสภานายความตามหลักสังกัดหวัด ๔ ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านทาน ด้านสมานัตตดา และด้านอรรถจริยา ตามลำดับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของสภานายความ ตามหลักสังกัดหวัด ๔ ได้แก่ เพศ อายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ และประเภทของการใช้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสภานายความแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และประเภทการให้บริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ส่วนอายุมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของสภานายความไม่แตกต่างกัน คือ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ^{๙๔}

ธิติมา ธรรมมา ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมของลูกค้าในการเปลี่ยนสถานที่ที่ตนใช้บริการ” ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าในองค์การบริการ ๕๐๐ คน พบพฤติกรรมวิกฤติ ๘๐๐พฤติกรรมที่เป็นสาเหตุให้ลูกค้าหันไปใช้บริการที่อื่นดังตัวอย่างเช่น ไม่ได้ความสะดวก เช่นสถานที่ตั้ง ระยะเวลาที่รอคอยในการรับบริการ ปฏิสัมพันธ์บกพร่อง เช่น พนักงานไม่ใส่ใจลูกค้าไม่สุภาพ ไม่กระตือรือร้น การตอบสนองของพนักงานในการบริการไม่เต็มใจที่จะบริการหรือตอบสนองในทางลบ ปัญหาทางจรรยาบรรณ เช่น ความไม่ซื่อสัตย์ ความไม่ปลอดภัยเมื่อใช้บริการ ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการโดยต้องเริ่มจากการพัฒนานโยบายการบริการในองค์การ เช่น การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ในด้านการพัฒนาฝึกอบรมให้พนักงานมีทักษะสามารถให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การสร้างวัฒนธรรมองค์การบริการ ซึ่งหมายถึงค่านิยมและจรรยาบรรณในการให้บริการ^{๙๕}

^{๙๓}สมทรง ไข่มุก, “คุณภาพการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๓ (นครสวรรค์)ต่อโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพิจิตร”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

^{๙๔}ดนัย วงศ์อมรรัตน์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังกัดหวัด ๔”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓

^{๙๕}ธิติมา ธรรมมา, “รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหินจังหวัดพิจิตร”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์), ๒๕๕๐.

นางลักษณ์ อุทัยธรรม ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของพระสงฆ์ที่มาติดต่อส่วนใหญ่เห็นด้วยว่ามีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ๓ ด้าน คือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ เห็นด้วยบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ พระสงฆ์ที่มาติดต่อที่มี อายุ ระดับการศึกษา (ทางธรรม) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็น ต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนบุคคลที่มาติดต่อ ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา (ในเขตอำเภอ) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคคลที่มาติดต่อ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือด้านการให้ แตกต่างกัน พระสงฆ์กับบุคคลที่มาติดต่อ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน^{๙๖}

บุญเลื่อน รัตนบำรุง ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนอำเภอ ตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี” พบว่า ประชาชนเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนอำเภอ ตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี ด้วยความเสมอภาคในการให้บริการด้านประสิทธิภาพของงานด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ด้านสถานที่ และในภาพรวมเห็นด้วยในระดับปานกลางการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มที่มีเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ พบว่า ชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอ ตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและแยกแต่ละด้านทั้ง ๔ ด้าน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕ และจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานด้านสถานที่และภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕ จำแนกตามระดับอาชีพ พบว่า อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านประสิทธิภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕ ด้านสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ และจำแนกตามภูมิลำเนา พบว่า ในเขตพื้นที่อำเภอ ตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี และนอกเขตพื้นที่อำเภอ ตาลชุม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ

^{๙๖}นางลักษณ์ อุทัยธรรม, “ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา), ๒๕๕๑.

ให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี ทั้ง ในภาพรวมและแยกแต่ละด้านทั้ง ๔ ด้าน ไม่แตกต่างกัน^{๙๗}

พนิตตา นรสิงห์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์” พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน 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}

^{๙๗}บุญเลื่อน รัตนบำรุง, “คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี), ๒๕๕๐.

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

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

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

ราชันย์ ธงชัย, พันโท ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวหลักสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทานเป็นอันดับแรก รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอรรถกรียา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก^{๑๐๑}

สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตทา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านทาน ด้านอรรถกรียา และลำดับสุดท้าย คือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางการนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ตรงกับความต้องการผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรแสดงออกที่เป็นมิตร และจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย^{๑๐๒}

รัช พงศ์นารักษ์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการพบว่าผู้มารับบริการที่มีอายุระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการ มี

^{๑๐๑}ราชันย์ ธงชัย, พันโท, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

^{๑๐๒}สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน^{๑๐๓}

อัมรินทร์ เซ็นเสถียร ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า หน่วยงานที่มาติดต่อขอใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การบริการส่วนการคลังผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทองอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้านคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทองโดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็ว ที่ให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการแตกต่างกันผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการแตกต่างกัน^{๑๐๔}

อรัญญา ม่วงแดง ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองลำพูนเพื่อบริการประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาลแต่ละด้านสอดคล้องทุกด้านคือ ๒ ใน ๓ มีความพึงพอใจการบริหารภายใต้หลักธรรมาภิบาลโดยเฉพาะเรื่องการจัดให้มีการทำประชาพิจารณ์ หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบังคับต่างๆ ที่มีผลบังคับใช้กับชุมชนมีความพึงพอใจหลักการมีส่วนร่วม โดยเฉพาะเรื่องฝ่ายบริหารงานของเทศบาลได้ใช้กลไกประชาพิจารณ์ ในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชนและชุมชนพึงพอใจหลักความรับผิดชอบ โดยเฉพาะเรื่องมีการบันทึกเรื่องร้องเรียนและมีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ให้ประชาชนทราบ พึงพอใจหลักความคุ้มค่า โดยเฉพาะเรื่องมีการจัดสรรตำแหน่งของบุคลากรตามความเหมาะสม ความชำนาญเฉพาะด้านในหน้าที่ปฏิบัติ พึงพอใจหลักความโปร่งใส โดยเฉพาะเรื่อง มีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความโปร่งใสของสมาชิกสภาเทศบาลในการปฏิบัติงาน และพึงพอใจหลักคุณธรรมโดยพนักงานเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตบนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม^{๑๐๕}

^{๑๐๓} วิรัช พงศ์นภารักษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์), ๒๕๕๐.

^{๑๐๔} อัมรินทร์ เซ็นเสถียร, “ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา), ๒๕๕๒.

^{๑๐๕} อรัญญา ม่วงแดง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองบางลำพูน”, สารนิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๔๘.

สรุปจากผลวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการได้ว่า การให้บริการ คืองานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน ซึ่งสรุปได้ ๓ ด้าน คือ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒) ด้านอาคารสถานที่ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๖.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการปกครองด้วยตนเอง ตามกฎหมายปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประชาชนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ด้วยการแสดงความคิดเห็น ต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ มีผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลักสาราณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ ๑) มีความเชื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ๒) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง ๓) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโกลี คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ๔) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และ สงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน^{๑๐๖}

พระภาณุวัฒน์ ฐิตวินโย ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ตามหลักธรรมาภิบาลของอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป ที่มีต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ตามหลักธรรมาภิบาลของอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหาร สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล ของอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล ของอำเภอไพศาลี จังหวัด

^{๑๐๖} อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

นครสวรรค์ พบว่า บุคลากรบางส่วนยังไม่ทราบข้อกำหนดหรือข้อบัญญัติต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานในแต่ละส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบล บุคลากรบางส่วนยังเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม ผู้บริหารขาดการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหาร ตลอดถึงความไม่เป็นกลางของผู้บริหารเป็นส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดสรรคนให้ตรงกับงาน เรื่องการประเมินขึ้นประเมินตำแหน่ง และไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการให้ผู้บริหารมีความเป็นกลาง ควรดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เกิดความสุข สนุกกับการทำงานด้วย ผู้บริหารต้องมีความกรุณาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน มีการจัดสรรงานให้เท่าๆ กัน และเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีความทุกข์ ต้องช่วยเหลือและหาวิธีหรือผ่อนจากหนักให้เป็นเบา พูดให้กำลังใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่รักชอบเฉพาะผู้ใต้บังคับบัญชาคนใดคนหนึ่ง และควรให้โอกาสทั้งสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาในการที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีความเจริญก้าวหน้า^{๑๐๗}

พระคณพศ กิตติสาร (ประกอบเสียง) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๘๘ คน มีอายุตั้งแต่ ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๗๒ คน มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน ๗๗ คน มีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๕ คน มีประสบการณ์ทำงาน ๕-๑๐ ปี จำนวน ๖๘ คน และมีตำแหน่งลูกจ้าง จำนวน ๗๕ คน

๒. พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางกรวยมีความคิดเห็นต่อการตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก (= ๓.๘๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางกรวยมีความคิดเห็นต่อการตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน

๓. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงาน ที่อยู่ในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่าผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางกรวยมีความคิดเห็นต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๔. ปัญหาในการบริหารงานพบว่า บุคลากรบางส่วนยังไม่ทราบข้อกำหนดหรือหลักธรรมาภิบาล เกี่ยวกับการบริหารงานในแต่ละส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบล บุคลากรบางส่วนยังเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม และบางส่วนยังเห็นแก่พวกพ้องของตนเอง การทำงานในบางเรื่องไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม บุคลากรบางส่วนปฏิบัติงานตามความรู้สึกของตนเอง โดยไม่คำนึงถึงผลงานที่ออกมา การจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตการปกครอง

^{๑๐๗} พระภาณุวัฒน์ ฐิตวินโย, “การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลของอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

ซึ่งมีแนวทางในการบริหารงานดังนี้คือ องค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดอบรมให้บุคคลบางส่วนที่ยัง ไม่ทราบในข้อกฎหมายหรือข้อหลักธรรมาภิบาล ต่างๆเกี่ยวกับการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไปในทิศทางเดียวกัน คือยึดหลักความถูกต้องตามกฎหมาย และหลักเกณฑ์ ที่ชอบธรรม องค์การบริหารส่วนตำบล ควรสร้างทัศนคติด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้เกิดขึ้นแก่บุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรของ องค์การบริหารส่วนตำบล ควรเปิดเผยงบประมาณประจำปีในการนำไปใช้จ่ายในแต่ละด้าน และการนำงบประมาณไปใช้นั้นให้มีความคุ้มค่าและมีประโยชน์กับประชาชน และจัดสรรงบประมาณไปพัฒนาชุมชนให้ทั่วถึงตามความเร่งด่วนของชุมชนนั้นๆ โดยไม่คำนึงถึงคะแนนเสียงในการเลือกตั้ง^{๑๐๘}

ธิดารัตน์ ศิลวรรณโณ ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับ “ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษา อำเภอมะเข่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” ผลการวิจัยพบว่า

๑. พนักงานส่วนบุคคลมีความคิดเห็นว่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอมะเษ่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทาน ด้านปิยาวจา ด้านอตัถจริยา และด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมากทุกด้าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓, ๓.๕๙, ๓.๕๖, ๓.๕๕ ตามลำดับ)

๒. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอมะเษ่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ส่วนพนักงานส่วนตำบลที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

๓. ข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่เห็นว่าควรส่งเสริมให้มีการปลูกจิตสำนึกในการแบ่งปัน ช่วยเหลือกัน เพื่อให้เกิดการร่วมมือกันทำงานที่ดีขึ้น และพนักงานส่วนตำบลควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก ให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การพูดจาหักทากันด้วยความสุภาพอ่อนหวาน และหลีกเลี่ยงคำพูดที่ทำให้เกิดความขัดแย้งและทำร้ายกัน มีความสามัคคี ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ควรมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม ปฏิบัติกับทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในการตัดสินใจปัญหาต้องเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรมตามเหตุและผล ไม่ใช้อารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง มีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการพิจารณาเลื่อนขั้นและลงโทษอย่างชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และผู้บริหารควรใช้หลักธรรมทางพุทธศาสนามาช่วย

^{๑๐๘} พระคณพศ กิตติสาโร (ประกอบเสียง), “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ในการบริหารงานภายในองค์กรให้มากขึ้น เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่มีคุณภาพสามารถช่วยเหลือประชาชนได้อย่างแท้จริง^{๑๐๙}

นภสร รังสิมันต์รัตน์ ได้ศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางชะแยง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสนใจต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการศึกษาพบว่า ในการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ยังค่อนข้างพอสมควร จึงเป็นสาเหตุให้ประชาชนใช้สิทธิในการเข้าไปมีส่วนร่วมนั้นค่อนข้างต่ำ ดูได้จาก อัตราร้อยละ ๓๔.๘๐ ที่ประชาชนไม่ทราบข่าวสารเลยว่า อบต. ได้มีการจัดประชุมเพื่อชี้แจงหรือแสดงความคิดเห็น จึงเป็นสาเหตุให้การมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นมีข้อจำกัด และจากผลการศึกษาที่พบอีกว่า เมื่อประชาชนให้ความสนใจเข้าไปมีส่วนร่วมแล้วนั้น ผลที่ได้รับกลับมาก็คือการไม่ได้รับคำตอบจากองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเลย จึงเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ประชาชนลดระดับความสนใจลง เพราะฉะนั้นควรจะมียุทธวิธีแบบแผน การปฏิบัติให้เป็นที่น่าเชื่อถือและเคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบล^{๑๑๐}

พิชเกษม วรรณรัตน์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลของประชาชนในตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้และความเข้าใจของประชาชนดังกล่าว โดยจำแนกตามขนาดหมู่บ้าน กลุ่มอาชีพ ระดับรายได้ ระดับการศึกษาและประเภทของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนสรุปปัญหาและอุปสรรคทั่วไปของประชาชนที่เกี่ยวกับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการศึกษาพบว่า

๑) ในการศึกษาความรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งประเด็นการศึกษาออกเป็น ๔ ประเด็น คือ สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเลือกตั้งพบว่า ทั้ง ๔ ประเด็นข้างต้น ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในระดับมาก

๒) ในการศึกษาความรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การบริหารส่วนตำบล แบ่งประเด็นการศึกษาออกเป็น ๘ ประเด็น คือ อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนา อำนาจหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนา อำนาจหน้าที่ในการจัดทำงบประมาณรายจ่าย

^{๑๐๙}ธิดารัตน์ ศิลสุวรรณโณ, “ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษา อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^{๑๑๐}นภสร รังสิมันต์รัตน์, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางชะแยง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต), ๒๕๕๗.

ประจำปี อำนาจหน้าที่ในการจัดการบริหารงานบุคคล อำนาจหน้าที่ในการบริหารสาธารณะ และ อำนาจหน้าที่ในการนำนโยบายมาปฏิบัติ พบว่าทั้ง ๘ ประเด็นดังกล่าว ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลระดับมาก

๓) ปัญหาและอุปสรรคทั่วไปของประชาชนในหมู่บ้าน คือ ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนจะพบปัญหาขาดแคลนโทรศัพท์หรือโทรศัพท์ชำรุดใช้การไม่ได้มากที่สุด ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ประชาชนประสบปัญหาเรื่องรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพมากที่สุด ปัญหาด้านสังคม ประชาชนประสบปัญหาในเรื่องการศึกษาของบุตรหลานมากที่สุด โดยเด็กและเยาวชนในหมู่บ้านยังไม่ได้รับการสนับสนุนในด้านการศึกษาเท่าที่ควร ปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสภาพสิ่งแวดล้อม ปัญหาที่พบจะเป็นเกี่ยวกับขยะมากที่สุด เช่น การจัดเก็บขยะไม่มีประสิทธิภาพ ปัญหาด้านการปกครองและการบริหาร ปัญหาที่พบเป็นปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลมากที่สุด และสุดท้าย คือปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ปัญหาที่พบจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับความห่างไกลของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ^{๑๑๑}

ถวิน พรหมมีเดช ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

๑) ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคล มีปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่พนักงานส่วนตำบลไม่ได้รับการพัฒนาการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบ รองลงมา คือ การปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับมาตรฐานบุคคลและบุคลากรฝ่ายบริหารฝ่ายประจำมีปัญหาในการทำงานร่วมกัน

๒) ปัญหาด้านการบริหารงานช่าง พบว่า มีปัญหาระดับน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานช่างมีไม่เพียงพอกับงานที่รับผิดชอบ รองลงมาคือ การก่อสร้างไม่ได้มาตรฐานและเจ้าหน้าที่ประเมินค่าใช้จ่ายไม่เหมาะสมกับความเป็นจริง

๓) ปัญหาด้านการบริหารงานคลังและงบประมาณ มีปัญหาระดับน้อย ได้แก่ระบบป้องกันความผิดพลาดไม่ให้เกิดการทุจริต ไม่รัดกุม รองลงมาคือการจัดเก็บภาษีและรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความยุ่งยาก การตรวจสอบ การควบคุมภายในไม่ครอบคลุมทุกขั้นตอนการปฏิบัติ

๔) ปัญหาด้านการบริหารทั่วไปมีปัญหาระดับน้อย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสามารถในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจระเบียบงานสารบรรณน้อย การจัดทำแผนตำบลไม่เป็นไปตามแผน ๕ ปีและแผนประจำปี ^{๑๑๒}

ธิดารัตน์ ศิละวรรณโณ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีความคิดเห็นว่าการบริหารงานตาม

^{๑๑๑} พิชเกษม วรรณรัตน์, “ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลของประชาชนในตำบลเมืองงาย อำเภอเมืองเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๗.

^{๑๑๒} ถวิน พรหมมีเดช, “ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๙.

หลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอนโดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้ เนื่องจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันมีผลการบริหารงานที่ดีรวมทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแม่สะเรียงมีขนาดเล็ก พนักงานในแต่ละแห่งมีจำนวนไม่มากผู้บริหารสามารถดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึง มีการบริหารงานเป็นระบบแบบครบวงจรแบบที่ดูแลน้องพ่อดูแลลูกพนักงานชั้นผู้น้อยสามารถพูดคุยซักถามกับผู้บริหารระดับสูงได้และมีพนักงานบางส่วนที่ได้ให้แนวทางการพัฒนาการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น^{๑๑๓}

พงศ์พิชญ์ บุตรพระองค์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารงานระดับมาก ๓ ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ด้านรักษาความสะอาดของถนน ทางเดินที่สาธารณะ และกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและด้านส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชนผู้สูงอายุและผู้พิการ และระดับปานกลาง ๕ ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบกด้านบำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการเปรียบเทียบระดับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีสังกัดแตกต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ดังนี้ ควรจัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการบำรุงรักษาแหล่งน้ำ ควรจัดหาเครื่องมือในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น รถดับเพลิง ให้เพียงพอ ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมของสตรี เยาวชน และเด็กให้เพียงพอ และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ประสานงานเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ^{๑๑๔}

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบล การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ประชาชนในชุมชนเป็นผู้เลือกตั้งตัวแทนขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ปกครองชุมชนในการกิจที่รัฐได้กระจายอำนาจปกครองให้องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อดำเนินการปกครองตนเอง เพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของตำบลโดยตรง ประชาชนในตำบลมีส่วนร่วมในการปกครองตำบล จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้

^{๑๑๓} อิศารัตน์ ศิลวรรณโณ, “ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^{๑๑๔} พงศ์พิชญ์ บุตรพระองค์, “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), ๒๕๕๑.

ปัญหาและวิธีแก้ไขของตนอย่างแท้จริงหน่วยงานปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในตำบล และองค์การบริหารส่วนในตำบลนั้นมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๗ กรอบแนวคิดการวิจัย

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

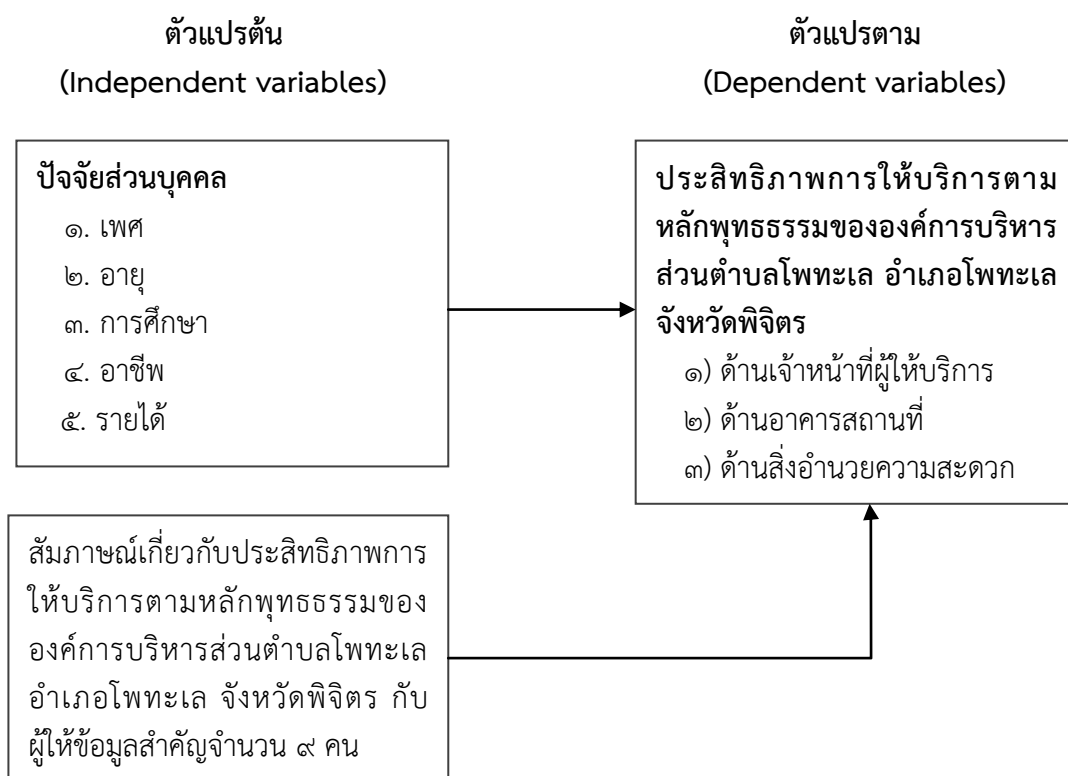
ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ “ประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร” จากงานวิจัยของพนิตดา นรสิงห์^{๑๑๕} จากงานวิจัยของเพิ่มศักดิ์ อินทสร^{๑๑๖} และจากงานวิจัยของยุวดี ใจซื่อตรง^{๑๑๗} ซึ่งสรุปได้ ๓ ด้าน คือ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒) ด้านอาคารสถานที่ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

^{๑๑๕}พนิตดา นรสิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.

^{๑๑๖}เพิ่มศักดิ์ อินทสร, “ความพึงพอใจของคณาธิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), ๒๕๕๐.

^{๑๑๗}ยุวดี ใจซื่อตรง, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๕๐.



แผนภาพที่ ๒.๔ กรอบแนวคิดการวิจัย