

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง การจัดการงานบริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. การบริหารงานศาลยุติธรรม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

##### ความหมายของการบริการ

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการบุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536, หน้า 17) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 1) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การที่ผู้ให้บริการให้การช่วยเหลือ หรือ ดำเนินการเพื่อประโยชน์ สุขกาย สุขใจ หรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ กิจกรรมกระบวนการ หรือการดำเนินการใด ๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือ และหรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ

วิรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ พฤติกรรมกิจกรรมและการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น บริการเป็นนิยามได้ว่า คือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และสิ่งประเทืองเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาบริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีทันใด หรือในเวลาที่มีการให้บริการนั้น

สรุปได้ว่าการให้บริการที่ดีต้องมีอย่างเพียงพอ การให้บริการนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม โดยอาศัยหลักของ ความสอดคล้อง ความเสมอภาค ความสะดวก ความประหยัด และความต่อเนื่อง และที่สำคัญต้องทันต่อเหตุการณ์ และตรงต่อเวลา โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมทั้งความรู้และความสามารถและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้รวมทั้งบุคลิกที่ดีสามารถทำการสื่อสารที่สร้างความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

#### **หลักการและแนวทางการให้บริการ**

การให้บริการต้องมีหลักการในการดำเนินงาน จึงจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งได้จากการศึกษาหลักการให้บริการ โดยมีนักวิชาการที่กล่าวถึงหลักการและการให้บริการดังต่อไปนี้

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 51) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการอันเป็นการช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือกระทำประโยชน์แก่ผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของตนเองซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการบริการมีข้อค่านึงดังนี้

1. ความสอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น
3. ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วน การปฏิบัติในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการ จะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์
4. ให้บริการอย่างเหมาะสมแก่สถานการณ์โดยบริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามกำหนดระยะเวลา

5. ไม่ทำให้การบริการก่อให้เกิดผลเสียหายแก่บุคคลอื่นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ

จรัส สุวรรณมาลา (2539, หน้า 10-12) กล่าวถึงหลักการและแนวทางในการให้บริการการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่นำมาใช้กำหนดคุณภาพของการบริการดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง การบริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น การชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ความพอเพียง หมายถึง บริการมีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยนาน

3. ความเท่าเทียมกัน หมายถึง การบริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องได้รับบริการต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ความสะดวก คือ สามารถเลือกใช้บริการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากความสะดวกพิจารณาจากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดรับบริการเพียงจุดเดียว (one stop service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องการบริการทันที ไม่ต้องรอคิวคอยนาน

4.3 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอน เป็นที่พึงของผู้ใช้บริการได้เสมอ และมีโอกาสผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ด้านมาตรฐานทางเทคนิคหรือวิชาการ หมายถึง การให้บริการต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การบริการทางกฎหมาย บริการดังกล่าวจะมีคุณภาพดีต่อเมื่อบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐาน

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้บริการ ในกรณีนี้จะต้องนำเรื่องการเก็บค่าบริการมาพิจารณาด้วย การให้บริการ

ที่ดีที่สุดมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

สรุปว่าจากหลักการของการให้บริการแก่บุคลากรในองค์กร จึงต้องยึดหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร มีความสม่ำเสมอ และสามารถสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ตลอดจนต้องยึดหลักความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ นอกจากนี้ ผู้บริการต้องมีความสุภาพ มีอัธยาศัยดี มีความยิ้มแย้มแจ่มใสให้ความจริงใจเป็นมิตรแก่ผู้รับบริการ และมีวิธีการทำให้ประทับใจเมื่อได้รับบริการ ตลอดจนให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดคุณภาพของการบริการ

### **คุณลักษณะของผู้ให้บริการ**

กระทรวงมหาดไทย (2541, หน้า 1) ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีไว้คือ บุคลิกภาพภายใน (จิตใจ) และบุคลิกภาพภายนอก (ร่างกาย) โดยกำหนดว่าคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ให้บริการ ต้องมีบุคลิกภาพภายใน (จิตใจ) ว่าต้องเป็นผู้มีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม ต้องมีความอดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ สุจริต และเสียสละเพื่อองค์กร มีปฏิภาณไหวพริบช่างสังเกต มองโลกในแง่ดีและให้อภัยผู้อื่นเสมอ ส่วนบุคลิกภาพภายนอก (ร่างกาย) นั้นกำหนดไว้ว่าต้องเป็นผู้มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีกิริยาจาสุภาพไม่หยาบคาย มีสุขภาพแข็งแรง มีความกระตือรือร้น มีความรู้ในองค์กรและงานที่รับผิดชอบ และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล

### **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ**

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2538, หน้า 121) ได้จัดหมวดหมู่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการไว้ว่า ประชาชนจะเอาเรื่องประสบการณ์ตัวเองมาตัดสินใจในเรื่องการบริการดังนี้

1. สิ่งที่มีมองเห็นและสัมผัสได้ เช่น ความสะอาด ความสวยงาม ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
2. กิริยาอาการในการบริการของเจ้าหน้าที่ การรับใช้บริการได้ถูกต้องแม่นยำ ไม่เรียกเงินไม่ละเลยหน้าที่เมื่ออยู่ตรงหน้าประชาชน
3. ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และแสดงอาการช่วยเหลือให้เห็นอย่างชัดเจน ตอบคำถามประชาชนอย่างตั้งใจ ไม่ปล่อยให้ประชาชนรอคอย
4. การสร้างความมั่นใจให้ประชาชน ด้วยความมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ต้องรู้งานในหน้าที่ของตน ทุกแบบที่บริการต้องพร้อมเสมอ ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างคล่องแคล่ว
5. เปิดกว้างในการที่ประชาชนเข้าถึง เมื่อมีปัญหาหรือเมื่อมีคำถาม แม้ว่าจะใช้โทรศัพท์เข้ามาสอบถาม ก็จะได้รับบริการอย่างเอาใจใส่ รวดเร็ว ถูกต้อง ต้องเข้าใจในตัวประชาชนและต้องให้ความเห็นใจเสมอ

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

การให้บริการ เป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (deliver service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้ Weber (1966, p. 340) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine Ira Et Studio คือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนเดิม

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2538, หน้า 103) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว และคณะ (2542, หน้า 48) ได้ให้ความหมายและลักษณะของการบริการไว้ว่า "การบริการ" คือ การรับใช้และให้ความสะดวกต่าง ๆ และให้ความหมายของการบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐไว้ว่า "การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจจะกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการ ในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้" นอกจากนั้นยังได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและรับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ และลูกจ้าง ซึ่งได้รับเงินเดือนประจำ โดยมีได้ค่าตอบแทนพิเศษจากการให้บริการ และขณะเดียวกัน ผู้รับบริการหมายถึงประชาชนทั่วไป

2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่กำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ เฉพาะหน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียด และเป็นผู้ให้บริการตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไขหรือรายละเอียดที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดที่หน่วยงานของรัฐกำหนดไว้

3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษ ผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขบริการของรัฐที่กำหนด เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

4. มีกฎระเบียบรองรับการบริการของรัฐ เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นๆ คือเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย หรืออาจจะเป็นไปตามพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนและเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

Carson (1963, p. 77) ได้อธิบายถึงลักษณะการบริการที่พบอยู่เสมอ ดังนี้คือ

1. จุดหมายของการบริหารราชการ คือ การให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งยากที่จะวัดประสิทธิภาพและผลสำเร็จในรูปของดัชนีหรือตัวเลขแห่งผลกำไรทางเศรษฐกิจได้

2. มีการให้บริการที่ซับซ้อนและมีทางปฏิบัติที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้ผู้บริหารราชการในระดับสูงต้องรับผิดชอบในผลที่ต้องปฏิบัติตามที่ประชาชนโงมที่อยู่เสมอ

3. ผู้บริหารราชการจะต้องปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และปฏิบัติตามราชการนอกเหนือไปจากระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ไม่ได้ อันทำให้เกิดความล่าช้าอยู่เสมอ

4. ผู้บริหารราชการสามารถใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจได้น้อย ความเป็นอิสระในการบริหารมีจำกัดในทางกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคำสั่งต่าง ๆ ได้จำกัดทางเลือกของผู้บริหารราชการอยู่ตลอดเวลา การที่ผู้บริหารราชการตกอยู่ในสภาวะเช่นนี้ เพราะต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางของฝ่ายการเมือง โดยเคร่งครัด รวมถึงการให้มีเสถียรภาพทางความมั่นคงปลอดภัยของประเทศด้วย

วรพงษ์ ภาวะเส (2540, หน้า 71) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดก็คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ มีดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางด้านกฎหมายและการเมือง การให้บริการของรัฐต้องไม่แบ่งแยก เชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา จะไม่มีผลงานสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

3. การให้บริการอย่างพอเพียง นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมด้วย จำนวนความต้องการใช้สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดวันต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น การบริการแบบไม่มีพักเที่ยง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 6) กล่าวว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

#### 1. ลักษณะของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ

โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะดังนี้

ผู้ให้บริการ : เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ โดยมีได้ค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ

ผู้รับบริการ : ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การบริการแต่ละเรื่องนั้นอาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีรับบริการด้านกระบวนการยุติธรรม ซึ่งกลุ่มของผู้กระทำความผิด หรือผู้ต้องหา จำเลย กลุ่มของผู้ได้รับความเสียหาย หรือ โจทก์ ผู้เสียหาย และกลุ่มของพยานเป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญ เป็นต้น

2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเรื่องที่รัฐกำหนดการบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาดคือ เฉพาะหน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย ตามกฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดที่หน่วยของงานรัฐกำหนดเท่านั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3. มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนด มักมีเงื่อนไขเวลาเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ หรือถูกฟ้องดำเนินคดี

4. มีกฎระเบียบรองรับ บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นๆ ของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ คำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดเงื่อนไขไว้ค่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดการบริการด้วยเช่นกัน

#### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการด้านต่าง ๆ มักเป็นหน้าที่ของหน่วยงานราชการในการให้บริการกับประชาชน เป็นการบริการที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย จึงเรียกรับการบริการของหน่วยงานราชการว่า การบริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536, หน้า 19) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ

การให้บริการสาธารณะเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้การบริการมี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

1. ผู้ให้บริการ
2. สถานที่ให้บริการ
3. ช่องทางการให้บริการ
4. ผู้รับบริการ

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวจึงให้ความหมายของระบบการบริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนด

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538, หน้า 32) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกคือเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะต้องเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรได้รับ
2. กำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติและในดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว



3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการในฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

สรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะคือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการสาธารณะประเด็นที่สำคัญที่สุดจะอยู่ที่การสนองความต้องการและความเสมอภาคตามประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจากการบริการสาธารณะนั้น แต่ส่วนใหญ่ก็จะมุ่งไปที่พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และกระบวนการของการให้บริการ

#### **แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของรัฐ**

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ และคณะ (2542, หน้า 38) ได้ให้ความหมาย การบริการประชาชน (Public service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 44) ได้นำแนวคิดของ คาทซ์ และดานเท มาดัดแปลงเป็นกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การ ผู้รับบริการ และสภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่เจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวองค์การเอง และสภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปทัศนคติ หรือการกระทำที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่ขององค์การ ผู้รับบริการ และองค์การเอง ซึ่งปรัชญา เวสารัชช์ เห็นว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้งสองฝ่ายอาจแยกได้สามประการ คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวลูกค้าหรือผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ

#### **องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่**

การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อลูกค้าขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. ลักษณะทางจิตวิทยา มองอารมณ์ บุคลิกภาพ และสภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์ คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่าย ย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับลูกค้าอย่างไม่เป็นที่พอใจ ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีนิสัยร่าเริงมักทำให้ลูกค้าพอใจ

2. บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยทฤษฎีบทบาทเข้ามาช่วย ซึ่งสรุปได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไร ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นสวมบทบาทในตำแหน่งอะไร

3. ทัศนคติต่อลูกค้าและการพบปะกับลูกค้า เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติตัวอย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อลูกค้า ซึ่งแยกเป็นทัศนคติต่อลูกค้าเฉพาะรายและต่อส่วนรวม

4. ทักษะติดต่อองค์การและอาชีพ หน่วยงานของรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงจึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ขณะที่องค์การเอกชน จะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีผลต่อการทำงาน จึงมีแนวโน้มให้บริการที่ดีกว่า

5. พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

**องค์ประกอบที่เกิดจากผู้รับบริการ**

1. ลักษณะทางจิตวิทยา เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ และจิตใจทำนองเดียวกับลักษณะทางจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

2. ทักษะการพบปะต่อองค์การและต่อเจ้าหน้าที่ คือ ความเห็นที่ลูกค้ามีต่อองค์การ

3. สถานะทางสังคม หรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคม หรือระยะห่างทางสังคม (social distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์การกับลูกค้า ซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างทั้งสองฝ่าย

4. สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว มากกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

5. ความรู้ความเข้าใจระบบการทำงานขององค์การ ซึ่งลูกค้ามักไม่ค่อยมีทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอ้างอิงกฎระเบียบมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อลูกค้าได้

**องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ**

1. สภาพการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง และเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนมกันดี ก็จะมี ความมั่นใจในการให้บริการ

2. ระยะเวลา เช่น มีการพบลูกค้านานหรือบ่อยครั้งแค่ไหน ถ้าบ่อยก็จะคุ้นเคย และมีความเป็นกันเองในเวลาต่อมา

3. สถานที่ที่พบลูกค้า ซึ่งจะมีผลต่อการพบปะ เช่น ข้าราชการที่ให้การบริการประชาชนในห้องที่มีอากาศอบอ้าว น่าจะมีผลต่อการให้บริการ

4. เรื่องที่พบปะ ลักษณะการพบปะจะเป็นอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการพบปะนั้น

5. วิธีการพบปะเป็นไปในรูปใด เป็นส่วนตัวหรือพบปะเพื่อชี้แจงในที่ประชุม ซึ่งเป็นที่คาดว่าจะเป็นก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบปะที่แตกต่างกันด้วย

**การบริการที่ดี**

อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว และคณะ (2542, หน้า 55) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีนั้นต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นเสน่ห์ที่น่ายกย่องที่สุดในการให้บริการถ้าหากประชาชนเห็นรอยยิ้มของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะผ่อนคลายกังวลในเรื่องต่าง ๆ ลง พร้อมทั้งจะรับฟังและพร้อมที่จะร่วมมือกับเจ้าหน้าที่
2. เต็มใจบริการ เป็นการแสดงออกถึงการตื่นตัว กุสสุใจ สบตาในขณะที่รับฟัง สนใจฟัง ปัญหา ตั้งอกตั้งใจพิจารณาเรื่อง
3. ทำงานฉับไว เมื่อเต็มใจบริการแล้ว งานบริการต้องมีลักษณะฉับไว รวดเร็วกว่าคือผู้ให้บริการจะต้องทำอะไรด้วยความว่องไว ไม่ปล่อยให้ประชาชนรอนานและต้องให้บริการสิ้นสุดในขั้นตอน
4. ปราศร้ยไพเราะ หมายถึง พูดยาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ผู้รับบริการฟังแล้วสบายใจ มีการทักทาย หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการมาขอรับบริการ
5. เหมาะสมโอกาส หมายความว่า คนที่ให้บริการต้องเป็นคนที่มีบุคลิกเหมาะสมถึงแม้จะมีธรรมเนียมการปฏิบัติตามมาตรฐานต่อผู้รับบริการแล้ว คือ ต้องทำตัวสุภาพเรียบร้อย ทำตัวให้เหมาะสมกับโอกาสซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการบริการประชาชน
6. ไม่ขาดน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแล รักษา ต้องให้เกิดความสะดวกสบาย
7. ให้ความเป็นธรรม หมายความว่า ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบคนอื่น ใครมาก่อนได้ก่อน ใครมาหลังได้หลัง
8. รับฟัง ใช้ความพยายามรับฟัง ทำความเข้าใจ และสรุปประเด็นปัญหาของผู้รับบริการใช้ความอดทนในการบริการและให้ความช่วยเหลือตามสภาพ
9. การเอาใจใส่ติดตามเรื่อง โดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหาหรือผู้ติดต่อบางรายรอนานควรเข้าไปถามและติดตามเรื่องให้ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณเองได้รับความสนใจจากเจ้าหน้าที่ไม่ถูกทอดทิ้ง

#### จิตสำนึกในการให้บริการ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศล (2552, หน้า 31) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการไว้ว่า คือ ความเข้าใจในคุณลักษณะ และวิธีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ความมุ่งมั่นตั้งใจในการส่งมอบบริการที่ดีและมีคุณภาพ ตลอดจนสามารถเข้าใจความต้องการ หรือปัญหาที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชน และสามารถดำเนินการหรือแก้ไขปัญหา หรือให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือประชาชน ดังนี้

#### 1. แสดงความเต็มใจในการให้บริการ

1.1 ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

1.2 ให้ข้อมูล ข่าวสาร ของการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดการ ให้บริการ

1.3 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ ให้บริการอยู่ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ ต่อเนื่องและรวดเร็ว

2. ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้บริการ

2.1 ให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่องเมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับการกิจ ของหน่วยงาน

2.2 รับเป็นธุระช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่าง รวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ

2.3 รับฟังข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการอย่างตั้งใจ โดยไม่แสดงความไม่พอใจดูแลให้ ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาการ ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

3. ให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก

3.1 ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

3.2 ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน

3.3 นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุดให้บริการที่ เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป

4. ให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

4.1 เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และ/หรือ ใช้เวลา แสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

4.2 ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่ แท้จริงของผู้รับบริการ

5. ให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ

5.1 เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะ เปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด

5.2 ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนช่วยในการตัดสินใจ ของผู้รับบริการสามารถให้ความเห็นส่วนตัว ที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการ ต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงหรือในระยะยาว แก่ผู้รับบริการ

สรุปได้ว่าในประเทศไทยรัฐยังต้องมีส่วนในการจัดการบริการให้กับประชาชนต่อไปหรือหากมีการกระจายภาระงานบริการให้เอกชนหรือภาคเอกชนดำเนินการ รัฐยังต้องมีบทบาทให้การกำกับดูแลเพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนได้รับบริการที่เหมาะสม เป็นธรรม และสะดวกรวดเร็ว อย่างไรก็ตามในขณะที่รัฐยังไม่สามารถถ่ายงานบริการประชาชนออกไปได้อย่างสมบูรณ์ แต่ยังคงจัดงานบริการต่อไป การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพของงานบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจ และความศรัทธาที่ประชาชนมีต่อรัฐ อันจะนำมาซึ่งการสนับสนุนร่วมมือระหว่างประชาชนกับรัฐ การที่รัฐจัดการบริการที่ดีแก่ประชาชนจึงเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างรัฐกับประชาชน ในทางตรงกันข้ามหากบริการของรัฐไม่เหมาะสม ไม่สอดคล้องกับความต้องการตามการคาดหวังของประชาชนแล้ว ประชาชนก็ขาดความเชื่อถือ หรือเพิกเฉยไม่สนับสนุนรัฐ ซึ่งย่อมเป็นผลเสียหายต่อสังคมทั้งประเทศโดยรวม (ปรัชญา เวสารัชช, 2540, หน้า 7)

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

### ความหมายของการจัดการ

สมคิด บางโม (2546, หน้า 59) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ขององค์กร และนอกองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

ธงชัย สันติวงษ์ (2543, หน้า 1) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง ภารกิจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือหลายคน ที่เรียกว่า ผู้บริหารที่เข้ามาทำหน้าที่ประสานให้การทำงานของบุคคลที่ต่างฝ่ายต่างทำและไม่อาจประสบผลสำเร็จจากการแยกกันทำให้สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542, หน้า 144) กล่าวว่า การจัดการหมายถึง กระบวนการนำทรัพยากรมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนการบริหาร คือ 1.การวางแผน 2.การจัดองค์การ 3.การนำ และ 4. การควบคุม ซึ่งจากความหมายดังกล่าวมีคำสำคัญ 3 คำ คือ กระบวนการทรัพยากรการบริหาร และวัตถุประสงค์

สรุปได้ว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการของกิจกรรมในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและการใช้ทรัพยากรต่างๆซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร

### แนวคิดพื้นฐานด้านการจัดการ

ปัจจุบันการบริหารหรือการจัดการเป็นศาสตร์ที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางมาก และการจัดการได้สะสม และพัฒนาอย่างรวดเร็วในระยะเวลา 90 ปีมานี้ นับตั้งแต่ก่อนปี.ศ. 1910 ซึ่งมีผู้ที่สนใจและค้นคว้ากันอย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง ทำให้เกิดแนวความคิดและทฤษฎี

ทางด้านการจัดการต่างๆ มากมาย การศึกษาพัฒนาการของการจัดการจะช่วยให้ทราบความเป็นมาของแนวความคิดต่าง ๆ ได้ดี (สมคิด บางโม, 2543, หน้า 64)

ภารกิจทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ หรือการบริหารมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรทุกประเภทไม่ว่าองค์กรนั้นจะเป็นองค์กรธุรกิจหรือองค์กรสาธารณะ องค์กรขนาดเล็กที่เจ้าของผู้ประกอบการเป็นผู้ดูแลเพียงคนเดียว จนถึงองค์กรขนาดใหญ่ที่มีโครงสร้าง และระบบงานที่สลับซับซ้อนแล้วแต่ต้องอาศัยการจัดการ หรือการบริหารในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งสิ้น ตำแหน่งต่างๆ ทางด้านการบริหาร เช่น ประธานคณะเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร ผู้อำนวยการ ผู้จัดการทั่วไป ซูเปอร์ไวเซอร์ ไม่ว่าจะเรียกชื่อใดๆ ก็ตามล้วนแล้วแต่เป็นตำแหน่งในระดับบริหารซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการในฐานะผู้กำกับดูแลแผนงาน การจัดองค์กรการขึ้นนำ และการควบคุมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และผลผลิตให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรทั้งสิ้น องค์กรทุกองค์กรต้องมีเป้าหมายขึ้นอยู่กับว่า องค์กรนั้นถูกจัดอยู่ในประเภทใด ถ้าเป็นองค์กรธุรกิจจะมีเป้าหมายหลักในการแสวงหากำไร เพื่อนำไปใช้เป็นตัวจ่ายในการประกอบการผลประโยชน์ในรูปแบบของเงินปันผลตอบแทนการลงทุนของผู้ถือหุ้น ในขณะที่องค์กรสาธารณะจะมีเป้าหมายหลักเพื่อการบริการประชาชนเป็นหลัก ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่จะแสวงหากำไร เป้าหมายต่างๆ เหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดกิจกรรม (activities) หรือ (mission) ต่างๆ ซึ่งแยกย่อยได้ลงไปถึงงานแต่ละงานที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์มาช่วยในการดำเนินการก่อตัวในรูปแบบของกระบวนการจัดการเริ่มต้นขึ้น เพื่อช่วยในการประสานงาน และอำนวยความสะดวกให้กิจกรรมของแต่ละบุคคล สามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2545, หน้า 38)

### **ความสำคัญของการจัดการ**

การจัดการถือได้ว่าเป็นงานสำคัญยิ่งที่จะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ ได้โดยส่วนรวม ทั้งนี้ เพราะแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานในจุดต่างๆ จะทำงานในหน้าที่การงานที่เป็นงานด้านเทคนิคได้ดีก็ตาม ถ้าหากไม่ประสานกันหรือสอดคล้องกับงานที่กระทำโดยฝ่ายอื่นๆ หรือไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ภายนอกที่อยู่ไกลออกไป ก็ย่อมจะทำให้งานต่างๆ ล้มเหลวไม่สามารถก่อให้เกิดผลสำเร็จให้กับกิจการได้ด้วยความเข้าใจที่ถูกต้องนี้เอง จึงเป็นที่ยอมรับกันว่าการจัดการเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่งมีเนื้อหาสาระที่เป็นแก่นสารมากมาย และมีใช่เป็นเพียงสามัญสำนึกธรรมดา ทุกวันนี้ องค์กรทุกแห่งต่างต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ยุ่งยากซับซ้อน มีผลทำให้การทำงานดำเนินไปได้ด้วยความยากลำบากจึงเป็นที่ยอมรับกันมากขึ้น การจัดการนับเป็นทักษะระดับสูงที่จะต้องมีการถ่ายทอด และศึกษาหาความรู้ให้เพิ่มพูนขึ้นตลอดเวลา (ธงชัย สันติวงษ์, 2543, หน้า 4)

### คุณลักษณะด้านการจัดการ

หน้าที่งานหลักที่สำคัญของการจัดการ คือการทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่นเป็นผู้ทำ ดังนั้นผู้บริหารทุกคนจึงเท่ากับต้องปฏิบัติหน้าที่ตาม กระบวนการจัดการ(management process) เหมือนกันทุกคน การเข้าใจถึงกระบวนการจัดการโดยละเอียดว่ามีอะไรบ้างและการฝึกฝนให้มีทักษะสูงขึ้น นับว่าจะช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ ณ จุดนี้เองจะเห็นได้ไม่ยากเลยว่าสภาพที่แท้จริงของผู้บริหารงานหรือเจ้าของกิจการทุกคนที่ต้องเผชิญอยู่และต้องจัดการอยู่ตลอดเวลา คือ 2 ระบบที่เป็นคู่แข่ง “ระบบงาน” และ“ระบบคน” ซึ่งทำให้บางคนคิดคำซึ่งง่าย ๆ สั้น ๆ ว่าผู้จัดการ คือ “การบริหารงานและการบริหารคน” หรือการต้องทำหน้าที่จัดการเรื่องระบบงานด้านต่างๆ และวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้กิจการมีระบบการผลิตการให้บริการหรือการดำเนินการด้านต่างๆ ทุกด้านเป็นไปด้วยดี พร้อมกันกับการต้องทำหน้าที่จัดการเรื่องคน ซึ่งจะเป็นผู้เข้าร่วมมอบหมายและปฏิบัติงานตามหน้าที่งานหรือตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ เพื่อให้ทุกคนมุ่งมั่นทุ่มเทกำลังความสามารถทั้งกายและใจให้เกิดผลงานที่ดี และประสานกันกับการทำงานของบุคคลฝ่ายอื่น ๆ อย่างดีด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2543, หน้า 6)

กล่าวโดยสรุป คือ ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของกิจการทุกคนจะต้องเข้ามาทำหน้าที่ในการบริหาร และจัดการให้การทำงานทั้งสองระบบนี้ คือระบบงานและระบบคนให้สามารถประสานกัน และทำงานร่วมกันไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### ทรัพยากรหรือปัจจัยในการบริหารจัดการ

การจัดการหรือการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ จำเป็นต้องมีทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางด้านการจัดการ โดยทั่วไปทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญของการจัดการมีอยู่ 4 ประการ ดังนี้ (สมคิด บางโม, 2546, หน้า 66)

#### ทฤษฎี 4 M

1. คน (man) เป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมขององค์กรนั้น ๆ
2. เงิน (money) ใช้สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
3. วัสดุสิ่งของ (material) หมายถึงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ รวมทั้งอาคาร สถานที่
4. ความรู้ด้านการจัดการ (management) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ

ซึ่งปัจจัยในการบริหารทั้ง 4 ประการนี้ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการเพราะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และคุณภาพของปัจจัยดังกล่าว

#### ทฤษฎีกระบวนการจัดการ

ทฤษฎีกระบวนการจัดการของ Harold Koontz, O'Donnel, Wehrich, H. คือ ทฤษฎี POLC ซึ่งดัดแปลงมาเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2545, หน้า 62-65)

## 1. การวางแผน (planning)

การวางแผน เป็นการกำหนดทิศทาง (direction) ภารกิจ (mission) เป้าหมาย (goals) และวัตถุประสงค์ (objectives) ขององค์กร ตลอดจนกรอบแนวคิด (framework) แนวทาง และวิธีปฏิบัติ (procedure) เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ การวางแผนเป็นหน้าที่แรกของการจัดการที่ผู้บริหารจะต้องกระทำก่อนหน้าที่อื่นๆ ผู้บริหารต้องตอบคำถามต่อไปนี้ จะทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อใด ให้ใครทำ และจะต้องใช้ทรัพยากรอะไร

สาเหตุสำคัญที่ต้องมีการวางแผนคือ

1. การวางแผนช่วยในการกำหนดทิศทางขององค์กร ช่วยให้สมาชิกในองค์กรทราบถึงความต้องการ ทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และองค์กรสามารถจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงานเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

2. การวางแผนช่วยลดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้ผู้บริหารต้องศึกษาวิเคราะห์และคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทำให้สามารถกำหนดมาตรการในการปฏิบัติ ดำเนินการ และเจริญเติบโตท่ามกลางการปรับตัวของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

3. การวางแผนช่วยลดความสูญเสีย และความซ้ำซ้อนในการทำงาน องค์กรมีเป้าหมาย ที่ชัดเจน พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีทิศทางและขอบเขตแน่ชัด องค์กรดำเนินงานอย่างมีเอกภาพ ทำให้ลดความสูญเสีย ความซ้ำซ้อน และกำจัดความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานได้

4. การวางแผนช่วยในการกำหนดมาตรฐาน สำหรับการประเมิน และควบคุมการวางแผน ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน และสามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม ทำให้ผู้ควบคุมสามารถนำเป้าหมายมาใช้กำหนดเกณฑ์ และมาตรฐานในการวัดผลงาน

## 2. การจัดองค์กร (organization)

เป็นการกำหนดรูปแบบ กฎเกณฑ์ ระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน จัดกลุ่มงาน และกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน การจัดสายงานและสายการบังคับบัญชา จัดตำแหน่งงาน ขอบเขตของอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรทางการจัดการให้สนับสนุนต่อการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

การจัดโครงสร้างองค์กร (organization structure) เป็นโครงสร้างของความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการในรูปตำแหน่งงาน และระดับอำนาจหน้าที่ของสมาชิกในระดับต่าง ๆ ขององค์กร แสดงออกมาในรูปแผนภูมิองค์กร โดยที่แผนภูมิองค์กรจะแสดงให้เห็นว่าใครจะต้องทำอะไร และรายงานแก่ใครหรือใครเป็นผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชาของใคร



รูปแบบการออกแบบขององค์กร ผู้บริหารสามารถออกแบบขององค์กรได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ขององค์กร สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี ขนาดขององค์กร และวงจรชีวิต รูปแบบพื้นฐานการออกแบบขององค์กร แบ่งได้ 8 แบบ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545 หน้า 160)

1. การออกแบบของค์การตามหน้าที่ (functional organization) โดยใช้หน้าที่ลักษณะงานที่ต้องกระทำหรือความชำนาญเฉพาะอย่างเป็นเกณฑ์ เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร เช่น แผนกการบัญชีและการเงิน ทรัพยากรมนุษย์ การตลาด

2. การออกแบบของค์การตามพื้นที่หรือภูมิศาสตร์ (territorial or geographic organization) โดยแบ่งตามพื้นที่เป็นการขยายธุรกิจออกไปตามภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อช่วยกระจายสินค้าและบริการ

3. การออกแบบของค์การตามลูกค้า (customer organization) เป็นการจัดองค์การที่ให้ความสำคัญต่อกลุ่มลูกค้า และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่องค์กร เช่น ลูกค้าที่อยู่ในกรุงเทพฯ หรือต่างจังหวัด

4. การออกแบบของค์การตามกระบวนการหรืออุปกรณ์ (process or equipment organization) เป็นการออกแบบตามขั้นกระบวนการผลิต บริการ หรืออุปกรณ์

5. การออกแบบของค์การตามผลิตภัณฑ์ (production organization) เป็นการจัดกลุ่มกิจกรรมซึ่งสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์หรือบริการ องค์กรมีการขยายงานมากขึ้น มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้บริหารระดับรอง วิธีการนี้ทำให้การทำงานขององค์กรขนาดใหญ่มีความคล่องตัวมากขึ้น

6. การออกแบบของค์การแยกกลุ่มธุรกิจ (conglomerate organization) เป็นการออกแบบองค์กรที่กลุ่มธุรกิจ มีลักษณะไม่เกี่ยวข้องกันซึ่งเกิดขึ้นในแผนกที่มีขนาดใหญ่ และลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับธุรกิจ

7. การออกแบบของค์การแบบเมทริกซ์ (matrix organization) เป็นการจัดองค์การในลักษณะแผนกแต่ขึ้นกับหน้าที่องค์กร โดยจะมีสายการบังคับบัญชา 2 สาย เกิดขึ้นพร้อมกัน คือสายการบังคับบัญชาที่เป็นงานประจำ และสายการบังคับบัญชาที่เป็นงานโครงการ บุคคลที่อยู่ในองค์กรแบบเมทริกซ์จะต้องรายงานผู้บังคับบัญชาพร้อมกัน 2 คน การจัดองค์การแบบเมทริกซ์เหมาะกับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีเทคโนโลยีก้าวหน้า

8. การออกแบบของค์การแบบผสม (hybrid organization) เป็นการออกแบบของค์การที่ผสมกันมากกว่า 1 แบบ ในแต่ละระดับ หรือในโครงสร้างการบริหาร

### 3. การนำ (leading)

การนำเป็นการใช้อิทธิพลและความสัมพันธ์ ระหว่างผู้นำและผู้ตามในการชี้ เป้าหมาย ชักจูง กระตุ้น และเปลี่ยนแปลงผู้ติดตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

ด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรอย่างเต็มที่ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545 , หน้า 161)

การนำประกอบด้วย

1. การติดต่อสื่อสารและอธิบายวัตถุประสงค์ให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้ทราบ
2. การมอบหมายมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่าง ๆ
3. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ได้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน
4. การให้รางวัลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของการปฏิบัติงาน
5. การยกย่องสรรเสริญและการดำเนินคดีอย่างยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม
6. การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นจิตใจโดยการติดต่อสื่อสาร เพื่อสำรวจความต้องการ และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง
7. การทบทวนและปรับวิธีการของภาวะความเป็นผู้นำเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
8. การติดต่อสื่อสาร โดยทั่วทุกแห่งในกระบวนการของภาวะความเป็นผู้นำ

#### 4. การควบคุม (controlling)

เป็นกระบวนการกำหนดเกณฑ์ และมาตรฐานสำหรับกำกับการทำงานขององค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ แล้วทำการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหา แก้ไขและปรับปรุงให้ดำเนินงานเข้าสู่เป้าหมาย และสอดคล้องกับข้อจำกัดของสถานการณ์ การควบคุมเป็นงานที่ผู้บริหารทุกคนจะต้องปฏิบัติ เพื่อให้แน่ใจว่าแผนการและการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยที่ระดับของการควบคุมอาจแตกต่างกันตามขอบเขตระดับการบริหารและลักษณะของงาน จำแนกการควบคุมตามลักษณะหน้าที่ทางธุรกิจได้ ดังนี้ (มัลลิกา ดันสอน, 2545, หน้า 215)

1. การเงินและงบประมาณ
2. การปฏิบัติการ
3. การตลาด
4. การวิจัยและพัฒนา
5. ทรัพยากรมนุษย์

ทฤษฎีกระบวนการจัดการของ ลูเทอร์ กุลิก และลินคอล์น เออร์วิก (Luther Gulick and Lyndall Urwick) คือ ทฤษฎี POSDCRB ได้นำหลักการจัดการของ ฟาโยล (Fayol) มาปรับประยุกต์กับการบริหารราชการ ซึ่งได้เสนอแนะการจัดหน่วยงานในทำเนียบแก่ประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาเพื่อตอบคำถามที่ว่า อะไรคืองานของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาในที่สุดก็ได้คำตอบ

สั้นๆ คือ POSDCORB ซึ่งหมายถึง กระบวนการบริหารจัดการทั้ง 7 ประการ ดังนี้ (สมคิด บางโม, 2546, หน้า 72)

การวางแผน (Planning) หมายถึง การจัดวางโครงการและแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าว่า จะต้องทำอะไรบ้าง และทำอย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดหน่วยงานกำหนดโครงสร้างของ หน่วยงาน การแบ่งส่วนงาน และการจัดสายงานตำแหน่งต่าง ๆ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน

การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การจัดบุคคลเป็นการบริหารงานด้านบุคลากร อันได้แก่ การจัด อัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีที่ ประเมินผล การทำงาน และการให้พ้นจากงาน

การอำนวยความสะดวก หรือการสั่งการ (Directing) หมายถึง การอำนวยความสะดวกซึ่งนับตั้งแต่การ ตัดสินใจ การวินิจฉัย การสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา และควบคุมการปฏิบัติงาน

การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การประสานงาน ประสานกิจการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ให้เกิดความร่วมมือเพื่อดำเนินไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้แก่ ผู้บริหาร และสมาชิกของหน่วยงานได้รับทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานว่าก้าวหน้า เพียงใด

การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การงบประมาณ การจัดทำงบประมาณบัญชี การจ่ายเงิน การควบคุม การตรวจสอบด้านการเงิน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 195-197) ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารจัดการ โดยแบ่งหน้าที่ของการบริหารจัดการออกเป็น 4 หน้าที่ คือ

1. การวางแผน เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควร ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตัดสินใจว่าบริษัทมีวัตถุประสงค์อะไร ในอนาคต และจะต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น ลักษณะการ วางแผนมีดังนี้

- 1.1 การดำเนินการตรวจสอบตัวเอง เพื่อกำหนดสถานภาพในปัจจุบันขององค์การ
- 1.2 การสำรวจสภาพแวดล้อม
- 1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์
- 1.4 การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต
- 1.5 การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานและความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร
- 1.6 การประเมินแนวทางการปฏิบัติงานที่วางไว้

1.7 การทบทวนและปรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

1.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการวางแผนเป็นไปอย่างทั่วถึง

2. การจัดองค์การ เป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงานนั้นหรือเป็นการจัดแบ่งงานและจัดสรรทรัพยากรสำหรับงานเพื่อให้งานเหล่านั้นสำเร็จ การจัดองค์การประกอบด้วย

2.1 การระบุและอธิบายงานที่จะถูกนำไปดำเนินการ

2.2 การกระจายงานออกเป็นหน้าที่

2.3 การรวมหน้าที่ต่าง ๆ เข้าเป็นตำแหน่งงาน

2.4 การอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงาน

2.5 การรวมตำแหน่งงานต่าง ๆ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม และสามารถบริหารจัดการได้

2.6 การมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่

2.7 การทบทวนและปรับโครงสร้างขององค์การเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

2.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดองค์การเป็นไปอย่างทั่วถึง

2.9 การกำหนดความจำเป็นของทรัพยากรมนุษย์

2.10 การสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2.11 การคัดเลือกจากบุคคลที่สรรหามา

2.12 การฝึกอบรม และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ

2.13 การทบทวน และปรับคุณภาพ และปริมาณของทรัพยากรมนุษย์เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

2.14 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดคนเข้าทำงานเป็นไปอย่างทั่วถึง

3. การนำ เป็นขั้นตอนในการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น และชักนำความพยายามของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการใช้ความพยายามของผู้จัดการที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง ดังนั้น การนำจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จ เสริมสร้างขวัญและใจผู้ใต้บังคับบัญชา การนำประกอบด้วย

3.1 การติดต่อสื่อสารและอธิบายวัตถุประสงค์ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ

3.2 การมอบหมายมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่าง ๆ

3.3 การให้คำแนะนำ และคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน

- 3.4 การให้รางวัลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงาน
- 3.5 การยกย่องและสรรเสริญ และการดำเนินคดีอย่างยุติธรรม และถูกต้องเหมาะสม
- 3.6 การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจ โดยการติดต่อสื่อสาร เพื่อสำรวจความต้องการและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง
- 3.7 การทบทวนและปรับปรุงวิธีการของภาวะความเป็นผู้นำ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 3.8 การติดต่อสื่อสาร โดยทั่วทุกแห่งในกระบวนการของภาวะความเป็นผู้นำ
4. การควบคุม เป็นการติดตามผลการทำงาน และแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่จำเป็นหรือเป็นขั้นตอนของการวัดผลการทำงานและดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ ซึ่งการควบคุมประกอบด้วย
- 4.1 การกำหนดมาตรฐาน
- 4.2 การเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน
- 4.3 การแก้ไขความบกพร่อง
- 4.4 การทบทวนและปรับวิธีการควบคุม เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 4.5 การติดต่อสื่อสาร ในกระบวนการของการควบคุมเป็นไปอย่างทั่วถึง
- สรุปได้ว่า การบริหารจัดการ จะประกอบไปด้วยหน้าที่ 4 หน้าที่ คือ การวางแผน ซึ่งเป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ และวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น การจัดองค์การจะเป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงาน การนำจะเป็นขั้นตอนที่จะสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยการสร้างขวัญและกำลังใจผู้บังคับบัญชา การควบคุมเป็นการติดตามผลการทำงานและปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ

## ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลก ครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจะเอาชนะความจำเจและความเบื่อหน่ายของหน่วยงาน ต่อมาการศึกษาความพึงพอใจได้มีการนำไปใช้มากกว่าความพึงพอใจที่มีต่องานของตนเอง โดยนำไปศึกษาในเชิงปฏิสัมพันธ์ของสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่

ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มีนักวิชาการหลายคนให้แนวคิดเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ที่จะนำมากล่าวได้แก่

อุทัยพรรณ สุคใจ (2544, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงการประเมินค่าว่าความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อมีความสุข ปราศจากความเป็นทุกข์ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น แสดงให้เห็นสภาพของความพึงพอใจในสิ่งนั้นด้วยแต่ถ้าเป็นความรู้สึกที่ปราศจากความสุขมีความทุกข์ ได้รับการตอบสนองไม่สมบูรณ์ครบถ้วนหรือไม่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น ก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ แสดงให้เห็นสภาพของความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนไปได้ตามกาลเวลาและสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 143) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งต่อผลความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

พรรณี ช. เจนจิต (2538, หน้า 288) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไป ความพึงพอใจมากหรือน้อยของแต่ละบุคคลมีแนวโน้มขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนด้วย ความพึงพอใจที่มาจาก การอบรมตั้งแต่วัยเด็กและค่อย ๆ ซึมซับจากการเรียนแบบบิดามารดาคนใกล้ชิด โดยไม่ต้องมีผู้บอกสอนเป็นเรื่องของพฤติกรรมการเรียนรู้ประสบการณ์

Shelly (อ้างถึงใน นงนุช หมวดอินทร์, 2548, หน้า 12) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ซึ่งความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนั้นจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (resource) หรือสิ่งเร้า (stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือศึกษาว่า

ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

สรุป จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวมาว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกต่อการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน มีทิศทางของการประเมินว่าเป็นบวกหรือลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้น แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของส่วนบุคคล ค่านิยม การเล็งดู และประสบการณ์ที่ได้รับ

### แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1987, p.72) มาสโลว์เป็นนักจิตวิทยา (psychologist) เสนอทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Theory of Motivation) 5 ชั้น จากระดับต่ำไปสู่ระดับสูงดังนี้ คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย
2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (safety and security needs) ได้แก่ ความต้องการ ความมั่นคงในชีวิตและปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ
3. ความต้องการทางสังคม (social needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก การยอมรับจากผู้อื่น และความเป็นมิตร
4. ความต้องการยกย่อง (esteem needs) ได้แก่ ความต้องการยกย่อง ชื่อเสียง ภาวะภาคภูมิใจ ความเคารพจากผู้อื่น
5. ความต้องการความสำเร็จส่วนตัว (self – actualization) ได้แก่ การพัฒนาตัวเอง และความพึงพอใจส่วนตัว

เฟรดเดอริกซ์ เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (motivation – hygiene theory) แบ่งปัจจัยออกเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (motivation factor) หมายถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีความพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ความสำเร็จ ได้รับการยกย่อง ลักษณะของงาน โอกาส ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ เป็นต้น
2. ปัจจัยสุขภาพอนามัย (hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกันไม่ใ้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร เงินเดือน ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน และสถานภาพในการทำงาน เป็นต้น

ปัจจัยแรงจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานให้มีความรับผิดชอบในการทำงานเพิ่มขึ้น มีการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ส่วนปัจจัยสภาพอนามัยนั้นเป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ เช่น การนัดหยุดงาน การมาทำงานสาย ขาดงานบ่อย งานมีข้อผิดพลาด การเรียกร้องเงินเดือนค่าจ้าง ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงการบริหารค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและผลประโยชน์พิเศษอื่น ๆ เพื่อรักษาและป้องกันความไม่พอใจที่อาจจะเกิดขึ้น

จากแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการจะเกี่ยวข้องกับความรู้และความเข้าใจในการให้บริการและประสบการณ์ ในการให้บริการ ความพึงพอใจมีทั้งด้านบวกและด้านลบ หรือกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า คุณภาพบริการเป็นความสามารถในการนำเสนอบริการเพื่อให้สามารถสนองตอบและสอดคล้องกับความต้องการหรือความจำเป็นของผู้ใช้บริการ ได้ตามความคาดหวังและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหลังจากใช้บริการแล้ว

#### **ลักษณะความพึงพอใจในการบริการ**

จิตตินันท์ เดชะคุป, วีระวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (2542, หน้า 24) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ และเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับและตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า โดยสามารถทำให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริหาร ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ลูกค้าใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (expectation) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าเป็นอย่าง



มาก เพราะลูกค้าจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง ก็ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ซึ่งอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า ก็นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (discrepancy) ที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก จะแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบ แสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็จะสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้จะเป็นความรู้สึกที่ตรงข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังไว้

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าลักษณะความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

#### ลักษณะความไม่พึงพอใจในการบริการ

เสรี วงษ์มณฑา (2536, หน้า 20) ได้กล่าวไว้ว่าสาเหตุแห่งความไม่พึงพอใจในยุคนี้ได้แก่

1. ความช่วยเหลือลูกค้าจากพนักงานมีน้อยหรือไม่มี เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาถือว่าเป็นการทิ้งลูกค้า
2. บริการมีความล่าช้า ต้องรอคิวนาน ไม่ได้รับบริการทันที
3. พนักงานให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่เอาใจใส่ หรือไม่มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามรวมถึงการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า
4. การคิดราคาที่เขาเปรียบหรือแพงกว่าลูกค้ารายอื่น รวมถึงการหลอกลวงลูกค้า

#### ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ

เสรี วงษ์มณฑา (2536, หน้า 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกันในแง่กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์กันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงตามเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท (Millet) เห็นว่าการเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีวรรณ ต้นไทย (2533, หน้า 66) ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการว่า เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจมากน้อยเพียงใด เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ด้วยเหตุนี้ นักวิชาการสาขาการบริหารงานยุติธรรม จึงได้เน้นย้ำความสำคัญของประชาชนในฐานะที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งก็รวมถึงศาลยุติธรรมด้วย ทำนองเดียวกัน สำนักปรัชญาประวัติศาสตร์แนวคิดใหม่ ที่เน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยศึกษาว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ หรือไม่เพียงใด ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของรัฐจึงเป็นเกณฑ์ที่สำคัญยิ่งประการหนึ่ง กล่าวคือตามหลักจิตวิทยาสังคม ความพึงพอใจต่องานบริการจัดเป็นทัศนคติที่ต้องผ่านกระบวนการรับรู้และตีความของบุคคล

จากหลักการและทฤษฎีที่กล่าวมาสรุปความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการแต่ละท่านก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากองค์การของรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

## การบริหารงานศาลยุติธรรม

ศาลยุติธรรมตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 ได้แบ่งศาลยุติธรรมออกเป็น 3 ชั้น ได้แก่

1. ศาลชั้นต้น (Court of First Instance) เป็นศาลที่คู่ความเริ่มต้นฟ้องร้องคดีกัน ศาลชั้นต้น มีหลายศาลและมีหลายประเภทด้วยกัน ซึ่งจะได้กล่าวต่อไปในมาตรา 2 แม้ศาลชั้นต้นจะเป็นศาลที่เริ่มต้นพิจารณาพิพากษาคดีและคำพิพากษาไม่เสร็จเด็ดขาดถึงที่สุด แต่ศาลชั้นต้นเป็นศาลที่มีความสำคัญและมีความสลับซับซ้อนมาก เพราะมีหลายศาลและแต่ละศาลมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกัน องค์คณะของผู้พิพากษาก็แตกต่างจากศาลอุทธรณ์และศาลฎีกา กล่าวคือ ในบางกรณีใช้องค์คณะผู้พิพากษาอย่างน้อยคนเดียวก็พอ บางกรณีต้องใช้องค์คณะผู้พิพากษาอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป ในการศึกษากฎหมายพระธรรมนูญ ศาลยุติธรรม จึงถือว่าศาลชั้นต้นเป็นเรื่องสำคัญที่สุดเนื่องจากความยุ่งยากและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากศาลชั้นต้น แล้วจึงนำไปสู่ศาลอุทธรณ์และหรือศาลฎีกา นักกฎหมายและนักศึกษาจึงจำเป็นต้องศึกษาทำความเข้าใจกฎหมาย พระธรรมนูญศาลยุติธรรมให้ถูกต้องมิฉะนั้นอาจจะเกิดความเสียหายมากมายโดยคาดไม่ถึง

2. ศาลอุทธรณ์ (Appeal Court) เป็นศาลชั้นกลางที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นต้น (Appellate or Reviewing Jurisdiction) กล่าวคือ เมื่อศาลชั้นต้นพิพากษาหรือมีคำสั่งในคดีเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว หากคู่ความไม่พอใจมีสิทธิจะยื่นอุทธรณ์ไปยังศาลอุทธรณ์ แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า คดีทุกคดีเรื่องจะอุทธรณ์ได้เสมอไป คู่ความจะมีสิทธิอุทธรณ์เรื่องใดหรือไม่ ต้องเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาซึ่งต้องศึกษารายละเอียดในเรื่องนั้น ๆ อีกชั้นหนึ่ง

3. ศาลฎีกา (Supreme Court) หรือที่เรียกกันว่าเป็นศาลสูงสุด เป็นศาลที่รับคดีซึ่งอุทธรณ์มาจากศาลอุทธรณ์ เมื่อศาลอุทธรณ์มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว หากคู่ความไม่พอใจก็จะมีสิทธิอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของ ศาลอุทธรณ์ไปยังศาลฎีกา แต่สิทธิที่จะฎีกานี้ ต้องอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการฎีกา ซึ่งบัญญัติอยู่ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและวิธีพิจารณาว่าด้วยการฎีกา ซึ่งบัญญัติอยู่ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและวิธีพิจารณาความอาญา ศาลฎีกามีเพียงศาลเดียวตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีเขตอำนาจครอบคลุม

ศาลอุทธรณ์ และศาลชั้นต้นทุกศาลทั่วประเทศ ปกติจะรับฎีกาคดีที่ฎีกาคัดค้านคำพิพากษา ศาลอุทธรณ์ เว้นแต่คดีประเภทซึ่งกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะ ว่าเมื่อศาลชั้นต้นมีคำพิพากษาหรือคำสั่งแล้ว ให้อุทธรณ์ไปยังศาลฎีกาโดยตรง เป็นต้น

### องค์ประกอบในกระบวนการยุติธรรม

กระบวนการยุติธรรมประกอบด้วย 5 หน่วยงานหลัก คือ ตำรวจ อัยการ ศาล คุม ประพฤติ และราชทัณฑ์

1. ชั้นตำรวจ เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยทั่วไป ตำรวจมีหน้าที่ป้องกันปราบปราม และแสวงหาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ ดังนั้น หากท่านถูกกระทำละเมิดก็สามารถเข้าแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจก็จะดำเนินการสืบสวนเพื่อรวบรวมพยานหลักฐานทั้งหมดสรุปสำนวนการสอบสวนพร้อมทำความเข้าใจประกอบไว้ในสำนวน หากตำรวจเห็นควรสั่งฟ้องก็จะส่งสำนวนการสอบสวนพร้อมตัวผู้ต้องหาไปยังพนักงานอัยการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป แต่หากตำรวจมีความเห็นควรสั่งไม่ฟ้อง ตำรวจก็จะปล่อยตัวผู้ต้องหาไป หรือหากผู้ต้องหาอยู่ในความควบคุมของศาลก็จะต้องยื่นคำร้องขอปล่อยตัวผู้ต้องหาต่อศาล

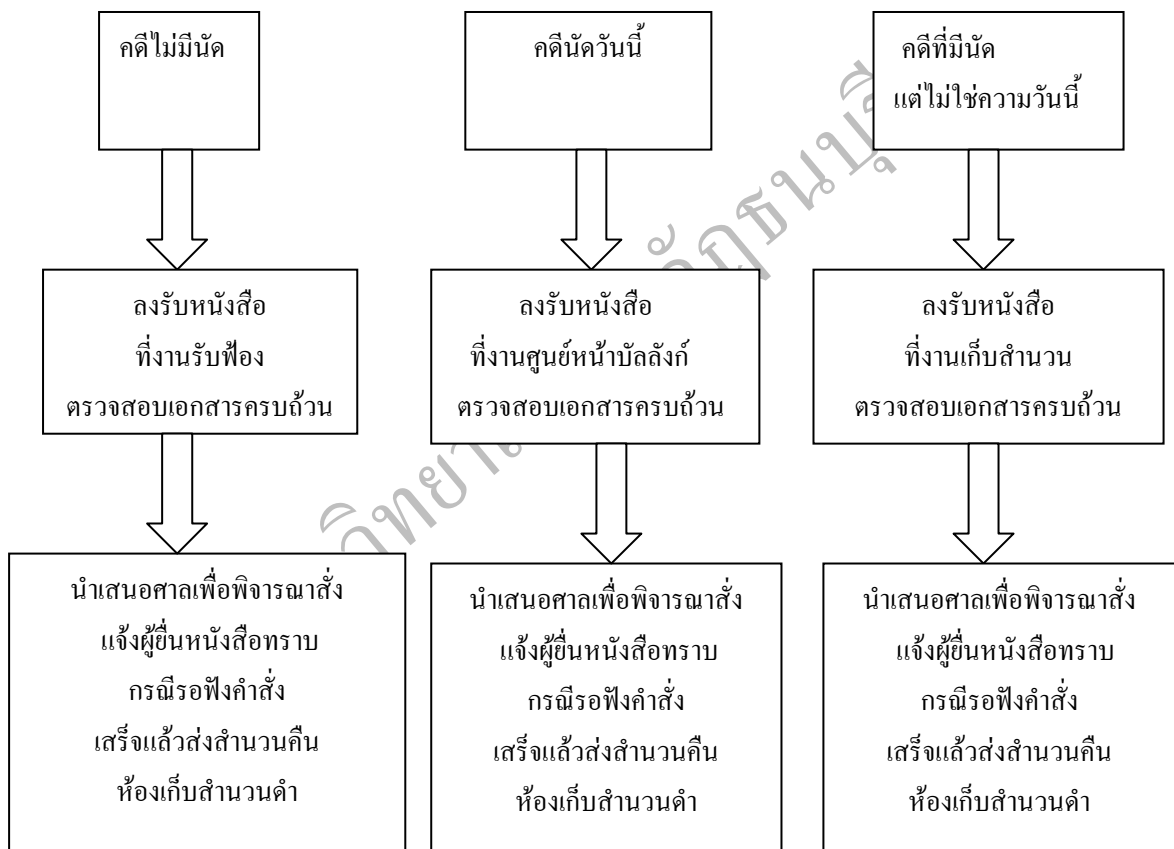
2. ชั้นอัยการ เป็นการดำเนินการภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานอัยการสูงสุดอัยการจะเป็นผู้ทำหน้าที่พิจารณาสำนวนสอบสวนที่ได้รับจากตำรวจทั้งในข้อเท็จจริงและในข้อกฎหมาย และตัดสินใจว่าจะสั่งฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลหรือไม่ หากอัยการเห็นว่า การสอบสวนของตำรวจชอบแล้ว และมีหลักฐานเพียงพอที่จะยื่นฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล และจะทำหน้าที่สืบพยานในชั้นศาลด้วย

3. ชั้นศาล เป็นการดำเนินการภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานศาลยุติธรรมในเบื้องต้น ศาลจะทำการไต่สวน เพื่อวินิจฉัยว่าคดีที่นำมาฟ้องต่อศาลมีมูลหรือไม่มีมูล หากศาลเห็นว่ามีมูลจะประทับรับฟ้องไว้พิจารณา และจะดำเนินการกระบวนการพิจารณาคดี และสืบพยานอย่างเปิดเผยต่อสาธารณะและโปร่งใสต่อไป โดยกฎหมายกำหนดให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าจำเลยเป็นผู้บริสุทธิ์จนกว่าจะพิสูจน์ว่ากระทำความผิดจริงตามคำฟ้อง ทั้งนี้เมื่อศาลสืบพยานจนได้ข้อยุติอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ศาลจะมีคำพิพากษายกฟ้อง หรือลงโทษจำเลยต่อไป สำหรับการลงโทษจำเลยอาจทำโดยการปรับ ริบทรัพย์ กักขัง จำคุก ประหารชีวิต ซึ่งปัจจุบันกฎหมายกำหนดให้ประหารชีวิตโดยการฉีดยาพิษ

4. ชั้นคุมประพฤติ เป็นการดำเนินการภายใต้ความรับผิดชอบของกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรมมาตรการที่ใช้ดำเนินการคุมประพฤตินี้คือหลักอาชญาวิทยา และทัณฑวิทยาแนวใหม่ กล่าวคือ เน้นการดำเนินการต่อผู้กระทำความผิดเป็นรายบุคคล นอกจากนี้ยังเป็นการเปลี่ยนแปลงแนวคิดจากวิธีการลงโทษมาเป็นวิธีการแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมผ่านทางกิจกรรมชุมชนเพื่อให้จำเลยได้กลับตนเป็นพลเมืองดีและกลับคืนสู่ชุมชนอย่างมีคุณค่าต่อไป

5. ชั้นราชทัณฑ์ เป็นการดำเนินการภายใต้ความรับผิดชอบของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีหน้าที่บังคับคดีให้เป็นไปตามคำพิพากษาของศาลในกรณีศาลพิพากษาลงโทษจำคุกจำเลย เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีหน้าที่สำคัญในการควบคุมตัวนักโทษไว้ไม่ให้หลบหนี รวมทั้งแก้ไขฟื้นฟูบุคคลเหล่านั้น ให้กลับตนเป็นพลเมืองที่ดีโดยการฝึกอบรมทางจิตอาสา หรือฝึกทางวิชาชีพเพื่อให้กลับสู่สังคมได้

### ขั้นตอนการยื่นคำร้อง คำขอ และ คำแถลง



ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนการยื่นคำร้อง คำขอ คำแถลง

ที่มา : รุ่งเรือง แขวงเมือง (2551, หน้า 8)

## ขั้นตอนการฟ้องร้องคดีแพ่งและคดีอาญา

### 1. ฟ้องที่ศาลใด

พิจารณาว่าความผิดเกิดขึ้นในเขตศาลใด หรือจำเลยมีที่อยู่ หรือถูกจับในเขตศาลใด หรือพนักงานสอบสวนทำการสอบสวนในเขตศาลใด ศาลนั้นมีอำนาจพิจารณาคดี

### 2. คดีแพ่งเกี่ยวข้องกับคดีอาญา

คดีที่การกระทำผิดอาญาเป็นเหตุให้ผู้เสียหายมีสิทธิที่จะเรียกให้จำเลยใช้ค่าเสียหาย หรือค่าทดแทน หรือเรียกให้คืน หรือใช้ราคาทรัพย์สินที่ผู้เสียหายต้องเสียไปจากการกระทำผิดอาญานั้น จะฟ้องจำเลยต่อศาลซึ่งพิจารณาคดีอาญาโดยมีคำขอส่วนคดีแพ่งรวมอยู่ในคำฟ้องอาญา

### 3. วิธีการอ่านคำฟ้อง เมื่อได้รับสำเนาคดีคำฟ้อง ควรตรวจดูคำฟ้อง

#### 3.1 ศาลที่ฟ้อง วัน เดือน ปี ที่ฟ้อง

#### 3.2 ชื่อโจทก์และจำเลย จำนวนโจทก์และจำเลย

#### 3.3 ข้อหาหรือฐานความผิด

#### 3.4 ข้อเท็จจริงและรายละเอียดที่เกี่ยวกับการกระทำผิด

### 4. ข้อควรปฏิบัติเมื่อศาลประทับฟ้อง หากจำเลยจะสู้คดีควรปฏิบัติ ดังนี้

4.1 หากศาลมีคำสั่งขังจำเลย จำเลยสามารถยื่นคำร้องขอประกันต่อศาล ทั้งนี้ไม่ว่าจำเลยจะได้รับอนุญาตให้ประกันตัวในชั้นสอบสวนหรือชั้นฝากขัง

#### 4.2 ดำเนินการหาทนายความเพื่อช่วยเหลือจำเลยในการดำเนินคดีต่อไป

#### 4.3 ตรวจสอบสำนวนการไต่สวนมูลฟ้อง และสิ่งที่โจทก์ยื่นเป็นพยานหลักฐาน

### 5. ชั้นพิจารณาคดี

5.1 การพิจารณาและสืบพยานในศาล จะกระทำโดยเปิดเผยต่อหน้าจำเลย โดยศาลจะอ่านและอธิบายคำฟ้องให้จำเลยฟัง และถามจำเลยว่ากระทำความผิดจริงหรือไม่ แล้วจดคำให้การจำเลยไว้

5.2 กรณีจำเลยให้การรับสารภาพตามฟ้อง ศาลจะพิพากษาคดีโดยไม่ต้องสืบพยานต่อไปก็ได้ เว้นแต่คดีที่อัตราโทษอย่างต่ำให้จำคุกตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปหรือโทษสถานหนักกว่านั้น ศาลต้องฟังพยานโจทก์จนกว่าจะพอใจว่าจำเลยได้กระทำความผิดจริงจึงจะพิพากษาลงโทษจำเลย

5.3 กรณีจำเลยให้การปฏิเสธ ศาลจะดำเนินกระบวนการพิจารณาสืบพยานโจทก์และพยานจำเลยต่อไป โดยศาลจะนัดสืบพยานโจทก์ก่อนเสร็จแล้วจึงให้นัดสืบพยานจำเลย หลังจากสืบพยานทั้งสองฝ่ายเสร็จสิ้นแล้วศาลจะนัดฟังคำพิพากษา

### การปฏิบัติตนในศาล

1. ขณะที่ศาลออกนั่งพิจารณาคดีที่ห้องพิจารณาคดี (นั่งบัลลังก์) บุคคลผู้อยู่ในห้องพิจารณาคดีต้องแต่งกายสุภาพ ควรเอาเสื้อเข้าในกางเกง ไม่พับแขนเสื้อ ไม่ปลดกระดุมคอเสื้อ ควรสวมรองเท้าหุ้มส้นหากสวมรองเท้าแตะให้ถอดไว้นอกห้องพิจารณาคดี

2. เมื่ออยู่ในห้องพิจารณาคดีต้องสำรวม เมื่อศาลขึ้น - ลงบัลลังก์ ต้องลุกขึ้นยืนทำความเคารพ

3. ขณะนั่งฟังการพิจารณาคดีต้องสำรวม สุภาพ ไม่พูดคุยกัน ไม่นั่งหลับ ไม่นั่งไขว่ห้าง ไม่สูบบุหรี่ ไม่อ่านหนังสือพิมพ์ ไม่สวมแว่นตา

4. เมื่อศาลอ่านรายงานกระบวนการพิจารณาคดีใดผู้เกี่ยวข้องคดีนั้นต้องลุกขึ้นยืนฟัง หากบุคคลใดมีข้อความจะแถลงต่อศาลต้องลุกขึ้นยืนพูด ห้ามนั่งพูด

### ข้อห้าม

1. ห้ามนำอาวุธ ยาเสพติด และสิ่งผิดกฎหมายทุกชนิดเข้าไปในเขตศาลมิฉะนั้นจะมีความผิดฐานละเมิดอำนาจศาลและอาจถูกดำเนินคดีอาญาด้วย

2. ห้ามส่งเสียงดัง ทะเลาะวิวาทกันในศาล ไม่เปิดประตูเข้าออกห้องพิจารณาคดีขณะที่ศาลนั่งบัลลังก์ให้เป็นที่น่ารำคาญแก่ผู้อื่น

3. ห้ามบันทึกภาพ เสียง หรือบันทึกวีดีโอโดยไม่ได้รับอนุญาต

4. ห้ามสูบบุหรี่

5. ห้ามพูดคุยกันหรือนั่งหลับในห้องพิจารณาคดี

6. ปิดเครื่องมือสื่อสารทุกชนิด

### มีเหตุขัดข้องต้องทำอย่างไร

1. ถ้ามีข้อสงสัยเรื่องใด ให้สอบถามเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติงานประจำชั้น หรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบเรื่องนั้น

2. หากไม่ได้รับความสะดวกกรุณาแจ้งหัวหน้าส่วนงาน ผู้อำนวยการประจำศาล และผู้พิพากษาหัวหน้าศาล

### ข้อควรรู้

1. การจ่ายเงินในศาลทุกครั้ง ผู้จ่ายจะต้องได้รับใบเสร็จรับเงินและหากพบเห็นการทุจริต ให้แจ้งหัวหน้าส่วน ผู้อำนวยการประจำศาล ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดมีนบุรี

2. อย่าหลงเชื่อผู้แอบอ้างว่าสามารถวิ่งเต้นเรื่องราวคดีความได้เพราะการดำเนินการใดๆ ในศาลย่อมต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย

3. ศาลจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการแบบฟอร์มเอกสาร การเขียนคำร้อง คำขอ คำแถลงต่างๆ การประกันตัว การถอนประกัน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา

แนะนำขั้นตอนต่างๆในการปฏิบัติงานศาล ดังนั้น หากท่านใดมีปัญหาหรือข้อสงสัยสามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์

#### **การปฏิบัติตนเมื่อได้รับหมายศาล**

การมาเบิกความเป็นพยานต่อศาล ถือเป็น การปฏิบัติหน้าที่พลเมืองที่ดี เพราะคำให้การของพยานจะทำให้ศาลรับทราบข้อเท็จจริงในคดี พยานที่ไปศาลเพื่อเบิกความคดีมี 2 ประเภท คือ พยานนำและพยานหมาย

1. พยานนำ คือ พยานที่คู่ความติดตามให้ไปเบิกความและพยานยินดีไปศาลด้วยความสมัครใจ เช่น ญาติ พี่น้อง หรือคนรู้จัก

2. พยานหมาย คือ พยานที่คู่ความไม่สามารถนำไปเบิกความได้จึงขอให้ศาลออกหมายเรียกให้ไปเบิกความ

#### **แนวนโยบายการบริหารและพัฒนา**

ศาลยุติธรรมเป็นองค์กรที่ใช้อำนาจตุลาการ ซึ่งมีความสำคัญต่อการปกครองประเทศแบบนิติรัฐ เพื่อคานและดุลกับอำนาจนิติบัญญัติและบริหาร โดยหลักนิติธรรมศาลยุติธรรมจำเป็นต้อง มีความเป็นอิสระไม่ถูกแทรกแซงจากฝ่ายอื่น เพื่อทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และทรัพย์สินของปัจเจกชนอย่างอิสระ ด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม ภายใต้กฎเกณฑ์แห่งกฎหมายอย่างเดียวกัน ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยภายใต้ภารกิจหลักในด้านการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนและการส่งเสริมการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน จึงกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาศาลยุติธรรมให้สอดคล้องกับภารกิจและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนไว้ดังนี้

1. นโยบายด้านการพัฒนาการอำนวยความยุติธรรมส่งเสริมการระงับข้อพิพาททางด้านกฎหมายในศาลยุติธรรมด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยก่อนการดำเนินกระบวนการพิจารณาการประนีประนอมข้อพิพาทโดยการอนุญาโตตุลาการ

1.1 ส่งเสริมการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรมให้เป็นไปโดยสะดวกประหยัดและเป็นธรรม รวมถึงการนำวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ เพื่อลดขั้นตอน เวลา และค่าใช้จ่ายของประชาชนในการดำเนินกระบวนการพิจารณา

1.2 ส่งเสริมให้มีการพิจารณาอรรถคดีครบองค์คณะ และต่อเนื่อง ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและกฎหมาย และให้นำวิธีพิจารณาคดีมิโนสแอร มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 อรรถคดีให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและกฎหมาย เพื่อเป็นหลักประกันสิทธิเสรีภาพแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์



ส่งเสริมให้ผู้พิพากษามีความรอบรู้ในวิทยาการสาขาต่าง ๆ และมีความเชี่ยวชาญในกฎหมายพิเศษ เฉพาะด้าน เพื่อให้ทันต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง

1.4 ส่งเสริมให้ข้าราชการฝ่ายตุลาการมีกรอบการดำรงตนตามแนวจริยธรรมของผู้พิพากษา แนวจริยธรรมข้าราชการศาลยุติธรรม มีความสามัคคีและมีเอกภาพในการอำนวยความสะดวก ยุติธรรม โดยซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม ส่งเสริมและพัฒนาให้ศาลชำนาญพิเศษ มีระบบการดำเนินกระบวนการพิจารณาที่ทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ

## 2. นโยบายด้านการบริหารราชการศาลและสำนักงานศาลยุติธรรม

2.1 พัฒนากระบวนการ ขั้นตอน และระบบงานศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ เอื้อประโยชน์แก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยสะดวก รวดเร็ว ประหยัด เสมอภาค และเป็นธรรม

2.2 จัดระบบและโครงสร้างการบริหารงานในสำนักงานศาลยุติธรรม ให้กระชับรัด คล่องตัว และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ภายใต้งบประมาณที่จำกัด

2.3 พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีโครงสร้างเป็นแนวราบ สายการบังคับบัญชาสั้น โดยแบ่งหน่วยงานหลักหน่วยงานสนับสนุน และหน่วยงานช่วยอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงานที่ชัดเจน และกำหนดอำนาจหน้าที่ให้เอื้ออำนวยและสอดคล้องประสานซึ่งกันและกันเพื่อให้ศาลยุติธรรมมีเอกภาพ มีการบริหารงานที่เข้มแข็งและโปร่งใส

2.4 กระจายอำนาจในการบริหารงาน งบประมาณและอัตรากำลังให้แก่ศาลและหน่วยงานในสังกัดให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ โดยมีการ กำกับดูแล ตรวจสอบ และรายงานอย่างเป็นระบบ โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance)

2.5 พัฒนาระบบบริหารงบประมาณโดยเน้นที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล มุ่งเพิ่ม ผลงานและการบริการประชาชน ให้มีการจัดสรรทรัพยากรแก่ศาลและหน่วยงานอย่างเหมาะสม ทันเวลา และตรงต่อความต้องการ

2.6 ส่งเสริมและพัฒนาการทำงานตามแผนงาน โครงการเพื่อลดความซ้ำซ้อน ง่ายต่อการ กำหนดทิศทาง และสร้างความเป็นเอกภาพแก่หน่วยงาน

2.7 ส่งเสริมให้มีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพตามแผนงานและโครงการ สมประโยชน์และคุ้มค่าสามารถติดตามและประเมินผลได้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

## 3. นโยบายด้านการพัฒนาบุคคลและกฎหมาย

3.1 ส่งเสริมและพัฒนาการบริหารงานบุคคลโดยระบบคุณธรรม

3.2 ส่งเสริมให้ข้าราชการฝ่ายตุลาการมีโอกาสพัฒนาศักยภาพและสร้างความก้าวหน้า ตามความรู้ความสามารถ

3.3 ส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลตรวจสอบ และคุ้มครองข้าราชการศาลยุติธรรมด้วยความเป็นธรรมและตรวจสอบได้

3.4 ส่งเสริมให้ข้าราชการศาลยุติธรรมทำงานเป็นทีม เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจพัฒนากระบวนการทำงานภายในขอบเขตบทบาทอำนาจหน้าที่ อันจะสร้างทักษะและความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสร้างความภาคภูมิใจ และวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

3.5 พัฒนาและส่งเสริมสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ แก่ข้าราชการฝ่ายตุลาการ เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นแรงจูงใจให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าและวิจัยการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กร

3.6 ส่งเสริมการศึกษาและวิจัยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของศาลยุติธรรม เพื่อให้การปฏิบัติงานทันสมัย สอดคล้องความต้องการของประชาชนได้

3.7 ปรับปรุงและพัฒนากฎหมายและระบบการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีของศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประหยัด และเที่ยงธรรม สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

#### ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากศาลยุติธรรมก่อให้เกิดผลดีต่อประชาชนดังนี้

1. การที่ศาลยุติธรรมแยกเป็นอิสระจากกระทรวงยุติธรรมประชาชนจะเข้าใจและเชื่อมั่นได้ว่าอำนาจตุลาการมีความเป็นอิสระอย่างแท้จริง สามารถเป็นหลักประกัน การอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนแม้ในกรณีที่ประชาชนมีคดีพิพาทกับฝ่ายบริหารก็ตาม

2. ประชาชนจะได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นในการรับบริการ เนื่องจากศาลยุติธรรมมีอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณและการดำเนินการอื่นๆ ทำให้สามารถพัฒนาองค์กรให้มีระบบการบริหารจัดการที่ดี และแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เดิมเคยมีให้ลุล่วงไปได้

3. ระบบการบริหารงานบุคคล และการบริหารจัดการโดยมีบุคคลภายนอกเข้าร่วมรู้ตรวจสอบ เช่น การเข้ามาเป็นกรรมการในคณะกรรมการชุดต่างๆ ของศาลยุติธรรม ไม่ว่าจะ เป็นกรรมการ ก.ต. ก.บ.ศ. หรือ ก.ศ. ย่อมทำให้ประชาชนมีความมั่นใจในความโปร่งใสของการบริหารจัดการศาลยุติธรรม

4. ระบบการศาลยุติธรรม เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกยุติธรรมได้ทัดเทียมกับนานาอารยประเทศ ทำให้ชาวต่างประเทศที่มีคดีความหรือคิดจะลงทุนหรือทำการค้าในประเทศเกิดความมั่นใจว่าประเทศไทยมีสถาบันตุลาการที่เป็นอิสระ และมีเสถียรภาพไม่ถูกแทรกแซงจากฝ่ายใด

สรุปได้ว่าการบริหารราชการศาลยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับ งานธุรการของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมงานตุลาการ และงานวิชาการ ทั้งนี้ เพื่อให้การพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปด้วย

ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดให้สำนักงานศาลยุติธรรมจัดเจ้าหน้าที่ประจำศาลยุติธรรมทุกแห่งให้เพียงพอที่จะรับผิดชอบงานธุรการ รวมตลอดทั้งการประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ และงานการให้บริการประชาชน เมื่อมีคนเข้ามาเกี่ยวข้องกับมากปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นก็ย่อมมีตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น ในการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยจะต้องทราบว่าตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ กฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น ประชาชนมีสิทธิและมีหน้าที่อย่างไรบ้าง และในทางกลับกันเจ้าหน้าที่มีอำนาจและหน้าที่อย่างไรบ้าง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดปัญหา และเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อราชการศาล

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมโชค เป็นปิ่น (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลางสมุทรปราการ การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะทางแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ เชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่างนายจ้าง 200 คน ลูกจ้าง 200 คน จำนวน 400 คน ตอบแบบสอบถามเชิงปริมาณและกลุ่ม 10 คน ให้สัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นเครื่องมือใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่าลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีสถานภาพเป็นลูกจ้างและนายจ้าง ประกอบวิชาชีพทนายความ เห็นว่าการให้บริการไม่แตกต่างจากศาลอื่น คดีที่มาติดต่อส่วนมากคือคดีลูกจ้างฟ้องนายจ้าง ที่เลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม ผลคดีใกล้เคียง ตกลงกันได้ เมื่อพิจารณาดำเนินคดีนายจ้างชนะจำนวนครั้งที่มาติดต่อสูงสุด 2-5 ครั้ง ฐานะผู้มาติดต่อศาลเป็นลูกจ้างและนายจ้างจำนวนเท่ากัน ใช้เวลาติดต่อ 60 นาทีขึ้นไปนานที่สุด คืองานศูนย์นัดความ

1. ระดับปัญหาและความต้องการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) รวม 7 ด้านทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหามากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคส่วนด้านความต้องการในระดับมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างสุภาพ

2. ข้อเสนอแนะทางแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพ ทั้งกลุ่ม 400 คน และกลุ่มสัมภาษณ์ เจาะลึก (10 คน) เสนอแนะสอดคล้องกันได้แก่การพัฒนาเจตคติที่ดีพฤติกรรมที่ดี โดยใช้เทคนิคการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของผู้

ให้บริการ เป็นการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความรวดเร็ว

ปิ่นรัตน์ ผ่องราษี (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ปัจจุบันการส่งเสริมการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ภาครัฐได้ให้ความสำคัญและผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตลอดมา เนื่องจากว่าสังคมในปัจจุบันเป็นสังคมแห่งประชาธิปไตย เป็นสังคมแห่งสิทธิเสรีภาพที่เท่าเทียมกัน การได้รับบริการที่ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นธรรม จึงเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงจะได้รับจากภาครัฐ ศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว เป็นองค์กรที่สำคัญในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรม และเป็นที่พึ่งสุดท้ายของประชาชนในการแสวงหาความยุติธรรม ได้สนับสนุนการดำเนินงานในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการหรือความพึงพอใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด และเพื่อสร้างความศรัทธาให้เกิดขึ้นภายใต้หลักของการบริการที่ดีมีคุณภาพ ผู้ศึกษาจึงสนใจถึงการประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว จากกลุ่มตัวอย่าง 313 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า และแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ F-test (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ผู้รับบริการโดยรวม ได้แก่ พนักงานสอบสวน ทนายความ และคู่ความฝ่ายโจทก์มีการประเมินคุณภาพให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชน และครอบครัว โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับดี คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคู่ความฝ่ายจำเลยมีการประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับดี คือด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจ ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว โดยรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานสอบสวน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มากกว่าทนายความ คู่ความฝ่ายจำเลย และ

คู่ความฝ่ายโจทก์ ส่วนทนายความ มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มากกว่าคู่ความฝ่ายจำเลย และคู่ความฝ่ายโจทก์

โดยสรุป พนักงานสอบสวน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มากกว่าทนายความ คู่ความฝ่ายจำเลย และคู่ความฝ่ายโจทก์ ส่วนทนายความ มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว มากกว่าคู่ความฝ่ายจำเลย และคู่ความฝ่ายโจทก์ ซึ่งข้อสนเทศที่ได้นี้สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวางแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และการกำหนดกลยุทธ์ด้านการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถช่วยลดปัญหาการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการที่ศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

วาสนา หนักเพ็ชร (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานี้ เป็นกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานนั้นเป็นการทดสอบความแตกต่างของตัวแปร ใช้สถิติทดสอบแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนและนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การใช้บริการด้านการให้บริการอย่างสุจริต นอกจากนี้ การทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษา ของผู้ที่มาใช้บริการต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่มาใช้บริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทของงานที่มาใช้แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของศาลแพ่งแตกต่างกัน

ศิริเขต เวชประสิทธิ์ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ กรุงเทพมหานคร การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ สังกัดกองบังคับการนครบาล 7 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจมีพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 20 รายการ และผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า

1. ข้าราชการตำรวจที่มีเพศสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับชั้นยศต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการประชาชนในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะงาน ต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการประชาชนในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

3. ข้าราชการตำรวจที่มีอายุ และระยะเวลาในการรับราชการต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

สมใจ โหตระการศรี (2550, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरอง 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดี ของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरอง โดยจำแนกตาม อายุ รายได้และระดับการศึกษา 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरอง กับอาชีพ จำนวนครั้งที่เคยได้รับคำปรึกษา และประเภทของคดีความ ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่มีปัญหาในทางคดี และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरอง จำนวน 10 อำเภอ จำนวน 709 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้มาโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ จำนวน 256 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต ที่ผู้วิจัยต้องผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของผู้เชี่ยวชาญ 5 คน และทดลองใช้ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9342 และเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2548 จำนวน 256 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าร้อยละ (percentages) ค่าเฉลี่ย (means) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviations) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (scheffe's test) และการทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square)

ผลการวิจัยพบว่า

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงคิดเป็นร้อยละ 51.6 มีอายุระหว่าง 18 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมาคือปริญญาตรี / เทียบเท่า คิด

เป็นร้อยละ 19.9 มีอาชีพนักเรียน / นิสิต / นักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.7 รองลงมา คือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 18.4 ส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมาคือ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.0 เคยได้รับคำปรึกษา จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 57.0 ประเภทของคดีความ คือปรึกษาด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 30.9

2. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरรองใน 5 แนวทาง คือ 3 สร้าง 2 ขจัด ในภาพรวมและแต่ละแนวทางอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย กล่าวคือ 1) การจัดความไม่เป็นธรรม 2) การสร้างความร่วมมือ 3) การจัดความขัดแย้ง 4) การสร้างความสัมพันธ์ และ 5) การสร้างความเข้าใจ

3. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरรอง ในแนวทาง 3 สร้าง 2 ขจัด แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ แต่ไม่แตกต่างเมื่อจำแนกตามรายได้ของประชาชนที่มารับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरรอง ในแนวทาง 3 สร้าง 2 ขจัด ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดนगरรอง มีความสัมพันธ์กับอาชีพ และประเภทของคดีความ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ จำนวนครั้งที่เคยได้รับคำปรึกษาที่ระดับ 0.01