

## บทที่ ๒

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท” ผู้วิจัยทบทวนเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาประกอบการวิจัย ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๓ เกณฑ์มาตรฐานอำเภอยิ้ม
- ๒.๔ หลักสังคหวัตถุ ๔
- ๒.๕ ข้อมูลทั่วไปอำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท
- ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นคำที่เราคุ้นหูและใช้กันอยู่บ่อยๆ จนบางครั้งเราเองก็สับสนว่าจะใช้คำว่าประสิทธิภาพเมื่อใด และจะใช้คำว่าประสิทธิผลเมื่อใด ก่อนอื่นเรามาดูในความหมายของคำกันก่อน คำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานหรือผลกำไร หรืออาจจะกล่าวง่ายๆ ว่าลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมาก (Lower Cost but Maximized Profit) หรืออีกนัยหนึ่งอาจจะไม่คำนึงถึงต้นทุนแต่มองว่าได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการเป็นพอ เช่น งานปราบปรามของตำรวจ ส่วนคำว่าประสิทธิผล ใช้คำว่า “Effectiveness” ซึ่งมีความหมายแตกต่างจากคำว่าประสิทธิภาพค่อนข้างมาก ประสิทธิผล หมายถึง การปฏิบัติการ (Performance) ที่ทำให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุดทั้งนั้น เพราะแต่ละกิจกรรมหรือกิจการจะมีวัตถุประสงค์เป้าหมาย ซึ่งการปฏิบัติการที่บรรลุถึงวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ ก็คือ การปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลนั่นเอง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาทั้งหลายจึงมีความปรารถนาที่จะได้รับหรือได้เห็นประสิทธิผลของกิจการก่อนสิ่งอื่นใด

### ๒.๑.๑ ความหมายของประสิทธิผล

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องปรากฏว่า มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิผล ไว้หลายท่าน ดังนี้

ประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้น<sup>๑</sup> ความสามารถองค์กรในการได้มาและใช้ประโยชน์ทรัพยากรมีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติในการปฏิบัติตามเป้าหมาย ฉะนั้น แทนที่จะวัดความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายได้สูงที่สุดอาจวัดความสำเร็จจากบรรลุเป้าหมายเท่าที่เป็นไปได้ จากการคำนึงถึงข้อจำกัดในเรื่อง คน เงิน เทคโนโลยี<sup>๒</sup> ประสิทธิผล คือการที่องค์กรสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ หรือหมายถึง ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงาน จะต้องตอบสนองหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร<sup>๓</sup> มีความสัมพันธ์กับผลงานที่องค์กรพึงประสงค์ หรือหมายถึงความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงาน จะต้องตอบสนองหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และยังกล่าวถึงความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปในขณะที่ประสิทธิภาพมุ่งเน้นที่ความสามารถในการดำเนินงาน หรือการประสมประสานใช้ทรัพยากรอันมีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสูญเสียผลประโยชน์น้อยที่สุด<sup>๔</sup> ความสามารถขององค์กรในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ เป็นการกระทำที่ถูกต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่กำหนดไว้<sup>๕</sup> ความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือโครงการ หรืออาจหมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์กับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้<sup>๖</sup> การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)” และประสิทธิภาพ เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

<sup>๑</sup>ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร :นามมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖), หน้า ๑๒๑.

<sup>๒</sup>วัตรฐ อางหาญ, “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกองวิชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๗), หน้า ๙๓.

<sup>๓</sup>อนุทิน จิตตะสิริ, “ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสาร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข”, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๑), หน้า ๓๔.

<sup>๔</sup>รุ่ง แก้วแดง, หน่วยที่ ๑๑ ประสิทธิภาพการบริหารการศึกษา, ในประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๐), หน้า ๑๖๘-๑๖๙.

<sup>๕</sup>สมชาย หิรัญกิตติ, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, ๒๕๔๑), หน้า ๗๖.

<sup>๖</sup>สมชาย ดรงค์เดช, การประเมินผลโครงการแนวคิดและวิธีการ, (กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์พิมพ์ลักษณ์, คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒), หน้า ๒๐๘.

โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือเป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing things right)”<sup>๗</sup> ความสามารถในการได้มาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีคุณภาพ<sup>๘</sup>

การพิจารณาผลการดำเนินงานที่สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งความหมายไว้เป็นหลัก เป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังมาพิจารณาและความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัด หรือไม่มีประสิทธิภาพได้<sup>๙</sup> ประสิทธิภาพเป็นความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของนโยบาย การพิจารณาทางเลือกโดยใช้ ประสิทธิภาพเป็นเกณฑ์ ทำได้โดยการวิเคราะห์ทางเลือกนั้นว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์<sup>๑๐</sup> ผลสำเร็จ ในการปฏิบัติงานขององค์กรที่สามารถกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ องค์กรใดที่จะเรียกได้ว่ามีประสิทธิภาพจะต้องมีความสามารถกระทำภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้ สำเร็จในเวลาที่กำหนดไว้ได้<sup>๑๑</sup> ระดับคนที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุ เป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด ในบทความเดียวกันนี้<sup>๑๒</sup> ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุ เป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้<sup>๑๓</sup> การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยถือเป็นการเปรียบเทียบ ผลลัพธ์ และผลกระทบของแผนงาน / โครงการกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้<sup>๑๔</sup> การวัดระดับของการ บรรลุจุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่คาดหวังไว้ หรืออาจหมายถึงการเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์กับ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้<sup>๑๕</sup> การที่กลุ่มงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้

---

<sup>๗</sup> ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, **องค์การและการจัดการ**, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๔๕), หน้า ๔๑.

<sup>๘</sup> รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์, “ประสิทธิภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาในกลุ่มกรุงเทพมหานคร” **สังกัดกรุงเทพมหานคร**, **วิทยานิพนธ์สาขาการบริหารการศึกษา**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๕), หน้า ๒๑.

<sup>๙</sup> สมพงษ์ เกษมสิน, อ่างใน ธงชัย สันติวงษ์, **องค์การและการบริหาร**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๙), หน้า ๕-๖.

<sup>๑๐</sup> ศุภชัย ยาวะประภาส, **นโยบายสาธารณะ**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐), หน้า ๗๙.

<sup>๑๑</sup> ยุทธนา ทาต่าย, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการผลิต : กรณีศึกษา กองการผลิตบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”, **ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๓), หน้า ๕-๖ .

<sup>๑๒</sup> ดิน ปรัชญพฤทธิ, **ทฤษฎีองค์การ**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๔๒), หน้า ๑๓๐.

<sup>๑๓</sup> ธนะสิทธิ์ เจียวชัยภูมิ, “การบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพเพื่อการแข่งขัน : กรณีศึกษาบริษัท โกลโบ ฟู้ด จำกัด”, **ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖), หน้า ๒๐.

<sup>๑๔</sup> ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, (ร.ต.อ.ดร.), **การวิจัยประเมินผล : หลักการและกระบวนการ**, (กรุงเทพมหานคร : การพิมพ์พระนคร, ๒๕๔๒), หน้า ๔๒.

<sup>๑๕</sup> วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์, สุริยา วีรวงศ์, **การประเมินผลโครงการ**, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : โครงการฝึกอบรม สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕), หน้า ๓๖.

บรรลូវัตถุประสงค์ได้ซึ่งเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม<sup>๑๖</sup> ความสามารถขององค์กรในการได้มาและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด<sup>๑๗</sup>

สรุปได้ว่า ความสามารถอย่างยั่งยืนยวดทำให้ผลงานมีคุณภาพสูง เน้นผลสำเร็จของงานมีประโยชน์อย่างมีคุณค่ามากมายต่อธุรกิจ ต่ออุตสาหกรรมส่วนรวม ในทางราชการจะใช้ทั้งสองคำต่อเนื่องกันไปว่า ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคือ ผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย โดยไม่ได้คำนึงถึงความประหยัด ต้นทุน ทรัพยากร และเวลา เพียงมุ่งหวังให้งานสำเร็จ เกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ หรือคือการทำให้ได้ผลดีมาน้อยเพียงใดเท่านั้น

#### ตารางที่ ๒.๑ สรุปความหมายของประสิทธิผล

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                    | ความหมายของประสิทธิผล                                                                                                                         |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ราชบัณฑิตยสถาน, (๒๕๔๖, หน้า ๑๒๑)           | ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้น                                                                                                                        |
| วัตรภู อางหาญ, (๒๕๔๗, หน้า ๙๓)             | ความสามารถองค์กรในการได้มาและใช้ประโยชน์ทรัพยากรมีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติในการปฏิบัติตามเป้าหมาย |
| อนุทิน จิตตะสิริ ๒๕๔๑, หน้า ๓๔)            | การที่องค์กรสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลូវัตถุประสงค์ที่วางไว้                                                                     |
| รุ่ง แก้วแดง, (๒๕๔๐, หน้า ๑๖๘-๑๖๙)         | ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร                                                             |
| สมชาย หิรัญกิตติ, (๒๕๔๑, หน้า ๗๖)          | ความสามารถขององค์กรในการดำเนินการให้บรรลូវัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้                                                               |
| สมชาย ดุรงค์เดช, (๒๕๔๒, หน้า ๒๐๘)          | ความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้                                                                               |
| ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, (๒๕๔๕, หน้า ๔๑) | การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร                                                                                              |
| รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์, (๒๕๔๕, หน้า ๒๑)      | ความสามารถของการได้มาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีคุณภาพ               |

<sup>๑๖</sup>Ficler, Fred E., *A Theory of leadership Effectiveness*, (New York : Mc Graw-Hill, 1967), p. 9.

<sup>๑๗</sup>Steers, R.M., *Organizational effectiveness : A Behavioral*, (Santa Monica, Calif. : Goodyear 1977), p. 24.

## ตารางที่ ๒.๑ (ต่อ)

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                                  | ความหมายของประสิทธิผล                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| สมพงศ์ เกษมสิน, อ่างใน ธงชัย สันติวงษ์, (๒๕๔๙, หน้า ๕-๖) | การพิจารณาผลการทำงานที่สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์                                                                       |
| ศุภชัย ยาวะประภาษ, (๒๕๔๐, หน้า ๗๙)                       | ประสิทธิผลเป็นความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของนโยบาย                                                     |
| ยุทธนา ทาตายุ, (๒๕๔๓, หน้า ๕-๖)                          | ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรที่สามารถกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้                               |
| ดิน ปรัชญพฤทธิ, (๒๕๔๒, หน้า ๑๓๐)                         | ระดับคนที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุ เป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด ในบทความเดียวกัน                                            |
| ธนสิทธิ์ เจริญชัยภูมิ, (๒๕๔๖, หน้า ๒๐)                   | ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้                             |
| ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, (๒๕๔๒, หน้า ๔๒)                    | การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยถือเป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ และผลกระทบของแผนงาน / โครงการกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ |
| วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์, สุริยา วีรวงศ์, (๒๕๔๕, หน้า ๓๖)  | การวัดระดับของการบรรลุจุดหมายและเป้าหมายที่คาดหวังไว้                                                                    |
| Ficler, Fred E., (1967, p. 9)                            | การที่กลุ่มงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ซึ่งเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม                               |
| Steers, R.M., (1977, p. 24)                              | ความสามารถขององค์การในการได้มาและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด                              |

## ๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องปรากฏว่า มีนักวิชาการได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล ไว้หลายท่าน ดังนี้

ประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งสำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผลคือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลสูงสุด โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป<sup>๑๔</sup> การวัดประสิทธิผล

<sup>๑๔</sup> ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, พฤติกรรมบุคคลในองค์กร, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๐), หน้า ๓๑๔.

สามารถทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิด ๓ ประการ คือ การบรรลุเป้าหมาย (Goal optimization) ซึ่งประสิทธิผลในที่นี้ หมายถึงความสามารถขององค์กรในการได้มา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัดและมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย ประการที่ ๒ คือแนวความคิดด้านระบบ การวิเคราะห์เป้าหมายตามแนวความคิดนี้มุ่งที่การกระทำ ในระบบ ซึ่งหมายความว่า เป้าหมายไม่ได้ขึ้นอยู่กับที่เปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา ประการสุดท้าย คือการเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร<sup>๑๙</sup> ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ปัจจัยหนึ่ง คือความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมและการแก้ไขปัญหา ผู้ปฏิบัติงานยอมรับวิธีการและระเบียบใหม่ ๆ และยอมรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ซึ่งหมายถึงการหลีกเลี่ยงการขัดแย้งระหว่างสมาชิกในองค์กรและ หมายถึง ความมากน้อยของการที่สมาชิกขององค์กรยอมรับบรรทัดฐานขององค์กร<sup>๒๐</sup>

ประสิทธิผลพิจารณาได้ ๓ ระดับ คือระดับองค์กร (corporate) ระดับหน่วยงาน (departmental) และระดับบุคคล (managerial) ประสิทธิผลระดับองค์กร จะเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ กำไร ตำแหน่งในการแข่งขัน การเจริญเติบโตและขยายตัวขององค์กร ผลผลิตภาพ ความยืดหยุ่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และความสัมพันธ์กับส่วนราชการ ประสิทธิผลระดับหน่วยงาน เป็นเรื่องที่หน่วยงานในระดับย่อยขององค์กร สามารถทำผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่องค์กรใหญ่ในภาพรวมได้ ประสิทธิผลระดับบุคคล เป็นเรื่องของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กร<sup>๒๑</sup> ฝ่ายบริหารขององค์กรสามารถนำเกณฑ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ เพื่อประเมินประสิทธิผลของหน่วยงานตนเองได้ คือ

๑. ความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพโดยวัดจากผลผลิต

๒. ลักษณะขององค์กร เช่น บรรยากาศขององค์กร สไตล์การอำนวยการและ

สมรรถนะขององค์กรในการปฏิบัติงาน

๓. พฤติกรรมในการผลิตเช่น ความร่วมมือร่วมใจ การพัฒนาการปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้<sup>๒๒</sup>

สรุปได้ว่า การวัดประสิทธิผล ทำได้หลายด้าน ได้แก่ การวัดการบรรลุเป้าหมาย การวัดแนวความคิดด้านระบบและการวัดพฤติกรรมของบุคคล ในเรื่องสมรรถนะ เป็นการเปรียบเทียบความ

<sup>๑๙</sup>Richard M, Steer, **Organization effectiveness: A behavioral view**, (Santa Monica, Calif : Goodyear, 1977), p. 93.

<sup>๒๐</sup>Mott, Paul E, **The characteristics of efficient organization**, (New York : Harper and Row, 1972), pp. 20 - 24.

<sup>๒๑</sup>Reddin, W.J., **Managerial effectiveness**, (New York : Mc Graw Hill Book, 1970), p. 35.

<sup>๒๒</sup>Mahoney, T.A. and Weitzel, W. **Managerial model of organizational effectiveness**, (Administrative Science Quarterly, 1969), p. 14.

แตกต่างของบุคคล ที่สามารถพัฒนาได้ยากและง่าย ขึ้นอยู่กับความรู้และทักษะของแต่ละคน และได้ใช้วิธีวัดพฤติกรรมในการทำงาน เป็นการวัดส่วนของความรู้ ความสามารถ

**ตารางที่ ๒.๒** สรุปแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                              | แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, (๒๕๔๐, หน้า ๓๑๔) | ประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้                                                         |
| Richard M, Steer, (1977, p. 93)                      | ๑. แนวความคิดด้านการบรรลุเป้าหมาย<br>๒. แนวความคิดด้านระบบ<br>๓. แนวความคิดด้านการเน้นเรื่องพฤติกรรม                                                                                         |
| Mott, Paul E, (1972, pp. 20 – 24)                    | ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ปัจจัยหนึ่งคือความสามารถในการปรับตัว ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมและการแก้ไขปัญหา ผู้ปฏิบัติงานยอมรับวิธีการและระเบียบใหม่ ๆ และยอมรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร |
| Reddin, W.J., (1970, p. 35)                          | ประสิทธิผลพิจารณาได้ ๓ ระดับ ระดับองค์การ (corporate) ระดับหน่วยงาน (departmental) และระดับบุคคล (managerial)                                                                                |
| Mahoney, T.A. and Weitzel, (1969, p. 14)             | ๑. ความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพโดยวัดจากผลผลิต<br>๒. ลักษณะขององค์การ<br>๓. พฤติกรรมในการผลิต                                                                                           |

**๒.๑.๓ การศึกษาประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน**

เทคโนโลยีที่สำคัญอย่างหนึ่งที่น่ามาใช้ในการพัฒนาระบบบริหาร ก็คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถได้ข้อมูลได้ ข้อมูลที่ชัดเจน รวดเร็ว และถูกต้อง สำหรับใช้ในการวางแผนและตัดสินใจระบบสารสนเทศเป็นระบบที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นหัวใจของงานประยุกต์คอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน ทั้งนี้เพราะระบบนี้ครอบคลุมถึงงานข้อมูลด้านต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานที่ก้าวหน้าและทันสมัยจะต้องมีระบบสารสนเทศไว้ใช้งาน การจัดทาระบบสารสนเทศนั้น เป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนัก แต่เดิมหน่วยงานทั้งหลายจะคุ้นเคยกับการทำงานด้วยมือมาตลอด นอกจากนั้นการที่มีทัศนคติว่าคนทุกคนตั้งใจจะฉ้อราษฎร์บังหลวง ในระบบราชการจึงต้องมีระบบตรวจสอบการทำงานหลายชั้น งานอย่างเดียวกันอาจต้องมีผู้ปฏิบัติหลายคน เพื่อเป็นการตรวจสอบกันและกัน ด้วยเหตุนี้ ถ้าหากเรานำคอมพิวเตอร์มาใช้โดยไม่เปลี่ยน

รูปแบบ หรือขั้นตอนการปฏิบัติเดิมแล้ว การใช้คอมพิวเตอร์ก็ยังคงไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ต้องการ เพราะยังคงต้องทำงานซ้ำซ้อน ใช้คนมาก ใช้กระดาษมากอย่างเดิม<sup>๒๓</sup>

การบริหารการเปลี่ยนแปลง ที่จะลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนให้เกิดการปรับตัวและการยอมรับ พร้อมทั้งสร้างศักยภาพใหม่ๆ เพื่อรองรับให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างเป็นผลตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยที่การบริหารการเปลี่ยนแปลงนั้น จะส่งผลในสองระดับ คือ ระดับองค์กรและระดับบุคคล ฉะนั้นการบริหารการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องให้ความสำคัญที่จะต้องให้สัดส่วนทั้งสองมีความสมดุลและสนับสนุนซึ่งกันและกัน องค์กรและบุคลากรเป็นสิ่งที่สามารถแยกออกจากกันได้ เพราะผลลัพธ์ขององค์กร ก็คือผลรวมของผลลัพธ์ของบุคลากร หากบุคลากรไม่สามารถปรับตัวได้ ก็หมายความว่าองค์กรไม่สามารถปรับตัวและเปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน และในทำนองเดียวกัน หากองค์กรไม่ปรับเปลี่ยนโครงสร้าง กระบวนการและจัดสรรขอบเขตหน้าที่งาน หรือสนับสนุนการพัฒนาให้ทักษะความรู้ใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง บุคลากรก็จะปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้ยากเช่นกัน เรื่องของการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร โดยเฉพาะการผสมผสานความรู้แจ้งทางวิชาการ (Explicit Knowledge) เข้ากับการนำเอาความรู้ที่ผูกพันหรือฝังรากลึกอยู่กับผู้ปฏิบัติงาน (Tacit Knowledge) มาจัดระบบเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร ซึ่งหมายความว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องสามารถเข้าถึงและรับรู้ความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติม มีจิตใจของความใฝ่รู้และขีดความสามารถในการประมวลความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจากแหล่งต่างๆ ตลอดจนการจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน<sup>๒๔</sup>

ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวสะท้อนให้เห็น รับผิดชอบการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ต้องการผลจากงานที่ปฏิบัติ มีแรงกระตุ้นภายในตัวและกำกับพฤติกรรมของตนให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ เขาจะเป็นคนที่มีคุณลักษณะ ๓ ประการ

๑. ต้องการกำหนดเป้าหมายเอง
๒. ไม่กำหนดเป้าหมายง่ายหรือยากเกินไป
๓. ต้องการสิ่งย้อนกลับมาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ต้องการรู้ว่าตนทำงานได้ดีเพียงใด

แคไหน<sup>๒๕</sup>

สรุปได้ว่า มนุษย์เราต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุด เพื่อความสำเร็จ คนที่ปรารถนาความสำเร็จมักจะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินผลงาน มีความรับผิดชอบสูง มีความชำนาญในการวางแผน ผู้ที่ประสบความสำเร็จ ย่อมมีความปรารถนาจะทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น แสวงหาคำตอบของปัญหา โดยการป้อนกลับอย่างรวดเร็ว เพื่อปรับปรุง ตั้งเป้าหมาย พอใจทำงานที่มีปัญหา ฝ่าฟันและชนะอุปสรรคจนกว่าจะบรรลุความสำเร็จ

<sup>๒๓</sup> อนุทิน จิตตะสิริ, “ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสาร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข”, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๑), หน้า ๑๘-๑๙.

<sup>๒๔</sup> ทศพร ศิริสัมพันธ์, การบริหารราชการแนวใหม่บริบทและเทคนิควิธี, (กรุงเทพมหานคร : วิชั่นพริ้นท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๗-๙.

<sup>๒๕</sup> พิภพ วังเงิน, พฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : อักษรพิทยา, ๒๕๔๗), หน้า ๑๖๔.



ตารางที่ ๒.๓ สรุปการศึกษาประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ              | การศึกษาประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| อนุทิน จิตตะสิริ, (๒๕๔๑, หน้า ๑๘-๑๙) | เทคโนโลยีที่สำคัญอย่างหนึ่งที่น่ามาใช้ในการพัฒนาระบบบริหาร ก็คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ                                                                                                                                                                                               |
| ทศพร ศิริสัมพันธ์, (๒๕๔๘, หน้า ๗-๙)  | การบริหารการเปลี่ยนแปลง ที่จะลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนให้เกิดการปรับตัวและการยอมรับ พร้อมทั้งสร้างศักยภาพใหม่ๆ เพื่อรองรับให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างเป็นผลตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยที่การบริหารการเปลี่ยนแปลงนั้น จะส่งผล คือระดับองค์กรและระดับบุคคล |
| พิภพ วังเงิน, (๒๕๔๗, หน้า ๑๖๔)       | ๑. ต้องการกำหนดเป้าหมายเอง<br>๒. ไม่กำหนดเป้าหมายง่ายหรือยากเกินไป<br>๓. ต้องการสิ่งย้อนกลับมาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ต้องการรู้ว่าตนทำงานได้ดีเพียงใดแค่ไหน                                                                                                                    |

#### ๒.๑.๔ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล

ประสิทธิผล คือความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย ความมีประสิทธิผลโดยทั่วไปแล้วการประเมินประสิทธิผลอาจพิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิตหรือบริการพื้นฐานขององค์การ ผู้วิจัยกำหนดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล ดังนี้

การพัฒนาองค์การจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น ดูได้จากความรู้ความสามารถของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้บริหารระดับสูงขององค์การและที่สำคัญ คือ สถานการณ์ที่เอื้อให้การพัฒนาองค์การมีโอกาสประสบความสำเร็จ สถานการณ์ที่เอื้อให้ต้องมีการพัฒนาองค์การ ได้แก่ ปัญหาขาดแคลนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งภายนอกและภายในองค์การ ลักษณะของงานหรือภารกิจมีความยุ่งยากสลับซับซ้อน และสภาพแวดล้อมทางสังคมและการเมืองขององค์การ เอื้ออำนวยสถานการณ์เหล่านี้ เป็นผลให้องค์การต้องหาวิธีการที่จะทำให้เกิดการพัฒนาตลอดเวลา อาจกล่าวได้ว่าปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การซึ่งประกอบด้วย

๑. บุคลิกภาพของผู้บริหารและสมาชิกในองค์การ หมายถึงลักษณะเด่นๆ ทางจิตร่างกายและวัฒนธรรมของบุคคล บุคลิกภาพแบ่งได้หลายประเภท เช่น บุคลิกภาพแบบเผด็จการแบบประชาธิปไตย แบบแสดงตัว แบบเก็บตัว และแบบแสดงตัวและเก็บตัวระคนกัน

๒. การจูงใจของผู้บริหารและสมาชิก การจูงใจเป็นการสร้างแรงดลใจให้เกิดการกระทำที่ตั้งใจและมุ่งประสงค์ทำให้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นมีทิศทาง หากการจูงใจของผู้บริหารและสมาชิกสอดคล้องกัน บุคคลทั้งสองจะร่วมมือกันเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพของงาน

๓. อิทธิพลของกลุ่มที่มีต่อสมาชิกในองค์การ โดยปกติความเชื่อและเจตคติของคนจะได้รับการสร้างสมและขัดเกลาร้อยต่อเนื่องตลอดเวลา จากการมีความสัมพันธ์ทางสังคมและจากที่

กลุ่มบุคคลนั้นๆ เป็นสมาชิกอยู่ ความเชื่อและเจตคติจะเริ่มฟักตัวตั้งแต่วัยเด็กจนเติบโตใหญ่ขึ้น วิธีการที่กลุ่มจะสร้างอิทธิพลของสมาชิกโดยอาศัยการแสดงหรือวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่กดดันหรือบีบบังคับ พฤติกรรมของสมาชิกจะเปลี่ยนอย่างไม่ต่อเนื่อง เพราะเมื่อใดก็ตามที่สถานการณ์ต่างๆ ที่กดดันหรือบีบบังคับเหล่านี้หายไป พฤติกรรมการยอมเปลี่ยนตามก็จะหมดไปด้วย ส่วนการสร้างอิทธิพลทางอ้อมคือการหาวิธีทางอ้อมเพื่อที่จะปรับเปลี่ยนความต้องการจากการกระทำของคนให้เป็นไปในทางที่ต้องการ โดยการเปลี่ยนความเชื่อหรือเจตคติของบุคคลนั้นๆ ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกที่พึงปรารถนา การใช้การจูงใจเพื่อให้มีพฤติกรรมในทางที่ต้องการสามารถทำได้โดยที่กลุ่มต้องไม่สร้างแรงกดดันใดๆ การใช้วิธีการสร้างอิทธิพลชักจูงทางอ้อมนี้ทำได้ยากและต้องใช้เวลามาก

๔. การติดต่อสื่อสาร ในการบริหารงานจำเป็นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้งานบรรลุตามความประสงค์ที่ต้องการลดขั้นตอนของการติดต่อสื่อสาร การจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารที่เหมาะสมจะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปด้วยดี มีความรวดเร็วและประหยัดได้

๕. การขจัดความขัดแย้ง การขัดแย้งระหว่างบุคคล กลุ่ม หรือหน่วยงานซึ่งทำให้ผู้บริหารต้องสูญเสียทั้งแรงและเวลาเพื่อมาคอยติดตามแก้ไข บางครั้งหากแก้ไขไม่ได้ก็จะทำให้เป็นเรื่องกินใจกันไปเลย ซึ่งนับว่าไม่เป็นผลดีเพราะการมุ่งเอาชนะกันมักจะทำให้ผลประโยชน์ขององค์การต้องสูญเสียไปด้วย ผู้บริหารจึงมีบทบาทในการช่วยแก้ไขข้อขัดแย้งและเป็นเจ้าของปัญหาในการขจัดแย้งนั้นเองด้วย

๖. การสร้างทีมงาน กล่าวว่าการสร้างทีมงานหมายถึง กระบวนการพัฒนาบุคคลที่ทำงานด้วยกันให้พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเพื่อบรรลุจุดหมายขององค์การนั้น โดยมีความขัดแย้งระหว่างสมาชิกน้อยที่สุด การทำงานเป็นทีมเกิดจากพื้นฐานความเชื่อที่ว่ามนุษย์มีความสามารถเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน ถ้าเราสามารถนำมนุษย์เหล่านั้นมารวมกันก็จะประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถที่หลากหลาย ยิ่งถ้าได้มีการแบ่งงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดระบบสื่อสารที่เหมาะสมจะทำให้การทำงานนั้นบรรลุจุดหมายและก่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างยิ่ง หากผู้บริหารสามารถสร้างทีมงานที่มีคุณภาพในองค์การได้ก็เท่ากับว่า งานสำเร็จไปครึ่งหนึ่งแล้ว เพราะคนเป็นปัจจัยทางการบริหารที่มีความสำคัญที่สุด

๗. การจัดคนให้เข้ากับงาน การจัดคนเข้าทำงานหรือการบริหารงานบุคคลจึงมีความสำคัญยิ่ง การจัดคนให้เข้ากับงาน สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ การจัดหาคนที่มีความสามารถเต็มใจทำงาน การบรรจุคนให้ทำงานที่สัมพันธ์กับความสามารถ และความสนใจของเขา การพัฒนาคนโดยการให้การศึกษาและอบรมเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและการพยายามทำให้คนงานมีความพึงพอใจในงาน

๘. การให้ความรู้ด้านวิทยาการและเทคโนโลยีแก่บุคลากรในองค์การ การนำความคิดความรู้และวิทยาการใหม่ๆ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานมีเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นองค์การจึงต้องหาวิธีที่จะถ่ายทอดความรู้ในวิทยาการใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาให้แก่บุคลากรในองค์การ

๙. การกระตุ้นให้บุคลากรใช้ความสามารถสูงสุดในการทำงาน ผู้บริหารต้องหาวิธีกระตุ้นสมาชิกได้ใช้ศักยภาพหรือความสามารถให้มากที่สุดในการทำงาน ซึ่งสามารถทำได้โดยการให้

โอกาสในการทำงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น และให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็น

๑๐. การประสานงานให้เกิดความร่วมมือร่วมใจจากทุกหน่วยงาน องค์การที่จัดตั้งขึ้นมาย่อมมีงานหลายๆ อย่างประกอบกัน แต่ละงานจะมีลักษณะของตนเองเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน งานเหล่านี้ต้องอาศัยผู้ปฏิบัติที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะเรื่อง ในองค์การก็เช่นกัน จะต้องมีการประสานงานในแต่ละงานเพื่อให้มีการกำหนดนโยบายขององค์การ การกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน และการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผล ล้วนต้องอาศัยการประสานงานทั้งสิ้น หากการติดต่อประสานงานล้มเหลว คือผู้ส่งสารกับผู้รับสารไม่เข้าใจถูกต้องกันแล้ว งานย่อมไม่บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

๑๑. การสร้างบรรยากาศในองค์การให้เอื้อต่อการทำงาน องค์การทั่วไปมักจะพยายามสร้างบรรยากาศในองค์การให้เอื้อต่อการทำงาน เพื่อให้องค์การดำรงอยู่ได้และสมาชิกมีความสุข ซึ่งสามารถกระทำได้โดยปรับคนให้เข้ากับงานหรือปรับงานให้เหมาะสมกับเวลาและความจำเป็นของคน<sup>๒๖</sup>

การประเมินประสิทธิผลขององค์การของกิบสัน (Gibson) และคณะ ว่าการประเมินประสิทธิผลขององค์การเป็นการผสมผสานระหว่างตัวชี้วัดของประสิทธิผลขององค์การกับมิติของเวลา ซึ่งสามารถจำแนกตามระยะเวลาเป็น ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ดังนี้

๑. เครื่องบ่งชี้ระยะสั้น (Short-Run) วัดได้จากการผลิต ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ กล่าวคือ

๑.๑ การผลิต หมายถึง ความสามารถขององค์การในการผลิตผลผลิต ในปริมาณและคุณภาพตามที่สภาพแวดล้อมต้องการ ในองค์การที่ให้บริการ บริการที่จัดให้ผู้รับบริการคือการผลิตขององค์การ เป็นต้น

๑.๒ ประสิทธิภาพ หมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อตัวป้อน หรือผลตอบแทนที่ได้จากการลงทุนจากสินทรัพย์ โดยพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ค่าสูญเสียจากการใช้ทรัพยากรที่ต่ำกว่าขีดความสามารถ เช่น ค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรสารสนเทศต่อนักศึกษา ๑ คน นอกจากนี้ ประสิทธิภาพขององค์การยังหมายถึง ความมากน้อยในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้จะต้องมีการวัดที่แน่ชัด เช่นการเทียบเคียงกับหน่วยงานที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ประสิทธิภาพขององค์การยังพิจารณาได้จาก การกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน การควบคุมทรัพยากรขององค์การ การจัดการข้อขัดแย้งในองค์การ ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวตามความจำเป็นอันเกิดจากสภาพแวดล้อม

๑.๓ ความพอใจ หมายถึง การที่องค์การสามารถสนองตอบความต้องการของพนักงานได้มากน้อยเพียงใด กล่าวคือ

ก. ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีต่อองค์การ ซึ่งจะแสดงออกในรูปของความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การ

<sup>๒๖</sup>เบญจพร แก้วมีศรี, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ”, วารสารการศึกษาพยาบาล, (๒๕๔๑), หน้า ๒๑.

ต่อไป ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มความสามารถในการทำงานให้กับองค์กร ยอมสละความสุขส่วนตัวของตัวเองเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร การมีความเชื่ออย่างแน่อนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

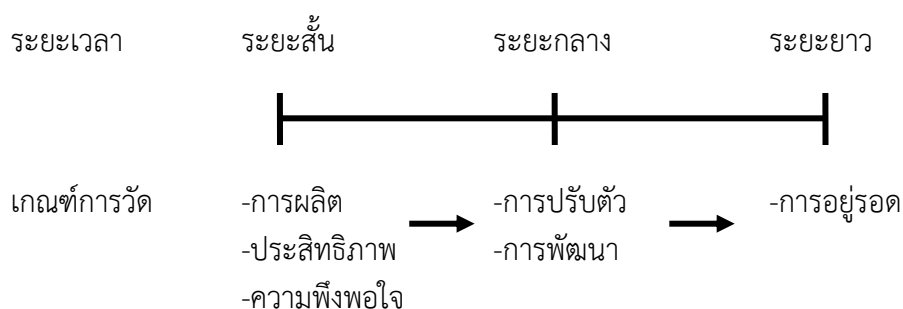
ข. ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะแห่งจิตใจของสมาชิกในองค์กรที่แสดงออกด้วยความสนใจหรือความกระตือรือร้นในการทำงาน ขวัญเป็นเสมือนแกนกลางของบุคคลในการอุทิศกายและใจในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งหากองค์กรใดมีขวัญต่ำจะทำให้การบริหารงานไม่บรรลุผล โดยสามารถสังเกตขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรจากระดับความสม่ำเสมอของผลงาน การขาดงานหรือความเฉื่อยชาในการทำงาน การลาออกหรือการขอยกย้ายงาน คำร้องทุกข์หรือบ่นทรนแท้

๒. เครื่องบ่งชี้ระยะกลาง (Intermediate) วัดได้จากความสามารถในการปรับตัวและการพัฒนา กล่าวคือ

๒.๑ การปรับตัว หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร เกณฑ์นี้จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากความไม่มีประสิทธิภาพในการบรรลุผลผลิต ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสัญญาณในการปรับนโยบายให้เหมาะสม หรือการได้รับสัญญาณการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อม เป็นต้น

๒.๒ การพัฒนา หมายถึง กระบวนการซึ่งพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพขององค์กรด้วยการผสมผสานความปรารถนาของบุคคลที่จะเจริญก้าวหน้าและพัฒนาเข้ากับเป้าหมายขององค์กร โดยอาศัยความรู้และเทคนิคจากพฤติกรรมศาสตร์

๓. เครื่องบ่งชี้ระยะยาว (Long – Run) วัดได้จากการอยู่รอดขององค์กร กล่าวคือ การอยู่รอดขององค์กรมีเกณฑ์ในการพิจารณา ๒ ประการ คือ การอยู่รอดในที่สุดขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับองค์กร ให้เข้ากับข้อเรียกร้องของสภาพแวดล้อม และในการตอบสนองข้อเรียกร้อง ฝ่ายบริหารจะต้องมุ่งความสนใจไปที่วงจรของตัวป้อนกระบวนการ ผลผลิตทั้งหมดเกณฑ์นี้สอดคล้องกับแนวความคิดเรื่องความเป็นระบบขององค์กร



แผนภาพที่ ๒.๑ เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลองค์กรในระยะเวลาต่างๆ<sup>๒๗</sup>

แบบจำลองกระบวนการของประสิทธิผล (A process model of effectiveness) ซึ่งเน้นกระบวนการสำคัญที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพธรรมาภิบาลการเปลี่ยนแปลงองค์กรและของ

<sup>๒๗</sup> ภิรณี กิริติบุตร, การประเมินประสิทธิผลขององค์กร, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๑๐๗-๑๐๘

สภาพแวดล้อม รวมทั้งบทบาทสำคัญของการบริหารที่จะต้องสร้างความเข้าใจและตระหนักความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ขององค์การที่นำไปสู่การยกระดับความสำเร็จขององค์การ ซึ่งมีปัจจัยหรือตัวแปรที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การจำแนกเป็น ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ (Organizational characteristics) เช่น ขนาดขององค์การ ช่วงการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจและการรวมอำนาจ ความรู้ความชำนาญเฉพาะ เป็นต้น

๒. ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม (Environmental characteristics) เช่น ความซับซ้อนขององค์การ ความมั่นคงขององค์การ บรรยากาศในองค์การ เป็นต้น

๓. ปัจจัยด้านบุคลากรขององค์การ (Employee characteristics) เช่น ความผูกพันต่อองค์การ การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ เป็นต้น

๔. ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน (Managerial policy & practices) เช่น กระบวนการติดต่อสื่อสาร การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ภาวะผู้นำ เป็นต้น<sup>๒๘</sup>

องค์ประกอบหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การว่ามีอยู่ ๖ ประการ คือ

๑. ผลผลิตหรือความสามารถในการผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิตกับปัจจัยนำเข้า การมีผลผลิตสูงแสดงว่าผลผลิตได้มากโดยอาศัยปัจจัยนำเข้าน้อย ปัจจัยนำเข้าอาจเป็น งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์ คน ประสิทธิภาพและทักษะของคนในองค์การ ส่วนผลผลิตอาจเป็นสินค้าและการให้บริการ

๒. ขวัญ (Morale) หมายถึง ระดับความพึงพอใจของบุคคล ถ้าความพึงพอใจของแต่ละบุคคลในกลุ่มสูงแสดงว่ามีความพึงพอใจสูง ขวัญของกลุ่มก็จะสูงตามไปด้วย ความพึงพอใจนั้นสามารถดูได้จากการผสมผสานของเงินเดือน ความต้องการทางสังคมและความสำเร็จในการทำงาน

๓. การทำตามกัน (Conformity) หมายถึง ความสอดคล้องของพฤติกรรมของบุคคลในองค์การกับพฤติกรรมองค์การ โดยมีปทัสถานและกฎเกณฑ์ได้แก่ข้อมูลต่างๆ ซึ่งสมาชิกองค์การ ต้องรับรู้และปฏิบัติตาม การทำตามกันจะเป็นเครื่องชี้ถึงการไม่เบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายขององค์การ

๔. ความยืดหยุ่น (Adaptiveness) หมายถึง ระดับของความยืดหยุ่นขององค์การเพื่อสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ องค์การที่มีความยืดหยุ่นสูงจะสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว และสามารถรับกับสถานการณ์ใหม่ๆ ซึ่งเป็นสภาพที่จำเป็นได้

๕. ความสามารถขององค์การในฐานะสถาบันและประสานสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆ ได้แก่ ชุมชน และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งจะมีส่วนช่วยเหลือเกื้อหนุนให้องค์การได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรได้ข้อจำกัดของสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นอยู่

๖. ความมั่นคงในการยึดถือองค์การ (Stability) หมายถึง ความผูกพันและความจงรักภักดีที่บุคคลมีต่อองค์การและเป็นสมาชิกที่ดีตลอดไป<sup>๒๙</sup>

<sup>๒๘</sup>R.M. Steers, "Antecedents and outcomes of organizational commitment", *Administrative Science Quarterly*, (March 1997), p. 85.

<sup>๒๙</sup>J.L Price, *Organization effectiveness : An inventory of propositions*, (Homewood, Ill : Richard D. Irvin, 1972), p. 88.

ประสิทธิผลขององค์การ มีความซับซ้อนด้านมิติศาสตร์สามารถนิยามว่า เป็นระดับที่องค์การบรรลุผลในเป้าหมายระยะสั้น (ดูที่ผลผลิต) และการบรรลุผลในเป้าหมายระยะยาว (ดูที่กระบวนการ) ระดับการเลือกสะท้อนต่อผู้มีส่วนได้ประโยชน์ เชิงยุทธศาสตร์การบรรลุประโยชน์เฉพาะตน ของนักประเมินผล และภาวะวงจรชีวิตขององค์การ ในการศึกษา และประเมินผลขององค์การอาจกระทำได้ ๕ แนวทางและมีรายละเอียด ดังนี้ คือ

๑. แนวทางการบรรลุเป้าหมาย (The Goal Attainment Approach) แนวทางนี้เน้นที่ผล (Ends) มากกว่าวิธีการ (Means) นิยามประสิทธิผลขององค์การ คือระดับการบรรลุผลของเป้าหมายที่กำหนดไว้ฐานคติ (Assumption) ของแนวทางนี้ คือองค์การที่มีเป้าหมายแน่นอน (Ultimate Goal) มีเป้าหมายไม่มากเกินไป เป็นที่เข้าใจตรงกัน และมีความคิดเห็นพ้องต้องกันด้วย การวัดความก้าวหน้าของเป้าหมายเป็นสิ่งที่กระทำได้ไม่ยาก สำหรับการวัดประสิทธิผลขององค์การวัดโดยยึดเป้าหมายที่เป็นจริง (Actual) ไม่ใช่เป้าหมายที่กำหนดไว้ในเอกสารทางการ (Official Goal) ควรให้ความสำคัญแก่ผู้มีอิทธิพล ในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ การวัดประสิทธิผลขององค์การในแนวนี้เหมาะสำหรับองค์การที่บริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์เป้าหมายแน่นอน (Ultimate Goal) มีเป้าหมายไม่มากเกินไป การวัดประสิทธิผลขององค์การ ในแนวนี้เหมาะสำหรับองค์การที่บริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์

๒. แนวทางเชิงระบบ (The System Approach) แนวทางนี้เชื่อว่า การพิจารณาองค์การพิจารณาทั้งระบบ นิยามประสิทธิผลขององค์การ พิจารณาทั้งระบบนิยามประสิทธิผลขององค์การหมายถึง ความสามารถขององค์การ ในการแสวงหาทรัพยากร การแปรสภาพเป็นผลผลิตการดำรงรักษาเสถียรภาพ และความสมดุลของระบบย่อยภายในองค์การ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างประสบความสำเร็จกับสิ่งแวดล้อมภายนอก แนวทางเชิงระบบเน้นวิธีการ (Means) มากกว่าผลที่ได้ (Ends) ทำให้ผู้บริหาร ตระหนักถึงความสำคัญของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกัน และกันในองค์การ การศึกษาตามแนวทางนี้เหมาะสำหรับองค์การที่มีเป้าหมายคลุมเครือ ไม่สามารถวัดได้ชัดเจน จึงเล็งมาใช้เกณฑ์ความสามารถในการแสวงหาปัจจัยนำเข้า (Input Criterion) แทนเกณฑ์ที่เกี่ยวกับทำให้เป้าหมายขององค์การบรรลุผล (Output Criterion) นักทฤษฎีที่ใช้แนวทางนี้ได้แก่ กิบสันและชียน (Gibson and Schien) การประเมินประสิทธิผลตามแนวคิดนี้ คือการเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์ (ความต้องการ) กับผลงานที่องค์การดำเนินการได้ส่วนการประเมินประสิทธิภาพ คือการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผลงานกับปัจจัยเพื่อการผลิต มุ่งศึกษาเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างผลงานกับการลงทุน ตลอดจนการศึกษาวิธีการดำเนินงาน ซึ่งโดยปกติในตัวระบบจะมีเกณฑ์ การพิจารณาตัวผลงานอยู่แล้ว ได้แก่ ปริมาณ คุณภาพ ค่าใช้จ่าย เวลาและสถานที่ส่วนองค์การใด หรือระบบใดกำหนดเกณฑ์ขึ้นมาใหม่เพิ่มเติมก็สามารถทำได้

๓. แนวทางกลุ่มผู้เกี่ยวข้องเชิงกลยุทธ์ (The Strategic- Constituencies Approach) แนวทางนี้ได้ให้ความสำคัญแก่กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลต่อความอยู่รอดขององค์การ นิยามประสิทธิผลขององค์การในแนวทางนี้คือ ระดับความสามารถขององค์การ ในการตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้เกี่ยวข้องในสภาพแวดล้อมขององค์การ แนวทางนี้ตระหนักถึงความสำคัญของการพึ่งพาอาศัยคล้ายกับแนวทางเชิงระบบ แต่มีจุดเน้นต่างกัน คือแนวทางกลุ่มผู้เกี่ยวข้องเชิงกลยุทธ์ จะพิจารณา

สภาพแวดล้อมเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการอยู่รอดขององค์การ ผู้บริหารองค์การจะไม่สามารถละเลยต่อกลุ่มอำนาจที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์การ

๔. แนวทางค่านิยมที่มีการแข่งขัน (The competing-Value Approach) ฐานคติของแนวทางนี้ คือแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การจะมีลักษณะ เป็นอัตรานัยขึ้นอยู่กับค่านิยม ความชอบและความสนใจของผู้ประเมิน จึงไม่สามารถกำหนดเกณฑ์ที่ดีที่สุดได้ แนวทางนี้เมื่อรวบรวมและจัดกลุ่มความชอบต่างๆ เข้าด้วยกันจะได้รายการของเกณฑ์วัดประสิทธิผลองค์การ ที่ครอบคลุมทั้งหมด (Comprehensive Test) โดยจะมีองค์ประกอบร่วม (Common Elements)

๕. แนวทางบูรณาการ (Integrated Model) แนวทางนี้ มีแนวคิดที่ตั้งอยู่บนหลักการและมโนทัศน์ที่ว่า ประสิทธิผลขององค์การไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ แต่จะต้องผสมผสานกันระหว่างโครงสร้างขององค์การ โดยรวม และบุคคลที่อยู่ในองค์การซึ่งไม่ว่าจะเป็นแนวคิดใด ประเมินก็ต้องพิจารณาทั้งสองส่วนดังกล่าว ควบคู่ไปด้วยบรรยากาศการทำงาน ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์การ สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ ในการประเมินตามแนวคิดบูรณาการนี้ ใช้มิติต่างๆ การประเมินประสิทธิผลองค์การ เน้นการประเมินองค์ประกอบรวม โดยนำมโนทัศน์ของรูปแบบการประเมินดั้งเดิม คือการบรรลุเป้าหมายองค์การ และรูปแบบระบบทรัพยากร ซึ่งเน้นการประเมินปัจจัยการผลิตบูรณาการเข้าด้วยกัน การประเมินตามแนวนนี้มีลักษณะครอบคลุมมิติต่างๆ คือ เป็นพหุเกณฑ์ (Multiple criteria) มิติด้านเวลา (Time Dimension) และกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Multiple Constituencies)<sup>๓๐</sup>

จากทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เครื่องบ่งชี้คือความสามารถในการผลิตและความพึงพอใจ ตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ ๔ ประการ คือ ๑) โครงสร้างขององค์การ พิจารณาได้จากการกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญ ขนาดขององค์กร ขนาดของหน่วยงานและเทคโนโลยีขององค์การ ซึ่งพิจารณาได้จากการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์และความรู้ ๒) สภาพแวดล้อมขององค์การ คือ สิ่งแวดล้อมภายนอก กับสิ่งแวดล้อมภายใน หรือบรรยากาศขององค์การซึ่งมีตัวบ่งชี้คือ ความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงานการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับคดีพิเศษ ๓) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน พิจารณาจาก การวางแผนที่มีเป้าหมาย ที่แน่นอน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร กระบวนการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูลพยานหลักฐาน ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน การปรับตัวขององค์การ และการริเริ่มสิ่งใหม่ ๔) บุคลากรหรือชุดปฏิบัติการในการดำเนินคดีพิเศษ พิจารณาจากความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน โดยตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการทำงาน ความชัดเจนของบทบาทพนักงาน การจงใจ ขวัญและกำลังใจ

<sup>๓๐</sup> พระจิตวิธัฐ ฐิตเปโม (รินสาร), “ประสิทธิผลการบริหารงานคณะสงฆ์ของพระสังฆาธิการในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ๙-๑๑

ตารางที่ ๒.๔ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                                                | ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เบญจพร แก้วมีศรี, (๒๕๔๑, หน้า ๒๑)                                      | การพัฒนาองค์การจะประสบความสำเร็จหรือไม่ นั้น ดูได้จากความรู้ความสามารถของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ และที่สำคัญ คือ สถานการณ์ที่เอื้อให้การพัฒนาองค์การมีโอกาสประสบความสำเร็จ                     |
| ภรณ์ กิริติบุตร, (๒๕๔๓, หน้า ๑๐๗-๑๐๘)                                  | การประเมินประสิทธิผลขององค์การเป็นการผสมผสานระหว่างตัวชี้วัดของประสิทธิผลขององค์การกับมิติของเวลา ซึ่งสามารถจำแนกตามระยะเวลาเป็น ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว                                                              |
| R.M. Steers, (March 1997, p. 85)                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ</li> <li>๒. ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม</li> <li>๓. ปัจจัยด้านบุคลากรขององค์การ</li> <li>๔. ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน</li> </ol>      |
| روبบิน (Robbins) อ้างใน พระฐิติรัฐ ฐิตเปโม (รินสาร), (๒๕๕๕, หน้า ๙-๑๑) | <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. แนวทางการบรรลุเป้าหมาย</li> <li>๒. แนวทางเชิงระบบ</li> <li>๓. แนวทางกลุ่มผู้เกี่ยวข้องเชิงกลยุทธ์</li> <li>๔. แนวทางค่านิยมที่มีการแข่งขัน</li> <li>๕. แนวทางบูรณาการ</li> </ol> |



## ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้น ต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

### ๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

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

กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ<sup>๓๑</sup> กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้<sup>๓๒</sup> กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า<sup>๓๓</sup> การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับ ความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้<sup>๓๔</sup>

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำ โดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรม ที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

<sup>๓๑</sup> เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

<sup>๓๒</sup> Kotler, Phillip., Marketing Management : Analysis planning Implemenation and Control. 8<sup>th</sup> edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

<sup>๓๓</sup> Groonroos, C., Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

<sup>๓๔</sup> สมิต สัมณกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ – ๑๘.

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน<sup>๓๕</sup> การบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรมหรือการปฏิบัติของบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับ ที่สามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกที่ได้รับการบริการ

#### ตารางที่ ๒.๕ ความหมายของการให้บริการ

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                                   | ความหมายของการให้บริการ                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์ กิจ, (๒๕๔๘, หน้า ๑๘) | กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ |
| Kotler, Phillip, (1997, p. 473)                           | กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้                                         |
| Groonroos, C., (1990, p. 99)                              | กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้                                                                                 |
| สมิต สัจฉกร, (๒๕๔๓, หน้า ๑๓ – ๑๘)                         | การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง                                     |
| สมชาติ กิจยรรยง, (๒๕๔๓, หน้า ๑๑)                          | การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน                                                    |

<sup>๓๕</sup> สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

## ๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

หลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้

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

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

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

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม<sup>๓๖</sup>

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษ เพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบอบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio – without hatred or passion)<sup>๓๗</sup> การบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ

<sup>๓๖</sup> Millett, J.D., *Management in the public service*, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), pp. 397– 400.

<sup>๓๗</sup> พินยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ. ๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาท ของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถาม เรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถาม เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง<sup>๓๘</sup>

การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอไว้ดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มี อยู่กับความต้องการของการรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย<sup>๓๙</sup>

จากหลักการนี้จะเห็นได้ว่า การสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการต้องมีการจัดการเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

๑. กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสม มีความแม่นยำเที่ยงตรงและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี

๒. ระบบงาน (Task System) หรือกระบวนการต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นลักษณะเจ้าขุนมูลนาย และประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทำให้การบริการที่ดีไม่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการ

๓. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชนและมีจิตสำนึกต่อการ

<sup>๓๘</sup>Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

<sup>๓๙</sup>Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press,1986), p. 1.

ให้บริการเป็นอย่างดีการที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาการบริการขององค์กรขึ้นให้มี ความชัดเจน

การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ 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<sup>๔๐</sup>

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้นสรุปความหมายได้ว่า หลักการให้บริการที่ดีจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ เช่น ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการบริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง และต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

<sup>๔๐</sup> สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, หน้า ๑๗๓ - ๑๗๔.

ตารางที่ ๒.๖ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                         | ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Millett, J.D., (1954, pp. 397– 400)             | หลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการ<br>๑. การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค<br>๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา<br>๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ<br>๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง<br>๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า |
| พิทยา บารววัฒนา, (๒๕๔๘, หน้า ๒๒ – ๒๓)           | การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม                                                                                                                                                                   |
| Katz, E. and D. Brenda, (1973, p.19)            | การบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ<br>๑. การติดต่อเฉพาะงาน<br>๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ<br>๓. การวางตัวเป็นกลาง                                                                                                       |
| Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, (1986, p. 1) | ๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่<br>๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก<br>๓. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ<br>๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ<br>๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ                                                              |
| สมิต สัจฉกร, (๒๕๔๘, หน้า ๑๗๓ – ๑๗๔)             | ๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ<br>๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ<br>๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน<br>๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์<br>๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ                                                                                                           |

### ๒.๒.๓ ประเภทของการบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจ โรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการวางแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา<sup>๔๑</sup>

สรุปได้ว่า สังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ ๑. การบริการเชิงธุรกิจ ๒. การบริการสาธารณะ

### ตารางที่ ๒.๗ ประเภทของการบริการ

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                                      | ประเภทของการบริการ                            |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ,<br>(๒๕๔๗, หน้า ๒๐๗) | ๑. การบริการเชิงธุรกิจ<br>๒. การบริการสาธารณะ |

### ๒.๒.๔ องค์ประกอบของการบริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (service product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้น ซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย (product support service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามต่างก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มน้าวให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

<sup>๔๑</sup>เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, หน้า ๒๐๗.

๑.๑ ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

๑. การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้วและเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

๒. การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณา ภาพพจน์ผ่านสื่อต่างๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

๑.๒ ประเภทของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑.๒.๑ จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

๑) ผู้รับบริการชั้นประหยัด (Economizing customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้นคุณค่าการบริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูก ชอบที่จะเรียกร้องสิ่งต่างๆ และเปลี่ยน ใจง่าย

๒) ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (Ethical customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่นๆ เน้นสิ่งที่เป็นการกระทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้การบริการเป็นไปตามปกติและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

๓) ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (Personalizing customer) เป็นผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการยกย่องให้เกียรติ การให้บริการ ที่พิเศษเฉพาะตน

๔) ผู้รับบริการตามสะดวก (Convenient customer) เป็นผู้รับบริการ ที่เข้าใจอะไรง่ายๆ ยินดีจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบายต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่งแต่ชอบในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

๑.๒.๒ จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

๑) ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (Price sensitive customer) จะใช้การพิจารณาจากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

๒) ผู้รับบริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (Price quality customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับค่าบริการ

๓) ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (Quality sensitive customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกต้อง

๔) ผู้รับบริการที่ให้ความเชื่อถือต่อราคา (Price surrogate customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจโดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

๒.๑ ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒.๒ ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม



๒.๓ ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

๒.๔ ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตรายการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านได้แก่

๓.๑ นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจน และแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

๓.๒ การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธการบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

๓.๓ วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์การและระหว่างพนักงาน ด้วยกัน

๓.๔ รูปแบบการบริการ องค์การต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ดี สอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

๓.๕ คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการอยู่เป็นระยะๆ

๔. ผลลัพธ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (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) ขององค์การ ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยิ่งรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การ

ระดับตกแต่ง 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 และยังเป็นส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้นๆ อีกด้วย<sup>๔๒</sup> การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น

๑. ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการ และผู้แนะนำสินค้าบริการ

๒. กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการให้ การแนะนำสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ

๓. ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ<sup>๔๓</sup>

สรุปได้ว่า การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (service product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้น ซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย (product support service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นบริการบริการประเภทใดก็ตามก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ผู้รับบริการ ๒) ผู้ปฏิบัติงานบริการ ๓) องค์การธุรกิจบริการ ๔) ผลิตภัณฑ์บริการ และ ๕) สภาพแวดล้อมในการบริการ

#### ตารางที่ ๒.๘ องค์ประกอบของการบริการ

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                                    | องค์ประกอบของการบริการ                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ, (๒๕๔๗, หน้า ๒๐๗) | ๑. ผู้รับบริการ<br>๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ<br>๓. องค์การธุรกิจบริการ<br>๔. ผลิตภัณฑ์บริการ<br>๕. สภาพแวดล้อมในการบริการ |

<sup>๔๒๔๒</sup> เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, หน้า ๒๘ – ๓๑.

<sup>๔๓</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐๗.

## ๒.๒.๕ คุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่<sup>๔๔</sup>

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 ระเบียบขั้นตอนไม่ควร มากมายจนซับซ้อนเกินไป
  - ๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
  - ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
๕. อริยาไยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
  - ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น

---

<sup>๔๔</sup>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.

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) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ จะต้องทำการวิจัยต่อไป

ต่อมา พาราสุรามาน ไชแฮมล์ และ เบอร์รี่ ( Parasuraman, A, Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. ) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าอีกครั้งโดยรวมมิติที่มีความใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกัน คือ มิติด้านความมีศักยภาพ (Competence) มิติด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และรวมมิติ ด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) มิติด้านการสื่อสาร (Communication) และมิติด้านความเข้าใจ (Understanding) เป็นมิติที่ชื่อว่า มิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็นมิติการรับรู้คุณภาพการบริการ ๕ มิติ เรียกตัวย่อว่า R.A.T.E.R. ได้แก่<sup>๔๕</sup>

๑. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้ โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ

๒. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ

๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ และบุคลากร

๔. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

๕. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างทันท่วงที

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมา

<sup>๔๕</sup> จอร์จ เควิก, บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual, แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘), หน้า ๘๓ - ๘๔.

ปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับในปัจจุบัน

ตารางที่ ๒.๙ คุณภาพของการให้บริการ

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                                            | คุณภาพของการให้บริการ                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L (1985, pp. 79 – 81) | ๑. ความเชื่อถือ<br>๒. การตอบสนอง<br>๓. ความสามารถ<br>๔. การเข้าถึงบริการ<br>๕. อธิบายไม่ตรี<br>๖. การสื่อสาร<br>๗. ความซื่อสัตย์<br>๘. ความมั่นคง<br>๙. ความเข้าใจ<br>๑๐. สิ่งที่สามารถทำได้ |
| จอร์จ เควิก, (๒๕๔๘, หน้า ๘๓ – ๘๔)                                  | ๑. ความน่าเชื่อถือ<br>๒. ความมั่นใจ<br>๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้<br>๔. ความเห็นอกเห็นใจ<br>๕. การตอบสนอง                                                                                      |

### ๒.๒.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

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

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์

C = Courtesy กริยาอาการสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้<sup>๔๖</sup>

การให้บริการที่ดี คือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะ คือ

๑. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) คือให้ทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการรวมอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมด เพื่อให้บริการแล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว ทำให้ผู้ขอรับบริการใช้เวลาน้อย เกิดความพึงพอใจ

๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือ ที่ทันสมัย และมีอุปกรณ์อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ขอรับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่างๆ อย่างชัดเจน<sup>๔๗</sup>

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการ โดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญ เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการที่มีต่อพนักงาน ท่าที ทศนคติ และความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ของตนและผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็น การยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

๑. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจ ในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะให้คำปรึกษาแนะนำและตอบคำถามผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

๒. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่วิธีการพูดจาของผู้ให้บริการ จะต้องมียศตะในการพูด รวมถึงการใช้ถ้อยคำวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยน บางครั้งการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิด ความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายยอมส่งผลให้การบริการนั้นไม่มีคุณภาพ ไม่เกิดความประทับใจ

๓. กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรีจิตหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุด เมื่อคนเราพบหน้ากันใช้ว่าจะอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลา มักจะมีเรื่องเข้ามารบกวนให้อารมณ์ขุ่นมัวได้ตลอด ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติ อย่าปล่อยแสดงออกมาทางหน้าตา ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเห็นแล้วอยากหนีให้ห่างไกล

๔. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งกำหนดท่าทีและพฤติกรรมของคนเรา ดังนั้นหากต้องการผู้อื่นได้รับความพึงพอใจก็จะต้องทำให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพขึ้น

<sup>๔๖</sup> จินตนา บุญบงการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับ การปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมทพรินต์ติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙), หน้า ๗ - ๘.

<sup>๔๗</sup> ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์, สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น, (กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๗๕ - ๗๘.

แต่มีจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการโดยมีความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ จึงให้บริการอย่างล้าใจไร้ความรู้สึกไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าจะเป็นอย่างไร จึงไม่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการแต่อย่างใด

๕. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับขับสู้ พุดจา ทักทายด้วยไมตรีจิต นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนี้ ย่อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเกิดความประทับใจ

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

การให้บริการที่ดีเป็นที่ประทับใจประชาชนใช้บริการนั้น นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้แก่ก็ต้องเป็นการบริการที่ดีด้วย โดยมีลักษณะดังนี้

๑. สะดวก รวดเร็ว ผลงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพ

๒. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอน ในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

๓. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

๔. ปฏิบัติงานตรงตามเวลา

๕. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม การให้บริการควรรวมอยู่ในจุดเดียวกัน

๖. ให้บริการด้วยความเสมอภาค

๗. ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน

๘. ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

๙. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ไม่ว่าจะมีปัญหาที่ใด

๑๐. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ทันที

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่ดีจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ เช่น ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการบริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง และต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ตารางที่ ๒.๑๐ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                      | คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| จินตนา บุญบงการ, (๒๕๓๙, หน้า ๗ – ๘)          | <p>การบริการ (Service) ให้ดีมีคุณภาพ สามารถนำมายึดเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้คือ</p> <p>S = ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา</p> <p>E = ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการ</p> <p>R = แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ</p> <p>V = การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจ</p> <p>I = รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ</p> <p>C = กริยาอาการสุภาพ อ่อนน้อม</p> <p>E = กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ</p> |
| ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์, (๒๕๔๐, หน้า ๗๕ – ๗๘) | <p>๑. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ</p> <p>๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## ๒.๓ เกณฑ์มาตรฐานอำเภออัยม

### ๑.๑ ที่มาและความสำคัญของเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภออัยม

กรมการปกครองเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยมีอำเภอเป็นหน่วยให้บริการ (Service Unit) และเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานบริการของหน่วยงานภาครัฐไปสู่ประชาชนได้โดยสะดวกในทุกพื้นที่ของประเทศ ซึ่งมีขอบเขตการให้บริการที่หลากหลายครอบคลุมในเรื่องการรับรองสิทธิ วิธีการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ และการประกอบอาชีพ การทำมาหากินของประชาชนทุกเพศทุกวัย รวมทั้งครอบคลุมถึงการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมโดยรวม ได้แก่ การบริการทางทะเบียนต่างๆ เช่น ทะเบียนราษฎร (เกิด ตาย ย้ายที่อยู่ เพิ่มชื่อ) บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อ – สกุล ทะเบียนสมรส การอนุมัติ อนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือ ดำเนินกิจกรรมตามกฎหมายต่างๆ เช่น โรงแรม สถานบริการ ขายทอดตลาดและ ค้าของเก่า อาวุธปืน การพนัน โรงรับจำนำ สมาคม มูลนิธิ นอกจากนี้ยังรวมถึงอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในด้านต่างๆ ทั้งทางแพ่ง เช่น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง ทั้งทางอาญา เช่น การชันสูตรพลิกศพ การสืบสวนสอบสวนคดีอาญา ตลอดจนให้บริการในมิติของการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ ดังนั้น อำเภอจึงถือเป็นศูนย์กลางในการติดต่อราชการของประชาชน ทั้งการติดต่อขอรับบริการในที่ว่ากรมอำเภอ (In – House Service) และออกไปให้บริการประชาชนในพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน (Off – House Service)

เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภออัยม เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา ยกระดับ และรักษา มาตรฐานงานบริการของอำเภอโดยรวมให้มีความเป็นเลิศ และเกิดผลสัมฤทธิ์ทั้งประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในทุกด้านตามเจตนารมณ์พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔



และ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่มีเป้าหมายสำคัญสูงสุด คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen - centered) และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

กรมการปกครองได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของอำเภอในด้านต่างๆ ให้ดีขึ้น (Better Service Quality) ตามเจตนารมณ์ของกฎหมายดังกล่าวข้างต้นในหลายๆ ส่วนมาโดยตลอด ทำให้คุณภาพบริการของอำเภอมีมาตรฐานสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ได้แก่

๑. การปรับปรุงสถานที่ และสภาพแวดล้อม ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่บริการให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน รวมทั้งการสร้างรูปแบบมาตรฐานของอาคารสถานที่ทุกอำเภอทั้งภายใน และภายนอกที่เป็นเอกลักษณ์ อาทิ จัดให้มีลานจอดรถ ปรับภูมิทัศน์ภายนอกให้สวยงาม จัดที่นั่งพักผ่อนอย่างพอเพียง จัดให้มีเคาน์เตอร์บริการที่เป็นมาตรฐาน รวมทั้งเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้า การจัดให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ ตู้น้ำดื่ม การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาแล้วเสร็จ การปรับปรุงห้องสุขา เป็นต้น

๒. การพัฒนาระบบงาน ได้แก่ การปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชน (Extra - Hour Services) มีการให้บริการในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ การจัดทำตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น (Suggestion Box) การจัดให้มีบริการเสริมต่างๆ อาทิ ร้านกาแฟ ร้านขายสินค้า OTOP นวดเพื่อสุขภาพ บริการเสริมสวย ฯลฯ การให้บริการนอกสถานที่ (Off - House Service) อาทิ อำเภอเคลื่อนที่ (Mobile Unit) หน่วยบริการอำเภอเยี่ยมเฉลิมพระเกียรติในห้างสรรพสินค้า และรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service) ในห้างสรรพสินค้า รวมทั้งรูปแบบการบริการในลักษณะศูนย์บริการร่วม (Service Link)

๓. การพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ทัศนคติที่ดี และมีความพร้อมสำหรับการบริการประชาชน การรณรงค์กิจกรรม อำเภอเยี่ยม เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของบุคลากรให้เอื้อต่อการบริการประชาชน การสร้างแรงจูงใจ และดูแลสวัสดิการ และความก้าวหน้า การจัดหาเครื่องแบบบริการ

๔. การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศการบริการ ได้แก่ การขยายระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับบริการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ในทุกสำนักทะเบียนใดก็ได้ การจัดทำบัตรประชาชนจำตัวประชาชนแบบเอนกประสงค์ (Smart Card) การจัดทำโครงการศูนย์บริการร่วมอำเภอ (Amphoe Government Outlet) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการจากระบบมือ (Manual Service) เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e - Service)

๕. การประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรภายนอก อาทิ การให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานที่ร้องขอ โครงการสำนักบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ การบริการในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service) ณ ห้างสรรพสินค้า และรูปแบบศูนย์บริการร่วม (Service Link)

อย่างไรก็ตาม กรมการปกครองจะต้องมีการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการบริการของอำเภอให้ได้อย่างต่อเนื่องยิ่งขึ้นในทุกอำเภอทั่วประเทศ ทั้ง ๘๗๗ แห่ง เพื่อเป็นหลักประกัน

ให้แก่ประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดี มีมาตรฐานทัดเทียม และถ้วนทั่วเหมือนกันในหน่วยบริการทุกแห่ง ไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ใดก็ตาม โดยเฉพาะปัจจุบันการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ทั่วประเทศ ซึ่งทำให้ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยบริการใดก็ได้ ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสร้างมาตรฐานบริการประชาชนของอำเภอ เรียกว่า “ เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม ” ในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านบริหารจัดการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านการบริการเชิงรุก เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุง รักษามาตรฐาน และบริหารคุณภาพของงานบริการได้ทั่วทุกหน่วยบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผล การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการ เนื่องจากมีเกณฑ์เปรียบเทียบการปฏิบัติงานกำหนดไว้อย่างชัดเจน

### ๑.๒ วัตถุประสงค์ในการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม

๑. เพื่อให้การดำเนินการพัฒนา ยกระดับ และรักษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของอำเภอมีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม รวมทั้งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ
๒. เพื่อให้อำเภอมีเกณฑ์เปรียบเทียบเป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับการให้บริการของอำเภอไปสู่ความเป็นเลิศต่อไปในอนาคต

### ๑.๓ นิยามความหมายของเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม

เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม หมายถึง ข้อกำหนดที่เป็นบรรทัดฐานสำหรับพัฒนา และรักษาคุณภาพการให้บริการของอำเภอทุกด้านทั้งด้านการบริหารจัดการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านระบบงาน และด้านการบริการเชิงรุก ซึ่งจะทำให้ลูกค้าผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีความสุข และมีรอยยิ้ม สุขใจ เป็นที่มาของคำว่า “ อำเภอยิ้ม ” ซึ่งความหมายโดยนัย ๒ ความหมาย คือ

๑. มิติของบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม
๒. มิติประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง การสร้างรอยยิ้มให้ประชาชน

### ๑.๔ กรอบแนวคิดการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม

#### ๑.๔.๑ คำจำกัดความ

ก. มาตรฐาน คือ สิ่งที่เราเป็นเกณฑ์สำหรับเปรียบเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ

ข. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) คือ ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีการรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ไว้ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ

๑. เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่า งานนั้นๆ ต้องมีขั้นตอนอย่างไร และควรใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะแล้วเสร็จ กรณีกระบวนการบางอย่างที่ไม่สามารถกำหนดเป็นระยะเวลาได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น งานบริการให้คำปรึกษา หรืองานสืบสวนสอบสวนของตำรวจ ซึ่งเป็นงานที่มีลักษณะการให้บริการที่ยากง่ายแตกต่างกันไปแต่ละสถานการณ์ ดังนั้นงานลักษณะดังกล่าวจึงไม่สามารถกำหนดมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติได้

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพของงาน เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นควรมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด โดยสามารถกำหนดว่า คุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลา และทรัพยากร เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ เป็นต้น

๓. เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบริการบางลักษณะไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้ เนื่องจากเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยใช้บุคลิกหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างประกอบ เช่น การใช้สีหน้า และน้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ การให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการระหว่างการรอคอยรับบริการ ดังนั้น การแสดงลักษณะของพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร

#### ๑.๔.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชน

มีที่มาจากแนวคิด “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management หรือ CRM)” ซึ่งหมายถึงการนำวิธีการสร้าง รักษา และขยายความสัมพันธ์กับลูกค้า มาเป็นแนวคิดหลักในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ขณะเดียวกันก็เป็นการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร เนื่องจากลูกค้าผู้ใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ แม้ไม่ได้เป็นผู้ให้ผลประโยชน์ด้านการสร้างผลกำไรเช่นเดียวกับหน่วยงานเอกชน แต่ผู้ใช้บริการก็เป็นผู้ที่สามารถให้คำติชม ซึ่งส่งผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กรนั้นๆ ดังนั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจึงมีประโยชน์ต่อกันและกันในการสร้างความพึงพอใจเพื่อที่จะมีความสัมพันธ์ต่อกันและกันตลอดไป

กิจกรรมของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นการประสานระหว่างการใช้บุคลากร อุปกรณ์ เทคโนโลยี และกระบวนการ ซึ่งโดยทั่วไปนอกจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจะต้องการสินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการแล้ว ยังต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่น และมีการเอาใจใส่ สนใจ และได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้น “ การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ ” จะต้องตอบสนองได้มากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้รับบริการอาจจะแสดงความต้องการโดยการพูด บอกกล่าว หรืออาจจะเกิดจากการตั้งสมมุติฐานของผู้ให้บริการ โดยความคาดหวังของลูกค้าแบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ

ก. ด้านบุคคล ผู้รับบริการหวังจะได้รับการต้อนรับ ดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พุดจาไพเราะ ให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจังและจริงใจ มีความรู้ในเรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง สามารถชี้แจงตอบข้อสงสัย หรือช่วยแก้ไขปัญหได้อย่างชัดเจน

ข. ด้านสถานที่ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้เห็นหรือสัมผัสกับสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ทันสมัย มีป้ายแสดงวิธีการติดต่อ พื้นที่ให้บริการอย่างชัดเจน และเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกได้

ค. ด้านกระบวนการ ผู้รับบริการต้องการได้รับความเชื่อมั่นว่า การดำเนินการนั้นๆ เป็นไปอย่างมีขั้นตอนเป็นระบบ สามารถปฏิบัติได้ตามสัญญาที่ให้ไว้ มีความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือเอารัดเอาเปรียบผู้รับบริการและสังคม

#### ๑.๔.๓ แนวคิดเกี่ยวกับมุมมองการให้บริการของภาคเอกชนและภาครัฐ

ก. มุมมองการให้บริการของภาคเอกชน เป็นแนวคิดหลักที่นำมาปรับใช้กับการบริการของหน่วยงานรัฐในปัจจุบัน ซึ่งกำหนดให้การบริการเป็นกิจกรรม หรือการกระทำ ที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยเน้นบริการหรือสินค้าที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ อาทิ

๑. มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา และไม่ซ้ำซ้อน โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ

๒. มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ยึดกับกฎระเบียบมากเกินไป สามารถปรับบทบาทได้ตามความเหมาะสมของงาน

๓. มีความเฉพาะเจาะจง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. ความเป็นพลวัต มีการปรับปรุงตลอดเวลา ไม่ยึดติดกับรูปแบบการทำงานที่เหมือนเดิม สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในทุกยุคทุกสมัย

ข. มุมมองการให้บริการของภาครัฐ มีความหมายกว้างกว่าการบริการในมุมมองของภาคเอกชน ที่มีลักษณะการให้บริการเพื่อแลกกับค่าบริการ แต่การบริการของรัฐ มีทั้งบริการที่คล้ายกับภาคเอกชน เช่น การบริการทางการแพทย์ การบริการทางการศึกษา การรับชำระค่าน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ และที่เกี่ยวกับการดำเนินการบังคับใช้ตามกฎหมายต่างๆ นอกจากนั้นยังรวมถึง การบริการที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อย และความเป็นธรรมในสังคม ดังนั้น การให้บริการของรัฐต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย ขณะเดียวกันต้องให้บริการที่รวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับของประชาชน ทั้งนี้ สำหรับคำว่าลูกค้าในระบบราชการนั้นครอบคลุมถึงหน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น ประชาชน และภาคเอกชน โดยมีเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ ๑๐ เกณฑ์ คือ (วิพุธ อ่องสกุล : อ้างแล้ว ,๑๙) ๑) ประสิทธิภาพ ๒) คุณภาพ ๓) ความทั่วถึง ๔) ความเสมอภาค ๕) ความเป็นธรรม ๖) การตอบสนองความต้องการ ๗) การตอบสนองความพึงพอใจ ๘) ความต่อเนื่อง ๙) ความสะดวก ๑๐) ความพร้อมในการให้บริการ โดยเกณฑ์ดังกล่าวต้องวัดด้วย “ ความประทับใจ ” หรือ “ ความสุขใจ ” ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

### ๑.๕ หลักการของเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม

๑. เน้นให้ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานของอำเภอให้ความสำคัญ และมีทัศนคติเชิงบวกในลักษณะการเป็นเจ้าของ (Ownership) ร่วมกันในการพัฒนา ยกระดับ และรักษาคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม อย่างจริงจัง

๒. เน้นการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา ยกระดับ และรักษาคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม อย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดกระแสความร่วมมือกันทั่วทั้งอำเภอ ทั้งในด้านการวางแผน การปฏิบัติ และการประเมิน

๓. เน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยบูรณาการ หรือต่อยอดจากการดำเนินงานด้านบริการที่อำเภอดำเนินการอยู่แล้ว ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม

๔. เน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้มให้มีความยืดหยุ่น และสามารถประยุกต์เกณฑ์มาตรฐานฯ ให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของพื้นที่ที่แตกต่างกันในแต่ละอำเภอ โดยคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ

๕. เน้นจัดการความรู้ (Knowledge management - KM) ในระหว่างเครือข่ายการทำงาน โดยจัดให้มีการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม คิดวิเคราะห์ แลกเปลี่ยนและประยุกต์ใช้ความรู้ เพื่อให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์พัฒนางาน และสร้างนวัตกรรมการให้บริการประชาชนเพื่อนำอำเภอไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization - LO)

### ๑.๖ ตัวชี้วัดเป้าประสงค์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของอำเภอตามเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม

๑. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของอำเภอ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๕ (เท่ากับเกณฑ์วัดความพึงพอใจตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่สำนักงาน ก.พ.ร.กำหนด : มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ)

๒. จำนวนอำเภอที่มีการพัฒนา ยกระดับ และรักษาคุณภาพการให้บริการผ่านเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม (ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน หมายถึง ผ่านเกณฑ์ชี้วัดของเกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม ทุกเกณฑ์ชี้วัด)

### ๑.๗ เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม

เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม มีลักษณะเป็นเกณฑ์ชี้วัดพื้นฐานที่อำเภอจำเป็นต้องผ่านการประเมิน เพื่อได้รับการรับรองมาตรฐานบริการอำเภอ..ยิ้ม มีจำนวนทั้งสิ้น ๕ หมวด รวม ๒๙ เกณฑ์ชี้วัด ๑๑๑ เกณฑ์ชี้วัดย่อย ประกอบด้วย หมวดที่ ๑ เกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ จำนวน ๔ เกณฑ์ชี้วัด ๙ เกณฑ์ชี้วัดย่อย หมวดที่ ๒ เกณฑ์มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการ จำนวน ๑๐ เกณฑ์ชี้วัด ๔๗ เกณฑ์ชี้วัดย่อย หมวดที่ ๓ เกณฑ์มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ เกณฑ์ชี้วัด ๑๖ เกณฑ์ชี้วัดย่อย หมวดที่ ๔ เกณฑ์มาตรฐานด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน ๗ เกณฑ์ชี้วัด ๒๙ เกณฑ์ชี้วัดย่อย หมวดที่ ๕ เกณฑ์มาตรฐานด้านการให้บริการเชิงรุก จำนวน ๓ เกณฑ์ชี้วัด ๑๐ เกณฑ์ชี้วัดย่อย

## หมวดที่ ๑ เกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ

**เกณฑ์ชีวิตที่ ๑.๑** มีผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนา ยกระดับ และรักษา มาตรฐานการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง

๑.๑.๑ มีการประชุมระหว่างผู้บริหารของอำเภอ (นายอำเภอ/ปลัดอำเภอ/ หัวหน้า ส่วนราชการประจำอำเภอ) และภาคีที่เกี่ยวข้องเพื่อมอบนโยบายอย่างชัดเจนหรือรับทราบผล การปฏิบัติงานหรือวิเคราะห์ปัญหา/เสนอแนะแนวทางดำเนินงานด้านการบริการของอำเภอเป็น ประจำอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

๑.๑.๒ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนางานบริการ โดยให้การ สนับสนุน ทรัพยากรดำเนินงานด้านการบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่บริการประชาชน

๑.๑.๓ ผู้บริหารมีการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานในระดับรองลงมาตามความ เหมาะสมและจำเป็นแก่การปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สร้างความสะดวก และรวดเร็ว แก่ผู้รับบริการ ภายใต้การกำกับดูแล ให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำของผู้บริหารอำเภอ

**เกณฑ์ชีวิตที่ ๑.๒** มีการวางแผนการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการ ให้บริการของอำเภอที่ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร

๑.๒.๑ มีการจัดทำแผนพัฒนางานบริการอำเภอในลักษณะแผนกลยุทธ์เพื่อ กำหนดทิศทางในการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการให้บริการของอำเภอ ซึ่งเน้นการมีส่วน ร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน โดยมีการทบทวนแผน ปีละ ๑ ครั้ง

๑.๒.๒ มีการดำเนินการขับเคลื่อนตามแผนพัฒนางานบริการอำเภออย่าง จริงจัง

๑.๒.๓ มีการประเมินผลการดำเนินการตามแผนพัฒนางานบริการอำเภอ อย่างเป็นระบบ

**เกณฑ์ชีวิตที่ ๑.๓** มีการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ

๑.๓.๑ มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อศึกษาวิเคราะห์ความต้องการ และความ คาดหวัง ของผู้รับบริการ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อนำไปรวบรวมข้อมูลเขียนเป็นรายงานการสำรวจ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สำหรับนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแผนพัฒนางานบริการอำเภอ และ ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการให้บริการอำเภอ โดยอาจจะเลือก ดำเนินการจากกิจกรรมสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างใดอย่างหนึ่งหรือ หลายกิจกรรม

**เกณฑ์ชีวิตที่ ๑.๔** มีการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

๑.๔.๑ มีการดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบสำรวจความพึงพอใจและความ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สถานที่ให้บริการ (ที่ว่าการอำเภอ) อย่างต่อเนื่อง โดยมีการประมวลผล และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ เดือนละ ๑ ครั้ง และมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ได้แก่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑.๔.๒ มีการนำข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อประเด็นต่างๆ ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง

## **หมวดที่ ๒ เกณฑ์มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการ**

**เกณฑ์ชี้วัดที่ ๒.๑** มีป้ายชื่อหน่วยงานที่สมบูรณ์ครบถ้วน และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

๒.๑.๑ อำเภोजัดทำ/ปรับปรุง/ติดตั้งป้ายชื่อที่ว่าการอำเภอบริเวณถนนก่อนถึงอำเภอเพื่อแสดงทิศทางไปสู่ที่ว่าการอำเภอ ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

๒.๑.๒ อำเภोजัดทำ/ปรับปรุง/ติดตั้งป้ายชื่อที่ว่าการอำเภอบริเวณทางเข้าหรือบริเวณรั้วกำแพงอำเภอ ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

๒.๑.๓ อำเภोजัดทำ/ปรับปรุง/ติดตั้งป้ายชื่อที่ว่าการอำเภอบริเวณอาคารที่ว่าการอำเภอด้านหน้า ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

๒.๑.๔ อำเภोजัดทำ/ปรับปรุง/ติดตั้งป้ายชื่อหน่วยบริการต่างๆ ของอำเภอ ในจุดที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนอย่างครบถ้วน เช่น ป้ายชื่อสำนักทะเบียนอำเภอ ศูนย์บริการรวมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นต้น

**เกณฑ์ชี้วัดที่ ๒.๒** มีการจัดระเบียบการจราจร และที่จอดรถภายในอาณาบริเวณที่ว่าการอำเภออย่างเป็นระบบ

๒.๒.๑ มีการกำหนดเส้นทางการเดินรถอย่างเป็นระบบ ไม่ให้เกิดการกีดขวางทางจราจร

๒.๒.๒ มีการจัดทำเครื่องหมายจราจรบนพื้นผิวถนน เช่น ลูกศรชี้ทิศทางข้อความ “ ห้ามจอด ” หรือป้ายสัญญาณจราจรตามจุดต่างๆ ที่จำเป็นอย่างครบถ้วน

๒.๒.๓ มีการจัดพื้นที่จอดรถอย่างเป็นระเบียบไม่ให้เกิดการกีดขวางทางจราจรอย่างเหมาะสม โดยควรแยกเป็นที่จอดรถยนต์ และที่จอดรถจักรยานยนต์ และแยกที่จอดรถของเจ้าหน้าที่และที่จอดรถของประชาชนผู้ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน โดยมีป้ายแสดงอย่างชัดเจน

**เกณฑ์ชี้วัดที่ ๒.๓** มีการพัฒนาปรับปรุง จัดระเบียบ และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอ

๒.๓.๑ มีการเก็บกวาดขยะและทำความสะอาดบริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ

๒.๓.๒ มีการบำรุงรักษาดูแลต้นไม้ปุยต้นไม้บริเวณโดยรอบอาคารที่ว่าการอำเภอให้มีความสมบูรณ์อยู่เสมอ รวมทั้งมีการตัดแต่งสนามหญ้า จัดแต่งสวนหย่อม และต้นไม้ต่างๆ ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และไม่ให้เกิดการรกร้างรังรัง หรือเกิดการกีดขวาง

๒.๓.๓ มีการจัดภาชนะรองรับขยะมูลฝอยวางอยู่บริเวณโดยรอบอาคาร ที่ว่าการอำเภออย่างเพียงพอ และมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยในภาชนะรองรับอย่างสม่ำเสมอ

๒.๓.๔ มีการจัดสถานที่นั่งพักคอยสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการโดยรอบ บริเวณอาคารที่ว่าการอำเภอที่สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างเพียงพอ

๒.๓.๕ มีการดูแลรักษา และบำรุงซ่อมแซมสิ่งก่อสร้างหรือถาวรวัตถุต่างๆ ที่อยู่ บริเวณรอบอาคารที่ว่าการอำเภอ อาทิ กำแพงรั้ว ศาลาพักคอย โรงจอดรถ สนามเด็กเล่น อนุสาวรีย์ เสาธง โรงอาหาร ร้านค้า เป็นต้น ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

**เกณฑ์ชี้วัดที่ ๒.๔** มีการบำรุงดูแลรักษาอาคารที่ว่าการอำเภอให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

๒.๔.๑ มีการดูแลรักษาความสะอาดอาคารที่ว่าการอำเภอทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ (พื้น ผนัง เพดาน หลังคา) ให้มีความสะอาด สว่าง และเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ

๒.๔.๒ มีการจัดภาชนะรองรับขยะมูลฝอยวางอยู่บริเวณอาคารที่ว่าการอำเภออย่างเพียงพอ และมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยในภาชนะรองรับอย่างสม่ำเสมอ

๒.๔.๓ มีการดูแลรักษา และบำรุงซ่อมแซมอาคารที่ว่าการอำเภอทั้งภายในและภายนอก (พื้น ผนัง เพดาน หลังคา) รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ราวทางเดิน เครื่องมือ/อุปกรณ์ไฟฟ้า ให้มีความสมบูรณ์ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

๒.๔.๔ มีอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับการป้องกันภัย หรือเหตุร้ายภายในอาคาร เช่น อุปกรณ์ดับเพลิง ที่มีความสมบูรณ์ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

**เกณฑ์ชี้วัดที่ ๒.๕** มีป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่จำเป็นอย่างครบถ้วน

๒.๕.๑ มีการจัดทำป้ายยินดีต้อนรับ ป้ายขอบคุณที่ใช้บริการ ป้ายห้ามสูบบุหรี่ และป้ายติดต่อราชการโปรดแต่งกายสุภาพ บริเวณที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

๒.๕.๒ มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงที่ตั้งจุดบริการหรือหน่วยงานต่างๆ ในที่ว่าการอำเภอที่มีความชัดเจน และสามารถมองเห็นได้ง่าย

๒.๕.๓ มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงข้อมูลพื้นฐานของอำเภอตามความเหมาะสม เช่น แผนที่เขตการปกครอง สภาพภูมิศาสตร์ เขตการปกครอง หน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชากร สถานที่ท่องเที่ยว รวมทั้งคำขวัญ วิสัยทัศน์ของอำเภอ เป็นต้น

๒.๕.๔ มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงแผนผังสำนักงานของส่วนราชการ และหน่วยงานต่างๆ พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อหน่วยงาน

๒.๕.๕ มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดแสดงแผนผังโครงสร้างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของอำเภอ

๒.๕.๖ มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือผลการดำเนินงานของอำเภอ หรือติดประกาศต่างๆ ที่เป็นระเบียบเรียบร้อยตามความเหมาะสม

๒.๕.๗ มีป้ายแสดงแผนผังกระบวนการงานบริการ ประกอบด้วย ประเภท/ขั้นตอน/ระยะเวลาแล้วเสร็จ/อัตราค่าธรรมเนียม และป้ายสถิติการให้บริการ ที่ครบถ้วนทุกกระบวนการงานบริการ



๒.๕.๘ มีการจัดทำป้ายหรือสติ๊กเกอร์ สัญลักษณ์ อำเภอยิ้ม หรือป้ายคำขวัญอื่นๆ ติดตั้งในจุดต่างๆ ที่มีความสะอาด และสวยงาม ไม่ดูสกปรก

**เกณฑ์ชี้วัดที่ ๒.๖** มีห้องสุขาที่สะอาด เพียงพอ และปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

๒.๖.๑ มีห้องสุขาที่มีความสะอาด (H : Healthy)

๒.๖.๒ มีห้องสุขาเพียงพอ (A : Accessibility)

๒.๖.๓ มีห้องสุขาที่มีความปลอดภัย (S : Safety)

**เกณฑ์ชี้วัดที่ ๒.๗** มีจุดประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้า

๒.๗.๑ มีโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้า ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าหน่วยบริการของที่ว่าการอำเภอ ซึ่งเป็นจุดแรกที่ประชาชนสามารถติดต่อได้ง่ายที่สุด

๒.๗.๒ มีป้าย “ประชาสัมพันธ์” หรือ “ติดต่อสอบถาม” ติดตั้งที่โต๊ะหรือเคาน์เตอร์จุดประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้าที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

๒.๗.๓ มีการจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำในการติดต่อราชการและข้อมูลข่าวสารตลอดเวลาทำการ และอาจจะจัดให้มีเวรกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน บริการประชาชนปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้าด้วยก็ได้

๒.๗.๔ มีการจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับสำหรับแจกจ่ายให้แก่ประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแนะนำงานบริการ หรือข้อมูลอื่นๆ ของอำเภอ

**เกณฑ์ชี้วัดที่ ๒.๘** มีการจัดพื้นที่บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ

๒.๘.๑ มีการออกแบบและจัดพื้นที่สำหรับการให้บริการประชาชนที่เป็นสัดส่วนระหว่างพื้นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ และพื้นที่สำหรับประชาชนผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ โดยคำนึงถึงความสะดวกสบายของประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการเป็นหลัก

๒.๘.๒ มีเคาน์เตอร์สำหรับให้บริการที่มีลักษณะถาวร และมีช่องบริการที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน โดยมีป้ายแสดงหมายเลขช่องบริการติดไว้ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

๒.๘.๓ มีป้ายแสดงชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการติดตั้งไว้ที่ช่องบริการ ในจุดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

**เกณฑ์ชี้วัดที่ ๒.๙** มีการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเพียงพอ

๒.๙.๑ มีระบบระบายถ่ายเทอากาศภายในพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการ

๒.๙.๒ มีการจัดที่นั่งสำหรับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการภายในพื้นที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน โดยจัดเรียงอย่างเป็นระเบียบ มีช่องทางเดินระหว่างที่นั่งที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเดินเข้าออกได้อย่างสะดวก

๒.๙.๓ มีการจัดโต๊ะหรือที่สำหรับเตรียมเอกสาร หรือเขียนคำร้อง พร้อมทั้งอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น มีป้ายแสดง “ เตรียมเอกสาร/เขียนคำร้อง ” ที่ประชาชนสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน ปากกา น้ำยาลบคำผิด เอกสารแนะนำขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ

๒.๙.๔ มีการจัดหาหนังสือพิมพ์ หรือนิตยสารต่างๆ สำหรับบริการประชาชน

๒.๙.๕ มีการจัดหาโทรทัศน์ หรือวิทยุสำหรับบริการข้อมูลข่าวสารบันเทิงแก่ประชาชน

๒.๙.๖ มีการจัดหาน้ำดื่มสะอาดสำหรับบริการประชาชน

๒.๙.๗ มีการติดตั้งนาฬิกา และปฏิทินสำหรับบอกวัน เวลา ให้แก่ประชาชน

๒.๙.๘ มีการประดับตกแต่งบริเวณพื้นที่ให้บริการด้วยวัสดุต่างๆ ให้มีความสวยงาม สดชื่น และมีชีวิตชีวา เช่น กระจกต้นไม้ ภาพถ่าย เป็นต้น ตามความเหมาะสม

**เกณฑ์ชีวิตที่ ๒.๑๐ มีการจัดระบบการทำความสะอาดและดูแลรักษาพื้นที่ให้บริการ**

๒.๑๐.๑ มีการทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการอย่างน้อยวันละ ๑ ครั้ง โดยอาจจะให้เจ้าหน้าที่ทุกคนร่วมกันทำความสะอาด หรือจัดแบ่งเป็นเวรประจำวัน

๒.๑๐.๒ มีการทำความสะอาดครั้งใหญ่ (Big Cleaning Day) อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

๒.๑๐.๓ มีการจัดเก็บแฟ้มเอกสารอย่างเป็นระเบียบ และสวยงาม โดยมีการจัดทำดัชนีหมวดหมู่และผู้รับผิดชอบอย่างเป็นระบบสามารถค้นหาได้อย่างง่ายดายและชัดเจน

๒.๑๐.๔ มีการมอบหมายความรับผิดชอบให้แก่เจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บและทำความสะอาด รวมทั้งดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เช่น โต๊ะทำงาน ตู้เก็บเอกสาร คอมพิวเตอร์ ให้สะอาด และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมทั้งรับผิดชอบการดูแลเปิดปิดอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เป็นส่วนร่วม เช่น สวิตช์ไฟนอน เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น

๒.๑๐.๕ มีมาตรการในการรักษามาตรฐานความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดอย่างต่อเนื่อง และป้องกันไม่ให้เกิดไปสู่สภาพที่ไม่พึงประสงค์ เช่น มีการตรวจสอบจากผู้บริหารเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

### **หมวดที่ ๓ เกณฑ์มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ**

**เกณฑ์ชีวิตที่ ๓.๑ บุคลากรผู้ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามธรรมเนียม**

๓.๑.๑ บุคลากรผู้ให้บริการมีการแต่งกายชุดเครื่องแบบข้าราชการสีทึบที่ถูกต้อง สว่างอย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ วัน ตามความเหมาะสมแก่พื้นที่

๓.๑.๒ บุคลากรผู้ให้บริการมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยตามมาตรฐานธรรมเนียม

๓.๑.๓ บุคลากรผู้ให้บริการมีการติดหรือแขวนป้ายชื่อ – สกุล ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

**เกณฑ์ชีวิตที่ ๓.๒** บุคลากรผู้ให้บริการมีการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ

๓.๒.๑ บุคลากรผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่น และตั้งใจ โดยแสดงออกถึงความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่ปล่อยให้ประชาชนมาคอยจนเกิดความรู้สึกคับข้องใจต่อการให้บริการของอำเภอ

๓.๒.๒ บุคลากรผู้ให้บริการมีความเป็นมิตร ด้วยการยิ้มทักทาย หรือโอภาปราศรัยยินดีต้อนรับ หรือยินดีให้บริการด้วยความสุภาพ

๓.๒.๓ บุคลากรผู้ให้บริการมีความรอบรู้สามารถให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้โดยตลอด

๓.๒.๔ บุคลากรผู้ให้บริการมีความใส่ใจคอยติดตามเรื่องด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี รับเป็นธุระ ช่วยแก้ไขปัญหา หรือหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว และไม่ปิดการะ

๓.๒.๕ บุคลากรผู้ให้บริการสามารถชี้แจง หรือตอบปัญหาข้อขัดข้องหรือข้อสงสัยในการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดข้อคับข้องใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ

**เกณฑ์ชีวิตที่ ๓.๓** บุคลากรผู้ให้บริการมีทักษะและความเชี่ยวชาญสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด

๓.๓.๑ บุคลากรผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะ และความเชี่ยวชาญ ทั้งด้านระเบียบกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเทคนิคการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมการปฏิบัติงานต่างๆ

๓.๓.๒ บุคลากรผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานให้บริการได้ตามมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละกระบวนการงานบริการ

๓.๓.๓ บุคลากรผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานให้บริการสับเปลี่ยนหมุนเวียนทดแทนกันอย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันอย่างเหมาะสม

**เกณฑ์ชีวิตที่ ๓.๔** บุคลากรผู้ให้บริการมีจิตสำนึกการให้บริการที่โปร่งใส เสมอภาค เท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ

๓.๔.๑ บุคลากรผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน เสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ

๓.๔.๒ บุคลากรผู้ให้บริการไม่เรียกรับผลประโยชน์อันไม่บังควร นอกเหนือจากที่ระเบียบกฎหมายกำหนด

**เกณฑ์ชีวิตที่ ๓.๕** มีการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๓.๕.๑ มีการสอนงานให้แก่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการโดยพี่เลี้ยง (Mentor) หรือผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

๓.๕.๒ มีการทดสอบความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการทั้งในด้านระเบียบกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเทคนิคการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมการปฏิบัติงานต่างๆ ตามความเหมาะสม

๓.๕.๓ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการประชาชน อย่างน้อยคนละ ๑ ครั้งต่อปี

#### หมวดที่ ๔ เกณฑ์มาตรฐานด้านกระบวนการให้บริการ

เกณฑ์ชีวิตที่ ๔.๑ มีระยะเวลาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

๔.๑.๑ มีระยะเวลาการให้บริการผลิตบัตรประจำตัวประชาชน (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง ๑๕ นาที

๔.๑.๒ มีระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งเกิด (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง ๑๕ นาที

๔.๑.๓ มีระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งตาย (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง ๑๕ นาที

๔.๑.๔ มีระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง ๑๕ นาที

๔.๑.๕ มีระยะเวลาการให้บริการจดทะเบียนสมรส (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง ๑๕ นาที

๔.๑.๖ มีระยะเวลาการให้บริการจดทะเบียนรับรองบุตร (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที

๔.๑.๗ มีระยะเวลาการให้บริการตรวจ คัด และรับรองรายการทะเบียนจากฐานข้อมูล (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง ๑๐ นาที

๔.๑.๘ มีระยะเวลาการให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว (รวมระยะเวลารอคอยเฉลี่ย) ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง ๑๕ นาที

เกณฑ์ชีวิตที่ ๔.๒ มีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการอย่างถูกต้องไม่เกินกว่าอัตราที่ระเบียบกฎหมายกำหนด

๔.๒.๑ มีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการแต่ละงานบริการอย่างถูกต้องไม่เกินกว่าอัตราที่ระเบียบกฎหมายกำหนด

๔.๒.๓ มีการออกไปเสร็จค่าธรรมเนียมการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการทุกครั้งที่มีการเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม

เกณฑ์ชีวิตที่ ๔.๓ มีการจัดระบบคิวอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม

๔.๓.๑ มีการจัดระบบคิวอย่างเป็นระบบ โดยอาจจะใช้เครื่องจัดระบบคิวไฟฟ้าอัตโนมัติ หรือใช้ระบบบัตรคิวแบบธรรมดา (Manual) ที่ทำด้วยกระดาษหรือวัสดุอื่น อย่างใดอย่างหนึ่ง

๔.๓.๒ มีการจัดช่องทางพิเศษสำหรับให้บริการบุคคลพิเศษ ได้แก่ คนพิการ คนชรา พระภิกษุ สามเณร

**เกณฑ์ชี้วัดที่ ๔.๔** มีการจัดช่องทางการรับฟังและติดต่อสื่อสารกับประชาชน

๔.๔.๑ มีผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น โดยติดตั้งไว้ในจุดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย

๔.๔.๒ มีการจัดหมายเลขโทรศัพท์ของอำเภอ (โทรศัพท์สำนักงานหรือโทรศัพท์ มือถือ) สำหรับรับฟังความคิดเห็น ร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนได้โดยสะดวก

๔.๔.๓ มีการจัดระบบการรับฟังความคิดเห็น ร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – Mail)

๔.๔.๔ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ร้องทุกข์ ร้องเรียนต่างๆ อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

๔.๔.๕ มีการตอบสนองต่อข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน โดยดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับทราบข้อร้องทุกข์ร้องเรียน หรือตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนด

๔.๔.๖ มีการนำข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการมาดำเนินการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง

**เกณฑ์ชี้วัดที่ ๔.๕** มีการจัดรูปแบบการให้บริการในลักษณะศูนย์บริการร่วมระดับอำเภอ

๔.๕.๑ มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมอำเภอ ซึ่งเป็นหน่วยบริการที่มีการบูรณาการงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มี และไม่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการ (ตั้งแต่ ๒ ส่วนราชการขึ้นไป) มาให้บริการ ณ จุดบริการเดียว และมีการจัดระบบงานเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่ง สามารถให้บริการแทนกันได้

๔.๕.๒ มีป้ายชื่อศูนย์บริการร่วมอำเภอ ในจุดที่ประชาชนสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

๔.๕.๓ มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น แผ่นพับ เอกสารแนะนำงานบริการของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

๔.๕.๔ มีการให้บริการรับเรื่อง – ส่งต่อ โดยการรับคำร้องหรือคำร้องขอของประชาชนในงานบริการของหน่วยงานต่างๆ แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจของหน่วยงานดังกล่าวเพื่อพิจารณา

๔.๕.๕ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

**เกณฑ์ชี้วัดที่ ๔.๖** มีการจัดทำฐานข้อมูลสถิติการให้บริการประชาชนในแต่ละงานบริการอำเภอ

๔.๖.๑ มีการจัดทำฐานข้อมูลสถิติการให้บริการประชาชนในแต่ละงานบริการอย่างเป็นระบบ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบอย่างชัดเจน

๔.๖.๒ มีการจัดทำฐานข้อมูลความคาดหวัง และความต้องการของประชาชน ที่นำมาจากการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของประชาชน รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนางาน

๔.๖.๓ มีการจัดทำข้อมูลกรณีศึกษาการปฏิบัติงานและการให้บริการ ประชาชนที่ดำเนินการเป็นผลสำเร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อใช้ประโยชน์แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานในภายหลัง อาทิ กรณีการเพิ่มชื่อ การแจ้งเกิดเกินกำหนด เป็นต้น

**เกณฑ์ชี้วัดที่ ๔.๗** มีการคิดค้นนวัตกรรมการให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ๆ อย่างสร้างสรรค์

๔.๗.๑ มีการคิดค้นสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ๆ โดยใช้ข้อมูลการสำรวจความคาดหวังและความต้องการของประชาชน หรือข้อมูลจากการสังเกต เพื่อนำมาซึ่งบริการที่เหนือความคาดหวังของประชาชน

๔.๗.๒ มีการนำนวัตกรรมการให้บริการประชาชนมาใช้อย่างเป็นรูปธรรม ก่อให้เกิดประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น จัดให้มีบริการเสริมสวยก่อนถ่ายบัตร จัดให้มีบริการเสริมสวยเพื่อสุขภาพ การจัดช่องทางพิเศษนัดหมายล่วงหน้า การส่งเอกสารถึงบ้าน (Delivery) เป็นต้น

๔.๗.๓ มีการจัดกิจกรรมจัดการความรู้ (Knowledge management - KM) เพื่อให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์พัฒนางาน และสร้างนวัตกรรมการให้บริการประชาชนเพื่อนำมาเอาไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization - LO)

## **หมวดที่ ๕ เกณฑ์มาตรฐานด้านการให้บริการเชิงรุก**

**เกณฑ์ชี้วัดที่ ๕.๑** มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้านการให้บริการประชาชน

๕.๑.๑ มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการประชาชนในมิติต่างๆ แจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

๕.๑.๒ มีการลงพื้นที่ประชุมชี้แจงให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประชาชนในมิติต่างๆ หรือสอดแทรกเนื้อหาการประชุมชี้แจงหัวข้ออื่นๆ

๕.๑.๓ มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือทางวิทยุชุมชนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของรัฐ

๕.๑.๔ มีการจัดทำป้ายหรือสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์ผลงาน ส่งเสริมภาพลักษณ์ของอำเภอ

**เกณฑ์ชี้วัดที่ ๕.๒** มีการจัดหน่วยบริการนอกสถานที่

๕.๒.๑ มีการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ออกไปบริการประชาชนในพื้นที่ตำบล หมู่บ้านต่างๆ อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

๕.๒.๒ มีการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอของประชาชน อาทิ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนพินัยกรรมนอกสถานที่ การบริการส่งเอกสารถึงบ้าน (Delivery) เป็นต้น

### เกณฑ์ชี้วัดที่ ๕.๓ มีการขยายเวลาการให้บริการอย่างเหมาะสม

๕.๓.๑ มีการเปิดให้บริการในวันทำการปกติ โดยไม่หยุดพักเที่ยงโดยให้เจ้าหน้าที่สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันพักรับประทานอาหารกลางวัน

๕.๓.๒ มีการเปิดให้บริการช่วงเช้าก่อนเวลาทำการ และช่วงเวลาเย็นหลังเวลาทำการของวันทำการปกติ สำหรับอำเภอที่มีความพร้อม และความจำเป็น

๕.๓.๓ มีการเปิดให้บริการในหยุดวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ สำหรับอำเภอที่มีความพร้อมและความจำเป็น

๕.๓.๔ มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ประชาชนได้รับทราบการขยายเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและทั่วถึง<sup>๔๘</sup>

สรุปได้ว่า เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานงานบริการของอำเภอโดยรวมให้มีความเป็นเลิศ และเกิดผลสัมฤทธิ์ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุกด้านตามเจตนารมณ์พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่มีเป้าหมายสำคัญสูงสุด คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen - centered) และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อให้การดำเนินการพัฒนา ยกระดับ และรักษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของอำเภอมีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม รวมทั้งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอำเภอ เพื่อให้อำเภอมีเกณฑ์เปรียบเทียบเป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับการให้บริการของอำเภอไปสู่ความเป็นเลิศต่อไปในอนาคต

### ตารางที่ ๒.๑๑ เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                       | เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม, (๒๕๕๒, อัดสำเนา) | หมวดที่ ๑ เกณฑ์มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ<br>หมวดที่ ๒ เกณฑ์มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการ<br>หมวดที่ ๓ เกณฑ์มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ<br>หมวดที่ ๔ เกณฑ์มาตรฐานด้านกระบวนการให้บริการ<br>หมวดที่ ๕ เกณฑ์มาตรฐานด้านการให้บริการเชิงรุก |

<sup>๔๘</sup> เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม, หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๕.๒/ว๗๐๓๗, ลงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๕๒, (อัดสำเนา).

## ๒.๔ หลักสังคหวัตถุ ๔

ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพโดยน้อมนำหลักทางพระพุทธศาสนาตามแนวสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตา มาเป็นหลักในการปฏิบัติงานคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสังคหธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเองและทำให้ผู้ปฏิบัติพันทุกข์เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์เป็นธรรมโอสถขนานเอกที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภความโกรธความหลงเพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณมีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกัน

พระพุทธเจ้าตรัสถึง สังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่าดูกรภิกษุทั้งหลายสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้ เป็นไฉนคือ ทาน การให้ เปยยวัชชะ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก อตถจริยา ความประพฤติประโยชน์ สมานัตตาความเป็นผู้มีตนเสมอ ดูกรภิกษุทั้งหลายสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล การให้ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก ความประพฤติประโยชน์ในโลกนี้ ความเป็นผู้มีตนสม่ำเสมอในธรรมนั้นๆตามสมควร ธรรมเหล่านั้นแลเป็นเครื่องสงเคราะห์โลกประดุจสลักเพลาควคุมรถที่แล่นไปอยู่ไว้ได้ ฉะนั้นถ้าธรรมเครื่องสงเคราะห์เหล่านั้นไม่พึงมีไซ้ร้มารดาหรือบิดาไม่พึงได้ความนับถือหรือบูชาเพราะเหตุแห่งบุตรก็เพราะเหตุที่บัณฑิตพิจารณาเห็นธรรมเครื่องสงเคราะห์เหล่านั้นฉะนั้นพวกเขาจึงถึงความเป็นใหญ่และเป็นที่น่าสรรเสริญ<sup>๔๙</sup>

พระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตรว่า<sup>๕๐</sup>

“ทานญจ เปยยวชชฌ จ อตถจริยา จ ยา อิธ

สมานตตตจจ ฌมเมสุ ตตถ ตตถ ยถา รหิ”

สังคหวัตถุธรรมเหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลิ่มสลักที่ยึดคุมรถซึ่งแล่นไปไว้ได้ฉะนั้น<sup>๕๑</sup>

ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้นมนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของใคร่รอบข้างเป็นที่ยอมรับนับถือของทุกคนและปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นเป็นที่รักของสังคมนั้นขั้นแรกให้ปรับที่ตัวของเราก่อนคือต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อนโดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคีเป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเต็มน้ำใจต่อกันทำให้สังคมเป็นสุข สังคหวัตถุว่าวิธีสงเคราะห์หมายถึงวิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่นที่ยังไม่เคยรักใคร่นับถือหรือที่รักใคร่นับถืออยู่แล้วให้สนิทแนบยิ่งขึ้นพูดง่าย ๆ สังคหวัตถุก็คือเทคนิควิธีทำให้คนรักหรือมนต์ผูกใจคนนั่นเองมี ๔ ประการคือ<sup>๕๒</sup>

<sup>๔๙</sup> อิง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๔๒.

<sup>๕๐</sup> อิง.จตุกก. (บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.

<sup>๕๑</sup> อิง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

<sup>๕๒</sup> พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๗๑.



๑. ทาน คือการให้คือเอื้อเพื่อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

๒. ปิยวาจาหรือเปยยวัชชะ คือ วาจาเป็นที่รักวาจาพูดตื้นน้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจคือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคีให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

๓. อัตถจริยา คือ การประพาสประโยชน์คือชวนช่วยช่วยเหลือกิจการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔. สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอทำตนเสมอด้วยปลายปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลายและเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไขตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

สังคหผลแปลว่ากำลังแห่งการสงเคราะห์หรือมนุษยสัมพันธ์ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหารผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงานเมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้<sup>๕๓</sup>

หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้คือสังคหวัตถุ ๔ อย่างได้แก่

๑. ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้นย่อมเป็นเรื่องยึดเหนี่ยวใจแก่ผู้รับให้ระลึกรู้ถึงความเป็นผู้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีของผู้ให้ผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีมีน้ำใจมีจิตใจเอื้อเพื่อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่นอยู่เสมอเป็นที่ยรักแก่ชนทั้งหลายคนหมู่มากย่อมคบค้าสมาคมด้วยสมดังที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสว่าผู้ให้ย่อมเป็นที่รักคนหมู่มากย่อมคบเขา

๒. ปิยวาจา การเจรจาที่อ่อนหวานคือวาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนตามฐานะย่อมเป็นที่ชื่นใจเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ฟังหรือคู่สนทนาไม่มีใครชอบวาจาที่หยาบคายแข็งกระด้างหรือวาจาที่ก้าวร้าวที่ไร้มารยาทไม่รู้กาลเทศะและวาจาที่ไม่ไพเราะไม่สมฐานะระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังและคู่สนทนา ด้วยคนเราจะได้ดีหรือถึงความเสื่อมก็ด้วยวาจานั้นแหละเป็นข้อสำคัญประการหนึ่งโบราณท่านจึงกล่าวไว้ว่าปากเป็นเอกเลขเป็นโทหมายความว่าวาจาที่ดีที่สุภาพที่ไพเราะอ่อนหวานนั้นแหละเป็นข้อปฏิบัติที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการครองใจคนและจะได้ดีก็เพราะวาจานั้นแหละส่วนคำว่า เลข ที่นี้หมายถึงวิชาความรู้ยังเป็นรองคือถึงจะเป็นคนมีความรู้สูงแต่ถ้าปากไม่ดีเสียแล้วย่อมหวังความเจริญในชีวิตได้ยากเพราะคนปากเสียไม่อาจผูกใจใครไว้ได้จะหาคนคบหาสมาคมเป็นมิตรสหายที่ดีที่จริงใจต่อกันได้ยากปิยวาจาหรือวาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนต่อกันตามฐานะเท่านั้นแหละที่จะเป็นเครื่องผูกใจยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ยืนนาน

๓. อัตถจริยา การประพาสสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นหมายความว่าความเป็นผู้มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายรู้จักสงเคราะห์และช่วยเหลือกิจการของผู้อื่นให้สำเร็จรู้จักช่วยกระทำกิจอันเป็นประโยชน์บุคคลอื่นหรือแก่สังคมส่วนรวมตามความเหมาะสมแก่ฐานะและโอกาสไม่เป็นคนแล้งน้ำใจช่วยใครไม่เป็นคือไม่เป็นคนเห็นแก่ตัวยามที่ผู้อื่นหรือสังคมประสบความทุกข์เดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือเช่นในยามประสบทุกข์ภัยต่างๆได้แก่ อุทกภัยภัยจากน้ำท่วม วาตภัยภัยจากลมพายุอัคคีภัย

<sup>๕๓</sup> พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูรธมมจิตโต), พุทธวิธีการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๗๐ - ๗๕.

ภัยจากไฟไหม้เป็นต้นก็มีน้ำใจอนุเคราะห์ช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ผู้อื่นหรือสิ่งคนที่กำลังได้รับความทุกข์เดือดร้อนเช่นนั้นตามกำลังของตนด้วยใจเมตตาและกรุณาธรรมความเป็นผู้มีน้ำใจย่อมประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นตามสมควรแก่ฐานะและโอกาสด้วยเมตตากรุณาธรรมเช่นนี้ย่อมเป็นเครื่องผูกใจหรือเครื่องยึดเหนี่ยวใจผู้อื่นให้ผูกสมัครรักใคร่และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันได้ยั่งยืนนานเป็นอย่างดีดังมีสุภาษิตคำโบราณว่าไปบ้านท่านอย่านิ่งดูตายปั้นวัวปั้นควายให้ลูกท่านเล่นแม้ว่าสมัยนี้การปั้นวัวปั้นควายให้ลูกท่านเล่นเป็นเรื่องล้าสมัยแล้วแต่สุภาษิตนี้ก็ยังเป็นอุทาหรณ์ว่าการรู้จักสงเคราะห์อนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้อื่นหรือการประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นเป็นเครื่องผูกใจคนเป็นคุณธรรมเครื่องครองใจคนได้ดีให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้อย่างยั่งยืน

๔. สมานัตตา คือ ความเป็นผู้มีตนเสมอไม่ถือตัวก็คือความประพฤติปฏิบัติดีต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลายเมื่อมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้าหรือได้ดิบได้ดีขึ้นไปก็ไม่ถือตัวหรือทำตัวเย่อหยิ่งกับญาติพี่น้องหรือมิตรสหายเดิมที่เคยคบค้าหรือปฏิบัติดีต่อกันเคยเคารพนับถือกันมาอย่างไรก็ประพฤติปฏิบัติต่อกันเคารพนับถือกันอยู่อย่างนั้นความเป็นผู้มีตนเสมอนี้เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันได้เป็นอย่างดี<sup>๕๔</sup>

สังคหวัตถุ ๔ เป็นทางเกิดของสามัคคีมี ๔ ข้อคือ

๑. ทาน คือ การให้ปันการให้ทานซึ่งกันและกันไม่หวังกันโดนการให้ทานแบ่งเป็น ๓ ประเภทได้แก่ ให้เพื่อการบูชาคุณให้เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้และให้เพื่อเห็นแก่มนุษยธรรม

๒. ปิยวาจา คือ พูดให้เขารักไม่พูดให้เขาเกลียดไม่ใส่ร้ายป้ายสีต้องพูดให้เขารักเรียกว่า ปิยวาจาปิโยทมนุสนา

๓. อรรถจริยา คือ บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างหนึ่งดูดยอย่าเห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย

๔. สมานัตตตา คือ การวางตนให้เหมาะสมเรียกว่าไม่ถือตัวตนว่าเราดีกว่าเขาได้แก่วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่เหมาะกับฐานะเหมาะกับกาลเทศะที่ว่าเหมาะสมตำแหน่งหน้าที่นั้นหมายความว่าเรามีหน้าที่อย่างไรก็ไปปฏิบัติไปตามหน้าที่ที่ว่าเหมาะสมกับฐานะนั้นคือใช้จ่ายทรัพย์ให้เหมาะสมกับฐานะก็คือเข้าใจใช้จ่ายไม่ฟุ้งเพื่อสรวุ้ยร่ายเริงไปแต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรนาคตนเองที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้นหมายความว่าปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่<sup>๕๔</sup> สังคหวัตถุธรรม ๔ นั้นเป็นหลักธรรมที่ช่วยให้เกิดความรู้รักสามัคคีขึ้นในกลุ่มคนไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัวชุมชนหรือระดับประเทศแม้แต่ระหว่างประเทศก็ตามหากนำเอาพุทธธรรมหมวดนี้ไปประยุกต์ใช้อยู่เนืองๆแล้วการเบียดเบียนกันก็จะลดลงได้มากโลกย่อมมีสันติภาพสันติสุขยิ่งขึ้นความมั่นคงของมนุษย์โดยรวมก็จะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วยเนื่องจาก

ทาน คือ การให้การเสียสละแก่กันและกันก่อนไม่ว่าจะเป็นวัตถุทานอภัยทานหรือธรรมทานล้วนเป็นปัจจัยเสริมสร้างความกลมเกลียวกันในหมู่มนุษย์ได้ทั้งนั้นความขัดแย้งแย่งชิงจ้องแต่จะเอารัดเอาเปรียบกันคงเกิดขึ้นยากในสังคมที่ผู้คนรักการให้

<sup>๕๔</sup> พระภวนาวีสุทธิคุณ (เสริมชัย ขยมงคล), *ตอบปัญหาธรรมปฏิบัติ*, (กรุงเทพมหานคร : เอชทีพีเพรส, ๒๕๔๒), หน้า ๘๓.

<sup>๕๕</sup> พระราชสุทธินิยามมงคล (จรัญ วุฒิธมโม), พุทธโศลกยี่เรื่องหลักธรรมกับความเปลี่ยนแปลงของชีวิต, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมจักรสำนัก, ๒๕๔๒), หน้า ๓๕.

ปิยวาจา มีองค์ประกอบสามได้แก่ความสุภาพความสัตย์จริงและควมมีประโยชน์หรือเป็นถ้อยคำที่สร้างสรรค์ซึ่งนับวันผู้คนจะละเลยคุณธรรมข้อนี้กันมากขึ้นมีแต่ข่มขู่เชือดเฉือนกระทบกระทั่งเบียดเบียนหาสาระอะไรไม่ค่อยได้แถมยังโกหกคำโตกันหน้าตาเฉยปลิ้นปล้อนหลอกลวงกันเองอีกต่างหากความสามัคคีคงเกิดยากในหมู่คนที่ขาดปิยวาจาต่อกัน

อัตถจริยา หมายถึง ถึงการทำแต่ในสิ่งที่เป็คุณประโยชน์ทั้งต่อตนเองและส่วนรวมไม่ชักนำพวกพ้องไปทางเสื่อมหรือร่วมมือกันอย่างผิดๆเช่นคิดเอาเปรียบคนกลุ่มอื่นประเทศอื่นใช้กำลังที่เหนือกว่ากดขี่ข่มเหงเขาอย่างไม่เป็นธรรมหากหลีกเลี่ยงการประพุดติเช่นนี้ได้ย่อมมีส่วนช่วยเสริมสร้างสันติสุขและความมั่นคงให้มวลมนุษย์ทั้งโลกได้อีกทางหนึ่ง

สมานัตตตา หมายถึง การวางตนเสมอกันไม่ยกตนข่มท่านหรือดูถูกดูแคลนผู้อื่นบางอาจารย์บอกว่าคือความเป็นกันเองไม่ถือเอาถือเราซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานที่ยอมรับกันอยู่แล้วโดยทั่วไป<sup>๕๖</sup>

**สรุปได้ว่า** หลักสังคหัตถุ ๔ เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้การบริหารจัดการในด้านต่างๆ ประสบผลสำเร็จและให้เกิดการประทับใจกับทุกๆฝ่ายโดยคำนึงถึงหลักธรรมทั้ง ๔ ด้านคือ

๑. ทาน คือ การให้เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

๒. ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รักวาจาพูดตม้มน้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจคือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคีให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

๓. อัตถจริยา คือ การประพุดติประโยชน์คือชวนช่วยช่วยเหลือกิจการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔) สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอทำตนเสมอด้วยปลายปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลายและเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไขตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะบุคคลเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

ด้วยหลักธรรมสังคหัตถุ ๔ นี้เป็นหลักธรรมที่มีความสำคัญต่อการบริหารมาก โดยเฉพาะกับการให้บริการ ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ในการดูแลให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในชุมชน สร้างความสามัคคีให้เกิดในชุมชน สามารถเข้าถึงความต้องการการเข้ารับบริการของคนในได้อย่างแท้จริง การใช้หลักสังคหัตถุ ๔ ในการให้บริการ ติดต่อประสานงานกับประชาชน จะเป็นหลักอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การให้บริการมีความราบรื่นมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้การให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ และนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณภาพต่อมา ดังนั้นการให้บริการโดยนำหลักธรรมนี้มาใช้ควรพิจารณาสถานการณ์ที่จะนำหลักธรรมนี้มาใช้ ดังนี้

๑. เมื่อประชาชนมีความเดือดร้อนในเรื่องต่างๆ ประชาชนจะเข้ามารับบริการเจ้าหน้าที่ที่ควรให้ความช่วยเหลือ

<sup>๕๖</sup>ไพโรจน์ แก่นสาร, หลักการคิดอย่างมีเหตุผลและกระบวนการตกลงใจ, (นครปฐม :สถาบันวิชาการการทหารชั้นสูง, ๒๕๕๑), หน้า ๘๒.

๒. เมื่อประชาชนมีความเดือดร้อน ต้องการความช่วยเหลือและเข้ามาติดต่อใช้บริการ พนักงานต้องให้คำแนะนำชี้แจงอย่าถูกต้อง พุดจากกับประชาชนด้วยความไพเราะน่าฟัง

๓. เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ ก็ให้ความสำคัญ ช่วยเหลืออย่าเต็มกำลังความสามารถ

๔. เมื่อเกิดปัญหาขึ้น เจ้าหน้าที่ก็เข้าไปช่วยในการแก้ไขปัญหา โดยให้ความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน อยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุขกับประชาชนทุกครั้ง

สรุปได้ว่า หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ มาช่วยในการให้บริการ จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น สามารถระบุและแก้ไขปัญหาได้ตามความต้องการของประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความเข้าใจและเข้ามามีบทบาททั้งยังเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนช่วยกันแก้ไขปัญหาของการให้บริการของประชาชนด้วย การที่บุคคลในสังคมจะสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นสุขจำเป็นต้องมีความเอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันโดยแต่ละบุคคลจะต้องปฏิบัติตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับบทบาทที่ตนเองได้รับและพึงระลึกอยู่เสมอว่าอะไรคือความชั่วที่ควรละและอะไรคือความดีที่พึงกระทำและตระหนักอยู่เสมอว่าการทำงานคือการปฏิบัติธรรมอย่างหนึ่งโดยนำหลักพุทธธรรมซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากที่พุทธศาสนิกชนพึงประพฤติปฏิบัติมาประยุกต์ใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินชีวิตหลักพุทธธรรมข้อหนึ่งที่บุคคลทั่วไปพึงยึดมั่นถือปฏิบัติตามเพื่อผลสำเร็จในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขเรียกว่า “หลักสังคหวัตถุ ๔” ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตาซึ่งสามารถนำมาบูรณาการเพื่อใช้ในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ดังนี้

#### ตารางที่ ๒.๑๒ หลักสังคหวัตถุ ๔

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                                     | หลักสังคหวัตถุ ๔                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๕๑, หน้า ๗๑)             | สังคหวัตถุ หมายถึง วิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจคน มี ๔ ประการ<br>๑. ทาน คือ การให้<br>๒. ปิยวาจาหรือเพยยวัชชะ คือ วาจาเป็นที่รัก<br>๓. อตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์<br>๔. สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอ                       |
| พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) , (๒๕๔๙, หน้า ๗๐ – ๗๕) | สังคหผละแปลว่ากำลังแห่งการสงเคราะห์หรือมนุษยสัมพันธ์ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหารผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ก็จะมีคนมาช่วยทำงานเมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้ |

## ตารางที่ ๒.๑๒ (ต่อ)

| นักวิชาการ/สำนักวิชาการ                                  | หลักสังคหวัตถุ ๔                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พระภิกษุวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงคล),<br>(๒๕๔๒, หน้า ๘๓) | หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้<br>ได้คือสังคหวัตถุ ๔ อย่างได้แก่<br>๑. ทาน การให้ปันสิ่งของ<br>๒. ปิยวาจา การเจรจาที่อ่อนหวาน<br>๓. อตถจริยา การประพฤติสิ่งที่ดี<br>๔. สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีตนเสมอ                                                                                              |
| พระราชสุทธินาถมณฑล (เจริญ ฐิตินโม),<br>(๒๕๔๒), หน้า ๓๕)  | สังคหวัตถุ ๔ เป็นทางเกิดของสามัคคี ๔ ข้อคือ<br>๑. ทาน คือ การให้ปัน<br>๒. ปิยวาจา คือ พูดให้เขารัก<br>๓. อตถจริยา คือ บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์<br>๔. สมานัตตตา คือ การวางตนให้เหมาะสม                                                                                                                                       |
| ไพโรจน์ แก่นสาร, (๒๕๕๑, หน้า ๘๒)                         | สังคหวัตถุธรรม ๔ นั้นเป็นหลักธรรมที่ช่วยให้เกิด<br>ความรู้รักสามัคคีขึ้นในกลุ่มคนไม่ว่าจะเป็นระดับ<br>ครอบครัวชุมชนหรือระดับประเทศ คือ<br>๑. ทาน คือ การให้การเสียสละแก่กันและกัน<br>๒. ปิยวาจา คือ ความสุภาพความสัตย์จริง<br>๓. อตถจริยา คือ การทำแต่ในสิ่งที่เป็น<br>คุณประโยชน์<br>๔. สมานัตตตา หมายถึง การวางตนเสมอกัน |

## ๒.๕ ข้อมูลทั่วไปอำเภอโนนรมย์ จังหวัดชัยนาท

## ๒.๕.๑ ประวัติอำเภอโนนรมย์

สมเด็จพระนารายณ์มหาราชได้ทรงเล่าเรื่องเกี่ยวกับเมืองมโนรมย์ไว้ในหนังสือสร้างเมือง ดังนี้ เมืองมโนรมย์เดิมอยู่แขวงเมืองชัยนาท เหตุที่ตั้งขึ้นใหม่เป็นเมืองต่างหากมีตำนานเล่ากันมาในท้องถิ่น ว่าเมื่อรัชสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ขุนศรีสิทธิกรรัฐปลัดโกลงไปพบช้างเผือกในแขวงศรีสวัสดิ์ และคล้องช้างเผือกตัวนั้นได้ และในหนังสือพงศาวดารว่า สมเด็จพระนารายณ์มหาราชขึ้นไปประทับถึงเมืองนครสวรรค์ เมื่อปีจอ (พ.ศ. ๒๑๐๑) เมื่อมาถึงพระนครมีการสมโภชระวางขึ้นเป็นพระอินทร์ไอยรา สมเด็จพระนารายณ์ทรงถามขุนศรี สิทธิกรรัฐผู้ซึ่งทำการคล้องช้างเผือกตัวนั้นได้ว่า ต้องการอะไรเป็นสิ่งที่ตอบแทนในการทำมาดีความชอบ ขุนศรีสิทธิกรรัฐกราบทูลว่า “อยากเป็นเจ้าเมือง ” สมเด็จพระนารายณ์มหาราชทรงพระสรวลแล้วตรัสว่า “มันอยาก เป็นเจ้าเมืองก็ให้มัน เป็น” จึงโปรดแบ่งพื้นที่ในแขวงเมืองชัยนาทให้ปกครองซึ่งบริเวณบ้านของขุนศรีสิทธิกรรัฐ คนนั้นเป็น “ เมืองมโนรมย์ “ แต่ให้อาณาเขตปกครองเพียงสุดเสียงช้างร้อง เมืองมโนรมย์จึงเป็นเมืองเล็กกว่าหัวเมืองใกล้เคียงอื่นๆ ใครเป็นเจ้าเมืองมักจะมินามต่อท้ายว่า “สิทธิกรม” เช่น ขุนศรีสิทธิกรม (โย)

พระศรีสิทธิธรรม (ทรัพย์) หลวงศรีสิทธิธรรม (เปล่ง) และขุนอนุสรณ์สิทธิธรรม เมืองมโนรมย์ครั้งแรก ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกบริเวณวัดจวน ตำบลท่าฉนวน ห่างจากที่ว่าการอำเภอปัจจุบัน ไปทางทิศเหนือ ประมาณ ๑๐ กิโลเมตรแต่เนื่องจากตัวเมืองขณะนั้นอยู่ในที่แคบบริเวณแม่น้ำเจ้าพระยาฝั่งตะวันออก และได้ ถูกกระแสน้ำเซาะตลิ่งพัง (ในปัจจุบันนี้บริเวณที่ตั้งเมืองดังกล่าวได้ถูกกระแสน้ำเซาะพังลง แม่น้ำเจ้าพระยาลงหมดแล้ว) เหตุนี้จึงย้ายตัวเมืองไปตั้งบริเวณบ้านหาดมะตูม ตำบลศิลาदान ซึ่งเห็น ว่าเป็นบริเวณที่เหมาะสมกว่า ต่อมาเมื่อสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ได้มีการจัดการปกครองระบบใหม่คือ การปกครองส่วนภูมิภาคปัจจุบัน จึงได้ลดเมืองมโนรมย์มาเป็นอำเภออยู่ในเขตการปกครองของ จังหวัดชัยนาทขณะนั้นอำเภอมโนรมย์มีเขตการปกครอง ข้ามไปถึงแม่น้ำสะแกกรัง มีตำบลหาดท่ง ตำบลเกาะเทโพ และตำบลท่าซุง (อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานีในปัจจุบัน) อยู่ในเขตการปกครอง อำเภอมโนรมย์ด้วย สมัยนั้นการคมนาคมขนส่งสินค้าและการสัญจรไปมาของประชาชนในการ คมนาคมทางน้ำ โดยอาศัยลำแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นเส้นทางหลักในการคมนาคมทางเรือ บรรทุกสินค้า และคนโดยสารจากจังหวัดนครสวรรค์มาตามลำน้ำเจ้าพระยา และจากจังหวัดอุทัยธานีตามลำน้ำท่า จินออกทางปากคลองมะขามเฒ่าจะมาจอด พักรอผู้โดยสารและขนส่งสินค้าเข้ากรุงเทพฯ บริเวณ อำเภอมโนรมย์ จึงเรียกว่า “ ค้งสำเภา ” ในระยะนั้นอำเภอมโนรมย์ มีความเจริญทางเศรษฐกิจด้าน พาณิชยกรรมมาก จึงได้ย้ายเมืองมโนรมย์ และตั้งที่ว่าการอำเภอมโนรมย์ใหม่ (เมื่อปีพ.ศ. ๒๔๕๒) เพื่อให้อยู่ใจกลางเมืองและย่านชุมชนบริเวณตำบลค้งสำเภา ซึ่งเป็นที่ว่าการอำเภอมโนรมย์ใน ปัจจุบันนี้ ครั้นต่อมาสมัยหลังปี พ.ศ. ๒๔๕๒ การคมนาคมเปลี่ยนจากทางน้ำมาเป็นทางบกการขนส่ง สินค้าและผู้โดยสารใช้รถยนต์เป็นพาหนะโดยมีถนนพหลโยธินเป็นเส้นทางหลักที่ใช้ในการคมนาคม สภาพเศรษฐกิจด้านพาณิชยกรรมของอำเภอมโนรมย์ที่เคยรุ่งเรืองกลับซบเซาลง ในปี พ.ศ. ๒๔๘๖ จึงได้มี การปรับปรุงเขตการปกครองใหม่โดยแบ่งพื้นที่เขตตำบลหาดท่ง ตำบลหาดเทโพและตำบลท่าซุง ไป ขึ้นอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานีโดยถือลำแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นเส้นเขตแดน

### ๒.๕.๒ ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอมโนรมย์อยู่ทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัด มีพื้นที่ประมาณ ๒๒๕ ตาราง กิโลเมตร มีจำนวนประชากร ๓๒,๘๑๙ คน มีอาณาเขตติดต่อเขตการปกครองข้างเคียง ดังนี้คือ

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์  
 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์  
 ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอเมืองชัยนาท และอำเภอวัดสิงห์  
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี

### ๒.๕.๓ การปกครองส่วนภูมิภาค

อำเภอมโนรมย์บางการปกครองย่อยออกเป็น ๗ ตำบล ๔๐ หมู่บ้าน ได้แก่ ตำบลค้ง สำเภา ๔ หมู่บ้าน ตำบลวัดโคก ๕ หมู่บ้าน ตำบลศิลาदान ๖ หมู่บ้าน ตำบลท่าฉนวน ๑๐ หมู่บ้าน ตำบลทางน้ำสาคร ๕ หมู่บ้าน ตำบลไร่พัฒนา ๕ หมู่บ้าน ตำบลอุตะเภา ๕ หมู่บ้าน

#### ๒.๕.๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องที่อำเภอโนนรมย์ประกอบด้วยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ๘ แห่ง ได้แก่

เทศบาลตำบลคิ่งสำเภา ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลคิ่งสำเภา

เทศบาลตำบลหาน้ำสาคร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหานสาครทั้งตำบลและบางส่วนของตำบลอุ่มตะเภา

เทศบาลตำบลศิลาดาน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลศิลาดานทั้งตำบล

เทศบาลตำบลโนนรมย์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคิ่งสำเภา (นอกเขตเทศบาลตำบลคิ่งสำเภา)

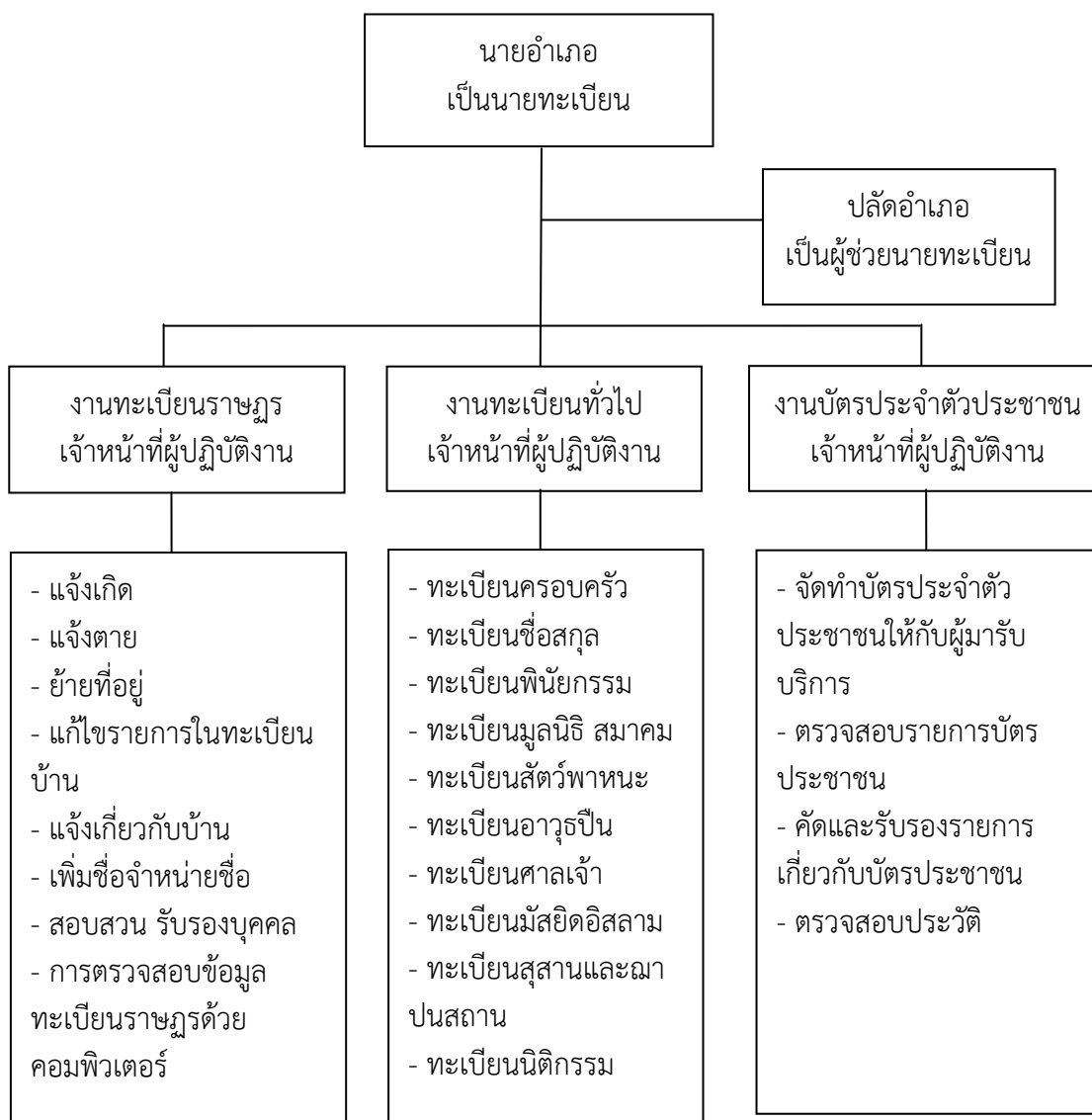
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโคก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลวัดโคกทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลท่าฉนวนทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลไร่พัฒนา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลไร่พัฒนาทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลอุ่มตะเภา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลตะเภา (นอกเขตเทศบาลตำบลหาน้ำสาคร)

## ๒.๕.๕ โครงสร้างอำเภอมนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท



แผนภาพที่ ๒.๒ โครงสร้างของสำนักทะเบียนอำเภอ



## ๑. งานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่ให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

๑. การรับแจ้งเกิด
๒. การรับแจ้งตาย
๓. การแจ้งย้ายที่อยู่
๔. การแก้ไขรายการบุคคล
๕. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน
๖. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน
๗. การขอเลขหมายประจำบ้าน
๘. การคัดรับรองสำเนาทะเบียนประวัติบุคคล

กระทรวงมหาดไทย โดยกรมการปกครองได้กำหนดขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน ทั้ง ๘ ข้อไว้ดังนี้

### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการรับแจ้งเกิด

๑. เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดา แจ้งการเกิดต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่เด็กเกิด พร้อมด้วยหลักฐานสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวผู้แจ้ง หรือบัตรประจำตัวบิดามารดา (ถ้ามี) หนังสือรับรองการเกิด (ถ้ามี) และให้นายทะเบียนตรวจสอบกับทะเบียนบ้าน

๒. นำสูติบัตรกรอกข้อความทั้ง ๓ ตอน

๓. เพิ่มชื่อและรายการและบุคคลตามสูติบัตรลงในทะเบียนบ้าน และสำเนาทะเบียนบ้าน

๔. มอบสูติบัตร ตอนที่ ๑ พร้อมหลักฐานคืนผู้แจ้ง ตอนที่ ๒ รายงานไปยังสำนักทะเบียนกลาง ตอนที่ ๓ ส่งหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่

### ขั้นตอนและวิธีการในการรับแจ้งตาย

๑. เจ้าบ้านแจ้งการตายต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตายในกรณีที่ไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง

๒. นายทะเบียนผู้รับแจ้งเรียกและตรวจสอบ (ถ้ามี) สำเนาทะเบียนบ้านที่คนตายมีชื่อ และรายการบุคคลอยู่ (ถ้ามี)

๓. กรอรายการลงในใบมรณบัตรทั้ง ๓ ตอน

๔. จำหน่ายรายการในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านโดยประทับคำว่า “ตาย” สีแดง ไว้หน้ารายการคนตาย

๕. มอบมรณบัตร ตอนที่ ๑ พร้อมหลักฐานคืนผู้แจ้ง ตอนที่ ๒ รายงานไปยังสำนักทะเบียนกลาง ตอนที่ ๓ ส่งหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่

### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการแจ้งย้ายที่อยู่

๑. เจ้าบ้านแจ้งการย้ายที่อยู่ต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง โดยนำหลักฐานสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้งไปแสดงต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง
๒. นายทะเบียนผู้รับแจ้งตรวจสอบหลักฐานและตรวจสอบรายการบุคคลที่จะแจ้งย้ายออก
๓. กรอกรายการในใบแจ้งการย้ายที่อยู่ทั้ง ๓ ตอน
๔. จำหน่ายชื่อและรายการบุคคลที่ย้ายออกจากทะเบียนบ้าน และสำเนาทะเบียนบ้าน โดยประทับคำว่า “ย้าย” สิ้นน้ำเงินไว้หน้ารายการคนย้ายออก
๕. มอบใบแจ้งย้ายที่อยู่ให้แก่ผู้แจ้ง ส่วนตอนที่ ๓ รายงานไปยังสำนักทะเบียนกลาง

### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน

๑. ผู้ร้องยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น แห่งท้องที่ที่ผู้ร้องมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน หรือแห่งที่ที่ออกเอกสารการทะเบียนราษฎรแล้วแต่กรณี ตามแบบพิมพ์ ท.ร.๙๗ ก. หรือ ท.ร.๓๑ แล้วแต่กรณี
๒. นายทะเบียนเรียกหลักฐานจากผู้ร้องมาตรวจสอบถ้าไม่มีเอกสารราชการมาแสดงให้สอบสวนพยานบุคคลประกอบการพิจารณา
๓. อำนาจในการอนุญาตหรืออนุมัติ มีดังนี้
  - ๓.๑ ถ้าผู้ร้องนำเอกสารราชการมาแสดงอำนาจในการอนุญาตเป็นของนายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น
  - ๓.๒ ถ้าผู้ร้องไม่มีเอกสารราชการมาแสดง อำนาจในการอนุมัติเป็นของนายอำเภอ
  - ๓.๓ การแก้ไขรายการสัญชาติจากสัญชาติอื่นเป็นสัญชาติไทย อำนาจในการอนุมัติเป็นของนายอำเภอ
  - ๓.๔ การแก้ไขรายการจากสัญชาติไทยเป็นสัญชาติอื่น หรือจากสัญชาติอื่นเป็นสัญชาติอื่น อำนาจในการอนุญาตเป็นของนายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น
๔. เมื่ออนุญาต หรือได้รับอนุมัติแล้ว ให้นายทะเบียนแก้ไขในเอกสารทะเบียนราษฎร
๕. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนบ้านหรือทะเบียนบ้านกลางให้รายงานตามแบบ ท.ร. ๙๗ ก. ไปยังสำนักทะเบียนกลาง

### ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน

๑. ผู้ร้องขอเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านต่อนายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น แห่งท้องที่ที่ผู้ร้องมีภูมิลำเนาอยู่ หรือแห่งท้องที่ที่ออกหลักฐาน แล้วแต่กรณี
๒. นายทะเบียนเรียกหลักฐานประกอบ แล้วแต่กรณี
๓. สอบสวนผู้ร้อง เจ้าบ้านและหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือ แล้วแต่กรณี
๔. ทำหนังสือขอตรวจสอบไปยังสำนักทะเบียนกลางว่า ผู้ร้องมีชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านแห่งอื่นหรือไม่ แล้วแต่กรณี

๕. ในกรณีที่อำนาจอนุญาตก็สามารถอนุญาตได้ หรือกรณีไม่มีอำนาจก็เสนอให้นายอำเภออนุมัติ แล้วแต่กรณี

๖. เมื่ออนุญาตหรือได้รับอนุมัติแล้ว ให้เพิ่มชื่อและรายการบุคคลลงในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้าน

๗. กำหนดเลขประจำตัวประชาชนตามแบบพิมพ์ ท.ร.๙๘ ก., ท.ร.๙๘ ข. หรือ ท.ร.๙๘ ค. แล้วแต่กรณี

๘. ส่ง ท.ร.๙๘ ก., ท.ร.๙๘ ข. หรือ ท.ร.๙๘ ค. ตอนที่ ๒ รายงานไปยังสำนักทะเบียนกลาง

### **ขั้นตอนการจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน**

๑. นายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่นเรียกเจ้าบ้านหรือคนที่มีชื่อซ้ำให้มายืนยันที่อยู่เพียงแห่งเดียว

๒. ให้ยื่นคำร้องตามแบบ ท.ร.๓๑ พร้อมเรียกหลักฐานบัตรประจำตัวและสำเนาทะเบียนบ้าน

๓. จำหน่ายชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้าน กรณีอยู่ต่างสำนักทะเบียน ถ้านายทะเบียนอำเภอ/ท้องถิ่น ได้รับแจ้งจากสำนักทะเบียนที่บุคคลดังกล่าวมีชื่ออยู่ให้จำหน่ายชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านที่มีชื่อซ้ำ พร้อมทั้งแจ้งเจ้าบ้านให้นำสำเนาทะเบียนบ้านมาดำเนินการจำหน่ายให้ถูกต้องตรงกันต่อไป

๔. รายงานตามแบบ ท.ร.๙๗ ก. ไปยังสำนักทะเบียนกลาง

### **ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการขอเลขหมายประจำบ้าน**

๑. เจ้าของบ้านแจ้งการปลูกสร้างบ้านต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่บ้านตั้งอยู่ พร้อมหลักฐาน เช่น บัตรประจำตัวประชาชน หลักฐานแสดงการเป็นเจ้าของ หรือหลักฐานการขออนุญาตปลูกบ้าน (ถ้ามี) โดยใช้แบบพิมพ์ ท.ร.๙ เป็นแบบพิมพ์ที่รับแจ้ง

๒. นายทะเบียนผู้รับแจ้งต้องตรวจสอบความเป็นบ้านตามกฎหมายพร้อมทั้งกำหนดบ้านเลขที่ให้แก่ผู้แจ้ง โดยในเขตสำนักทะเบียนท้องถิ่นจะต้องกำหนดบ้านเลขที่ภายใน ๗ วัน และถ้าเป็นสำนักทะเบียนอำเภอจะต้องกำหนดบ้านเลขที่ภายใน ๓๐ วัน

๓. มอบหลักฐานพร้อมด้วยสำเนาทะเบียนบ้านคืนให้แก่ผู้แจ้ง แล้วส่งสำเนา ท.ร.๙๙ ก รายงานไปยังสำนักทะเบียนกลาง

### **ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการคัดกรองสำเนาทางประวัติทะเบียนบุคคล**

๑. เรียกและตรวจหลักฐานของผู้แจ้ง ได้แก่ สำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง หนังสือแต่งงานหรือหนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามี) เพื่อพิจารณาความเป็นผู้มีเสียของผู้แจ้ง

๒. สอบสวนบันทึกถ้อยคำผู้ร้อง กรณีเห็นว่า ผู้ร้องขอคัดสำเนารายการเอกสารเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยอ้อม

๓. คัดรายการทะเบียนราษฎร ซึ่งกระทำได้ด้วยวิธีคัดลอก ถ่ายเอกสาร หรือพิมพ์ข้อมูล รายการด้านระบบคอมพิวเตอร์

๔. การเก็บค่าธรรมเนียมตามกฎหมายกำหนด ดังนี้

๔.๑ การคัดและรับรองสำเนารายการในทะเบียนบ้าน ฉบับละ ๑๐ บาท

๔.๒ การคัดและรับรองสำเนารายการข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร ฉบับละ ๒๐ บาท

๔.๓ การตรวจ หรือคัดและรับรองสำเนารายการจากทะเบียนคนเกิด และทะเบียน คนตาย ไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม

๕. การคัดข้อมูลทะเบียนประวัติบุคคล ใช้แบบ ท.ร. ๑๔/๑ ส่วนการคัดสำเนารายการ ในทะเบียนบ้าน ใช้แบบ ท.ร. ๑๔/๒

## ๒. งานทะเบียนทั่วไป

- ดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล, การอนุญาตให้เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อ รong การร่วมใช้ชื่อสกุล

- ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องตรวจสอบกลั่นกรองการจดทะเบียนตั้งมูลนิธิจดทะเบียนเปลี่ยนกรรมการ มูลนิธิจดทะเบียนแก้ไขเพิ่มมูลนิธิตามข้อบังคับ มูลนิธิ การเลิกมูลนิธิ รวมทั้งการตรวจตราดูแลการดำเนินงานของมูลนิธิ

- ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องตรวจสอบกลั่นกรองจดทะเบียนสมาคม จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงกรรมการ สมาคมการจดทะเบียนแก้ไขเพิ่มเติม ข้อบังคับสมาคม การเลิกสมาคม

- ดำเนินการเกี่ยวกับการขายทอดตลาดและค้าของเก่า

- ดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว

- ดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนพินัยกรรม

- ดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนเกี่ยวกับนิติกรรม

- ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดตั้งและอนุญาตให้ดำเนินการสุสานและฌาปนสถาน นอกเขตกรุงเทพมหานคร เทศบาล และเมืองพัทยา

- ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจตราและควบคุมดูแลศาลเจ้า

- ดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนเกี่ยวกับการจดทะเบียนสัตว์พาหนะ

- ดำเนินการเกี่ยวกับการทะเบียนเกาะ เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ ความมั่นคง

- งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

๓. งานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นงานที่ให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

๑. การขอมีบัตร

๒. การขอมีบัตรใหม่

๓. การขอเปลี่ยนบัตร

## ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน แยกออกเป็น

๑. การขอมีบัตร ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ เรียกสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ท.ร.๑๔) และหลักฐานอื่น ดังนี้

### ๑.๑ การขอมีบัตรเป็นครั้งแรก

๑.๑.๑ ผู้ขออายุครบ ๗ ปีบริบูรณ์ ให้เรียกสูติบัตรหรือเอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น หากไม่มีหลักฐานเอกสารดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ สอบสวน เจ้าบ้านหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือแทน

๑.๑.๒ ผู้ขอมีอายุเกินกว่า ๑๕ ปี และไม่ใช้กรณีได้รับการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านให้เรียกหลักฐานเอกสารที่ทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง (ถ้ามี) และสอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือ

### ๑.๒ การขอมีบัตรกรณีได้รับการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน

๑.๒.๑ กรณีแจ้งเกิดเกินกำหนด ให้เรียกสูติบัตร (ท.ร.๒) และสอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือ

๑.๒.๒ กรณีตกรายชื่อ ให้เรียกสำเนาทะเบียนบ้านที่ผู้นั้นเคยมีชื่ออยู่ก่อนหรือหลักฐานเอกสารที่ทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง (ถ้ามี) และสอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือ

๑.๓ การขอมีบัตรกรณีบุคคลได้รับการยกเว้น ให้เรียกหลักฐานแสดงการเป็นผู้ได้รับยกเว้นไม่ต้องมีบัตร เว้นแต่ผู้มีร่างกายพิการเดินไม่ได้ หรือเป็นใบ้ หรือตาบอดทั้งสองข้าง ให้ยกเว้นไม่ต้องเรียกหลักฐานดังกล่าว

๑.๔ การขอมีบัตรกรณีบุคคลซึ่งพ้นสภาพได้รับยกเว้น ให้เรียกหลักฐานแสดงการพ้นสภาพได้รับยกเว้นไม่ต้องมีบัตร

๑.๕ การขอมีบัตรกรณีได้สัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ ให้สอบสวนเจ้าบ้านหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือ

๑.๕.๑ ผู้ขอมีบัตรครั้งแรก มีบิดามารดาเป็นคนต่างด้าว ให้เรียกหลักฐานใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวของบิดาและมารดา หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งถึงแก่กรรมให้เรียกหลักฐานใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวเฉพาะของผู้ที่มีชีวิตอยู่ และใบมรณบัตรของผู้ถึงแก่กรรม หากบิดาและมารดาถึงแก่กรรมทั้งหมด ให้เรียกมรณบัตรของบิดาและมารดา

๑.๕.๒ ผู้ขอมีบัตรได้รับอนุมัติให้มีสัญชาติไทยโดยการแปลงสัญชาติหรือขอกลับคืนสัญชาติไทย ให้เรียกหนังสือสำคัญการแปลงสัญชาติเป็นไทย หรือหนังสือสำคัญแสดงการได้กลับคืนสัญชาติไทย

### ๒. การขอมีบัตรใหม่

๒.๑ กรณีบัตรเดิมหมดอายุ ให้เรียกบัตรเดิมที่หมดอายุ

๒.๒ กรณีบัตรหายหรือบัตรถูกทำลาย ให้บันทึกการรับแจ้งบัตรหายหรือบัตรถูกทำลายในแบบ บ.ป.๗ และเรียกหลักฐานเอกสารซึ่งมีรูปถ่ายของผู้ขอมีบัตร และเป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง กรณีไม่มีเอกสารที่ทางราชการออกให้ ให้สอบสวนเจ้าบ้าน หรือ

บุคคลผู้นำเชื่อถือ แล้วให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ดำรงตำแหน่งในระดับเหนือตนขึ้นไป เป็นผู้พิจารณาสั่งการอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ทำบัตรในคำขอ บ.ป.๑

### ๓. การขอเปลี่ยนบัตร

๓.๑ กรณีบัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ ให้เรียกบัตรเดิมที่ชำรุด หากไม่สามารถพิสูจน์ตัวบุคคลได้ ให้สอบสวนเจ้าบ้าน หรือบุคคลผู้นำเชื่อถือแทน แต่ถ้าผู้ขอมีบัตรมีหลักฐานเอกสารของทางราชการที่มีรูปถ่ายมาแสดง ให้งดเว้นไม่ต้องสอบสวน

๓.๒ กรณีเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือชื่อตัวและชื่อสกุล ให้เรียกบัตรเดิมและหลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุลดังกล่าว

๓.๓ กรณีเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ ให้เรียกบัตรเดิม

ปัจจุบันสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชุมแสง ได้เปิดให้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง<sup>๕๗</sup>

## ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ๒.๖.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลพบว่า มีผู้ทำการศึกษาวิจัย และมีผลการศึกษาดังนี้

**ถาวร กุลโชติ** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดระบบและการบริหารจัดการของ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษาอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า มีประสิทธิภาพสูงโดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์การตามความคิดเห็นของคณะผู้ติดตามมี ๕ ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจของคณะกรรมการต่อนโยบายและเป้าหมายของรัฐบาล ในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ด้านความสามารถทั่วไปในการปฏิบัติงานกองทุนหมู่บ้านตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง แห่งชาติและระเบียบที่ได้กำหนดโดยสมาชิกด้านการเสียสละและความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้สมาชิกเข้ามามีโอกาสการตัดสินใจทุกขั้นตอน ด้านการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกและประชาชนได้ทราบอย่างต่อเนื่อง พบว่า ทุกปัจจัยทำให้ประสิทธิผลสูง คือ การบริหารโครงการมีส่วนร่วมของสมาชิก รองลงมาคือความเสียสละและความมุ่งมั่นในการทำงานของกรรมการ ส่วนด้านความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ การประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยรองลงมา ส่วนความรู้ความเข้าใจในนโยบาย มีผลทำให้ประสิทธิผลสูงพอกัน การจัดระบบบริหารจัดการกองทุนพบว่าส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการจัดตั้งคณะกรรมการกองทุน แต่ละกองทุนมีคณะกรรมการบริหารกองทุนตามระเบียบ มีระเบียบของกองทุน มีสมาชิกครบตามระเบียบ ตั้งแต่ ๕๐-๑๕๐ คน ได้กู้เงินครบทุกกองทุน สมาชิก ๕๐-๗๕% ของสมาชิกทั้งหมดเป็นผู้กู้เงินมากที่สุด การส่งใช้เงินกู้ ส่วนใหญ่ส่ง

<sup>๕๗</sup> สำนักงานปลัด, ข้อมูลทั่วไปของอำเภอมนอมนมย์, (ชยันต : อำเภอมนอมนมย์, ๒๕๕๗), (อัดสำเนา).

ใช้เป็นรายปี การจัดทำบัญชีถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ ปัญหาไม่ทำบัญชีหรือไม่ถูกต้องมีจำนวนน้อย มีเงินค้างในบัญชีที่ยังไม่กู้ต่ำกว่า ๕๐,๐๐๐ บาทเป็นส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่ปล่อยเงินกู้ไม่หมด จำนวน ๖๑ กองทุน มีการประชุมบางเดือนเป็นส่วนใหญ่ และมีการบันทึกการประชุมถูกต้อง แต่มีบางกองทุนไม่บันทึกการประชุมซึ่งมีจำนวนน้อย<sup>๕๘</sup>

**พระเรืองศักดิ์ เตชภทโท (เดชณุกุล)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา กลุ่ม ๔” ผลการวิจัยพบว่า ๑) ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษากลุ่ม ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๓.๓๕$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความประพฤติในการรักษาวินัย ( $\bar{X} = ๓.๕๙$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = ๓.๑๕$ ) ๒) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษากลุ่ม ๔ พบว่า บุคลากรทางการศึกษา ที่มี สถานะ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษากลุ่ม ๔ ส่วนบุคลากรทางการศึกษา ที่มี ระยะเวลาที่ทำงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษากลุ่ม ๔ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ๓) แนวทางส่งเสริม ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา พบว่า ในการปฏิบัติงานนั้น ต้องสร้างบรรยากาศ แรงจูงใจ มีการจัดกรอบปฏิทินการปฏิบัติงานและเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน ควรจัดประชุมเพื่อปรึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกัน ให้บุคลากรทำความเข้าใจระเบียบข้อบังคับของสถานศึกษา มีวินัยในตนเอง ตั้งใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย รู้ถึงสิทธิของตนเองและเคารพสิทธิของผู้อื่น และควรมีการฝึกอบรมในเรื่องวิชาชีพ และความก้าวหน้าในอนาคตต่อวิชาชีพ<sup>๕๙</sup>

**พระสมร อมโร (เพ็งตีด)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตดุสิตสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทม.เขต ๑” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการ โดยรวมทั้ง ๖ ด้าน อยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุดผลที่ได้เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านการบริหารและหลักสูตรการนำหลักสูตรไปใช้ ด้านการบริหารวัสดุประกอบหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน ด้านการบริหารงานการเรียนการสอน ด้านการบริหารงานวัดและประเมินผล ด้านการบริหารการประชุมอบรมทางวิชาการ ด้านการบริหารงานห้องสมุด ส่วนในรายด้านพบว่า ด้านการบริหารหลักสูตรการนำหลักสูตรไปใช้ ครูให้ความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักสูตรและการใช้หลักสูตร ให้ผู้ปกครองทราบต่อเนื่องรวดเร็วและมี

<sup>๕๘</sup> ถาวร กุลโชติ, “ประสิทธิผลการจัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : กรณีศึกษาอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๐.

<sup>๕๙</sup> พระเรืองศักดิ์ เตชภทโท (เดชณุกุล), “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา กลุ่ม ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๗.

ประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ครูให้ความสำคัญต่อการจัดครูเข้าสอนแทนครูที่ไม่สามารถปฏิบัติ ข้าราชการได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลมากที่สุด รองลงมาคือติดตามช่วยเหลือแก้ปัญหา การเรียนการสอนอย่างต่อเนื่องเป็นระบบเชื่อถือได้ ผู้บริหาร ครูและนักเรียน ให้ความสำคัญต่อการ ผลิติดูปรแกรมและสื่อการเรียนการสอนได้เอง สอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนการสอนมากที่สุด ผู้บริหาร ครู และนักเรียนให้ความสำคัญต่อการอธิบายชี้แจงให้คำปรึกษาแก่ครู และนักเรียน ให้ความสำคัญต่อการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดเมื่อสิ้นภาคเรียนและสิ้นปีการศึกษาอย่างมีระบบ มากที่สุด ผู้บริหาร ครู และนักเรียน เห็นว่าควรจัดให้มีการอบรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อ ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก<sup>๖๐</sup>

**นวพร แสงหนุ่ม** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วน ตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่มีดังต่อไปนี้ ด้านโครงสร้างระบบงานบรรยากาศในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่และความสามารถทางการบริหารงานทางด้านระดับของ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในเกณฑ์สูง ปัญหาด้านการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด เชียงใหม่ พบว่า บรรยากาศภายในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่พบปัญหาด้านขวัญ และกำลังใจของประชากร และความโปร่งใสในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด เชียงใหม่ ด้านความสามารถในการบริหารงาน พบว่า ปัญหาด้านเป้าหมายในการดำเนินงานยังไม่ ชัดเจน การจัดหาและการใช้งบประมาณยังไม่สามารถจัดเก็บงบประมาณได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และ อำนาจการตัดสินใจยังขาดหลักเกณฑ์และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ดีพอ<sup>๖๑</sup>

**ปราณี อินทวงศ์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบาง กะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล บางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่า คะแนนเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผล การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วน บุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการ ให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของ เทศบาลตำบลบางกะดีมากกว่าเพศชาย ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการ ให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีโดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบ ความแตกต่าง ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยใน

<sup>๖๐</sup> พระสมร อมโร (เพ็งตีด), “ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตดุสิต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต ๑”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

<sup>๖๑</sup> นวพร แสงหนุ่ม, “ประสิทธิผลในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๕๔.



พื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน<sup>๖๒</sup>

**อุดมพร สุคนธฉายา** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นหญิง ๒๒๐ คน มีอายุ ๒๑-๓๐ ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท สำหรับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมาวิเคราะห์รายด้านแล้วพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้นมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก เช่นกันสำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลนั้นปรากฏว่า เพศ อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวม<sup>๖๓</sup>

**อุไร ภาควิชัย** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แบ่งเป็น ๔ ด้าน โดยประชาชนสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ต้องปรับปรุงและต้องเสนอแนะแก้ไข ในภาพรวม ๑ ด้าน คือด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ ส่วนอีก ๓ ด้าน อยู่ในเกณฑ์ที่ประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงที่สุด คือด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖ รองลงมา คือด้านงานบริการอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗ ตามลำดับ แนวทางและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานพัฒนาโครงสร้างโดยให้มีการพัฒนาอย่างทั่วถึงด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้มีความรู้ความเข้าใจด้านสาธารณสุขและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่า ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต จัดฝึกอบรมสัมมนา เพื่อส่งเสริมอาชีพและให้ได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น ด้านงานบริการอื่นๆ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น การให้ความสำคัญต่อบริการแต่ละด้านของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

<sup>๖๒</sup>ปราณี อินทวงศ์, “ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๕๐.

<sup>๖๓</sup>อุดมพร สุคนธฉายา, “การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่กรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๕๗.

เกี่ยวกับพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ได้จัดลำดับความสำคัญดังนี้ ลำดับที่ ๑ ด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ลำดับที่ ๒ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ลำดับที่ ๓ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และลำดับที่ ๔ ด้านงานบริการอื่นๆ<sup>๒๔</sup>

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของแต่ละองค์กรนั้นเป็นการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่าสมาชิกเกิดความพอใจในงานและองค์การโดยรวม

**ตารางที่ ๒.๑๓** งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล

| นักวิจัย                                                                                                              | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ถาวร กุลโชติ,<br>วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยบูรพา, (๒๕๕๐).                                    | ประสิทธิผลการจัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : กรณีศึกษาอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ทั้ง ๕ ด้านพบว่า ทุกปัจจัยทำให้ประสิทธิผลสูง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| พระเรืองศักดิ์ เตชภทโท (เดชณกุล),<br>วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,<br>(๒๕๕๗). | ๑. ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษากลุ่ม ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง<br>๒. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษากลุ่ม ๔ พบว่า บุคลากรทางการศึกษา ที่มี สถานะ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษากลุ่ม ๔<br>๓. แนวทางส่งเสริม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา พบว่า ในการปฏิบัติงานนั้น ต้องสร้างบรรยากาศ แรงจูงใจ มีการจัดกรอบปฏิทินการปฏิบัติงานและเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน |

<sup>๒๔</sup>อุไร ภาควิชัย, “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๒.

ตารางที่ ๒.๑๓ (ต่อ)

| นักวิจัย                                                                                                   | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พระสมร อมโร (เพ็งตีด),<br>วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,<br>(๒๕๕๓). | ประสิทธิผลการบริการงานวิชาการ โดยรวมทั้ง<br>๖ ด้าน อยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุดผลที่ได้เรียง<br>จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้าน<br>การบริหารและหลักสูตรการนำหลักสูตรไปใช้ ด้าน<br>การบริหารวัสดุประกอบหลักสูตรและสื่อการเรียน<br>การสอน ด้านการบริหารงานการเรียนการสอน<br>ด้านการบริหารงานวัดและประเมินผล ด้านการ<br>บริหารการประชุมอบรมทางวิชาการ ด้านการ<br>บริหารงานห้องสมุด                                                                                             |
| นวพร แสงหนุ่ม,<br>วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, (๒๕๕๔).                    | ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการดำเนินงานของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่มี<br>ดังต่อไปนี้ ด้านโครงสร้างระบบงานบรรยากาศใน<br>องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่และ<br>ความสามารถทางการบริหารงานทางด้านระดับ<br>ของประสิทธิผลในการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                |
| ปราณี อินทวงศ์,<br>วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, (๒๕๕๐).                      | ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบล<br>บางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดย<br>ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| อุดมพร สุคนธญา,<br>วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, (๒๕๕๗).                   | ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับ<br>บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเสร็จนั้นประชาชน<br>มีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุด<br>เดียวเบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| อุไร ภาควิชัย,<br>วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (๒๕๕๒).                      | ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับ<br>ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การ<br>บริหารส่วนตำบลศาลายาอำเภอฟุทธมณฑล<br>จังหวัดนครปฐม แบ่งเป็น ๔ ด้าน โดยประชาชน<br>สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการสาธารณะของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ต้องปรับปรุง<br>และต้องเสนอแนะแก้ไข ในภาพรวม ๑ ด้าน คือ<br>ด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ<br>๕๓ ส่วนอีก ๓ ด้าน อยู่ในเกณฑ์ที่สะท้อนให้เห็น<br>ว่าการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิผลสามารถ<br>ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงที่สุด |

## ๒.๖.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้วิจัยได้พบว่ามีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

**บดีนทร์ ดวงชาทม** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ จำนวน ๒๕๐ ราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่อยู่ในระดับสูง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความต้องการในการรับบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนมีความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน แต่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีความแตกต่างกันทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ขนาดมีเตอร์ที่ใช้ การติดต่อสื่อสาร มีความต้องการในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความรู้ความเข้าใจในการบริการมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่<sup>๖๕</sup>

**วัชร ตาสอน** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติของทำการไปรษณีย์นนทบุรี จำนวน ๓๗๐ คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของทำการไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของทำการไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก<sup>๖๖</sup>

**ราชนัย ธงชัย, พันโท<sup>๖๗</sup>** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวหลักสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทานเป็นอันดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอรรถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี<sup>๖๘</sup>** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหว

<sup>๖๕</sup> บดีนทร์ ดวงชาทม, “การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๗.

<sup>๖๖</sup> เพียร แก้วสวัสดิ์, “ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด*, (โครงการบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี), ๒๕๔๙.

<sup>๖๗</sup> ราชนัย ธงชัย, พันโท, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

<sup>๖๘</sup> สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

วัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านทาน ด้านอรรถจริยา และลำดับสุดท้าย คือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการบริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางการและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ตรงกับความต้องการผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรแสดงออกที่เป็นมิตร และจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย

**วิช พงศ์นารักษ์<sup>๒๔</sup>** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการพบว่าผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า งานด้านการบริการต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนต่อการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ต้องมีความตั้งใจให้ ความช่วยเหลือ มีรอยยิ้มที่จริงใจเต็มใจในการบริการ ตลอดจนทั้งแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของหน่วยงาน

<sup>๒๔</sup>วิช พงศ์นารักษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตถ์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์), ๒๕๕๐.

ตารางที่ ๒.๑๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

| นักวิจัย                                                                                                      | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| บดินทร์ ดวงชาทม,<br>วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, (๒๕๔๗).                         | ระดับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่อยู่ในระดับสูง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความต้องการในการรับบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนมีความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน                                                                                                                                                                                                                                    |
| เพียร แก้วสวัสดิ์,<br>วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, (๒๕๔๙).                   | ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก                                                                                                    |
| ราชนัย ธงชัย, พันโท,<br>วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,<br>(๒๕๕๑).      | ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทานเป็นอันดับแรกรองลงมามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอัธยาศัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก                                                                                                                                                                                                                  |
| สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี,<br>วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,<br>(๒๕๕๑). | ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก<br>เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน |

## ตารางที่ ๒.๑๔ (ต่อ)

| นักวิจัย                                                                                           | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| วิรัช พงศ์นภารักษ์,<br>วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, (๒๕๕๐). | ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ<br>ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมือง<br>อุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก<br>ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับ<br>บริการ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ<br>ระยะทางของผู้มารับบริการ ไม่แตกต่างกัน |

## ๒.๖.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียนตามมาตรฐานอำเภอ

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับงานทะเบียนตามมาตรฐานอำเภอ ผู้วิจัยได้พบว่าผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

**วนิษา สุรทัตโชค** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอ : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ทศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอ คือ ด้านความรู้สึกของประชาชน ด้านการบริการประชาชน และด้านบุคลากรของสำนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอ จังหวัดปทุมธานี<sup>๗๐</sup>

**ชาติรี ปันดิ** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียน อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าการบริการของข้าราชการแต่เดิมที่ผ่านมามีส่วนใหญ่น่าพอใจ และส่วนใหญ่รู้สึกพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙ แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคในการที่มายื่นคำร้องขอบริการในสำนักทะเบียนอำเภอ คือ ไม่รู้ว่ามีขั้นตอนอะไรบ้าง รองลงมา คือระเบียบกฎหมายไม่ชัดเจน แต่ส่วนใหญ่ไม่หงุดหงิดจากการรับบริการเพราะประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยถูกปฏิเสธจากเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ โดยเห็นว่าเหตุผลที่เจ้าหน้าที่แจ้งกรณีไม่ดำเนินการให้ตามคำร้องนั้นถูกต้องแล้ว เพราะเห็นว่าเป็นไปตามระเบียบทางราชการ และเนื่องจากการเตรียมเอกสารไม่ครบของผู้มาติดต่อเอง ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าความพร้อม ความกระตือรือร้นและความมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจในการมารับบริการ เพราะประชาชนจะได้สนใจและได้รับความสะดวกในการมาติดต่อราชการและทำให้มาใช้บริการมากขึ้น และส่วนใหญ่พอใจต่อการจัดสำนักงานของสำนักทะเบียนอำเภอสนทราย โดยให้เหตุผลว่า เป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อยดี รวดเร็ว ปรับปรุงทุกด้านดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะพึงพอใจอันดับหนึ่งในด้านเจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมา ได้แก่ ระบบการให้บริการดี เป็นธรรมต่อทุกคน เน้นระบบคิว จากผลการศึกษาทัศนคติและขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่

<sup>๗๐</sup>วนิษา สุรทัตโชค, “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอ : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี”, การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย), ๒๕๔๘.

ต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตร พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบนั้นไม่เป็นธรรมอย่างยิ่ง และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่งานทะเบียนและบัตรฯ ทำให้ไม่ได้รับความเจริญก้าวหน้ามากที่สุดโดยให้ความเห็นว่าเป็นสิ่งที่กดดันงาน คนละตำแหน่ง คนละสายงาน ไม่ตรงตามกรอบอัตรากำลัง ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานทะเบียนเป็นงานที่ไม่มีผลประโยชน์เกื้อกูลสำหรับปัญหาการบริการด้านทะเบียนและบัตร ในสำนักทะเบียนอำเภอสมุทรสาคร พบว่าปัญหาที่ได้รับความสำคัญอันดับหนึ่ง ได้แก่ ระเบียบ กฎหมาย ลำห้วย และเจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจเป็นปัญหาอันดับหนึ่งของเจ้าหน้าที่<sup>๗๑</sup>

**พิศาล เกินมะเร็ง** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพการ ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล เมืองยาง อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองยาง อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา เกิดความล่าช้าในการให้บริการนั้นเกิดจากมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ยังไม่เพียงพอต่อการ ดำเนินงานในการให้บริการและจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนที่ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และได้รับการเสนอแนะจากผู้รับบริการในการปรับปรุง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยการเพิ่มเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ พร้อมกับเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ควรจะมีเอกสารแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการ มีป้ายบอกขั้นตอนต่าง ๆ และ เพิ่มการบริการในวันเสาร์ เพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวก รวมถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย จัดที่นั่งไว้ให้เพียงพอต่อการมาติดต่อบริการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพและการให้บริการ<sup>๗๒</sup>

**ยุภาพร คล่องแคล่ว** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล เมืองมุกดาหาร อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองมุกดาหาร มีความต้องการเกี่ยวกับการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการจัดสำนักงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ ๘๕.๙๔ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ ๑๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวม ร้อยละ ๑๐๐ ด้านกระบวนการบริการและมาตรฐานเวลาการบริการในการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรโดยรวมร้อยละ ๑๐๐ และผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรส่วนใหญ่เสนอแนะ ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์ม การอธิบาย ในการเขียนแบบฟอร์ม รองลงมาคือการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนให้เป็นกลาง ควรปฏิบัติงานกับ ประชาชนด้วยความทัดเทียมกัน เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพ

<sup>๗๑</sup>ชาตรี ปันติ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอสมุทรสาคร จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๖.

<sup>๗๒</sup>พิศาล เกินมะเร็ง, “การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๔.



เป็นกันเองหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นและมีความเต็มใจในการให้บริการและควรมีการกำหนดเวลาในการ ให้บริการให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการ<sup>๗๓</sup>

**จันทิพย์ อินตะปวง** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอุโมงค์ อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีทัศนคติในทางบวกต่อบุคลากร ฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักทะเบียน อันเป็นความรู้หรือความชอบ ประกอบกับประสบการณ์ของ ผู้รับบริการ ที่รับรู้ได้โดยตารางจากการขอรับบริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีความพึงพอใจ ระบบบริการและขั้นตอนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอุโมงค์รวมทั้งด้านอาคารสถานที่<sup>๗๔</sup>

สรุปได้ว่า การให้บริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปจากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมี ๕ ด้าน คือ ๑) ด้านการบริหารจัดการ ๒) ด้านสถานที่ให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรให้บริการ ๔) ด้านกระบวนการให้บริการ และ ๕) ด้านการให้บริการเชิงรุก

**ตารางที่ ๒.๑๕** งานวิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียนตามมาตรฐานอำเภอ

| นักวิจัย                                                                                            | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| วนิษา สุรทัตโชค,<br>การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, (๒๕๕๘). | พบว่า ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอคือ ด้านความรู้สึกรู้สึกของประชาชน ด้านการบริการประชาชน และด้านบุคลากรของสำนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก<br>เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอ อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี |
| ชาตรี ปันติ,<br>การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, (๒๕๕๖).           | ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าการบริการของข้าราชการแต่เดิมที่ผ่านมาส่วนใหญ่ น่าพอใจ                                                                                                                                                                                             |

<sup>๗๓</sup> ยุภาพร คล่องแคล่ว, “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๑.

<sup>๗๔</sup> จันทิพย์ อินตะปวง, “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนเรศวร), ๒๕๕๘.

ตารางที่ ๒.๑๕ (ต่อ)

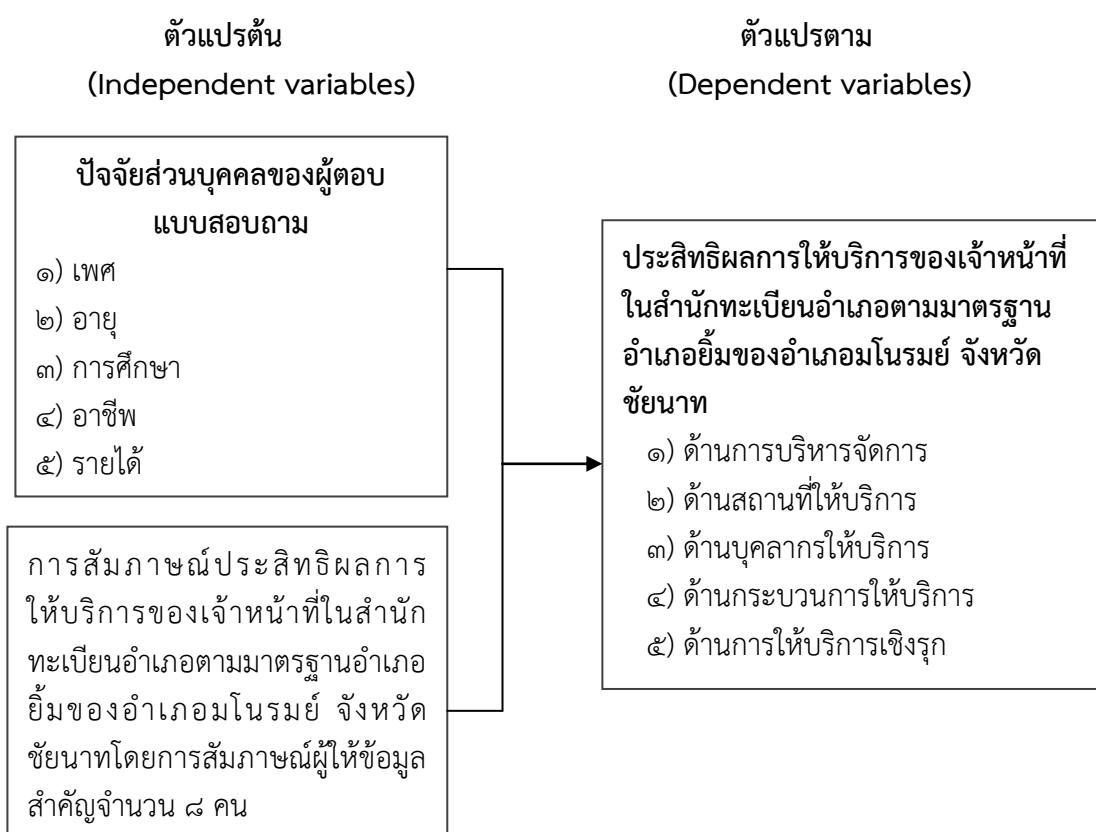
| นักวิจัย                                                                                      | สิ่งที่ค้นพบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พิศาล เกินมะเร็ง,<br>การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (๒๕๔๔).  | ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนัก<br>ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองยาง อำเภอ<br>เมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา เกิดความล่าช้าใน<br>การให้บริการนั้นเกิดจากมีเครื่องมือและอุปกรณ์<br>ที่ยังไม่เพียงพอต่อการ ดำเนินงานในการ<br>ให้บริการและจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมี<br>จำนวนที่ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการงาน<br>ทะเบียนราษฎร และได้รับการเสนอแนะจาก<br>ผู้รับบริการในการปรับปรุง                                                                                                          |
| ยุภาพร คล่องแคล่ว,<br>การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (๒๕๕๑). | ผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก<br>ทะเบียนท้องถิ่นเมืองมุกดาหาร มีความต้องการ<br>เกี่ยวกับการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในด้าน<br>ต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดสำนักงานในการ<br>ให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ<br>๘๕.๙๔ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในการ<br>ให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ<br>๑๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ<br>ให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวม ร้อยละ<br>๑๐๐ ด้านกระบวนการบริการและมาตรฐาน<br>เวลาการบริการในการให้บริการงาน ทะเบียน<br>ราษฎรโดยรวมร้อยละ ๑๐๐ |
| จันทิพย์ อินตะปวง,<br>การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,<br>มหาวิทยาลัยนเรศวร, (๒๕๔๘).  | ประชาชนมีทัศนคติในทางบวกต่อบุคลากร<br>ฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนอันเป็นความรู้<br>หรือความชอบ ประกอบกับประสบการณ์ของ<br>ผู้รับบริการ ที่รับรู้ได้โดยตารางจากการขอรับ<br>บริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีทัศนคติ<br>และทฤษฎีความพึงพอใจ ระบบบริการและ<br>ขั้นตอนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล<br>อุโมงค์รวมทั้งด้านอาคารสถานที่                                                                                                                                                         |

## ๒.๗ กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอ ยี่ม อำเภอมนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท” 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 “ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอ ยี่ม อำเภอมนอร์มย์ จังหวัดชัยนาท” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จาก เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ ยี่ม<sup>๗๕</sup> สรุปมา ๕ ด้าน คือ ๑) ด้านการบริหารจัดการ ๒) ด้านสถานที่ให้บริการ ๓) ด้านบุคลากรให้บริการ ๔) ด้านกระบวนการให้บริการ และ ๕) ด้านการให้บริการเชิงรุก



แผนภาพที่ ๒.๓ กรอบแนวคิดการวิจัย

<sup>๗๕</sup> เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ ยี่ม, หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๕.๒/ว๗๐๓๗, ลงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๕๒, (อัดสำเนา).