

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานในการศึกษา ผู้วิจัยใช้แนวคิดและทฤษฎีประกอบการศึกษาดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักความต้องการ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความเสมอภาค
6. แนวความคิดเกี่ยวกับเศรษฐกิจสมัยใหม่
7. แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อแรงงานสัมพันธ์
8. ข้อมูลเกี่ยวกับศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักความต้องการ

มีทฤษฎีที่อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจอยู่หลายทฤษฎี แต่ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีทฤษฎีที่ควรนำมากล่าวไว้ 2 ทฤษฎี คือ

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs) Maslow (1954 อ้างถึงใน จรุง น้อยบัวทิพย์, 2540, หน้า 5) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ มีแนวคิดที่ทุกคนมีความต้องการ และมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow แบ่งเป็น 5 ลำดับ จากต่ำไปหาสูง ดังนี้

(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

(2) ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิ เสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

(3) ความต้องการทางด้านสังคม (social or belonging needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน มีเพื่อน การยอมรับจากคนอื่น และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

(4) ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศได้รับการยกย่องทางสังคม (esteem needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคมและความต้องการในด้านสถานภาพ

(5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (self – actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกหรือความหวังของตน

จากทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้คือ ความต้องการของมนุษย์สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ในเรื่องของความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งเป็นเรื่องของการได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่างๆ สิทธิเสรีภาพ ความต้องการทางสังคม เป็นเรื่องของความต้องการการยอมรับจากคนอื่น ในที่นี้หมายถึงการที่ผู้ขอรับบริการหรือผู้เกี่ยวข้องในคดีได้รับการจากเจ้าหน้าที่ศาล รวมไปถึงการได้รับการยกย่องทางสังคมด้วยเช่นกัน คือนำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาทั้งในเรื่องของความแตกต่างของบุคคล และการให้บริการที่รวดเร็ว สะดวก การให้บริการด้วยความสุภาพ สุจริต ถูกต้อง และด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย

ทฤษฎีความต้องการของ Mc Clelland

ในประมาณปี ค.ศ.1961 David Mc Clelland และคณะ(อ้างใน อุทุมพร เผ่าสุวรรณ. 2543:134). ได้กล่าวถึงความต้องการของคนว่ามีอยู่ด้วยกัน 3 อย่าง คือ

(1) ความต้องการความสำเร็จ (achievement) เป็นแรงขับที่จะทำให้ดีที่สุดเพื่อคู่ความยอดเยี่ยม โดยต้องการการประสบความสำเร็จด้วยตนเองมากกว่าความบังเอิญ คนที่มีความต้องการความสำเร็จสูง จะเป็นผู้ที่ชอบทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบในการ แก้ปัญหา เป็นงานที่มีเป้าหมายที่จะประสบความสำเร็จได้ และต้องการข้อมูลสะท้อน กลับว่า การทำงานของเขาเป็นอย่างไรบ้างเสมอ เพื่อจะพัฒนางานให้ไปสู่จุดมุ่งหมาย สูงสุดได้

(2) ความต้องการอำนาจ (power) เป็นความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น ต้องการควบคุมผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นทำตามสิ่งที่ตนต้องการ คนประเภทนี้จะแสดงออกให้เห็นได้ หลายลักษณะ เช่น ชอบสั่ง ชอบบังคับ ชอบการแข่งขัน ขาดความอบอุ่นเมื่ออยู่ใกล้

(3) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (affiliation) เป็นความต้องการความผูกพันใกล้ชิดกับบุคคลอื่น ต้องการเพื่อน ชอบบรรยากาศของความร่วมมือร่วมใจกันมากกว่าการแข่งขัน

สำหรับความต้องการทั้ง 3 อย่างนี้วัดได้โดยใช้แบบทดสอบ T.A.T. (thematic apperception test) โดยลักษณะของแบบทดสอบนี้จะเป็นการให้ผู้ถูกทดสอบเล่าเรื่องจากภาพที่กำหนดให้ว่ามีอะไรเกิดขึ้นบ้าง เป็นวิธีการที่นักจิตวิทยาหลายท่านเชื่อว่า จะทำให้ผู้ถูกทดสอบถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก เจตคติ ฯลฯ ของตนเองออกมาจากเรื่องที่เล่า อันจะทำให้ นักจิตวิทยาสามารถวิเคราะห์ถึงความต้องการภายในตัวของผู้ถูกทดสอบได้โดยไม่ยากนัก

ในด้านรายละเอียดเกี่ยวกับความต้องการทั้ง 3 อย่างนี้ที่มีต่อการทำงาน จากแนวคิดของ Mc Clelland กล่าวว่าบุคคลคนหนึ่งอาจมีความต้องการเหล่านี้พร้อมกันได้ และจากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา พบว่า พวกที่มีความต้องการผลสัมฤทธิ์สูงจะชอบทำงานที่รับผิดชอบเป็นรายบุคคล มีความเสี่ยงปานกลาง และมีผลสะท้อนกลับที่ชัดเจน

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Douglas Mc Greger

Douglas Mc Greger (อ้างใน อิศระ ขาวะ โนภาส, 2541, หน้า 47) ได้ตั้งสมมุติฐานการมองมนุษย์ไว้ 2 แนว คือ

(1) ทฤษฎี X ซึ่งมีข้อสรุปเกี่ยวกับมนุษย์ไว้ 4 อย่าง คือ

- (1.1) มนุษย์ไม่ชอบการทำงานและเมื่อไรที่มีโอกาสก็จะหนีงาน
- (1.2) จากความเชื่อที่ว่า มนุษย์ไม่ชอบการทำงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องบังคับควบคุม ชู้เชิญ หรือลงโทษเพื่อให้ทำงาน
- (1.3) มนุษย์จะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ
- (1.4) มนุษย์ส่วนใหญ่ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่าอย่างอื่นและจะแสดงถึงการมีความทะเยอทะยานน้อย

(2) ทฤษฎี Y

- (2.1) มนุษย์มองการทำงานเหมือนกับการพักผ่อนและการเล่น
- (2.2) ถ้ามนุษย์ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน เขาจะมีความตื่นตัวในการตั้งเป้าหมายและสามารถกำหนดทิศทางการควบคุมตนเอง
- (2.3) มนุษย์ส่วนใหญ่สามารถเรียนรู้การยอมรับ การค้นหา และการรับผิดชอบ

(2.4) มนุษย์มีความสามารถในการคิดและตัดสินใจ

จากการเปรียบเทียบแนวคิดระหว่างทฤษฎี X กับทฤษฎี Y จะเห็นได้ว่ามีแนวคิดที่ตรงข้ามกันทีเดียวโดยทฤษฎี X จะเป็นการมองมนุษย์ในแง่ลบว่า ไม่ชอบทำงาน ขาดความรับผิดชอบ ฯลฯ แต่ทฤษฎี Y จะมองมนุษย์ในแง่บวกว่า มีความรับผิดชอบในการทำงาน มีความสุขกับการได้ทำงาน เป็นต้น ดังนั้นการนำไปใช้คงต้องแล้วแต่ว่า ท่านจะเห็นด้วยกับทฤษฎีไหนมากกว่า แต่สำหรับ Douglas Mc Greger แล้ว เขามีแนวโน้มที่จะเชื่อมั่นในความถูกต้องของทฤษฎี Y มากกว่าทฤษฎี X โดยเขาได้เสนอความคิดว่า การให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ให้เขาได้ทำงานที่ท้าทาย ต้องรับผิดชอบ และให้มีความสัมพันธ์อันดีในกลุ่มจะนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคคลได้มากที่สุด

ทฤษฎีการเสริมแรง (reinforcement theory)

B. F. Skinner (1995) นักจิตวิทยาพฤติกรรมนิยมมีความเชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นอย่างไรขึ้นกับสิ่งแวดล้อมที่เขาอาศัยอยู่ และการเสริมแรงจะช่วยให้การควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ให้เป็นไปตามที่ต้องการได้ โดยในการเสริมแรงจะมีการให้ตัวเสริมแรง (reinforcer) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้ มนุษย์กระทำพฤติกรรมนั้นๆมากขึ้น เช่น เงิน คำชม การประกาศเกียรติคุณ ฯลฯ แก่พฤติกรรมที่ต้องการเพื่อให้มีการกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ ซ้ำอีก แต่อย่างไรก็ตามแนวคิดเรื่องการเสริมแรงจะปฏิเสธความคิด ความรู้สึก เจตคติ ฯลฯ ภายในของมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยอีกส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์เช่นกัน ดังนั้นการนำแนวคิดของการเสริมแรงไปใช้ควรมีการพิจารณาให้เหมาะสมด้วย

ข้อสังเกตเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรม

ข้อควรพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจ มีดังนี้ (สุชา จันท์ธอม, 2539, หน้า 104-105 ; วิภาพร มาพบสุข, 2540, หน้า 260-262)

การแสดงออกของแรงจูงใจนั้นอาจแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรม และแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลด้วย ทั้งนี้เพราะว่าการแสดงของแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ได้มาจากการเรียนรู้และประสบการณ์ เช่น การแสดงออกของความต้องการทางเพศของชาวตะวันตกเป็นไปอย่างเปิดเผย แต่ในสังคมไทยแบบเดิมๆ มีความเห็นว่าการแสดงออกอย่างเปิดเผยเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

1. แรงจูงใจอย่างเดียวกัน อาจทำให้คนเรามีพฤติกรรมแสดงออกไม่เหมือนกัน เช่น การแสดงความโกรธ บางคนอาจแสดงด้วยการคำทอ แต่บางคนอาจแสดงออกโดยการเดินหนีไปให้พ้น เป็นต้น

2. แรงจูงใจที่ไม่เหมือนกัน อาจทำให้คนเรามีพฤติกรรมแสดงออกมาเหมือนกันได้ เช่น เด็กบางคนเมื่อกลับถึงบ้านก็รีบทำการบ้านทันที เพราะรักการเรียน แต่บางคนอาจจะทำการบ้านเพื่อต้องการหลีกเลี่ยงจากการถูกพ่อแม่ใช้ทำงาน เป็นต้น

3. แรงจูงใจบางครั้งอาจจะปรากฏออกมาในรูปของการปิดบังอำพรางหรือแสดงออกไม่ตรงความจริง เช่น การดีใจ เสียใจ ฯลฯ บางคนก็ไม่แสดงออกมาทางสีหน้าให้ปรากฏ แต่แอบซ่อนไว้ภายใน โดยมีการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย หรือแอบแฝงซ่อนเร้นในรูปที่หัวใจเต้นแรงและเร็วขึ้น หรือความดันโลหิตสูงขึ้นหรือลดลง เป็นต้น

4. พฤติกรรมที่แสดงออกมาอาจได้รับการกระตุ้นจากแรงจูงใจหลายๆ อย่าง เช่น นักวิทยาศาสตร์ประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆ ออกมา มีความต้องการหลายอย่าง เช่น อยากมีชื่อเสียง อยากร่ำรวย ต้องการซื้อเท็จจริง ต้องการสร้างคุณประโยชน์ให้แก่มนุษยชาติและอื่นๆ ฯลฯ

ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักนิติธรรม (rules of law)

หลักนิติธรรม หมายถึง หลักการปกครองโดยกฎหมายเพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรมโดยชอบธรรมทั้งต่อเอกชนแต่ละคนซึ่งเป็นสมาชิกของรัฐ (individual interest) และเป็นธรรมต่อประโยชน์ส่วนรวม (public interest) รัฐมีหน้าที่คุ้มครองทั้งประโยชน์เอกชนและมหาชน ถ้าประโยชน์ทั้งสองขัดกันต้องคุ้มครองให้เกิดดุลยภาพที่เป็นธรรม

นักปราชญ์ชาวกรีก ชื่อ เพลโต (Plato) (อ้างใน อัครพันธู์ พูลศิริ, 2541, หน้า 158) ได้กล่าวถึงแนวคิดเรื่องการปกครองโดยกฎหมายไว้ในหนังสือ The Law ว่า ผู้ปกครองที่ดีที่สุดคือ กษัตริย์นักปราชญ์ (Philosopher King) เพราะเป็นผู้มีความรู้แท้จริง แต่ต่อมาเพลโตยอมรับว่า กษัตริย์นักปราชญ์หาได้ยาก สิ่งที่ดีเป็นลำดับสองคือ กฎหมาย เพลโตจึงเสนอกฎหมายเป็นสิ่งที่สูงสุดและการปกครองจะต้องดำเนินการตามกฎหมาย อริสโตเติล (Aristotle) ปราชญ์ชาวกรีกศิษย์ของเพลโตนำแนวคิดดังกล่าวมาขยายความต่อว่าการให้รัฐปกครองด้วยมนุษย์เป็นสิ่งไม่ดี เพราะมนุษย์ย่อมมีอารมณ์สนองตอบตามตาจะเกิดขึ้น การปกครองโดยกฎหมายจะเป็นไปโดยไม่มีอารมณ์อันมิชอบ แต่รัฐต้องมีกฎหมายที่ดีและถือเป็นสิ่งสูงสุด ในกรณีกฎหมายไม่บัญญัติไว้โดยตรง จะมีศาลเป็นผู้ปรับบทกฎหมายเข้ากับข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมเป็นรายกรณีสรุปว่าการปกครองโดยกฎหมายเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา กว่า การปกครองโดยมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นผู้ใดก็ตาม

โจเซฟ เรซ (Joseph Rez) เสนอในปี ค.ศ. 1977 (อ้างใน อัครพันธู์ พูลศิริ, 2541, หน้า 158) ว่าหลักนิติธรรม หากเป็นเพียงการปกครอง โดยกฎหมายก็ไม่มี ความหมาย แต่ต้องมีหลัก

ทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐานบางอย่างและเห็นว่าหลักนิติธรรมอย่างน้อยต้องประกอบด้วยหลักต่อไปนี้

- (1) บทกฎหมายจะต้องไม่ใช่บังคับย้อนหลัง และต้องเปิดเผยและชัดเจน
- (2) กฎหมายจะต้องมีความมั่นคงตามควร
- (3) บทกฎหมายจะต้องเป็นไปตามแนวทางของหลักทั่วไปที่เปิดเผย และมั่นคง
- (4) ความอิสระขององค์กรตุลาการจะต้องมีการคุ้มครอง
- (5) มีกระบวนการพิจารณาเป็นธรรม (natural justice) ตามแนวของกฎหมายอังกฤษ

อีกนัยหนึ่งก็คือ due process of law

(6) ศาลจะต้องมีอำนาจตรวจสอบบทกฎหมาย (review) ถึงความชอบด้วยกฎหมายของบทกฎหมายที่รัฐสภาตราขึ้นหรือของการกระทำต่างๆ ของฝ่ายปกครองบุคคลต้องสามารถนำคดีเข้าสู่ศาลได้ง่าย โดยไม่ควรมีพิธีการยุ่งยากเกินควร ตลอดจนค่าใช้จ่ายไม่มากเกินไป และระยะเวลาพิจารณาคดีไม่นานเกินไปองค์กรป้องกันอาชญากรรมไม่ควรมีดุลพินิจที่บิดเบือนกฎหมาย

จากหลักการและแนวคิดทฤษฎีข้างต้นอาจกล่าวได้ว่าหลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกติกาดังกล่าว ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคม และสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและให้ถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุปคือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง (expectancy theory)

1. ทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory)

ในราวปี ค.ศ. 1964 Victor H Vroom (เสริมศักดิ์ รัตนประสพ, 2540, หน้า 53) ได้เสนอแนวคิดที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางที่สุดเมื่อเร็วๆ นี้ว่า บุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำสิ่งนั้นๆ สูงถ้าเขาคาดหวังหรือเชื่อว่า การทำสิ่งนั้นจะมีผลนำไปสู่ผลงานที่ดี นำไปสู่รางวัลหรือการได้รับค่าตอบแทนสูงๆ โดยความคาดหวัง (expectancy) หมายถึง ความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคคลที่ว่าเมื่อกระทำอย่างหนึ่งแล้วจะเกิดผลอย่างนี้ขึ้น ซึ่งเป็นความคิดหรือการรับรู้ของบุคคลว่าตนจะสามารถทำได้สำเร็จหรือเอาสิ่งล่อใจนั้นมาได้ แต่ถ้าเขาคิดว่าตนเองไม่สามารถทำให้สำเร็จได้หรือเอาสิ่งนั้นมาไม่ได้แน่ด้วยประการใดก็ตาม เขาก็จะหมดความสนใจหรือแรงจูงใจทันที แม้ว่าสิ่งนั้นจะมีค่ามากต่อเขาก็ตาม เช่น นักศึกษาคนหนึ่งมีความรู้สึกกว่าเกรด 4 วิชาจิตวิทยาการศึกษาจะมี

คุณค่าและมีความสำคัญสำหรับเขามาก และมีความเป็นไปได้ว่าเขาจะทำคะแนนได้ถึงเกรด 4 เขาก็จะมีแรงจูงใจในการเรียนวิชานี้สูง ในทางกลับกันถ้าเขาคิดว่าอย่างไรก็ไม่มีทางทำคะแนนได้ดีถึงชั้นเกรด 4 เขาก็จะลดความสนใจและแรงจูงใจในการเรียนวิชานี้ก็จะต่ำลง ดังนั้นถ้าครูต้องการให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียนสูงๆ ครูต้องเอื้อประโยชน์ให้ผู้เรียนสามารถคาดหวังได้อย่างเป็นจริงได้ และรู้จักใช้เทคนิคที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้เรียนอย่างเหมาะสมด้วย เช่น ถ้าผู้เรียนคนใดมีความมุ่งมั่นในการเรียนมากเพราะคาดหวังเกรดดีๆ ถ้าครูมีคะแนนจิตพิสัยเพิ่มให้ก็จะทำให้เขามีกำลังใจในการเรียนต่อไป แต่ถ้าผู้เรียนไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หลายๆ ครั้ง ในครั้งต่อไปเขาอาจจะลดความคาดหวังลงเรื่อยๆ หรือถึงขั้นไม่คาดหวังอะไรเลยก็ได้ เมื่อถึงสภานั้นผู้เรียนอาจจะเรียนไปเรื่อยๆ อย่างไม่สนใจหรือไม่ใส่ใจเท่าที่ควร ซึ่งเป็นปัญหาที่จะต้องตามแก้ไขอีก อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้ เชื่อว่า แรงจูงใจเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งของการเรียนหรือการทำงานเท่านั้น เพราะการเรียนหรือการทำงานที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการสนับสนุนจากปัจจัยอื่นๆ อีกหลายอย่าง เช่น ความรู้ ทักษะ ความสามารถ โอกาส ฯลฯ ของผู้เรียนคนนั้นๆ ด้วย

ดาร์ณี พานทอง พาลุสุข (2530, หน้า 307) กล่าวว่า Victor Vroom เป็นผู้ค้นคิดทฤษฎีนี้ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า คนงานที่จะทุ่มเทชีวิตจิตใจให้กับงานมากเพียงใดขึ้นอยู่กับความหวังในสิ่งที่เขาต้องการที่จะได้จากการทำงานนั้น ดังนั้นจึงถือว่าพลัง (effort) ที่จะทุ่มเทให้กับงานมีความสัมพันธ์กับรางวัล แต่อยู่ภายใต้เงื่อนไขบางประการดังนี้

- (1) การทำงานเต็มที่เพื่อจะให้ได้ผลปฏิบัติดี
- (2) ผลการปฏิบัติงานดีจะทำให้ได้รับรางวัล
- (3) รางวัลจะทำให้ความต้องการสำคัญได้รับการสนองตอบ
- (4) ความพอใจในการต้องการสำคัญๆ นั้นมีมากพอที่จะทำให้เห็นว่าการใช้พลังได้ผลตอบแทนคุ้มค่า

(5) หากความเป็นไปได้ของการที่จะได้รับรางวัลสูงพอแล้ว พลังก็จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่น่าพอใจ ซึ่งจะทำให้ได้รับรางวัลในที่สุด แต่ถ้าความเป็นไปได้ของการที่จะได้รับรางวัลอยู่ในอัตราต่ำแล้วก็ต้องเพิ่มพลังมากขึ้น

ผลตอบแทนของคนงานที่ได้ไม่ได้หมายความว่าต้องเป็นผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินเพียงอย่างเดียวผู้บริหารอาจใช้สิ่งต่างๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ว่าเงินเป็นสิ่งตอบสนองความต้องการของคนงาน ซึ่งมีตัวอย่างการศึกษาที่เน้นให้เห็นว่าผลตอบแทนที่มีได้เป็นตัวเงินก็มีความสำคัญไม่น้อย เนื่องจากคนมิได้ทำงานเพราะเงินอย่างเดียว ต่างคนต่างมีเหตุจูงใจในการทำงานแตกต่างกันไป เช่น

(1) ต้องการมีรายได้เลี้ยงชีพอยู่ในกลุ่มคนงานระดับต่ำและต้องการรายได้ที่แน่นอน

(2) ต้องการความนับถือและความสำเร็จ (recognition and achievement) กลุ่มนี้ชอบการพูดคุยยกย่อง ความเด่น เจ้าอารมณ์ และหัวนไหวง่าย

(3) ต้องการตำแหน่ง (position) ศักดิ์ศรี (prestige) อำนาจ (power)

2. ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (goal - setting theory)

การตั้งเป้าหมายเป็นกระบวนการพิสูจน์การทำงานของคนหรือกลุ่มกับเป้าหมายที่กำหนด หรือมาตรฐานคุณภาพ โดยในประมาณปี ค.ศ.1960 s Edwin A Locke และ Latham ได้ร่วมกันศึกษาเรื่อง การตอบสนองต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ของบุคคล แล้วได้นำมาเสนอเป็นแนวคิด ว่า แรงจูงใจในการทำงานที่สำคัญของบุคคล คือ ความตั้งใจหรือความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นั่นเอง โดยกล่าวว่า เป้าหมายในการทำงานจะมีอยู่ 2 ชนิด คือ

1. เป้าหมายทั่วไป (general goals) เป็นเป้าหมายที่ไม่ระบุชัดเจนว่าต้องมีการกระทำอย่างไรบ้างหรือต้องการอะไรบ้าง แต่จะกล่าวรวมๆ เช่น ทำงานให้ดีที่สุด จะเป็นเป้าหมายที่ก่อให้เกิดผลน้อยกว่า ยกตัวอย่างเช่น ถ้าครูบอกผู้เรียนว่าขอให้ทำงานให้ดีที่สุด ในกรณีนี้ เมื่อมีการประเมินผล ผู้เรียนทำงานได้ดีกว่ามาตรฐาน แต่เขาบอกว่า เขาทำดีที่สุดได้แค่นี้ แล้วครูจะว่าอย่างไร

2. เป้าหมายเฉพาะ (specific goals) เป็นเป้าหมายที่บอกไว้ชัดเจนเลยว่าต้องการผลจากการกระทำอย่างไร เช่น วันนี้ต้องการให้ทำแบบฝึกหัดได้อย่างน้อยหนึ่ง บทเรียน คาบเรียนนี้ ต้องอ่านเรื่องนี้ให้จบ ต่อไปนี้ผู้เรียนต้องไม่ขาดเรียน ฯลฯ จะเป็นเป้าหมายที่ก่อให้เกิดผลดีมากกว่าเป้าหมายทั่วไป เพราะมีการกำหนดแนวทาง ไว้ชัดเจน

สำหรับการนำการตั้งเป้าหมายไปใช้ให้เกิดผลดีที่สุดนั้น ควรปฏิบัติดังนี้

(1) เน้นการตั้งเป้าหมายเฉพาะมากกว่าเป้าหมายทั่วไป

(2) ควรมีการให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงานให้แก่ผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอด้วย เพื่อที่เขาจะได้รู้ความก้าวหน้าของงานว่า การกระทำของเขานั้นเข้าใกล้เป้าหมายแล้วมากน้อยเพียงไร โดยวิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับนี้ ให้พิจารณาถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียนด้วย เช่น ถ้าผู้เรียนเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสูง ชอบสิ่งท้าทาย การให้ข้อมูลย้อนกลับที่บ่งบอกถึงข้อบกพร่องของงานนั้นๆ ก็จะกระตุ้นให้เขาเพิ่มความพยายามมากขึ้นในการทำงานนั้นๆ (Robbins, 1998, p. 181) แต่ในกลุ่มของผู้เรียนที่มองตนเองไม่ค่อยดีอยู่แล้ว การติอาจก่อให้เกิดความรู้สึกท้อแท้ หรือการลดความพยายามที่จะทำงานนั้นๆ ลงได้

(3) ควรให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายด้วย เพราะจะทำให้ผู้เรียนสามารถยอมรับเป้าหมายนั้นได้มากกว่าครูเป็นผู้ตั้งเป้าหมาย แล้วให้ผู้เรียนเป็นเพียงผู้ปฏิบัติตามเป้าหมายเท่านั้น เพราะการมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายจะทำให้เขามีความเข้าใจในเป้าหมายนั้นได้มากกว่า ยืนยันได้ว่าเป็นเป้าหมายที่ทำได้จริง ไม่ได้อยู่นอกเหนือความสามารถของเขาหรืออยู่นอกเหนือเหตุผล และมีแนวโน้มที่เขาจะชื่นชอบเป้าหมายที่เขาตั้งขึ้นมาเองมากกว่าด้วย

(4) เป้าหมายต้องไม่ยากหรือง่ายเกินไป โดยเป้าหมายที่ยากเกินไปหรือมีลักษณะที่ไม่เป็นไปตามความเป็นจริง จะทำให้ผู้ปฏิบัติตามมีความยากลำบากและท้อถอยทรนในการทำตามหรืออาจปฏิเสธเป้าหมายนั้นเลยก็ได้ (Greenberg and Baron, 2000, p. 141 อ้างใน จรูญ น้อยบัวทิพย์, 2540) ในขณะที่เป้าหมายที่ง่ายเกินไปหรือเป็นเป้าหมายที่ตั้งไว้ต่ำกว่าความรู้ความสามารถของผู้เรียนก็จะไม่สามารถกระตุ้นความสนใจ หรือแรงจูงใจในการเรียนให้เกิดขึ้นในผู้เรียนได้ ยกตัวอย่างเช่น ผู้เรียนคนหนึ่งพิมพ์งานได้นาทีละ 70 คำ แต่ครูตั้งเกณฑ์ไว้แค่พิมพ์ได้นาทีละ 60 คำก็พอ เป้าหมายนี้ก็จะไม่สามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนผู้นี้มีการพัฒนาความสามารถในการพิมพ์งานของตนในลำดับต่อไปได้

ดังนั้นอาจจะสรุปได้ว่า การตั้งเป้าหมายที่ดีต้องเป็นเป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจงชัดเจน ยากแต่สามารถปฏิบัติได้ และในระหว่างการกระทำเพื่อนำไปสู่เป้าหมายควรมีการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะๆ ตลอดจนควรเป็นเป้าหมายที่ผู้เรียนหรือผู้ที่ต้องปฏิบัติมีส่วนร่วมในการตั้งขึ้นมาด้วย

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อหน่ายของงาน ต่อมาการศึกษาความพึงพอใจได้มีการนำไปใช้มากกว่าความพึงพอใจที่มีต่องานของตนเอง โดยนำไปศึกษาในเชิงปฏิสัมพันธ์ของสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มีนักวิชาการหลายคนให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ที่จะนำมากล่าว ได้แก่

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางจิตวิทยา โดย Chaplin (1968, p. 437) ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการนั้นๆ

Vroom (1964, p. 328, 1968, p. 99 อ้างถึงใน จีราพร วีระหงษ์, 2538, หน้า 143 และ จันทรเพ็ญ ตูเทศานันท์, 2542, หน้า 47) และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Wallestein (1971, p. 256 อ้างถึงใน จันทรเพ็ญ ตูเทศานันท์, 2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end - state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Wolman (1973, p. 384 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation)

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 10-11) กล่าวว่า ความพึงพอใจจัดเป็นทัศนคติที่ต้องผ่านกระบวนการรับรู้และตีความของบุคคล ซึ่งมีการประเมินค่าของสิ่งที่รับรู้ว่าจะชอบหรือไม่ชอบ ปรารถนาหรือไม่ปรารถนา พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536) ได้ให้ความหมายในทางที่คล้ายคลึงกันว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

กรุงเทพมหานคร สำนักนโยบายและแผน (2537) ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ของประชาชนว่าหมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกของประชาชนต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะขั้วบวกหรือขั้วลบ หรือไม่มีปฏิกริยาใดๆ

สรุป จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวมาแล้ว พอที่จะสรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกต่อการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินผล มีทิศทางของการประเมินว่าเป็นบวกหรือลบ หรือไม่มีปฏิกริยาต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้น แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน ขึ้นกับพื้นฐานส่วนบุคคล ค่านิยม การเลี้ยงดูและประสบการณ์ที่ได้รับ

2. ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังต่อไปนี้ (จรรยา น้อยบัวทิพย์, 2540, หน้า 12-13)

(1) การศึกษาความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียด ดังนี้

(1.1) ลักษณะของงาน (type of work) หมายถึง งานที่มีลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กละน้อย จากการศึกษาของ Vroom (1968, p. 99) ยังพบว่างานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญ มีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

(1.2) ความก้าวหน้า (promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการท้าทายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็น การหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

(1.3) การนิเทศงาน (supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

(1.4) เพื่อนร่วมงาน (co - worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงาน และความพอใจของบุคคล

(1.5) สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (benefits and services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่างๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) การศึกษาความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความ

พึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory)

สำหรับทฤษฎีความคาดหวัง อธิบายความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อมีการประเมินแล้วว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้ การส่งเสริมความก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) เป็นเช่นไรบุคคลจึงเลือกงานที่น่าผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะรู้ถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น ซึ่งทัศนะของแนวคิดทฤษฎีนี้มาจากหลายบุคคล นำโดย วรูม (Vroom) ลอว์เลอร์ (Lowler) และพอร์เตอร์ (Portor)(เสริมศักดิ์ รัตนประสพ. (2540)แนวคิดของทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (valence) และความคาดหวัง (expectancy) โดยคาดคะเนว่า โดยทั่วไปบุคคลจะแสดงพฤติกรรมต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็น (probability) ก่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นและผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (outcomes) ที่ปรารถนา ซึ่งหมายถึงว่า ความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากความคาดหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้หยุดพฤติกรรมได้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนนั้นบุคคลจะต้องรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากพฤติกรรมและถ้าหากจะให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่งๆ แล้ว ต้องให้เขารับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับกำลังความพยายามจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลของการปฏิบัติงานของเขา

บั้งอร เทียนอำนาจ (2540, หน้า 21) กล่าวไว้ว่า ตามทัศนะของเนดเลอร์ (Nadler) และลอว์เลอร์ (Lowler) นั้น ทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่บนสมมติฐาน 4 ข้อ คือ

(1) พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในบุคคล และสภาพแวดล้อม คนจะต้องมีความต้องการและความคาดหวังไม่เหมือนกัน ดังนั้น สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมตอบสนองแตกต่างกัน

(2) บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์การ การตัดสินใจเหล่านี้อาจจะเป็นเรื่องของ

(2.1) พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิกการทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน

(2.2) พฤติกรรมของการใช้กำลังความพยายามจะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

(3) บุคคลจะมีความต้องการ และเป้าหมายไม่เหมือนกันบุคคลต่างๆ จึงมีความพอใจผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับว่าจะพอใจและให้ผลตอบแทนพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

(4) บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมเป็นทางเลือกโดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหมายของพวกเขาว่าพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน บุคคลมีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่เห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ไม่ต้องการ ลอว์เลอร์ (Lowler) และพอร์ตเตอร์ (Portor) ได้เสนอรูปแบบการจูงใจซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่สำคัญ คือ ความพยายาม ผลการปฏิบัติงาน รางวัล และความพึงพอใจ

จากทฤษฎีความคาดหมายนี้ ผู้วิจัยเห็นว่างานประชาสัมพันธ์ ซึ่งศาลได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งเพราะเปรียบเสมือนด่านแรกของศาล จึงจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ศาลเพื่อให้ทำหน้าที่ ในการประชาสัมพันธ์ตามหลักสูตร การเสริมสร้างบุคลิกภาพในการให้บริการประชาชนเป็นความคาดหมายว่า เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาติดต่อเมื่อเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่ในงานอื่นๆ

นอกจาก 2 ทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นแล้วยังมีนักวิชาการที่ทำการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม โดย ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุลม, 2538, หน้า 10-11) ได้เสนอตัวแบบอันเป็นแนวทางที่มุ่งเป็นฐานคติว่าด้วยความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรมว่า การตั้งฐานคติเกี่ยวกับสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมเมืองขนาดใหญ่จะต้องตระหนักถึงความกลมเกลียวและความขัดแย้ง ทั้งความร่วมมือและการแข่งขัน ทั้งการได้เปรียบและเสียเปรียบ ภาพของกระบวนการยุติธรรมจึงอาจเป็นไปได้ทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธ เสมือนสองปลายของเส้นตรงเดียวกัน การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม จึงเป็นปรากฏการณ์ที่สลับซับซ้อนและต้องอาศัยแนวคิดเชิงปทัสสถาน (normative concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (empirical concepts) ฉะนั้นทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรมจึงได้แก่

ทฤษฎีที่หนึ่ง ภูมิหลังของประชาชนผู้รับบริการ น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่

ทฤษฎีที่สอง ประสบการณ์ของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมน่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อกระบวนการยุติธรรม ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมเมืองขนาดใหญ่

ภูมิหลังของประชาชน หมายถึง อายุ การศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัยในท้องถิ่น
นั้นๆ ของประชาชน

ประสบการณ์ของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรม หมายถึง ลำดับ
ความสำคัญของอาชญากรรมและความปลอดภัยจากอาชญากรรม

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีนักวิชาการได้ให้
ความหมายไว้ต่างๆ พอสรุปได้ ดังนี้

Millet (1954, p. 54, 397-400) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จ
(achievement) และมุ่งมาดปรารถนา (aspiration) โดยให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมใน
การบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการ
ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในบริการประชาชนจะได้รับ
ปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้ มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

(2) การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้อง
มองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงตามเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่า
ไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการ
สาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right
quantity at the right geographical location) มิฉะนั้น เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี
ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่
ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการ
สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของ
หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการ
สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ
หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Fitzgerald and Durant (1980, p. 586) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของ

หน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (judgement) ของบุคคลนั้น โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

- (1) ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
- (2) ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 42) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการหน่วยงานของรัฐในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ตันไทย (2533, หน้า 66-69) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

- (1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- (2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- (4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- (5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ที่ขอนำมากล่าวในครั้งนี้ได้แก่

วัลลภา ชายหาด (2532, หน้า 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

- (1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- (2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- (3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- (4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

บรรจบ กาญจนกุล (2533, หน้า 80-82) ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่างๆ แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชนบริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการ ทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน และเสมอภาคกัน

ด้วยเหตุนี้นักอาชญากรรมวิทยาและนักวิชาการสาขาการบริหารงานยุติธรรม จึงได้เน้นย้ำความสำคัญของประชาชน ในฐานะที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งก็รวมถึงศาลยุติธรรมด้วย ทำนองเดียวกับสำนัก รัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ที่เน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยศึกษาว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับหรือไม่เพียงใด ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของรัฐจึงเป็นเกณฑ์ที่สำคัญยิ่งประการหนึ่ง ที่จำเป็นต่อการประเมินผล หน่วยงานของรัฐ ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์ กล่าวว่าการหลักจิตวิทยาสังคม ความพึงพอใจต่องานบริการจัดเป็นทัศนคติที่ต้องผ่านกระบวนการรับรู้และตีความของบุคคล

จากหลักการและทฤษฎีที่กล่าวมาสามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชน ในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ จากองค์กรของรัฐในมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

5. ความพึงพอใจและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ธรรมจักร ตรีสุคนธ์ (2541, หน้า 18-19) อธิบายความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา ความพึงพอใจของมนุษย์แต่ละคนที่มีต่อสิ่งเร้า (stimulus) ใดสิ่งเร้าหนึ่งย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้นั้น ตลอดจนสภาพหรือสถานการณ์ต่างๆ ความพึงพอใจเป็นทั้งพฤติกรรม (behavior) กระบวนการ (process) ในการลดความตึงเครียด (tension)

ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น ในการวัดคุณภาพของการให้บริการจึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัด แนวคิดนี้สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (National Foremen's

(5) กลุ่มบริการด้านรักษาความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย และความยุติธรรมในสังคม เช่น การจัดกองกำลังตำรวจเพื่อเฝ้าระวังรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรับแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย การรับคำฟ้องร้อง และการพิจารณาคดีความและข้อพิพาทต่างๆ การควบคุมขังบุคคล การคุมความประพฤติของบุคคล เป็นต้น

(6) กลุ่มบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การจัดให้มีถนน แสงสว่าง ท่าเรือ สนามบิน ระบบการจราจร ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ สำหรับการอุปโภค บริโภคและการเกษตร ไฟฟ้าและการพลังงาน โทรศัพท์ และระบบการสื่อสารทางไกลต่างๆ ระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วม เป็นต้น

(7) กลุ่มบริการด้านรักษาความสะอาดและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น บริการเก็บขนและทำลายขยะ บริการบำบัดน้ำเสีย

(8) กลุ่มบริการเชิงบังคับ ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้ประชาชนต้องมาติดต่อหรือ ดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้สามารถกำกับดูแล ควบคุมคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของ ประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่น บริการทะเบียนราษฎร บริการเกี่ยวกับทะเบียนการค้าของ สถานประกอบการ บริการที่เกี่ยวกับเสียภาษีอากร ฯลฯ

อัครพันธ์ พูลศิริ (2541, หน้า 41-43) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมทางการเมืองกับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเปรียบเทียบ อบต. บ้านมะเกลือ อำเภอเมือง และ อบต. หนองโพ อำเภอตากดี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าตัวแปรที่มี อิทธิพลต่อการกำหนดคุณภาพของการให้บริการสาธารณะ มีดังนี้

(1) ความถูกต้องตามกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ (ประชาชนที่ไม่มีโอกาสเลือกที่จะไม่ใช้บริการ) เช่น บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการชำระภาษีอากร บริการออกใบอนุญาตกฎหมายและ เอกสารสิทธิต่างๆ จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ การดำเนินการบริการให้เป็นไปตามกฎหมายจึงเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นของคุณภาพในการให้บริการ ประชาชน

(2) ความเพียงพอบริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ เพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาล ต้องเพียงพอกับความ ต้องการของชุมชน สามารถเก็บขยะได้ทุกวัน ไม่มีขยะตกค้าง เป็นต้น

(3) ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิด โอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพ

เดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อกเว้นใดๆ เช่น คนที่อาศัยทุกพื้นที่ในประเทศไทย จะต้องมีโอกาสเข้ารับการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐาน ณ สถานพยาบาลที่รัฐจัดไว้ให้ได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ

(4) ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่างๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคาร หรือสามารถใช้บริการด้านทะเบียนราษฎรได้ทางไปรษณีย์ หรือทางระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไป ณ ที่ว่าการอำเภอ / เขต ดังนี้เป็นต้น นอกจากนี้ ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (one - stop service) ซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการได้ดีกว่าการให้ผู้ใช้บริการต้องเดินไปตามโต๊ะ หรือหน่วยบริการหลายๆ หน่วย เพียงเพื่อขอรับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น

(5) ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรม เกษตรกรรม เศรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางวิชาการเท่านั้น การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ การให้บริการของรัฐบางประเภทมีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการในกรณี ดังกล่าวนี้ จะต้องนำเรื่องการเก็บค่าบริการมาพิจารณาด้วยเช่นกัน บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม ไม่สูงจนเกินไปทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน (เพราะราคาแพงเกินไป) ไม่ใช้บริการได้ อันจะทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมไม่ทั่วถึงขึ้นในการให้บริการ ค่าตอบแทนกับต้นทุนการให้บริการมักจะมีความสัมพันธ์กันโดยตรงทั้งนี้เพราะต้นทุนการจัดบริการเป็นปัจจัยพื้นฐานประการหนึ่งของการกำหนดอัตราค่าบริการ การให้บริการที่ดีจึงต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

(6) ความพอใจ ประทับใจของผู้ใช้บริการอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ คือ ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่

การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ รวมทั้งศึกษาตัวชี้วัดความพึงพอใจ มีนักวิชาการได้ศึกษาไว้หลายท่าน ดังนี้

Millet (1954, p. 357 อ้างถึงใน ชรรมจักร ตรีสุคนธ์, 2541) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเห็นว่าจะต้องยึดหลักการในการวัดความพึงพอใจใน 5 ด้านดังนี้ คือ

- (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service)
- (2) การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service)
- (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
- (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
- (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านที่สนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งแต่ละท่านได้กำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

บริดเนย์ และอิงแลนด์ (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์, 2536, หน้า 16-19) กล่าวถึงการวัดการบรรลุเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะโดยให้เปรียบเทียบให้เห็นถึงการวัดการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางแบบอัตวิสัย และแนวทางแบบวัตถุวิสัย สรุปได้ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 วิธีวัดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	
วัตถุวิสัย (Objective)	อัตวิสัย (Subjective)
มุ่งเน้นหน้าที่ของบริการ	- พิจารณาที่ประชาชน
- พิจารณาที่หน้าที่ทางการเมือง	- พิจารณาที่ผู้ให้บริการ
- พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ	
เป้าหมายของบริการ	
1. พิจารณาที่การตอบสนอง (Reponsiveness) ต่อความต้องการ และข้อเรียกร้องของประชาชน	
2. พิจารณาที่ความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ	
3. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) พิจารณาจากผลิตภาพ (Effectiveness)	
4. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณาจากการประเมินผล	
ผลของนโยบายพิจารณาที่ผลกระทบ	
1. เป็นตัวชี้นำไปสู่แง่มุมต่างๆ ของการให้บริการ	

ตารางที่ 2.1 วิธีวัดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ (ต่อ)

ผลของนโยบายพิจารณาที่ผลกระทบ
2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาประชาชนและเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ
3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของ ประชาชนพิจารณาที่ผลผลิต
4. แสดงให้เห็นได้ในเชิงปริมาณ
5. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิด และประเมินได้
6. มีหลักการและเทคนิคที่ได้มาตรฐานรองรับอยู่
ข้อด้อย
1. ไม่สามารถทำให้เป็นผลผลิตของ บริการ
2. เป็นการพิจารณาในแบบทั่วๆ ไปไม่ลึกซึ้ง
3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การรับรู้ และเกณฑ์ในการประเมิน
4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด
5. อาจเกิดอคติ (Bias) ในเรื่องข้อมูลข่าวสาร และการรายงาน
6. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้วัดตลอดเวลา
7. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ
8. เน้นแต่เป้าหมายของหน่วยงาน

จากตารางดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าวิธีการวัดการให้บริการสาธารณะในแต่ละด้านจะมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ การวัดด้านอัตวิสัย จะมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในแง่ของเป้าหมายของการบริการแล้ว ในการวัดด้านอัตวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1. หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ อย่างไร และมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ในขณะที่การวัดด้านวัตถุวิสัย 2. ระบบการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไรก็ตามการวัดในแต่ละแนวทางการศึกษาก็มีทั้งข้อดี และข้อเสียที่แตกต่างกันออกไป

อิสระ ยาวะ โนภาส (2541) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัย : ศึกษากรณีอำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. สำหรับการวัดความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พิจารณาจากระดับของผลที่ได้จากการให้บริการว่า อยู่ในระดับมากมิตต่อไปนี้ คือ

- (1) ความสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชน
- (2) ความสอดคล้องกับปัญหาที่ประชาชนประสบอยู่ และ
- (3) การทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแวร์ซิโตนี และระดับมัลติแวร์ซิโตนี โดย ประเสริฐ ตั้งพิชฐานสกุล (2543) ก็ได้ใช้มาตรวัด “ความพึงพอใจ” จากมิติต่างๆ ในด้านความได้ผล ความคุ้มค่าภาษีอากร ความรวดเร็ว ความมีมนุษยสัมพันธ์ การเป็นระบบตามขั้นตอน ความสุจริตในหน้าที่ ความเสมอภาคและความเป็นธรรม

อย่างไรก็ตามเมื่อได้พิจารณาลงไปรายละเอียดอย่างแท้จริงแล้ว จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใดๆ ก็ตาม แต่จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาตัวชี้วัดความพึงพอใจ ส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับต่างๆ ที่สิ่งเหล่านี้ น่าจะเป็นสาเหตุ หรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความพึงพอใจมากกว่าจะเป็นตัวชี้วัดของความพึงพอใจ เพราะว่าความพึงพอใจจะเป็นผลของการประเมินค่าของประชาชนผู้รับบริการจากประสบการณ์ของตนเองที่มีต่อสิ่งเร้า ซึ่งก็คือ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ตลอดจนผลผลิตที่ได้รับ

ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจ จึงน่าจะหมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องานหรือต่อบริการนั้น อาจจะเป็นการประเมินว่า ชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจเช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้จะเป็นความรู้สึกสุดท้าย ภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

จากที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ 1. พฤติกรรม 2. การบริการ 3. ผลผลิต ประเด็นสำคัญจะอยู่ที่ว่าการระบุนอกมาให้ได้ว่ามิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการสาธารณะนั้นมีอะไรบ้าง ส่วนใหญ่จะมุ่งวัดไปที่มิติของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (providers behavior) มิติของกระบวนการของการให้บริการ (service process) และมิติในด้านผลผลิตหรือบริการ (product or service) ที่ได้รับ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

1. แนวคิดการให้บริการ

1.1 ความหมาย

ปรีชา เรื่องจันทร์ (2537, หน้า 23) ให้ความหมาย งานบริการ คือ การทำงานเกี่ยวกับคน ผู้ปฏิบัติจะต้องรู้ว่าทำงานกับใคร ผู้รับบริการเป็นกลุ่มประชากรใด

หน่วยงานแผนพัฒนาท้องถิ่น กรมการปกครอง (2537 อ้างถึงใน สุรพงษ์ คนองเดช, 2541, หน้า 22) ให้ความหมายของการบริการประชาชนว่า คือ การทำงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538, หน้า 20) ให้ความหมายของการให้บริการที่ดีว่า หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบ และความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรง เพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกันทั้งฝ่ายลูกค้าผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

Gronroos (1985 อ้างถึงใน จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์, 2542, หน้า 40) กล่าวถึงการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตามเกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

In – Joung Wang (1986 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2536, หน้า 9) มองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ จึงมองการบริการว่ามี 4 ระดับ คือ 1. ตัวบริการ (services) 2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (sources) 3. ช่องทางในการให้บริการ (channels) และ 4. ผู้รับบริการ (client groups) จาก 4 ปัจจัย จึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

Verma B.M. (1987 อ้างถึงใน นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, 2539, หน้า 51) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการบริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นผลวัด โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ

Weber (1996, p. 340) ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Fine Irb Ee

Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของการบริการได้ว่า “การบริการ” คือ งานบริการที่เกิดจากพฤติกรรมของฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้บริการ ให้การตอบสนองความต้องการอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับบริการ ผลงานบริการ อาจออกมาในสถานะที่เป็นสสาร วัตถุ และไม่เป็นสสาร จับต้องหรือสัมผัสทางกายไม่ได้ แต่สามารถที่จะสัมผัสทางจิตใจ อารมณ์ ในรูปของความรู้สึก ทักษะคติ ความคิดเห็นว่ามีคามพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการอย่างไร เครื่องชี้วัดประสิทธิภาพและผลิตผล (งาน) ประสิทธิภาพของงานบริการ คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

1.2 หลักการ “การให้บริการ”

“การให้บริการ” เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่ขอนามากล่าว ได้แก่

Katz and Danet (1973, หน้า 4-60) ศึกษาการบริการประชาชนสรุปว่า หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

(1) การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำให้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติ หรือมีการสอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

(2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

(3) การวางตนเป็นกลาง (affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304, พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล, 2532, หน้า 39, ธรรมจักร ตรีสุคนธ์, 2541, หน้า 16-17) ซึ่งให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 6 ประการ คือ

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้ เพราะถ้าหากกระทำเช่นนี้แล้ว จะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้นๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรขององค์กรไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรได้

(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

(4) หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์กรจะบริการใดๆ ให้แก่บุคลากรนั้นจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต และค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

(6) หลักความสนองความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จะจัดนั้น จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใดๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วบริการที่จัดให้ จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

1.3 คุณสมบัติของการให้บริการ

ไซร์ทานน และแบร์รี่ (อ้างถึงใน จรวัยพร กุลอำนาจชัย, 2538, หน้า 45-46) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

(1) ความเชื่อถือได้ (reliability) ซึ่งผู้รับบริการมีความต้องการต่อการบริการประกอบด้วย

(1.1) ความสม่ำเสมอ (consistency)

(1.2) ความพึ่งพาได้ (dependability)

(2) การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย

(2.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ

- (2.2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- (2.3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- (2.4) ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี
- (3) ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
 - (3.1) ความสามารถในการให้บริการ
 - (3.2) ความสามารถในการสื่อสาร
 - (3.3) ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- (4) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - (4.1) ผู้รับบริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
 - (4.2) ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - (4.3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ
 - (4.4) ตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
- (5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - (5.1) การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
 - (5.2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - (5.3) ผู้รับบริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- (6) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - (6.1) มีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - (6.2) การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- (7) ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง
- น่าเชื่อถือ
- (8) ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น
- เครื่องมือ อุปกรณ์
- (9) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - (9.1) การเรียนรู้ผู้รับบริการ
 - (9.2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ
 - (9.3) การให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
- (10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - (10.1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

(10.2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

(10.3) การจัดสถานที่ให้สวยงาม สะอาด

1.4 การเข้าถึงบริการ

เพ็ญชานสกี และ เจ (2538 อ้างถึงใน จันทรเพ็ญ ตูเทศานันท์, 2542, หน้า 49-50) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ ดังนี้

(1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

(2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

(3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accommodation)

(4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

(5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

1.5 ลักษณะของงานบริการ

จรวยพร กุลอำนวยชัย (2538, หน้า 44-45) กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

(1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

(2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมารับบริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้รับบริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

(3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ได้รับบริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้รับจากการมาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

(4) งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อใดวัน เวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

1.6 องค์ประกอบของงานบริการ

Gothberg (1979 อ้างถึงใน จรวยพร กุลอำนาจชัย, 2538, หน้า 44-45) ให้ความเห็นว่างานบริการต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

(1) คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพดี

(2) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

(3) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ

2.1 ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 6) กล่าวว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

2.2 ลักษณะของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ

โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ ดังนี้

2.2.1 มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ : เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำโดยมิได้ค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ

ผู้รับบริการ : ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านกระบวนการยุติธรรม ซึ่งกลุ่มของผู้กระทำความผิด หรือผู้ต้องหา/จำเลย กลุ่มของผู้ได้รับความเสียหาย หรือโจทก์/ผู้เสียหาย และกลุ่มของพยาน ฯลฯ เป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญ เป็นต้น

2.2.2 เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาดบริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด คือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอนเงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดที่หน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

2.2.3 มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขบริการที่รัฐกำหนดนั้น มักมีเงื่อนไขเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนดก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ หรือถูกฟ้องดำเนินคดี ฯลฯ

2.2.4 มีกฎระเบียบรองรับบริการของรัฐที่เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นๆ ของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ คำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดเงื่อนไขไว้ก่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดการบริการด้วยเช่นกัน

สรุปได้ว่า ในประเทศไทย รัฐยังต้องมีส่วนในการจัดบริการให้กับประชาชนต่อไป หรือหากมีการกระจายภาระงานบริการให้เอกชนหรือภาคเอกชนดำเนินการ รัฐยังต้องมีบทบาทในการกำกับดูแลเพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนได้รับบริการที่เหมาะสม เป็นธรรม และสะดวกรวดเร็ว ใดๆก็ดี ในขณะที่รัฐยังไม่สามารถถ่ายงานบริการประชาชนออกไปได้อย่างสมบูรณ์ แต่ยังคงจัดบริการอยู่ต่อไป การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพของบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจ และความศรัทธาที่ประชาชนสนพึงมีต่อรัฐอันจะนำมา ซึ่งการสนับสนุนร่วมมือระหว่างประชาชนกับรัฐ การที่รัฐจัดบริการที่ดีแก่ประชาชน จึงเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างรัฐกับประชาชน ในทางตรงกันข้าม หากบริการของรัฐไม่เหมาะสม ไม่สอดคล้องกับความต้องการหรือคาดหวังของประชาชนแล้ว ประชาชนก็ขาดความเชื่อถือ หรือเพิกเฉยไม่สนับสนุนรัฐ ซึ่งย่อมเป็นผลเสียหายต่อสังคมทั้งประเทศโดยรวม (ปรัชญา เวสารัชช, 2540, หน้า 7-8)

3. ลักษณะการบริการที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์

มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางในวงการนักวิชาการบริหารรัฐกิจ รวมทั้งมีการระบุถึงระบบราชการในทางลบ อาทิ เช่น ความล่าช้า มีลักษณะเจ้าขุนมูลนาย มีนอกมีใน ข้าราชการเรียกร้องผลประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น และจากการศึกษาพบปัญหาการบริการประชาชนในลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ความล่าช้า ยุ่งยาก : มีขั้นตอนมาก กฎระเบียบหยุ่มหิม ล้าสมัย ปล่อยให้ประชาชนคอยนาน มีแบบฟอร์มที่กรอกยุ่งยากและไม่จำเป็น เรียกร้องหลักฐานมากเกินไปโยกโย้ไม่เป็นไปตามนัด ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ฯลฯ

3.2 ขาดจิตบริการ : เจ้าหน้าที่หรือข้าราชการไม่ให้การต้อนรับด้วยดี แสดงสีหน้าท่าทางไม่สุภาพ ก้าวร้าว ไม่รับแขก พุดจากระด้าง ดู ไม่มีน้ำใจหรือไม่เต็มใจบริการ กลั่นแกล้ง ไม่ให้ความช่วยเหลือ เลือกปฏิบัติ ลัดคิว ฯลฯ

3.3 เรียกร้อง : มีการเรียกร้องค่าตอบแทนมากกว่าที่ทางการกำหนด หากไม่ให้ก็จะถ่วงเรื่อง มีการคอร์ปชั่น ขอมให้มีการทำผิดกฎหมายได้ถ้าจ่ายเงิน ฯลฯ

3.4 สิ่งแวดล้อมไม่ดี : สถานที่ห่างไกล สถานที่ราชการร้อน คับแคบ สกปรก ไม่มีที่นั่ง ไปมาไม่สะดวก ฯลฯ

3.5 การประชาสัมพันธ์ไม่ดี : ประชาชนไม่รู้ข้อมูลเพียงพอ ไม่ค่อยมีคู่มือหรือการชี้แนะที่สะดวกง่ายดาย ทำให้ไม่สามารถเตรียมตัวอย่างถูกต้อง ทำให้เสียเวลา ข้าราชการ ไม่แนะนำหรือให้ข้อมูลผิดพลาด ไม่ครบถ้วน ฯลฯ

ปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาทั่วไปทั้งในต่างประเทศ และประเทศที่กำลังพัฒนาอย่างประเทศไทย จากการที่สภาพสังคมและเศรษฐกิจมีลักษณะเร่งรัดและจากการที่ภาคเอกชนได้พัฒนาบริการของตน จึงก่อให้เกิดการเปรียบเทียบและนำไปสู่การเรียกร้องให้รัฐเร่งปรับปรุงบริการมากขึ้น รวมทั้งถ่วงงานบาเรื่องให้ภาคเอกชนทำเป็นต้น

เมื่อทราบปัญหากว้างๆ แล้ว ก่อนจะเริ่มปรับปรุงบริการให้ประชาชนชื่นชมประทับใจ ต้องเข้าใจก่อนว่าประชาชนต้องการหรือคาดหวังบริการอย่างไร การรู้เขารู้เรา ทำให้ได้เปรียบในยุทธศาสตร์การทำงาน มีเป้าหมายและทิศทางที่ชัดเจน เป้าหมายที่ดีที่สุดของการบริการ คือ ให้ประชาชนพึงพอใจ

ปรัชญา เวสารัชช (2540, หน้า 10-14) กล่าวถึง บริการที่ไม่พึงปรารถนา จากแง่มุมต่างๆ กัน ดังนี้

(1) บริการยอดเยี่ยม บัณฑิตศิลป์ มีผู้แต่คำคล้องจองเป็นการบ่นหรือตำหนิติเตียน บริการประชาชนซึ่งผู้รับบริการไม่พอใจ ดังนี้

ปากหมา หน้ายักยัก ตักตวง ถ่วงเรื่อง เชื่องช้า ล้าสมัย ไม่แน่ชัด ปิดสวเลเลย เฉยชา

ปากหมา : หมายถึง การพูดว่า ข่มขู่ ตำหนิติเตียน ใช้คำหยาบ คำไม่สุภาพ คำพูดก้าวร้าวใช้สรรพนามที่ไม่เหมาะสม สรุปรว่าพูดจาไม่ได้เรื่อง ไม่ทำให้คนฟังมีความสุข แต่เกิดความทุกข์และความไม่พึงพอใจ

หน้ายักยัก : หมายถึง ผู้ให้บริการที่ประชาชนเห็นหน้าแล้วหนาว ไม่กล้าเข้าไปใกล้ หน้าตาไม่รับแขก หน้าบึ้งบอกรบญไม่รับ หน้าเครียด

ตักตวง : หมายถึง การแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวจากการให้บริการประชาชน เช่น เรียกร้องเงินทอง สิ่งของ หรือทำให้รู้ว่าต้องการได้อย่างนั้นอย่างนี้ ถ้าไม่ได้จะไม่บริการ

ถ่วงเรื่อง : หมายถึง กลั่นแกล้งไม่ให้บริการอย่างที่ควรจะเป็น เช่น ตามปกติ บริการอย่างนี้จะต้องเสร็จไม่เกินหนึ่งชั่วโมง กลับแกล้งเก็บไว้เฉยๆ อ้างโดยไม่ให้เหตุผล อ้างว่า เอกสารไม่ครบ การถ่วงเรื่องเป็นการทำเรื่องที่ควรจะเสร็จตามปกติไม่ให้เป็นเรื่อง จะหวังผลเรียกร้อง หรือกลั่นแกล้งหรือด้วยความเกียจคร้านก็ตาม

เชิงซ้ำ : หมายถึง ทำงานซ้ำ ไม่บริการซ้ำเกินกว่าที่ทำตามปกติ หรือซ้ำเกินกว่ามาตรฐานบริการกำหนดหรือตามประกาศของทางราชการ

ล้ำสมัย : หมายถึง การบริการที่จัดให้เมื่อเทียบกับที่อื่นแล้วเทียบกันไม่ได้ โบราณ เชย ความล้ำสมัยอาจเป็นความล้ำสมัยของกฎระเบียบ หรือรวมไปถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ ในสำนักงานด้วย

ไม่แน่ชัด : หมายถึง ความไม่แน่ชัด ไม่ว่าจะเป็ความไม่แน่ชัดของกฎระเบียบหรือคำตอบที่ไม่ชัดเจน เช่น เจ้าหน้าที่ตอบว่า “ก็ไม่รู้ซี อาจได้หรือไม่ได้ก็ไม่รู้” ข้าราชการสองคนพูดไม่เหมือนกัน เป็นต้น

ปิดสวะ : หมายถึง การปฏิเสธไม่รับผิดชอบ ปฏิเสธว่าไม่ได้ทำ คนอื่นทำ ต้องไปติดต่อคนอื่น ต้องไปหน่วยงานอื่น ไม่มีคนทำ คนที่ทำป่วย เป็นการโยนภาระหน้าที่หรือความรับผิดชอบให้พ้นตัว

ละเลย : หมายถึง การไม่เอาธุระ ไม่ใส่ใจทำให้เสร็จ บกพร่อง ทำให้ไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องเริ่มทำใหม่ หรือทำเอกสารหาย เห็นว่าผู้ติดต่อมีข้อบกพร่องไม่ทักท้วง ไปทักท้วงตอนหลัง หรือเจ้าหน้าที่โตะอื่นทักท้วง

เฉยชา : หมายถึง การไม่รู้ร้อนรู้หนาว ทำงานแบบชั่งกะตาย ไม่มีชีวิตชีวา ไม่รู้ว่าเรื่องใดควรรีบ จัดลำดับก่อนหลัง ทำงานแบบเอื่อยๆ อืดๆ พอใจก็ทำ ไม่พอใจก็ไม่ทำเป็นการมองข้ามปัญหาของผู้รับบริการ ไม่ใส่ใจเร่งคลี่คลายปัญหาเพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวก

(2) บริการที่ประชาชนไม่ชื่นชอบอื่นๆ ได้แก่

สถานที่และอุปกรณ์ไม่เหมาะสม : หมายถึง ขาดแคลนหรือความบกพร่อง เช่น สถานที่อยู่ห่างไกลชุมชน คับแคบ การเดินทางไม่สะดวก ไม่มีห้องน้ำหรือสกรปรก ไม่มีที่นั่งรอ โทรศัพท์เสีย ไม่มีที่ถ่ายเอกสาร สภาพแวดล้อมไม่ดี มีเสียงและกลิ่น

การประชาสัมพันธ์ไม่ดี : หมายถึง ขาดความสะดวกด้านข้อมูลข่าวสาร ประชาชนไม่รู้ว่าต้องเตรียมเอกสารหรือหลักฐานใดบ้าง มาถึงแล้วไม่ทราบขั้นตอน ไม่รู้ว่าต้องติดต่อที่ใด ต้องทำอะไรบ้าง ไม่มีเจ้าหน้าที่สนใจตอบคำถาม ไม่อธิบายให้ข้อมูลผิด

ไม่เป็นธรรม : หมายถึง การได้รับการปฏิบัติที่ไม่เสมอภาคจากเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ลัดคิวให้บริการแก่คนที่มาทีหลังโดยไม่ทราบเหตุผล เจ้าหน้าที่ปล่อยให้ประชาชนแย่งซื้อ

มารับบริการโดยไม่มีกำหนดว่าใครได้ก่อนได้หลัง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนแต่ละคนไม่เหมือนกัน เช่น พูดยกกับคนแต่งตัวคืออย่างหนึ่ง พูดยกกับคนแต่งตัวมอชออีกอย่างหนึ่ง ให้อภิสิทธิ์กับบางคนเป็นพิเศษ เรียกค่าบริการไม่เท่ากัน เป็นต้น

ยุ่งยาก : หมายถึง ขั้นตอนยุ่งยาก ต้องผ่านหลายขั้นตอน ผ่านหลายโต๊ะ ต้องมาติดต่อหลายครั้ง แบบฟอร์มยุ่งยากและสับสน กฎระเบียบยุ่งยาก ล้าสมัย ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ : หมายถึง แต่งตัวไม่เรียบร้อย อ่านหนังสือพิมพ์ในช่องเวลาทำงาน เลิกงานก่อนกำหนด เคี้ยวหมากฝรั่งหรือกินอาหารเวลาทำงาน คุยกันลั่นขณะให้บริการ สุนัขเห่า เป็นต้น

4. ลักษณะบริการที่พึงประสงค์

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 15-19) กล่าวถึงบริการที่พึงปรารถนาจากแ่งมุมต่างๆ ดังนี้

(1) บริการยอดนิยมนับคำกลอน

ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ

ยิ้มแย้มแจ่มใส : หมายถึง ยิ้มด้วยไมตรี แสดงเจตนาช่วยเหลือ ความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นเสน่ห์ที่น่ารักที่สุดในการบริการ หากเจ้าหน้าที่ผู้ต้อนรับมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสที่ร้อนและเหนื่อยก็คลายไป เรื่องที่กังวลก็ผ่อนคลาย พร้อมรับฟัง พร้อมร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

เต็มใจบริการ : หมายถึง การเต็มใจบริการแสดงออกได้ทั้งอากัปกิริยา คือไม่ทำสะบัดจนเฉียว ทำแบบเสียไม่ได้ แต่ต้องตื่นตัว กุฏิกุจอ สบตาขณะรับฟัง การเต็มใจบริการยังสะท้อนในรูปการปฏิบัติงาน คือ แสดงความสนใจดูแลเรื่องขณะที่รับบริการ สนใจรับฟังปัญหา ตั้งใจพิจารณาเรื่อง

ทำงานฉับไว : หมายถึง บริการมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว

ปราศรัยไพเราะ : หมายถึง พูดยกแล้วคนฟังสบายหูสบายใจ เริ่มด้วยการทักทาย “สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ” ตามด้วย “มีอะไรจะช่วยให้ช่วยไหมครับ ค่ะ” ถ้าทำอะไรไม่ถูกต้องก็ต้องพร้อมที่จะพุดขอโทษ เป็นต้น

เหมาะสมโอกาส : หมายถึง คนที่ให้บริการต้องรู้กาลเทศะ ต้องทำตัวให้สุภาพ ทำตามขั้นตอนที่กำหนด

ไม่ขาดน้ำใจ : หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแลรักษา ต้องการให้เกิดความสะดวกสบาย

(2) เสน่ห์บริการอื่นๆ ได้แก่

ให้ความเป็นธรรม : หมายถึง ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบคนอื่น
อาจยกเว้นสำหรับบางกรณี เช่น คนป่วยหนัก คนอ่อนแอบางราย

รับฟัง : หมายถึง พยายามรับฟัง ทำความเข้าใจ และสรุปประเด็นปัญหาของ
ผู้รับบริการ ใช้ความอดทนในการอธิบายและให้ความช่วยเหลือตามสภาพ

ติดตามเรื่อง : หมายถึง เอาใจใส่ติดตามเรื่องโดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหา
หรือผู้ติดต่อบางรายมารอนาน ก็ควรเข้าไปถามและติดตาม การติดตามเรื่องทำให้ผู้รับบริการรู้สึก
ไม่ถูกทอดทิ้ง

5. หลักการพื้นฐานของการบริการ

ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของหน่วยงานรัฐ มีหลักการที่พึงกำหนดเป็น
เป้าหมายที่ต้องบรรลุให้ได้ ดังนี้

- (1) ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการ
- (2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป เนื่องจากสถานที่
บริการอาจคับแคบ การมีคนจำนวนมากเดินขวักไขว่นั้นเป็นสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยง ดังนั้น ต้องหาวิธีการ
ต่างๆ เพื่อลดจำนวนคนที่มารับบริการ เช่น จัดบริการผ่านไปรษณีย์ ระบบโทรศัพท์
- (3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน ต้องระวังไม่ทำเอกสารหาย ทำ
บกพร่องจนผู้รับบริการต้องมาใหม่ ให้ข้อมูลผิดจนเสียเที่ยว เป็นต้น
- (4) สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น
มีที่นั่งพัก มีร้านอาหารที่มีคุณภาพดี ชำราชการแต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่สะอาด
- (5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์
แนะนำให้ผู้รู้จักสถานที่ รู้ว่าควรไปติดต่อที่ไหนอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะ
ตอบคำถาม มีการตอบคำถามทางโทรศัพท์ หรือทำระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ
- (6) เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการถ่าย
เอกสาร มีคำแนะนำว่าจะไปถ่ายรูปที่ใดที่ใกล้ที่สุด รับเรื่องไว้ก่อน จัดทำที่แลกเงินหรือถอนเงิน
 เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น มีรายงานการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยสถาบันที่ปรึกษาเพื่อ
พัฒนาประสิทธิภาพในราชการร่วมกับสถาบันดำรงราชานุภาพ (2537, หน้า 36-37) ได้ทำการศึกษา
และสามารถจัดมาตรฐานบริการได้ดังนี้

- (1) สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ ติดต่อกันง่าย สวยงาม
- (2) บริการที่รวดเร็ว

(3) ข้าราชการใช้วาจาสุภาพ ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ลัดคิว กุ๊กกูดในการบริการ แต่งกายสุภาพ ต้อนรับดี บริการสอบถาม อยู่ประจำโต๊ะ

(4) มีป้ายบอกการติดต่อและเอกสารที่ต้องใช้

(5) มีการให้คำแนะนำ และชี้แนะข้อปฏิบัติ

(6) มีการต้อนรับ ประชาสัมพันธ์

(7) มีการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ

(8) มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงานดี

(9) บริการถูกต้อง ยุติธรรม

(10) มีระบบและขั้นตอนดี

6. วิธีบริการประทับใจ

ปรัชญา เวสรัชช์ (2540, หน้า 38-44) ได้กล่าวเกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การคิด ยึดแน่น หรือฝัง ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา บริการประทับใจ จึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างฝังแน่น ยากที่จะถ้อยถอน หรือ ยาก จะเปลี่ยนแปลงได้ง่ายๆ หากเป็นบริการที่ดี เป็นที่พึงพอใจ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชมอยากรับบริการอีกแล้ว ก็จะพูด ชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น เรียกว่ามีพันธมิตรอยู่เคียงข้าง ก็เพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์เป็นที่ประทับใจในทางที่น่าชื่นชมยกย่อง

โดยสรุป เขาได้กล่าวถึงหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจะสามารถเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้ นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกกาย สะดวกใจ ในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการ ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะ ได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสบายหู สบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและเจ้าหน้าที่บริการ

สิ่งที่ต้องตระหนักให้ชัดเจนเสียตั้งแต่ต้น คือ ความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน เนื่องจากความต้องการ ความคาดหวัง และประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน และที่สำคัญก็คือความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์ความรู้สึกของมนุษย์ การสร้างความประทับใจจึงเป็นเรื่องของการดำเนินการเพื่อให้กระทบอารมณ์

สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากบริการของรัฐนั้นเริ่มจากสถานที่ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ต่อมาคือกระบวนการบริการและสุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือ สิ่งที่ได้รับปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่บริการ

(1) สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชนที่สำคัญ ได้แก่

(1.1) การเดินทาง ที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

(1.2) สถานที่ของหน่วยบริการ หน่วยงานที่ดูประทับใจนั้น อย่างน้อยต้องมี 4 ลักษณะ ดังนี้

(1.2.1) ตัวอาคาร มีลักษณะเหมาะสม กว้างขวาง มีสภาพใหม่หรือได้รับการดูแลรักษาตลอดเวลา ไม่ชำรุดทรุดโทรม

(1.2.2) สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ ไม่อยู่ในย่านที่แออัดเกินไป ไม่อยู่ในที่เปลี่ยวจนน่าเป็นอันตราย ควรมีความสะอาด เป็นระเบียบ ดูแล้วสบายตา อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ปลอดภัย

(1.2.3) สถานที่รับบริการ ควรมีความสะอาดโปร่งตา มีการจัดแต่งบริเวณในห้วงดงาม ปราศจากสิ่งปฏิกูลทางสายตามีความกว้างขวางเพียงพอ และมีที่นั่งเพียงพอ

(1.2.4) สภาพห้องน้ำ มีการจัดเตรียมไว้ ในสภาพที่สะอาดไม่มีกลิ่นเหม็น

(1.3) สิ่งอำนวยความสะดวก สุดแท้ตามความจำเป็นในการจัดบริการแต่ละแห่ง เช่น โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องปรับอากาศ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรทัศน์ ร้านอาหาร

(2) การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ เช่น รู้ว่าหน่วยบริการอยู่ที่ใด หน่วยนี้ให้บริการอย่างไรบ้าง รู้ว่าจะต้องเตรียมเอกสารค่าใช้จ่ายหรือสิ่งจำเป็นอื่น ๆ มาให้ครบถ้วน รู้ว่าต้องเสียเวลาเท่าไร เป็นต้น

(3) กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

(3.1) เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องดำเนินการเพื่อให้ได้รับบริการ

(3.2) แบบฟอร์ม ควรมีลักษณะที่เรียบง่าย ให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

(3.3) ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการขอรับบริการว่าต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วย กี่โต๊ะ ต้องเดินกี่รอบ ขั้นตอนที่เหมาะสมควรให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

(3.4) ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึง หัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อ ว่ามิใช่คนว่างงานไม่มีอะไรทำ คนส่วนใหญ่ที่ติดต่อต่างมีภาระที่ต้องทำนอกเหนือจากการติดต่อในขณะที่เจ้าหน้าที่เองใช้เวลานั้น “ทำงาน”

(4) เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่ที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจติดถ้าได้บริการไม่ดี) มักจะไม่ฟื้นประเด็นต่อไปนี้

(4.1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ อันได้แก่

(4.1.1) รูปร่างหน้าตา ต้องไม่ซีริบซีแหล่ ไม่บุคบี้ เครื่องเครียด น่ากลัวหรือไม่น่าเชื่อถือ

(4.1.2) เสื้อผ้าเครื่องประดับ โดยทั่วไปควรเหมาะสมกับการเงินข้าราชการ คือ ความมีระเบียบเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

(4.1.3) การแต่งเนื้อแต่งตัว ได้แก่ การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกายที่มีความเหมาะสม

(4.2) การพูดจาและการตอบคำถาม ผู้รับบริการจะประทับใจผู้ให้บริการในประเด็นต่อไปนี้

(4.2.1) ยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย

(4.2.2) ซักถามความต้องการของผู้รับบริการ

(4.2.3) การอธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้มาติดต่ออย่างเต็มความสามารถโดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย

(4.2.4) วิธีการพูดจา สุภาพ ใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมแก่กาลเทศะ มีการทอเคลียงให้เหมาะสม

นอกจากนี้ สุพิศตรา สุภาพ (2543 ค, หน้า 36-60) ยังกล่าวไว้ว่า “เราจะต้องให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคนและบริการเท่าเทียมกัน

7. วิธีการให้ลูกค้าพอใจหรือประทับใจ

การจะให้ลูกค้าพอใจต้องมีการสื่อสารที่ดีที่สร้างความพอใจต่อกัน ซึ่งแฟรงค์ วิลสัน ศาสตราจารย์กิตติคุณ ของแคลิฟอร์เนียสเตทยูนิเวอร์ซิตี บอกว่า การสื่อสารที่ดีเป็นจุดสำคัญของการสร้างมิตรจิตต่อกัน อีกทั้งยังป้องกันการขัดแย้งต่อกันได้ด้วย วิธีการออกมาในรูปแบบ

7.1 เอื้ออาทร (concern) เป็นการใส่ใจลูกค้าไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือใหญ่ ให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญที่เรายินดีจะรับใช้

7.2 ให้ความเคารพ (respect) ให้ความเคารพในด้านความคิดและการกระทำของลูกค้า ไม่ว่าจะถูกใจเราหรือไม่ก็ตาม เพราะลูกค้าต้องเป็นใหญ่เสมอ

7.3 อ่อนไหวหรือเข้าถึง (sensitivity) ในสิ่งที่ลูกค้าประสบหรือต้องการให้มากที่สุดว่ามีอะไรที่เขาไม่อยากจะบอกแต่อยากได้ ด้วยการสังเกต ดู และรับรู้เอง

7.4 มีหลักการ (integrity) ยอมรับว่า ถ้าประเมินลูกค้าผิดไปต้องแก้ไขด้วยการแจ้งเรียน หรือบอกให้รู้ อย่าปิดบัง ดักว่าให้ลูกค้าไม่พอใจ หรือไม่ยอมรับบริการของเราต่อไป

7.5 ตอบสนอง (responsiveness) หากมีปัญหาเกิดขึ้น หาทางคุยกันแบบอารมณ์เย็นไม่ว่าลูกค้าจะแสดงท่าโกรธหรือไม่พอใจเราต้องตอบสนองทั้งกายและใจอย่างนุ่มนวลมีเหตุผล

7.6 ไม่ปิดบัง (openess) เป็นการแสดงความจริงใจ ถ้าลูกค้าถามว่าองค์กรเรามีปัญหาอะไรในการบริการหรือไม่ ต้องตอบว่าโดยทั่วไปไม่มีปัญหา แต่อาจจะมียะไรขัดข้องบ้างก็เป็นเพราะอาจเกิดจากขัดข้องทางเทคนิคหรือประสานงานไม่ดี ก็ขออภัยและจะขอแก้ไขโดยเร็ว โดยเฉพาะทำงานกับคนหมู่มากอาจจะพลาดพลั้งบ้างได้ ขอให้ลูกค้าอย่างเกรงใจ ให้ออก และเราจะทำให้ดีที่สุด ดักว่าบอกว่าไม่มีอะไร ลูกค้าอาจหาว่าไม่จริงใจ เพราะการทำงานในแต่ละแห่งต้องมีปัญหาไม่มากก็น้อย

7.7 ใจกว้าง (generosity) ให้ลูกค้าได้มากที่สุด ให้มากกว่าลูกค้าหวัง คนไทยชอบของแจก ของแถม ของที่ไม่คิดว่าตัวจะได้ ไม่ว่าเล็กน้อย หรือมาก จะดีใจ การบริการต่าง ๆ ลูกค้าจะพอใจถ้าได้มากกว่าที่คิดว่าควรได้

7.8 ซื่อสัตย์ (honesty) ไม่คดโกง มีแต่ความจริงใจ และบริการตามที่ให้คำมั่นสัญญาเสมอ ถ้าสินค้าส่งผิดหรือมีข้อบกพร่องก็น้อมรับคำติและรีบแก้ไข อย่าได้ผิดซ้ำสอง ลูกค้าจะประทับใจเมื่อเห็นว่าเราซื่อสัตย์อย่างที่คิดไว้

7.9 ต้อนรับดี (welcome) ไม่ว่าจะลูกค้าใหม่หรือเก่าต้องให้การต้อนรับอย่างดี เพื่อจะได้กลับมาใช้บริการจากเราอีก ไม่ใช่สนใจแต่ลูกค้าใหม่ แต่ลืมลูกค้าเก่าแล้วควรขอบคุณที่เขามารับบริการจากเราด้วย

7.10 มีส่วนร่วมและใส่ใจเสมอ (activation) เป็นการแสดงออกด้วยการพูดหรือกระทำ ถ้าเห็นลูกค้ามีพฤติกรรมหรือท่าท่าแปลกไปต้องสังเกตให้ดี และควรเริ่มเอาใจลูกค้าด้วยการไปเยี่ยมเยียน หรือแจ้งข่าวสารขององค์กรเราบ้าง ถ้ามีอะไรเปลี่ยนหรือมีผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ออกมา ไม่ว่าจะเป้าหมาย หรือเป็นนิวส์เลตเตอร์ ฯลฯ เพื่อลูกค้าจะได้รู้ความเป็นไป ถ้าเราทิ้งลูกค้า เขาอาจไปใช้สินค้า หรือรับบริการจากคู่แข่งของเราได้

7.11 สำรวจ (surveys) เพื่อจะได้ทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร และมองภาพองค์กรของเราแบบไหน ต่อให้ลูกค้าไม่ตอบแบบสอบถามหรือคำถาม เขารู้ว่าเรานึกถึงหรือสนใจความรู้สึกของเขา ลูกค้าอาจพอใจที่ไม่ทอดทิ้งการบริการและติดตามอยู่เสมอ

7.12 ชื่นชม (appreciation) เป็นการใส่ใจในเรื่องน่ายินดีของเขา เช่น วันเกิด วันแต่งงาน โดยไม่ขายสินค้าหรือบริการอะไร แค่นินดี ลูกค้าจะพอใจที่เรามีน้ำใจ

8. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจร (one roof service)

ชวงส์ นายบุตร (2536, หน้า 11-14) ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการครบวงจร เรียกว่า Package service เป็นแนวทางการพัฒนาเชิงรุก ดังนี้

(1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชน การบริการของรัฐในเชิงรับ

(1.1) ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

(1.2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก และรวดเร็ว

(1.3) มองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน สิทธิที่จะรับรู้ให้ความจริง หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

(2) ความรวดเร็วในการให้บริการ (acceleration) ระบบราชการจำเป็นต้องมีการตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จำแนกได้ 3 ประการ คือ

(2.1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

(2.2) การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาให้น้อยที่สุด

(2.3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้ทั้งขั้นตอนก่อนการบริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรจะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า

(3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ (completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก

(4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (keen) จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ

(5) การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ (accountability) ได้แก่ ความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่นโยบาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรม และสามารถตรวจสอบโดยประชาชน และโดยอาศัยสำเนียงรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

(6) ความสุภาพอ่อนน้อม (gentle) คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม จะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการ

(7) ความเสมอภาค (equality) ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

(7.1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือที่เรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

(7.2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดเรื่องความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในถิ่นทุรกันดาร

จากความเห็นต่างๆ ดังกล่าว การให้บริการแก่ประชาชนนั้น จะต้องให้บริการโดยไม่คำนึงถึงฐานะ ตำแหน่งของบุคคล ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ถือความสัมพันธ์ส่วนตัว ให้บริการอย่างรวดเร็วต่อเนื่องและเพียงพอ มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ตลอดจนจะต้องฟังความคิดเห็นจากประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรนั้นๆ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

9. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one-stop service)

พินิจ เนตรพุกคณะ (2529, หน้า 108-112) กล่าวว่า แนวคิดดังกล่าวเป็นรูปแบบของการบริการในห้างสรรพสินค้า ที่ว่าห้างสรรพสินค้านั้นจะต้องพยายามให้ลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าและ

บริการได้ทุกชนิด โดยไม่ต้องไปซื้อสินค้าที่แห่งอื่น เรียกได้ว่า เป็นการหาซื้อของ ณ สถานที่แห่งเดียว (one stop)

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถประยุกต์เข้ากับการบริหารงานของราชการได้ โดยถือนโยบายเช่นเดียวกับนโยบายของการค้าเป็นหลักในการบริการ กล่าวคือ หน่วยงานของรัฐเปรียบเสมือนนายจ้าง ข้าราชการเปรียบเสมือนผู้ขาย สำหรับการบริการด้านต่างๆ ที่ราชการจัดและดำเนินการแก่ประชาชน เปรียบเสมือนสินค้าและบริการ ประชาชน คือ ลูกค้า

จากแนวคิดดังกล่าวข้าราชการเปรียบเสมือนนักการตลาด และต้องเป็นนักการตลาดที่ดีในระบบราชการ คือ การเป็นนักให้บริการที่ดี ซึ่งต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- (1) ต้องเต็มใจให้บริการประชาชน
- (2) ต้องให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว
- (3) ต้องให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค
- (4) ต้องให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้องและสมบูรณ์

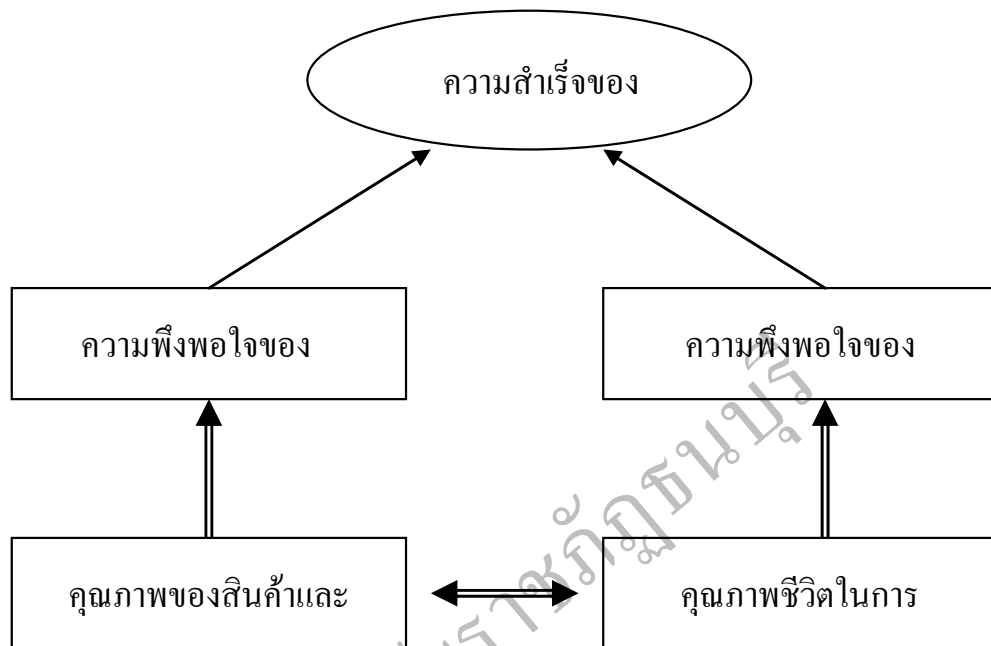
ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดการฝึกอบรมให้ผู้บริการ คือ ข้าราชการโดยเน้นหนักในด้านการให้บริการลูกค้าหรือประชาชนในด้านการค้าขายสิ่งของต่างๆ ซึ่งถือว่าลูกค้า คือ พระเจ้า ถ้าเปรียบกับระบบราชการ ประชาชน คือ พระเจ้า การค้าขายย่อมต้องมีการแข่งขัน ซึ่ง การแพ้และชนะตัดสินกันด้วยคุณภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า ในระบบราชการก็เช่นเดียวกัน ข้าราชการต้องปฏิบัติหน้าที่แข่งขันกันและกัน เครื่องมือตัดสินอยู่ที่คุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นสิ่งสำคัญที่สุด

10. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ปิยะ อุทาโย (2541 อ้างถึงใน สุขสันต์ ส่งประเสริฐ, 2542, หน้า 10) กล่าวว่า การบริหารสู่ความเป็นเลิศ (ensurch of excellence) องค์กรต้องมีลักษณะของการมุ่งเน้นการปฏิบัติให้มีความคล่องตัว ทำระบบให้ง่าย ต้องมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการหรือลูกค้า โดยเน้นคุณภาพและประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับ และรับฟังความเห็นของลูกค้า ในขณะที่ต้องระวังและเข้มงวดในเรื่องคุณภาพของการบริการ การสร้างความเชื่อถือ และผ่อนปรนในการให้อิสระในการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว โดยการวัดความสำเร็จ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า

ในขณะที่ รุ่ง แก้วแดง (2539, หน้า 18 และ 69) เชื่อว่า การพิจารณาทบทวนกระบวนการทำงานแบบเดิมที่มีหลายขั้นตอน และใช้เวลานาน ไปสู่การออกแบบกระบวนการแบบใหม่ให้ ขั้นตอนสั้นลง หรือสามารถพัฒนางานให้เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one-stop service) มี

ความจำเป็นต้องทำการปฏิรูปทุกกระบวนการทำงานของส่วนราชการ จึงจะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ ดังแสดงในภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร
ที่มา : รุ่ง แก้วแดง, 2539, หน้า 69.

ในอดีตที่ผ่านมาระบบราชการบริหารโดยกฎและระเบียบที่วางเอาไว้โดยหลายคนมีความคิดว่า การยึดกฎระเบียบนั้นช่วยให้ทำงานได้ไม่ผิดพลาด และเมื่อยึดระเบียบมากๆ เข้างานในที่สุดระบบราชการทุกแห่ง ทุกคนก็มีลี้มวัตถุประสงค์และภารกิจของหน่วยงานราชการนั้น ว่าตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่อะไร กลายเป็นว่าตั้งมาเพื่อรักษาระเบียบข้อใด (รุ่ง แก้วแดง, 2539, หน้า 101-102) กล่าวได้ว่า เช่น ศาลยุติธรรม ตั้งขึ้นเพื่อการอำนวยความยุติธรรมด้วยความสะดวกรวดเร็ว เสมอภาค บริสุทธิ์ และยุติธรรม ผ่านทางกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดี และมีงานสนับสนุนงานศาล คือ การธุรการศาล แต่ปัญหาที่พบอยู่ก็คือ ในการติดต่อขอรับบริการ มีข้อขัดข้องหลายประการ เนื่องจากติดขัดเรื่องระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนที่มีมากมาย ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ประชาชนผู้มาขอติดต่อขอรับบริการไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วเท่าที่ควร ขณะที่มีการจัดทำโครงการศาลต้นแบบได้พยายามลดขั้นตอน ระยะเวลาในการติดต่องาน เพื่ออำนวยความสะดวแก่ประชาชนแล้วก็ตาม แต่วัตถุประสงค์หลักก็ยังคงอยู่ที่การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับอยู่เช่นเดิม

แนวคิดของออสบอร์น และแกเบเลอร์ (รุ่ง แก้วแดง, 2539, หน้า 101-102) นำเสนอว่าในการบริหารนั้นบางครั้งที่เราใช้ระเบียบจนกระทั่งไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้น หลายคนจึงพูดว่าระบบราชการเป็นองค์กรที่ใช้ระเบียบไม่ใช่ใช้คณาภิกิจ จากการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่ใช้ระเบียบกับองค์กรที่ใช้คณาภิกิจ จะแตกต่างกันมาก ดังต่อไปนี้

(1) องค์กรที่ใช้คณาภิกิจจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลมากกว่าองค์กรที่ใช้ระเบียบ เพราะว่าองค์กรที่ใช้ระบบ พยายามให้ความสำคัญกับความสำเร็จของภารกิจภายใต้ระเบียบที่สอดคล้องกับการปฏิบัติ ไม่ใช่ใช้ระเบียบเป็นหลักคั้งที่เป็นอยู่

(2) องค์กรที่ใช้คณาภิกิจสามารถมีความคิดริเริ่มในการดำเนินงานได้มากกว่าองค์กรที่ใช้ระเบียบอย่างเดี๋ยว อธิบายได้ว่าถ้าเรามุ่งที่จะให้ภารกิจขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์แล้วเราก็จะคิดหาวิธีต่าง ๆ ที่ทำให้การทำงาน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องตามระเบียบ โดยไม่ใช้ระเบียบเป็นสรณะ

(3) องค์กรที่มุ่งภารกิจนั้นจะมีลักษณะยืดหยุ่นกว่าองค์กรที่มุ่งแต่ในเรื่องระเบียบ เพราะว่าองค์กรที่มุ่งภารกิจสามารถตอบสนองการทำงานได้มากกว่าองค์กรที่ใช้ระเบียบซึ่งจะต้องอ่านและดำเนินการตามระเบียบทีละข้อ ๆ จนเกือบจะไม่มีคามยืดหยุ่นใด ๆ เลย

(4) องค์กรที่ใช้คณาภิกิจจะทำให้ขวัญและกำลังใจของข้าราชการดีกว่าองค์กรที่ใช้ระเบียบเพราะข้าราชการสามารถที่จะคิดและทำอะไรได้มากกว่าเป็นเพียงหุ่นยนต์ที่ดำเนินการตามระเบียบที่วางเอาไว้ การบริหารราชการของหลายประเทศในปัจจุบันจึงให้ความสำคัญกับภารกิจขององค์กรมากขึ้น การกำหนดภารกิจที่ชัดเจนจะช่วยให้การบริหารงานประสบความสำเร็จมากขึ้น

จากแนวคิดของออสบอร์น และแกเบเลอร์ ยังส่งผลให้ภาครัฐมีการแข่งขันในฐานะผู้ให้บริการ กับทั้งเพิ่มอำนาจของประชาชนในการตัดสินใจมากกว่าการเป็นเพียงผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยะ อุทาโย (2539, หน้า 22-23) และ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538, หน้า 19-22) ที่กล่าวว่าการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่นอกจากต้องฟังเสียงจากประชาชนในฐานะผู้รับบริการ และให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นอันดับแรกสุดแล้ว ต้องมีการวัดผลการปรับปรุงการให้บริการโดยพิจารณาวัด หรือประเมินจากความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นหลัก

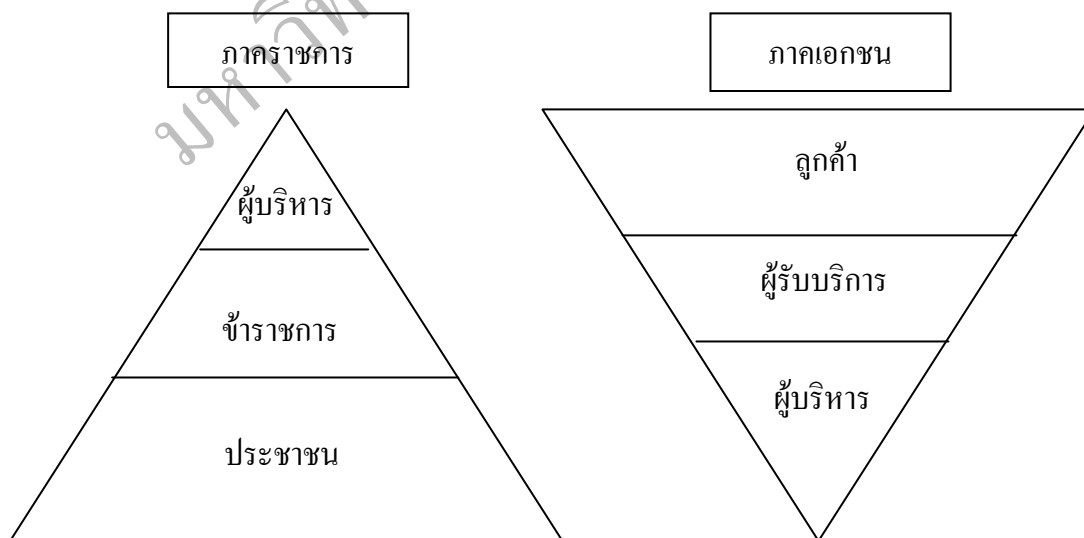
การประเมินความสำเร็จขององค์กร มี 2 แนวทาง คือ

(1) การประเมินประสิทธิผลในด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (objective attainment) หรือที่เรียกว่า การวัดโดยวัตถุวิสัย โดย Price (1968 อ้างถึงใน สุขสันต์ ส่งประเสริฐ, 2542, หน้า 13) มองผลผลิตขององค์กรเป็นเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์กร สำหรับองค์กรของราชการวัดประสิทธิผลขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ขณะที่ Hall

(1982 อ้างถึงใน สุขสันต์ ส่งประเสริฐ, 2542, หน้า 13) เชื่อว่า มาตรการที่ใช้วัดประสิทธิผลขององค์กรจะตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (mean and end) ขององค์กรมากกว่าที่จะใช้เกณฑ์การวัดที่อยู่ภายนอกองค์กร มุ่งเน้นผู้ให้บริการเป็นหลัก

(2) การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer satisfaction) หรือที่เรียกว่า การวัดโดยอ้อม มีนักวิชาการหลายท่านไม่ว่าจะเป็น มิลเลท มาร์เยอร์ และกู๊ดเซลล์ (Millet, Mayer and Goodsell) ต่างสนับสนุนแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรของรัฐในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าประสิทธิผลที่แท้จริงขององค์กรของรัฐก็คือ การประเมินจากความรู้สึกของประชาชนที่ได้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐมากกว่าเป็นการประเมินที่มุ่งเน้นประชาชนหรือผู้รับบริการ

ความแตกต่างที่สำคัญระหว่างการบริหารธุรกิจกับการบริหารรัฐกิจ คือ ราชการนั้นมุ่งเน้นที่จะต้องสนองระเบียบกฎเกณฑ์ดังกล่าวมาแล้วเป็นสำคัญ แต่การบริหารธุรกิจนั้นมุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้ามากกว่า ภาคเอกชน ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับลูกค้า “ลูกค้าคือนาย ลูกค้าคือพระเจ้า” ความสำเร็จของการบริหารองค์กรเอกชนขึ้นอยู่กับลูกค้าเป็นสำคัญ ตรงกันข้ามกับการบริหารราชการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าค่อนข้างน้อย เนื่องจากส่วนราชการไม่ได้รับเงินสนับสนุนจากลูกค้าโดยตรง แต่ได้รับจากงบประมาณ เป็นภาษีทางอ้อมและผู้ให้ทุนและโทษข้าราชการคือ ผู้บังคับบัญชา ซึ่งแสดงในภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 การเปรียบเทียบความสำคัญของลูกค้าระหว่างภาคราชการกับภาคเอกชน

ที่มา : สุขสันต์ ส่งประเสริฐ, 2542, หน้า 14.

ในระบบธุรกิจเอกชนนั้นลูกค้าจะอยู่เหนือสุด ตามด้วยผู้ให้บริการและผู้บริหาร ส่วนในระบบราชการผู้บริหารจะอยู่สูงสุด และประชาชนอยู่ต่ำสุด การปฏิรูประบบราชการจะทำให้ไม่ได้ถ้าไม่เปลี่ยนเจตคติและความคิดของข้าราชการที่จะมองว่าใครคือลูกค้า ดังนั้น การที่จะปฏิรูประบบราชการให้สำเร็จจะต้องปฏิรูปแนวความคิด ของข้าราชการทุกระดับให้มองว่า ประชาชนที่มาติดต่อมารับบริการจากทางราชการ นั่นคือ ลูกค้าของระบบราชการ ที่ข้าราชการต้องเอาใจใส่ดูแลอย่างดี เช่นเดียวกับภาคเอกชนดูแลลูกค้า

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเสมอภาค (equity theory)

เป็นการกล่าวถึงธรรมชาติมนุษย์ที่มักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับ จากการกระทำสิ่งต่างๆ ในแต่ละครั้งในแต่ละอย่างว่า ถ้าลงทุนหรือลงแรงไปเท่านี้ผลที่ได้ควรจะเป็นเท่าไร โดยเกณฑ์ ที่เขามักจะนำมาใช้ในการเปรียบเทียบนั้น เขาอาจจะเปรียบเทียบตนเองกับเพื่อนในห้องเรียนที่ทำงานในลักษณะคล้ายๆ กัน หรืออาจจะเปรียบเทียบกับผู้เรียนห้องอื่นๆ หรืออาจจะเป็นการเปรียบเทียบกับผลงานของตัวเองที่ผ่านมาก็ได้ (Robbins, 1998, p. 83 อ้างถึงใน นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, 2539) โดยในการเปรียบเทียบจะมีการพิจารณาทั้งในด้านตัวป้อน อันได้แก่ จำนวนเวลาที่ทำงาน ความใส่ใจในงาน ความรู้ ประสบการณ์ ความพยายามที่ใช้ไป เงินทุนที่จ่ายไป ฯ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์ (outcomes) ซึ่งเป็นส่วนที่ได้จากงานของเรา อันได้แก่ คะแนน หรือรางวัลต่างๆ ที่ได้รับว่ามีความเหมาะสมกันหรือไม่

J. Stacy Adams เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ โดยมีพื้นฐานความคิดว่า บุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคม โดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับกับตัวป้อนคือพฤติกรรมและคุณสมบัติในตัวที่เขาใส่ให้กับงาน ความเสมอภาคจะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทนเมื่อเราทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลใดก็สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้

ทฤษฎีความเสมอภาคอธิบายว่า บุคคลจะเปรียบเทียบตัวป้อนของเขา (เช่น ความพยายาม ประสบการณ์ อาวุโส สถานภาพ สติปัญญาความสามารถ และอื่นๆ) กับผลตอบแทนที่ได้รับ (เช่น การยกย่องชมเชย ค่านิยม ค่าจ้างค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและสถานภาพ การยอมรับจากหัวหน้างาน) กับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงานคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มพนักงานที่ทำงานในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนก หรือแม้แต่บุคคลใดในความคิดของเขาก็ได้ ว่ามีความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกันหรือไม่ ซึ่งตัวป้อนและผลตอบแทนนั้นเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของเขาเอง ไม่ใช่ความเป็นจริง แม้ความเป็นจริงจะมีความเสมอภาค แต่เขาอาจ

รับรู้ว่าไม่เสมอภาคก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนั้นเขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวเองเพื่อให้รู้สึกว่าการเกิดความเสมอภาค ดังนั้นในการปฏิบัติต่อพนักงาน หัวหน้างานจะต้องทำให้เขาได้รับ การปฏิบัติต่ออย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น

เมื่อเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น พนักงานส่วนมากมักประเมินว่าตนเองทำงานหนัก และทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ขณะเดียวกันก็มักคิดว่าคนอื่นได้รับผลตอบแทนสูงกว่า ตน เขาจะพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงตรงเท่าที่เขายังรับรู้ว่ามีความเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น แต่ถ้าพนักงานพบว่าผู้ที่ทำงานในระนาบเดียวกับเขาได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเขา หรือได้รับผลตอบแทนเท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า ความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานจะน้อยลง เมื่อใดที่พนักงานเกิดการรับรู้ความไม่เสมอภาค เขาจะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาคโดยการลดระดับตัวป้อนหรือไม่ก็เรียกร้องผลตอบแทนเพิ่มขึ้น

การเปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่นที่ทำงานในระนาบเดียวกัน ทำให้เกิดการรับรู้ 3 แบบ คือ ผลตอบแทนเหมาะสม ผลตอบแทนต่ำไป ผลตอบแทนสูงไป

ผลตอบแทนเหมาะสม (equitably rewarded) พนักงานรับรู้ว่าตัวป้อนและผลตอบแทนมีความเหมาะสมกัน แรงจูงใจยังคงมีอยู่ เชื่อว่าคนอื่นที่ได้ผลตอบแทนสูงกว่าเป็นเพราะเขามีตัวป้อนที่สูงกว่า เช่น มีการศึกษาและประสบการณ์สูงกว่า เป็นต้น

ผลตอบแทนต่ำไป (under-rewarded) เมื่อพนักงานคนใดรับรู้ว่าตนได้รับผลตอบแทนต่ำไป เขาจะพยายามลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีต่างๆ เช่น พยายามเพิ่มผลตอบแทน (เรียกร้องค่าจ้างเพิ่ม) ลดตัวป้อน (ทำงานน้อยลง มาสายหรือขาดงานบ่อยครั้ง พักครั้งละนานๆ ฯลฯ) อ้างเหตุผลให้ตัวเอง เปลี่ยนแปลงตัวป้อนหรือผลตอบแทนของคนอื่น (ให้ทำงานมากขึ้น หรือรับค่าจ้างน้อยลง) เปลี่ยนงาน (ขอย้ายไปฝ่ายอื่น ออกไปหางานใหม่) เปลี่ยนบุคคลที่เปรียบเทียบ (ยังมีคนที่ได้รับน้อยกว่า)

ผลตอบแทนสูงไป (over-rewarded) การรับรู้ว่าได้รับผลตอบแทนสูงไปไม่มีปัญหาต่อพนักงานมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าพนักงานมักจะลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีเหล่านี้ คือ เพิ่มตัวป้อน (ทำงานหนักขึ้น และอุทิศเวลามากขึ้น) ลดผลตอบแทน (ยอมให้หักเงินเดือน) อ้างเหตุผลให้ตัวเอง (เพราะฉันเก่ง) พยายามเพิ่มผลตอบแทนให้ผู้อื่น (เขาควรได้รับเท่าฉัน)

การใช้ทฤษฎีความเสมอภาคในการจูงใจ

ผลการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีความคาดหวังมีแตกต่างกัน ทำให้การใช้ทฤษฎีนี้ในทางปฏิบัติมีความยุ่งยาก เพราะว่าเราไม่อาจทราบได้แน่ชัดว่ากลุ่มอ้างอิงที่บุคคลใช้เปรียบเทียบนั้นคือใคร และความรู้สึกหรือการรับรู้ในความเสมอภาคของเขเป็นอย่างไร แต่ทฤษฎีนี้ก็ยังมีประโยชน์ ถ้าหากนำไปใช้โดยมีข้อแนะนำทั่วไปดังนี้

1. หัวหน้างานจะต้องตระหนักว่าความเสมอภาคเป็นเพียงการรับรู้ของพนักงาน ซึ่งอาจไม่ถูกต้องก็ได้ หัวหน้างานอาจทำให้พนักงานรู้สึกถึงความเสมอภาคหรือความไม่เสมอภาคได้ เช่น หัวหน้าบางคนมีพนักงานที่ตัวเองโปรดปรานเป็นคนใกล้ชิด ได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ในขณะที่ละเลยต่อคนอื่นๆ เป็นต้น

2. การให้ผลตอบแทนหรือรางวัลต้องมีความเหมาะสม ถ้าหากพนักงานรับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติอย่างลำเอียง จะเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานและขวัญกำลังใจขึ้น ผลการปฏิบัติงานที่ดีมีคุณภาพสูงต้องได้รับการตอบแทนหรือรางวัล แต่พนักงานต้องมีความเข้าใจว่าเขาควรใช้ความสามารถหรือตัวป้อนในระดับใดเพื่อบรรลุถึงผลที่ต้องการ

สำหรับผลของการเปรียบเทียบระหว่างตัวป้อน กับผลลัพธ์ จะปรากฏ ออกมาได้ 2 ลักษณะ คือ

1. เสมอภาค หมายถึง เป็นสถานะที่มีการพิจารณาได้ผลว่า ผลตอบแทนที่ได้รับ มีความเหมาะสมกันดีกับความสามารถ กำลังงาน ฯลฯ ที่ทำไป ในสถานะเช่นนี้จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานให้แก่ผู้เรียนอย่างมาก

2. ไม่เสมอภาค จะมีอยู่ 2 ลักษณะย่อยๆ คือ

2.1 ตอบแทนต่ำเกิน เช่นทำงานหนักแต่ได้คะแนน น้อย หรือทำงานเท่ากันกับเพื่อนแต่ได้คะแนนน้อยกว่า ฯลฯ ก็จะทำให้เกิดความเครียด ความไม่พอใจจนอาจก่อให้เกิดปัญหาการไม่อยากเรียนหรือการขาดเรียนได้

2.2 ตอบแทนสูงเกิน เกิดขึ้นในลักษณะตรงข้ามกับ การ ตอบแทนต่ำเกิน คือ ถ้าทำงานน้อยแล้วได้คะแนนมากเกินไปจะทำให้ผลในทางลบได้เช่นกัน เพราะอาจทำให้ผู้เรียนผู้นั้นเกิดความรู้สึกผิด รู้สึกอึดอัดไม่สบายใจ แล้วจะมากดดันตัวเอง ให้ต้องทำงานมากขึ้นจะได้ไม่ถูกเพื่อนตั้งข้อรังเกียจ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าถ้ามีความเสมอภาคกันระหว่าง ตัวป้อน กับผลลัพธ์ จะก่อให้เกิดผลดีต่อการสร้างแรงจูงใจในการเรียนให้กับผู้เรียน แต่ถ้าไม่เสมอภาคเมื่อใดปัญหาก็จะเกิดขึ้น และจะมีผลทำให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เรียนได้หลายอย่างเพื่อให้เกิดความสมดุล แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากการเปรียบเทียบนี้ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ของตัวผู้พิจารณาเอง ดังนั้นเมื่อเกิดความไม่เสมอภาคขึ้นอาจปรับให้เกิดความสมดุลได้ด้วยการปรับเปลี่ยนความคิดแทนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามที่กล่าวมาข้างต้นได้ โดยการปรับเปลี่ยนแนวคิดอาจทำได้ดังนี้ เช่น ผู้เรียนที่ได้คะแนนน้อยอาจปรับเปลี่ยนความคิดใหม่ว่า ที่เราคิดว่าตัวเองทำงานหนักมากนั้นอาจไม่ใช่ ผู้เรียนคนอื่นเขาอาจทำงาน หนักมากกว่าเราก็ได้เขาจึงได้คะแนนมากกว่า เป็นต้น

แนวความคิดเกี่ยวกับเศรษฐกิจสมัยใหม่

แนวความคิดเกี่ยวกับเศรษฐกิจสมัยใหม่ จากอิทธิพลของนักเศรษฐศาสตร์แบบเสรีนิยมซึ่งอดัม สมิท (บ๊องอร์ เทียนอำนาจ, 2540) เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งระบบเศรษฐกิจเสรี อยู่บนหลักการพื้นฐานที่สำคัญคือ หลักกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินของเอกชน หลักเสรีภาพทางการค้า หลักเสรีภาพในการทำสัญญาและการแข่งขันในตลาด โดยรัฐให้เสรีภาพทางเศรษฐกิจแก่เอกชนอย่างเต็มที่ในการประกอบกิจการต่างๆ โดยรัฐไม่ควรไปควบคุมการดำเนินงานของเอกชน ไม่ควรไปแทรกแซงตลาดเพื่อให้แข่งขันอย่างเสรีและเพื่อเพิ่มปริมาณการผลิตสินค้าหรือบริการแก่ตลาด ผู้ผลิตจำเป็นต้องแบ่งผลกำไรที่ได้เพิ่มขึ้น เช่น ค่าจ้างให้แก่แรงงาน เพราะอัตราค่าจ้างแรงงานจะอยู่ใต้การควบคุมของตลาด แต่นายทุนมักเห็นแก่ตัวต้องการแสวงหากำไรให้ได้มากที่สุด มักจะไม่แบ่งผลกำไรให้แก่กรรมกรหรือลูกจ้าง เป็นบ่อเกิดที่สำคัญของความไม่เป็นธรรมในสังคมอันเป็นจุดอ่อนของระบบทุนนิยม ก่อให้เกิดทฤษฎีเสรีภาพต่อต้านและการจำกัดอำนาจรัฐด้วยความเห็นที่ว่า การแข่งขันระหว่างเอกชนในด้านเศรษฐกิจ รัฐเข้าไปแทรกแซงเป็นสิ่งที่ไม่ดี

ปัจจุบันแนวคิดดังกล่าวผ่อนคลายลงไปมาก เนื่องจากในสมัยต่อมา มีการค้าแบบผูกขาด (monopoly) เกิดผู้ซื้อผู้ขายรายใหญ่ที่มีความสามารถที่จะผูกขาดแต่เพียงรายเดียว ทำให้สภาพการแข่งขันอย่างสมบูรณ์ถูกขจัดไป กลายเป็นตลาดของผู้ซื้อผู้ขายรายใหญ่สามารถกำหนดราคา ได้โดยไม่ผ่านกลไกของราคา รัฐต้องเข้ามามีบทบาทและเข้าแทรกแซง (state intervention) ในระบบเศรษฐกิจเพื่อควบคุมหรือวางแผน แต่สิทธิเสรีภาพของประชาชนในการผลิตหรือบริโภคยังมีอยู่

กฎหมายเกี่ยวกับเศรษฐกิจและสังคมเป็นเครื่องมือที่สำคัญของรัฐที่จะดำเนินการด้านต่างๆ เพื่อเป็นกลไกทำให้นโยบายหรือมาตรการต่างๆ สามารถถูกนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น มีกฎหมายแรงงานเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1793 (สำนักงานโครงการศาลต้นแบบ, กระทรวงยุติธรรม, 2540 ข) ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของประเทศฝรั่งเศสว่า “การจ้างแรงงานต้องกำหนดลักษณะงานและเวลาทำงาน” ต่อมา มีการพัฒนามาถึงกฎหมายคุ้มครองสวัสดิภาพของแรงงานตลอดจนต้องมีการตกลงร่วมกันสามฝ่ายที่เรียกว่า ไตรภาคี มีลักษณะเป็นกฎหมายเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นหลักประกันให้ลูกจ้างได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม สิทธิในการพักผ่อน มีระบบประกันสังคม (social security law) กำหนดให้นายจ้างและรัฐร่วมกันสงเคราะห์แก่ลูกจ้างเมื่อประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพหรือตายอันมิได้เนื่องมาจากการทำงาน อันเป็นการช่วยคุ้มครองหรือบรรเทาทุกข์ยากลำบากให้ลดน้อยลงรัฐจะเข้าช่วยเหลือเรื่องความเจ็บป่วย อุบัติเหตุ สตรีมีครรภ์ การดูแลแรงงานหญิงและเด็ก เป็นต้น

การปฏิรูประบบทุนนิยมโดยจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือสมาชิกในสังคม(สำนักงานโครงการศาลต้นแบบ, กระทรวงยุติธรรม, 2540 ข) ในการหาทางแก้ไขและช่วยเหลือสังคมเหล่านี้เป็นทางนำไปสู่การพัฒนาการที่เรียกว่า รัฐสวัสดิการ (welfare state) การบัญญัติกฎหมายเพื่อความ เป็นธรรมแก่สังคมและราษฎรส่วนใหญ่เป็นไปตามแนวทางความคิดของลัทธิสังคมนิยมเรียกว่าการ บัญญัติกฎหมายเพื่อสังคม (social legislation) ดังนั้นรัฐใดที่ให้ความเป็นธรรมแก่ชนชั้นที่อ่อนแอ กว่าในทางเศรษฐกิจจึงเรียกว่า รัฐสวัสดิการสังคม (social welfare state)

จะเห็นได้ว่าสภาพสังคมปัจจุบันประเทศที่ปกครองระบอบประชาธิปไตยจะมีกฎหมาย ประกันสังคม ส่วนนโยบายแห่งรัฐจะต้องมีเรื่องระบบเศรษฐกิจกำหนดไว้ด้วย เจตนารมณ์ของ กฎหมายเศรษฐกิจและสังคมคือ การหาทางให้ประชาชนมีความสามารถทางวัตถุให้พอเพียงและมี เสรีภาพอย่างแท้จริง โดยมีกฎหมายแรงงานเป็นหลักประกันให้แก่ลูกจ้างที่จะได้รับความเป็นธรรม ในสังคม ห้ามการค้าแบบผูกขาด ควบคุมไม่ให้นายทุนเอาเปรียบลูกจ้างช่วยกระจายรายได้ให้มีความ เป็นธรรมมากขึ้น รัฐบาลมักมีบทบาทในการเข้ามาแทรกแซงด้วยการจัดเก็บภาษี

แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อแรงงานสัมพันธ์

จ้านง สมประสงค์ (2521, หน้า 22-26) กล่าวถึงทัศนคติของลูกจ้าง นายจ้างและรัฐบาล ไว้ดังนี้

(1) เจตคติของลูกจ้าง ลูกจ้างส่วนใหญ่อยู่ในชนชั้นผู้ใช้แรงงาน มีการศึกษาต่ำ รายได้น้อย มีความพอใจในงานน้อย เพราะไม่มีความมั่นคงและไม่มีความหวังในความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่การงานมากนัก ส่วนลูกจ้างกลุ่มชนชั้นต่ำสุด มีความเป็นอยู่ต่ำกว่าระดับฐานะ ยากจนไม่รู้หนังสือ ไม่มีอาชีพ ไม่มีโอกาสใดๆ ในชีวิต ซึ่งเป็นกลุ่มน้อยของสังคม

กลุ่มลูกจ้างชนชั้นผู้ใช้แรงงานเป็นกลุ่มที่ถูกชักจูงหรือถูกควบคุมโดยผู้นำ แรงงานได้ง่ายรวมตัวเข้ากันได้ง่าย เพื่อต้องการให้มีพลังในการเรียกร้องและเจรจาต่อรองกับฝ่าย นายจ้างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการแรงงานสัมพันธ์ดังนี้

(1.1) ต้องการได้ค่าจ้างสูงขึ้น ปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น

(1.2) มุ่งหวังในงานอย่างฝังใจ (job – concious) มีความหวังว่าจะมีหลักประกัน มั่นคงในงานและมีโอกาสก้าวหน้า

(1.3) เพื่อให้ได้มาซึ่งความพอใจในงาน (job-satisfaction) นอกจากได้ ผลประโยชน์ทางวัตถุแล้ว ยังต้องการแสวงหาคูณค่าของชีวิตจากการทำงาน การได้รับการยอมรับ

นับถือและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานสนับสนุนสหภาพแรงงานที่ทำหน้าที่ปกป้องคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของลูกจ้าง

(2) เจตคติของนายจ้าง ผู้ประกอบการหรือฝ่ายบริหารมีทัศนคติยอมรับความสำคัญของ แรงงานสัมพันธ์มากน้อยแตกต่างกันไป ผู้ประกอบการสมัยใหม่ยอมรับว่าเป็นสิ่งจำเป็น ถ้าปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพแล้วจะเป็นประโยชน์ ช่วยเพิ่มพูนผลผลิตและสร้างชื่อเสียงขององค์กรได้ แต่ผู้ประกอบการอีกไม่น้อยที่เห็นว่าแรงงานสัมพันธ์เป็นเรื่องไร้ประโยชน์หรือมีคุณค่าน้อยต่อธุรกิจ จึงไม่ให้ความสนใจและฝ่ายบริหารอาจมีบทบาทในทางปฏิบัติกับสหภาพแรงงาน มีทัศนคติว่าสหภาพแรงงานเป็นผู้บั่นทอนอำนาจของฝ่ายบริหารและขัดผลประโยชน์ของสถานประกอบการ ฝ่ายบริหารมุ่งรักษาผลประโยชน์ของตนเป็นสำคัญ

(3) เจตคติของรัฐบาล

ในระบบแรงงานสัมพันธ์แบบไตรภาคี รัฐบาลมีหน้าที่รักษาดุลยภาพแห่งอำนาจระหว่าง นายจ้างกับลูกจ้างเพื่อรักษาผลประโยชน์และความเป็นธรรมเกี่ยวกับสหภาพการจ้างงานตัวเป็นกลางไม่มีอคติฝ่ายใดต้องดำเนินนโยบายประสานประโยชน์ทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรมที่สุด

กูริทต์ พันธ์กุล (2539, หน้า 18) กล่าวว่าทัศนคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่นๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกบ่งถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดลักษณะของทัศนคติโดยรวมแล้วเป็นนามธรรมและเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้านการปฏิบัติ เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ (state of readiness) และแสดงให้ทราบถึงแนวทางการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้า (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2520) ในปัจจุบันมีกลุ่มที่สนใจศึกษาหลายกลุ่มดังเช่น กลุ่มนักจิตวิทยา หรือกลุ่มผู้ทำการศึกษาทัศนคติซึ่งแต่ละกลุ่มก็จะให้ความหมายของทัศนคติตามความเชื่อคำว่า “ทัศนคติ” มีนักวิชาการให้ความหมายไว้

Frederic J. Mcdonal กล่าวว่า “ทัศนคติ คือ ความ โน้มเอียงหรือสภาวะความพร้อมที่แสดงพฤติกรรมออกมาในทางใดทางหนึ่ง

Harry C. Traindis กล่าวว่า “ทัศนคติมีความสำคัญ 2 ประการ คือ เป็นความต้องการที่จะตอบสนอง และเป็นความสม่ำเสมอในการตอบสนองของบุคคลต่อบุคคลอื่นหรือต่อสภาพการณ์ทางสังคม”

อุทุมพร จามรมาน (2530) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นสภาพทางจิตที่กำหนดการคิดที่มีพื้นฐานมาแล้วโดยมีองค์ประกอบ คือ

(1) ความรู้สึก เช่น การชอบหรือไม่ชอบคนนั้น หรือสิ่งนั้นๆ

(2) ความรู้สึกหรือความคิด เช่น ความรู้เกี่ยวกับคนนั้น สิ่งนั้น เรื่องนั้นๆ การกระทำ หรือพฤติกรรม เช่น ความตั้งใจจะแสดงกิริยาที่เกี่ยวกับคนนั้นหรือสิ่งนั้นๆ ออกมา

องค์ประกอบของทัศนคติมี 3 องค์ประกอบด้วยกัน (กูริทัตต์ พันธุ์กุล, 2539, หน้า 9)

(1) องค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา (cognitive component) ได้แก่ความคิดซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มนุษย์ใช้ในการคิด ความคิดนี้อาจอยู่ในรูปใดรูปหนึ่งแตกต่างกัน เช่น เมื่อคนหนึ่งพูดถึงหรือนึกถึง “รถยนต์” อาจจะนึกถึงรถยนต์ยี่ห้อฟอร์ด หรือยี่ห้ออื่น ส่วนประกอบทางทัศนคติส่วนนี้แสดงให้เห็นชัดเจน

(2) องค์ประกอบทางด้านท่าทีความรู้สึก (affective component) เป็นส่วนประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้ ซึ่งจะเป็นตัวเร้า “ความคิด” อีกต่อหนึ่งถ้าบุคคลมีภาวะความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ขณะที่คิดถึงหรือนึกถึงรถยนต์ แสดงว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกด้านบวก และมีความรู้สึกด้านลบตามลำดับต่อรถยนต์นั้น

(3) องค์ประกอบทางด้านปฏิบัติ (behavioral component) องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบที่มีแนวโน้มในทางปฏิบัติหรือถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสม จะเกิดการปฏิบัติหรือมีปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ขับรถยนต์ ซื่อหรือให้คำชมเชยรถยนต์ เป็นต้น

เจตคติ สามารถแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมได้ 2 ลักษณะ คือ

(1) ทัศนคติทางบวก (positive) สามารถแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะพึงพอใจเห็นด้วยหรือชอบ มีผลทำให้บุคคลอยากได้หรืออยากใกล้ หรืออยากทำสิ่งนั้นๆ

(2) ทัศนคติทางลบ (negative) สามารถแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะไม่พึงใจไม่พอใจ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย มีผลทำให้บุคคลเกิดความเบียดเบียน ซึ่งซึ่งต้องการหนีให้ห่างไกลสิ่งนั้นๆ

ในการวัดเจตคติส่วนมากใช้วิธีการของ ไลเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ทั้งนี้เพราะวิธีการของ Likert ได้กำหนดให้ข้อความทุกข้อความในแบบวัดเจตคติมีความสำคัญเท่าๆ กันหมด คะแนนของผู้ตอบแต่ละคนในแบบวัดเจตคติ คือ ผลรวมของคะแนนทุกข้อในแบบวัดเจตคติ ซึ่ง Likert ถือว่า ผู้มีเจตคติที่ดีต่อสิ่งใด โอกาสที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่สนับสนุนสิ่งนั้นจะมีมากตามไปด้วย และโอกาสจะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นจะมีน้อย แต่จะมีระดับการเลือกตอบคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย อย่างยิ่งอีกทั้งในการใช้แบบวัดเจตคติของ Likert ใช้จำนวนข้อได้มากกว่าจึงทำให้ครอบคลุมประเด็นของเนื้อหาที่น่าสนใจได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับวิธีการวัดเจตคติแบบอื่นๆ และในวิธีการหาระดับเจตคติโดยจัดหัวข้อในหลายๆ หัวข้อ โดยในแต่ละหัวข้อจะใส่ระดับเจตคติให้ครบทุกประเด็นหลังจากนั้นก็ให้นำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ย ซึ่งค่าเฉลี่ยนี้เอง คือ ค่าเจตคติ

การวัดเจตคติสามารถวัดได้ โดยการสังเกตพฤติกรรมซึ่งสามารถประเมินผลได้ โดยการเข้าไปคลุกคลีกับบุคคลที่เกี่ยวข้องและต้องใช้เวลาถึงคน ส่วนมากจึงนิยมใช้การวัดเจตคติแบบการใช้มาตราวัดเจตคติ (attitude scale) ที่สร้างขึ้นหรือการวัดจากการสร้างแบบสอบถาม (questionnaire) แต่สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงก็คือ คุณภาพของมาตราวัดหรือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปัญหาการแก้งตอบโดยตอบไม่ตรงตามความรู้สึกนึกคิดของตน

ข้อมูลเกี่ยวกับศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) (สารสนเทศ :ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงาน และวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. 2541 เปิดทำการเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2541 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นศาลชั้นอุทธรณ์ พิพากษาพิพากษาคดีแรงงาน ซึ่งมีความแตกต่างจากอรรถคดีทั่วไป

การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในศาลแรงงาน จะใช้วิธีไกล่เกลี่ย และการระงับข้อพิพาทเป็นหลัก แต่หากคู่กรณี (นายจ้าง-ลูกจ้าง) ไม่สามารถตกลงกันได้ ศาลก็จะพิจารณาคัดสินชี้ขาดตามบัญญัติ แห่งกฎหมาย โดยคำนึงถึงความเป็นธรรม และความสงบเรียบร้อย ต่อไป

ปัจจุบันศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มีฐานะเป็นศาลชั้นต้น สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มีเขตอำนาจครอบคลุมพื้นที่ คือ จังหวัดสมุทรปราการ ตั้งอยู่เลขที่ 555 ม. 5 อาคารศาลแขวงสมุทรปราการ ถนนสุขุมวิทสายเก่า ตำบลบางปูใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10280 โทรศัพท์ 0 2707 7673 โทรสาร 0 2707 7673 มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีเกี่ยวกับการจ้างแรงงาน สิทธิหน้าที่ตามกฎหมายแรงงาน ซึ่งได้แก่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน กฎหมายว่าด้วยประกันสังคม เป็นต้น รวมทั้งกรณีละเมิดระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง การพิจารณาคดีประกอบด้วยผู้พิพากษา 3 ฝ่าย คือ ผู้พิพากษาซึ่งเป็นข้าราชการฝ่ายตุลาการ ผู้พิพากษาสมทบฝ่ายนายจ้าง และผู้พิพากษาสมทบฝ่ายลูกจ้าง จำนวนฝ่ายละเท่าๆ กัน ร่วมเป็นองค์คณะการพิจารณาพิพากษาคดี (ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ), 2541)

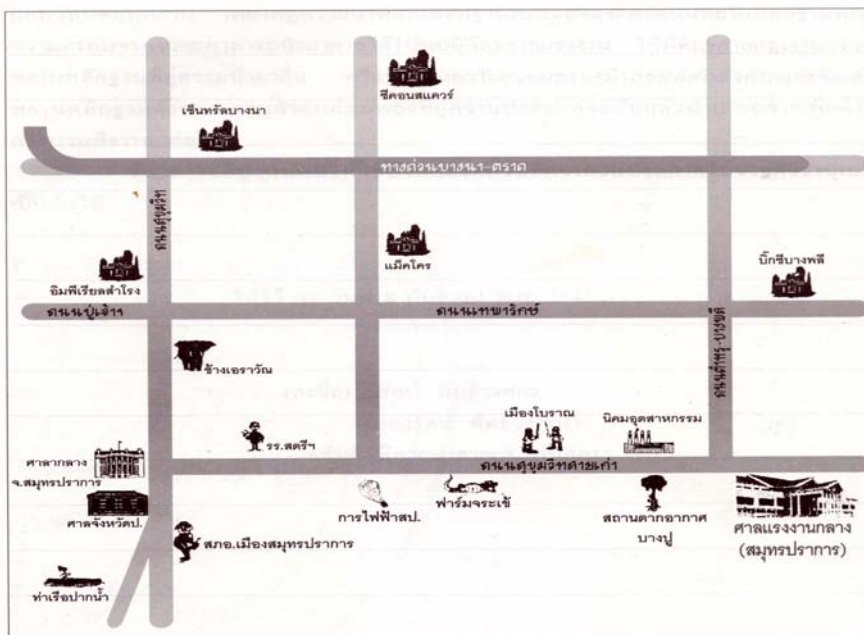
ตราประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)



กระทรวงยุติธรรมได้รับพระราชทานพระบรมราชานุญาต ให้ใช้ตราประจำศาล ศูนย์กลางกว้าง 6 เซนติเมตร มีรูปร่างกลมกลางเป็นรูปมือสองมือร่วมกันทูลพระศุภพาห มีลาย กนกแทรกอยู่ เบื้องล่างริมขอบดวงตราเป็นแพรแถบ บรรจุอักษรว่า "ศาลแรงงานกลาง" เป็นตรา สำหรับประจำศาลแรงงานกลางกลาง (สมุทรปราการ)

ซึ่งเป็นตราประจำศาลที่มีลักษณะแตกต่างกับศาลอื่น ตราดังกล่าวทางหัตถศิลป์ กรม ศิลปากร ผู้ออกแบบให้ความหมายไว้ว่า เป็นรูปมือนายจ้าง และลูกจ้าง ร่วมกันเทิดทูนความเป็น ธรรมของสังคมในการประกอบกิจการงานตลอดจนความสามัคคีปรองดอง

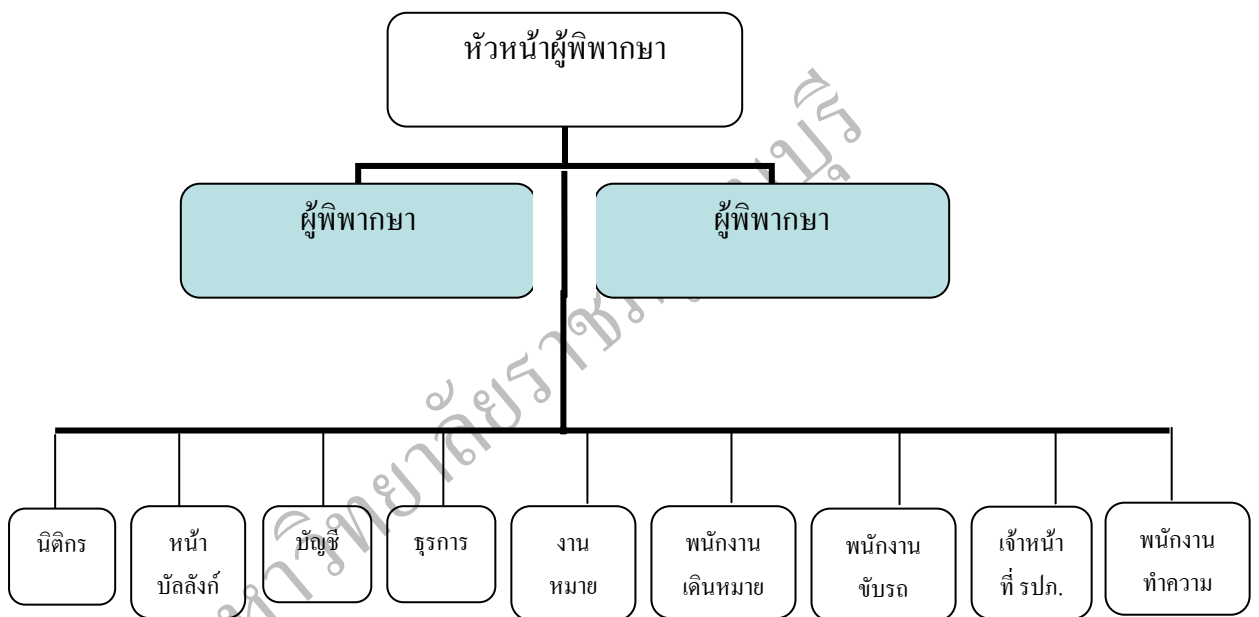
แผนที่เดินทางไปยังศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)



สภาพระบบงานบริการในศาลแรงงาน (สมุทรปราการ)

- (1) ประชาชนมีปัญหาแรงงาน
- (2) ประชาสัมพันธ์
- (3) นิติกรให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อพิพาท ไกล่เกลี่ย แนะนำฟ้องได้หรือฟ้องไม่ได้
- (4) เข้าสู่กระบวนการของศาลแรงงาน (สมุทรปราการ)

โครงสร้างศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)



อำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแรงงาน

คดีที่อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งของศาลแรงงาน มี 3 ประเภท

1. คดีแรงงานทั่วไป ตาม มาตรา 8 แห่ง พ.ร.บ.จัดตั้งศาลแรงงานฯ
2. คดีเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรมต่อลูกจ้าง
3. คดีแรงงานตามแนวคำวินิจฉัยของอธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานกลาง

1. คดีแรงงานทั่วไป

- คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามสัญญาจ้างแรงงาน หรือตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง

- คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม หรือกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

- กรณีที่จะต้องใช้สิทธิทางศาลตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ หรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์

- คดีอุทธรณ์คำวินิจฉัยของเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน ของคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์ หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ ของคณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ ของคณะกรรมการอุทธรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม หรือของคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทนตามกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

- คดีอันเกิดแต่มูลละเมิดระหว่างนายจ้างและลูกจ้างสืบเนื่องจากข้อพิพาทแรงงาน หรือเกี่ยวกับการทำงานตามสัญญาจ้างแรงงาน ทั้งนี้ ให้รวมถึงมูลละเมิดระหว่างลูกจ้างกับลูกจ้างที่เกิดจากการทำงานในทางการที่จ้างด้วย

- ข้อพิพาทแรงงานที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานขอให้ศาลแรงงานชี้ขาดตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ หรือกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน

- คดีที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลแรงงาน

2. คดีเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรมต่อลูกจ้าง

คดีเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรมต่อลูกจ้าง หมายถึง คดีที่ลูกจ้างฟ้องนายจ้างว่านายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างโดยไม่เป็นธรรม และขอให้ศาลแรงงานสั่งให้นายจ้างรับลูกจ้างเข้าทำงานต่อไป ในอัตราค่าจ้างที่ได้รับในขณะที่เลิกจ้าง หรือขอให้ศาลแรงงานกำหนดค่าเสียหายให้นายจ้างชดใช้แทนตาม พ.ร.บ.จัดตั้งศาลแรงงานฯ มาตรา 49

3. คดีแรงงานตามแนวคำวินิจฉัยของอธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานกลาง

3.1 คดีที่นายจ้างฟ้องผู้ค้าประกันความเสียหายอันเกิดจากการทำงานของลูกจ้างเพื่อเรียกค่าเสียหายตามสัญญาค้าประกัน (คำวินิจฉัยของอธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานกลางที่ 16/2536

3.2 คดีที่คนหางานฟ้องบริษัทประกอบกิจการจัดหางานในฐานะตัวแทนของ นายจ้างซึ่งอยู่ต่างประเทศ ตามสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างคนหางานกับบริษัทดังกล่าวตาม พ.ร.บ. จัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ.2528 ให้รับผิดชอบค่าจ้างหรือค่าเสียหายเนื่องจากนายจ้างเลิกจ้าง ก่อนครบกำหนดตามสัญญาจ้าง (คำวินิจฉัยของอธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานกลางที่ 95/2535)

เขตอำนาจของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

1. เขตอำนาจแท้จริง

ศาลแรงงานกลาง(สมุทรปราการ) มีเขตอำนาจจังหวัดสมุทรปราการ ตาม พ.ร.บ. จัดตั้งศาลแรงงานฯ มาตรา 5 บรรดาคดีแรงงานที่มูลคดีเกิดขึ้น คือสถานที่ลูกจ้างทำงานตั้งอยู่ในเขต จังหวัดสมุทรปราการดังกล่าวต้องมาขึ้นฟ้องต่อศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เพียงแห่งเดียว

2. การขออนุญาตฟ้องที่ศาลแรงงานกลาง

ในกรณีที่มีมูลคดี (สถานที่ทำงานของลูกจ้าง) มิได้เกิดขึ้นในเขตอำนาจของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) แต่โจทก์หรือจำเลยมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำนาจของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ถ้าโจทก์ประสงค์จะยื่นคำฟ้องต่อศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ต้องจัดทำคำร้องเสนอต่อศาล โดยคำร้องนั้นต้องแสดงให้เห็นว่าการพิจารณาคดีที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) จะเป็นการสะดวก (การตั้งอนุญาตตามคำร้องเป็นดุลพินิจของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ))

การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีแรงงาน

ลักษณะพิเศษของการดำเนินคดีแรงงาน

1. การดำเนินคดีแรงงาน โจทก์และจำเลยไม่ต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียมใดๆ ทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการฟ้อง การส่งหมาย การสืบพยาน หรือการบังคับคดี โดยเฉพาะการสืบพยานที่ศาลแรงงาน (สมุทรปราการ) เรียกมา ศาลจะเป็น ผู้จ่ายค่าป่วยการ ค่าพาหนะ และค่าเช่าที่พักให้แก่พยานเอง

2. การพิจารณาคดีแรงงาน ศาลจะกระทำด้วยความรวดเร็ว ฉะนั้น โจทก์และจำเลย จึงควรเตรียม พยานหลักฐาน (ถ้ามี) ให้พร้อมไว้และควรไปศาลตามกำหนดนัดทุกครั้ง เพื่อให้ศาลพิจารณาได้ทันที

3. การดำเนินคดีในศาลแรงงานนั้น ศาลจะพยายามไกล่เกลี่ยให้โจทก์และจำเลยได้ตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกันเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายได้มีความเข้าใจอันดีกันต่อไป โดยไม่มีฝ่ายใดได้ชื่อว่าเป็นฝ่ายแพ้หรือฝ่ายชนะ โจทก์และจำเลยจึงควรเข้าใจ และให้ความ

ร่วมมือกับวิธีการของศาลเช่นว่านี้ โดยละเสียซึ่งสิทธิฐานะและพร้อมที่จะรับข้อเสนอที่สมควรของอีกฝ่ายหนึ่งหรือของศาลได้ตลอดเวลา

ขั้นตอนในการดำเนินคดี

1. นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้มีสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายหรือผู้กระทำการแทน หากประสงค์จะเป็นโจทก์ฟ้องคดีก็อาจยื่นฟ้องโดยทำเป็นหนังสือหรือมาแถลงข้อหาด้วยวาจาต่อหน้าศาล

2. เมื่อศาลได้รับฟ้องไว้แล้ว จะกำหนดวันพิจารณา ออกหมายเรียกจำเลย และนัดโจทก์ให้มาศาลในวันดังกล่าว

3. เมื่อจำเลยได้รับสำเนาคำฟ้องไว้แล้ว จะยื่นคำให้การก่อนวันนัดพิจารณาหรือไปให้การในวันนัดคดีเดียวก็ได้

4. ในวันนัดพิจารณา ทั้งสองฝ่ายต้องมาศาล ถ้าโจทก์ไม่มาศาลจะจำหน่ายคดี แต่ถ้าจำเลยไม่มา ศาลจะพิจารณาชี้ขาดตัดสินคดีของโจทก์ไปฝ่ายเดียว ในกรณีที่โจทก์และจำเลยมาพร้อมกัน ศาลจะพยายามไกล่เกลี่ยเพื่อให้โจทก์และจำเลยได้ตกลงกัน ถ้าตกลงกันไม่ได้ ก็จะกำหนดว่ามีประเด็นข้อพิพาทอย่างไรบ้าง พร้อมทั้งกำหนดให้โจทก์และจำเลยนำพยานหลักฐานมาสืบให้ปรากฏข้อเท็จจริงต่อไป

5. ในการสืบพยาน ศาลจะดำเนินการติดต่อกัน ไปจนเสร็จคดี หากมีเหตุจำเป็นต้องเลื่อน ก็จะเลื่อนได้ครั้งหนึ่งไม่เกินเจ็ดวัน

6. เมื่อสืบพยานเสร็จแล้ว โจทก์และจำเลยอาจแถลงการณ์ด้วยวาจาเพื่อให้ศาลทราบถึงข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่สำคัญซึ่งได้นำสืบหรืออ้างอิงมา ศาลจะทำคำพิพากษาแล้วอ่านคำพิพากษานั้นโดยเร็ว ทั้งนี้ ภายในสามวันนับแต่วันสืบพยานเสร็จ

การอุทธรณ์คดีแรงงาน

คดีแรงงานนั้นอุทธรณ์ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ศาลอ่านคำพิพากษาหรือคำสั่ง จะอุทธรณ์ได้เฉพาะข้อกฎหมาย ซึ่งได้แก่การคัดค้านว่าด้วยบทกฎหมายที่ศาลแรงงานยกขึ้นอ้างอิงตีความ หรือนำมาปรับใช้กับเรื่องที่พิพาทกันอยู่นั้น ไม่ถูกต้อง ส่วนปัญหาข้อเท็จจริงซึ่งได้แก่พฤติการณ์หรือพยานหลักฐานต่างๆ ของคดีว่ามีอยู่หรือเป็นอย่างไรนั้น จะอุทธรณ์ว่ามีอยู่หรือเป็นอย่างไรอันผิดไปจากศาลแรงงานวินิจฉัยไว้ไม่ได้

ขั้นตอนการอุทธรณ์

หลักเกณฑ์การอุทธรณ์

ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงาน และวิธีพิจารณาคดีแรงงาน หมวด 4 อุทธรณ์ มาตรา 54 กำหนดหลักเกณฑ์ว่า คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลแรงงานให้อุทธรณ์ได้ เฉพาะในข้อกฎหมายไปยังศาลฎีกาภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้อ่านคำพิพากษาหรือคำสั่งนั้น

การอุทธรณ์นั้น ให้ทำเป็นหนังสือต่อศาลแรงงาน ซึ่งมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง และให้ศาลแรงงานส่งสำเนาอุทธรณ์ให้อีกฝ่ายหนึ่งแก่ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ฝ่ายนั้นได้รับสำเนาอุทธรณ์ เมื่อได้มีการแก้อุทธรณ์แล้ว หรือไม่แก้อุทธรณ์ภายในกำหนดเวลาตามที่ศาลแรงงานกลางกำหนด ให้ศาลแรงงานรีบส่งสำนวนไปยังศาลฎีกา

มาตรา 55 การยื่นอุทธรณ์ไม่เป็นการทุเลาการบังคับคดีตามคำพิพากษา หรือคำสั่งของศาลแรงงาน แต่คู่ความที่ยื่นอุทธรณ์อาจทำคำขอยื่นต่อศาลแรงงาน ซึ่งมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง โดยชี้แจงเหตุผลอันสมควร เพื่อให้ศาลฎีกาสั่งทุเลาการบังคับไว้ได้

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 234 ถ้าศาลชั้นต้นไม่รับอุทธรณ์ ผู้อุทธรณ์อาจอุทธรณ์คำสั่งนั้นไปยังศาลฎีกา โดยยื่นคำขอเป็นคำร้องต่อศาลชั้นต้น และนำค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวงมาวางศาล และนำเงินมาชำระตามคำพิพากษา หรือหาหลักประกันไว้ต่อศาลภายในกำหนด 15 วัน นับแต่วันที่ศาลได้มีคำสั่งประกอบพระราชบัญญัติจัดตั้ง มาตรา 31 ที่ว่าให้นำบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาใช้บังคับแก่การดำเนินกระบวนการพิจารณาในศาลแรงงานเท่าที่ไม่ขัด หรือแย้งกับพระราชบัญญัตินี้โดยอนุโลม

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เมื่อมีคำฟ้องอุทธรณ์

เมื่อมีอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งยื่นเข้ามา สิ่งที่จะต้องตรวจก็คือ

1. อุทธรณ์หรือคำสั่งนั้น ได้มีการยื่นเข้ามาภายในกำหนด 15 วันหรือไม่
2. มีการขอขยายระยะเวลาการยื่นอุทธรณ์คำพิพากษา หรือคำสั่ง และได้ยื่นเข้ามาภายในกำหนดหรือไม่
3. วันที่ยื่นอุทธรณ์ตรงกับวันเดือนปีปัจจุบันหรือไม่
4. ท้ายอุทธรณ์มีการลงลายมือชื่อ ผู้ยื่นอุทธรณ์หรือไม่
5. เรียกเก็บสำเนาอุทธรณ์ให้ครบตามจำนวนคู่ความ ในกรณีอุทธรณ์คำสั่งไม่รับอุทธรณ์ ต้องตรวจดูว่าคู่ความหรือผู้มีส่วนได้เสีย ได้ยื่นอุทธรณ์คำสั่งไม่รับอุทธรณ์ภายใน 15 วันหรือไม่ และต้องให้ผู้ยื่นวางเงินตามคำพิพากษาหรือหาหลักประกันมาวางต่อศาล

ขั้นตอนการวางหลักประกัน

1. กรณีวงเงินสด นำคำร้องขอวงเงินยื่นขอวงเงินได้ที่งานการเงิน
2. กรณีวางหลักประกันอื่น

วงเงินที่ที่ดิน คู่ความต้องนำโฉนดที่ดินตัวจริง หนังสือประเมินจากกรมที่ดิน พร้อมสำเนาโฉนดที่ดินและสำเนาหนังสือประเมินจากกรมที่ดิน สำเนาทะเบียนบ้าน และบัตรประจำตัวมาแสดงด้วยพร้อมทั้งทำหนังสือสัญญาประกันต่อศาล ถ้าเจ้าของที่ดินไม่สามารถมาทำหนังสือสัญญาประกันต่อศาลได้ ก็ต้องทำหนังสือมอบอำนาจพร้อมทั้งนำสำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชนมาแสดงต่อศาลด้วย

วงบัญชีเงินฝากออมทรัพย์หรือเงินฝากประจำ นำสมุดบัญชีคู่ฝาก พร้อมหนังสือรับรองจากธนาคารเพื่อยื่นขัลดเงินในบัญชีและอายัดเงินในสมุดบัญชีคู่ฝาก พร้อมทั้งนำสำเนาสมุดบัญชีคู่ฝากและสำเนาหนังสือรับรองจากธนาคาร

เมื่อมีคำสั่งอุทธรณ์ถูกต้องแล้ว ประทับตรารับฟ้องแล้วนำลงบัญชีสารบบอุทธรณ์ จากนั้นเบิกสำนวนจากงานเก็บแดง หรืองานส่วนช่วยพิจารณาคดี แล้วนำเสนอผู้พิพากษาตั้ง เมื่อศาลสั่งประการใดแล้วลงผลคำสั่ง แล้วส่งไปออกหมาย กรณีที่มีการยื่นคำร้อง หรือคำแก้อุทธรณ์ ปฏิบัติเช่นเดียวกับอุทธรณ์ (ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ), 2541)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ปัญหาและความต้องการการใช้บริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ให้บริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) นั้น พบงานวิจัยในเรื่องดังกล่าวไม่มากนัก แต่มีงานวิจัยอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวัดปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่หลายลักษณะ ซึ่งมีประโยชน์และใกล้เคียงกับการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง

บุษบง จำปาทิว (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัญหาและความต้องการในด้านการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้า และพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ผลการศึกษา พบว่าการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง เขตบางพลี ส่วนใหญ่สามารถให้บริการโดยใช้เวลาได้ตามมาตรฐาน หรือใช้เวลาในการให้บริการน้อยกว่ามาตรฐานที่การไฟฟ้านครหลวงกำหนด ยกเว้น ในเรื่องการขอใช้ไฟฟ้าขนาด 15(45) แอมแปร์ ทั้ง 1 เฟส 2 สาย และ 3 เฟส 4 สาย รวมถึงการขอใช้ไฟฟ้าขนาด

200 – 400 แอมแปร์ 3 เฟส 4 สาย ที่ใช้ระยะเวลาในการให้บริการช้ากว่ามาตรฐาน ส่วนปัญหาและความต้องการในด้านบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เห็นว่าการบริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตบางพลี มีระดับของปัญหา และความต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขอยู่ในระดับน้อย ส่วนคุณภาพในการบริการด้านความรวดเร็วและต่อเนื่องดี

ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความเสมอภาค ด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง

กุลลวัฒน์ กงประดิษฐ์ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาและความต้องการใช้บริการ และทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2547 ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการส่งเสริมการใช้บริการมากที่สุด ซึ่งมีขอบเขตการให้บริการที่เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยบูรพาด้วย รองลงมาเป็นปัญหาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ บุคลิกภาพของบุคลากร สภาพสถานที่บริการ การให้บริการและด้านการให้ความช่วยเหลือเป็นปัญหาน้อยที่สุด

ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง เสริมการบริการด้านอื่นอีก

มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหา และความต้องการใช้บริการห้องสมุดองค์การสหประชาชาติในประเทศไทย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

(1) สภาพทั่วไปของห้องสมุดในด้านอาคารสถานที่ผู้ใช้มีความเห็นว่า ห้องสมุดตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ให้บริการได้สะดวก แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ มีการถ่ายเทของอากาศดี และบริเวณห้องสมุดสะอาด ด้านวัสดุครุภัณฑ์ ได้แก่ ชั้นเก็บหนังสือให้ความสะดวกในการหยิบใช้ มีความเหมาะสมเป็นระเบียบ สะดวกในการค้นหา ด้านบริการของห้องสมุด โดยรวมเป็นที่พอใจของผู้ใช้ คือ ไม่มีปัญหา และไม่มีความต้องการให้บริการอื่นๆ

(2) ปัญหาในการใช้บริการของห้องสมุดส่วนใหญ่มีปัญหามีระยะเวลาเปิดให้บริการน้อยเกินไป และระเบียบข้อบังคับมากเกินไป มีความยุ่งยาก ส่วนปัญหาอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง และน้อย

(3) ความต้องการใช้บริการห้องสมุดองค์การสหประชาชาติ โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ขยายเวลาการให้บริการมากขึ้น เพิ่มบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือวารสารบางประเภท ให้บริการถ่ายเอกสารราคาประหยัด จัดหาหนังสือใหม่ๆ เพิ่มขึ้นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งบอกรับวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น

ปัญหาด้านความถูกต้อง ความต้องการด้านความถูกต้อง และ ความต้องการด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง

ประเสริฐ ตั้งพิษฐานสกุล (2543, บทคัดย่อ) การศึกษาปัจจัยปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณสุขปโภค ที่มีต่อการชำระค่าสาธารณสุขปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ ผลการศึกษาปัจจัยปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณสุขปโภค ที่มีต่อการชำระค่าสาธารณสุขปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ พบว่าผู้ใช้บริการสาธารณสุขปโภคที่ทำการศึกษา เคยพบปัญหาความผิดพลาดของยอดค่าใช้จ่ายสาธารณสุขปโภคถึงร้อยละ 25.5 ขณะเดียวกันผู้ที่ใช้บริการสาธารณสุขปโภคที่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณสุขปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ เคยพบปัญหาความผิดพลาดในยอดค่าใช้จ่ายสาธารณสุขปโภค โดยแยกที่มาของปัญหา พบว่าเกิดจากหน่วยงานการไฟฟ้า ร้อยละ 18.9 จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยร้อยละ 13.2 และเกิดจากธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 11.3 ซึ่งเป็นตัวเลขที่ค่อนข้างสูง สำหรับลำดับความสำคัญต่อปัจจัยความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณสุขปโภค ต้องการให้มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการและต้องการให้มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ในส่วนบริการต่าง ๆ ที่ธนาคารพาณิชย์มีให้บริการอีกด้วย ด้วยผลลัพธ์ดังกล่าว หน่วยงานสาธารณสุขปโภคและธนาคารพาณิชย์ ควรที่จะพัฒนาศักยภาพ โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ควรพัฒนาขั้นตอนในการบริการ ให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด เพื่อให้เกิดคุณประโยชน์และเป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการสาธารณสุขปโภค และยังเป็นการประชาสัมพันธ์ธนาคารได้อย่างดี

ปัญหาด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย ข้อเสนอแนะทางแก้ไขผู้ให้บริการด้านการเพิ่มประชาสัมพันธ์

พลรัตน์ ภูกิจ (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองและวิธีขอรับความคุ้มครองจากศาลปกครอง ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกลุ่มรับฟ้อง ได้แก่ ปัญหาทางด้านสถานที่สำหรับให้บริการประชาชนยังไม่มีความสะดวกสบายมากนัก และการขาดการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง

ระดับปัญหา ระดับความต้องการด้านอาคารสถานที่ และความปลอดภัย

ศศิพรรณ แสงอ่อน (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดลงมา 3 ลำดับ คือ ด้านรักษาความสะอาด ด้านสัตวแพทย์ และด้านสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม ส่วน

ความต้องการของประชาชนในกรณีดังกล่าวนี้ การให้บริการงานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดลงมา 3 ลำดับ คือ ด้านรักษาความสะอาด ด้านสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อม และด้านสัตว์แพทย์

ปัญหาด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ปัญหาด้านอาคารสถานที่ และความปลอดภัย
ความต้องการด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ความต้องการด้านอาคารสถานที่ และความปลอดภัย
ข้อเสนอแนะทางแก้ปัญหา ด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการรู้เรื่อง – เข้าใจตรงกัน

เชมกุลกรณ์ มณีนัฐกรณ์ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีต่อการให้บริการของบริษัทครอบครัวขนส่ง พบว่า สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุดมีทั้งหมด 12 ข้อ ดังนี้ 1) ปัญหาท่าเรือ 2) ปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ของเรือ 3) ปัญหาความแข็งแรงของเรือ 4) ปัญหาการให้บริการของพนักงาน 5) ปัญหาความเร็วของเรือ 6) ปัญหาเรื่องของราคาตั๋วโดยสาร 7) ปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์ 8) ปัญหาเรื่องความเร็วของเรือขณะจอดรับส่งผู้โดยสาร 9) ปัญหาเสียงของเครื่องยนต์ 10) ปัญหากลิ่นและควันดำของเครื่องยนต์ 11) ปัญหาเรือไม่เพียงพอในช่วงโมงเร่งด่วน 12) ปัญหาความรู้สึเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางของผู้ใช้บริการจากการศึกษาพบว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการนั้น ส่วนใหญ่มีความต้องการให้ปรับปรุงท่าเรือ และเรือ ให้มีความมั่นคงแข็งแรงมากขึ้นกว่าเดิม และความต้องการในส่วนอื่นๆ เช่น อยากให้พนักงานมีความสุภาพกับผู้ใช้บริการให้มากกว่านี้ และควรคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นหลัก ผู้ใช้บริการที่เดินทางไปทำงานตอนเช้าส่วนใหญ่เรียกร้องให้ผู้ประกอบการจัดสรรเรือให้มีความเพียงพอในช่วงโมงเร่งด่วน ซึ่งความต้องการเหล่านี้นับเป็นความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทครอบครัวขนส่ง และจากการศึกษา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยากให้ผู้ประกอบการประกาศวันหยุดเดินเรือให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้กันอย่างทั่วถึงกว่านี้ เพราะส่วนใหญ่ยังไม่ทราบเท่าที่ควร และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้ประกอบการหาวิธีในการปิดป้ายเรือเพื่อบอกถึงลักษณะของเรือถ้าไม่วิ่งจอดรับผู้โดยสาร จะได้ไม่เป็นการเข้าใจผิด และเข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย นั่นคือแก้ปัญหาการประชาสัมพันธ์

ระดับปัญหา ระดับความต้องการ ความต้องการด้านการให้บริการอย่างสุจริต

เสนห์ คำแพง (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการสื่อสารข้อมูล ความเร็วสูง บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัญหาของผู้ใช้บริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อยส่วนความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ความต้องการด้านความมั่นคง ด้าน

ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความซื่อสัตย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะทางแก้ไขในการให้บริการ

อุทุมพร เผ่าสุวรรณ (2543, หน้า 149-151) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา พบว่า ผู้มาติดต่อใช้บริการศาลอาญาได้ให้ข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ให้บริการทั้งเจ้าหน้าที่และผู้บริการควรทำการแก้ไข ด้านอาคารสถานที่และพัสดุ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมของเจ้าพนักงานศาลและด้านอื่นๆ รวม 22 รายการ ดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ และพัสดุ

1. เรื่องสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อที่ศาลอาญา มีไม่เพียงพอ ทำให้เสียเวลาในการหาที่จอดรถนาน จึงควรเพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอ
2. ห้องสุขา โดยเฉพาะสุขาหญิงไม่ค่อยสะอาดและชำรุด ควรจะทำการปรับปรุงให้เหมาะสม
3. บริเวณเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ระดับต่ำ ต้องส่งเสียงดังคล้ายตะโกน ไม่มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อต้องยืนคุยกับเจ้าหน้าที่ คู่มือไม่เหมาะสม
4. ควรนำคอมพิวเตอร์มาใช้ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาเลขที่คดี สามารถตรวจสอบคำสั่งศาลด้วยตนเองได้
5. ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ให้มากกว่านี้ เช่น แนะนำขั้นตอนบอกระยะเวลาในแต่ละงาน ราคาของหลักทรัพย์ในการประกันตัว
6. เพิ่มจุดติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะให้มากขึ้น
7. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นบางอย่าง มีไม่เพียงพอ เช่น โทรศัพท์พิมพ์ดีด สำหรับนายความ หรือผู้มาติดต่อราชการมีน้อยเกินไป บางครั้งก็ชำรุด ควรจัดเพิ่มจำนวนให้มากกว่านี้ และคอยตรวจตราเพื่อป้องกันการชำรุดอยู่เสมอ

ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

8. ควรมีบัตรนัดความ บัตรคิวรับเรื่อง เพื่อความเสมอภาค และให้บริการที่ให้ความมั่นใจว่าเรื่องของผู้มาติดต่อได้มีการรับไว้ดำเนินการแล้ว
9. ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ไม่ผิดพลาด
10. ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ด้านพฤติกรรมของเจ้าพนักงานศาล

11. การใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่บางคนไม่ให้เกียรติแก่ผู้มาติดต่อ ไม่แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ ใช้อำนาจเกินกว่าเหตุ หรือแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ไม่ดีเท่าที่ควร เช่น เจ้าหน้าที่การเงินบางคน พูดจาไม่ดี หรืองานขอปล่อยตัวชั่วคราว บอกว่าให้นำใบคำร้องไปให้จำเลยลงลายมือชื่อ แต่ผู้ประกันไม่รู้ว่าจำเลยมาที่ศาลหรือไม่ ไม่มีการแนะนำ ทำให้ผู้ประกันนั่งรออยู่เฉย ๆ เพราะไม่ทราบว่าต้องเอาไปให้จำเลยลงนามที่ไหน ควรให้บริการอย่างสุภาพ

12. ควรให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

13. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

14. เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน

15. ควรเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของศาล

16. ปัญหาเรื่องพฤติกรรมในการเรียกปรับเงินของเจ้าหน้าที่ของศาลบางคน ต้องไม่มี

17. ความล่าช้าในการรอกอข เพื่อมาขึ้นศาลตามนัด การไม่ตรงเวลาของเจ้าหน้าที่

18. ควรปรับปรุงมารยาทของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ต้องสำนึกว่าตนเองเป็นผู้ให้บริการ มิใช่คอยจับผิด

19. ควรแจ้งหลักเกณฑ์ในการประกันตัวให้ทราบทั่วกัน

20. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการมาติดต่อราชการที่ศาล เช่น เสียประกาศตามสายอย่างชัดเจนชัดเจน คำควรมีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอน ระยะเวลา หลักฐานที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ติดต่อแต่ละเรื่อง

21. ค่าถ่ายเอกสารมีราคาแพงเกินไป ควรราคาไม่เกินแผ่นละ 1 บาท

22. ควรจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มบางอย่างให้มากกว่านี้ เพื่อประชาชนผู้ติดต่อศาลทำได้ถูกต้อง สามารถดำเนินการด้วยตนเอง ได้ง่ายไม่ต้องเสียเงิน หรือ เสียค่าใช้จ่ายในการจ้างทนายความโดยไม่จำเป็น

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากต่างประเทศ

โบว์แมน และนอร์แมน จูเนียร์ (1976 อ้างถึงใน สุขสันต์ ส่งประเสริฐ, 2542, หน้า 76) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะ โดยหน่วยงานของรัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าให้บริการสาธารณะ โดยภาคเอกชน ประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่างคือ คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการและลักษณะการปฏิบัติงาน

กล่าวคือ ผู้ให้บริการในภาคเอกชนมีความกระตือรือร้นดีกว่ามีแรงจูงใจสูงกว่า สวัสดิการ ตลอดจนมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย อีกทั้งในด้านลักษณะการปฏิบัติงานสำหรับภาคเอกชน จะมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี มีรูปแบบเป็นมาตรฐานในการให้บริการและไม่มีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine or day – to – day)

Firzerrald and Durant (1980, pp. 585-594) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซี ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีต่อบริการสาธารณะ 5 ประเภท คือ บริการของตำรวจ การระงับอัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม พบว่าปัจจัยทางด้านภูมิหลังและปัจจัยทางด้านทัศนคติของประชาชนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และส่งผลต่อเนื่องถึงความรู้สึกที่อยากจะเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะ ดังกล่าว โดยปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดต่อความพึงพอใจของประชาชน คือ ปัจจัยทางด้านเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ

In – Jung Wang (1986, pp. 104-129) ศึกษากระบวนการให้บริการสาธารณะด้านสุขภาพอนามัยในการพัฒนาชนบท ของประเทศเกาหลี โดยพิจารณาว่า การให้บริการสาธารณะดังกล่าวสามารถเข้าถึงประชาชนได้มากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากตัวแปรย่อย 3 ด้าน คือ ตัวแปรด้านการเข้าถึงสถานที่และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ และระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการ พบว่า ด้านการเข้าถึงสถานที่และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในชนบทเกาหลียังขาดแคลนเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขเป็นอันมาก นอกจากนั้นแล้วสถานที่ให้บริการ เช่น โรงพยาบาลหรือศูนย์บริการสาธารณสุขต่างๆ ยังอยู่ห่างไกลจากที่พักของประชาชน ไม่สะดวกต่อการเดินทางด้วยเท้าไปถึง ด้านระดับและรูปแบบการให้บริการ พบว่าประชาชนชนบทเกาหลีชอบที่จะใช้บริการจากร้านขายยามากกว่าจะไปที่โรงพยาบาลหรือศูนย์บริการสาธารณสุข และโดยเฉลี่ยแล้ว จะใช้บริการด้านสาธารณสุขคนละประมาณ 3.4 ครั้งต่อปี และในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ ภาพรวมส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยพอใจต่อการได้รับบริการจากโรงพยาบาลหรือศูนย์บริการ เนื่องจากเดินทางไม่สะดวก ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่ยังวางอำนาจไม่ค่อยเอาใจใส่ โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับการได้รับบริการจากร้านขายยา และยังพบความสัมพันธ์ระหว่างระดับรูปแบบการให้บริการกับความพอใจของประชาชนอีกด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากน้อยเพียงใด นั้น เมื่อพิจารณาจากตัวแปรย่อย 3 ด้าน คือ ตัวแปรด้านการเข้าถึงสถานที่และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ และระดับความพึงพอใจ ในการได้รับบริการ ที่มีความแตกต่างกันในหลายระดับขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย คือ คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการและลักษณะการปฏิบัติงาน

ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ ความสำนึกและความรับผิดชอบต่อน้องที่มีคุณธรรมและจริยธรรม
มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่และมีความสามารถในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่จะทำ
ให้ความพึงพอใจในการใช้บริการมีระดับสูงขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี