

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
3. ทฤษฎีจิตวิทยาและการจูงใจ
 - 3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow)
 - 3.2 ทฤษฎีความคาดหวัง
 - 3.3 ทฤษฎีการจูงใจของ เฟรดเคอริก เฮอร์เบอร์ก (Frederick Herzberg)
 - 3.4 ทฤษฎี X และ Y ของ แม็คเกรเกอร์ (Mc Greger)
 - 3.5 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็คเคลวแลนด (McClelland)
4. ทฤษฎีหลักการบริหาร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ ดังต่อไปนี้

พิน คงพูล (2529 : 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

กู๊ด (Good. 1973 : 27 ; อ่างใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

มอร์ส (Morsec. 1958 : 27 ; อ้างใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำกิจกรรม

โวลแมน (Wolman. 1973 : 27 ; อ้างใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

มิลเลทท์ (Millet) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory Services) นั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ (ปิยะ อุทาโย. 2534 : 6)

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ฟิทซเจอร์ลด์ และ ดูแรนต์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586 ; อ้างใน เรืองบุญ สิทธิรงค์. 2535 : 27) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Pubic Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการของหน่วยการปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

รีเอด และ กันด์ลาซ (Reid and Gundlach. 1983 : 41 ; อ้างใน เรืองบุญ สิทธิรงค์. 2535 : 27) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

นอกจากนี้นักวิชาการไทยหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้
 สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของ
 หน่วยงานของรัฐในการศึกษาของชาว หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับ
 ปัญหาที่มีหรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2532 : 51) ได้วิจัยเรื่องความพอใจของประชาชนใน
 กรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรมการวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิเวิร์เอท
 และระดับมัลติดีเวิร์เอท ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม
 ว่า ทัศนคติ หวังเชิงปฏิญาณและเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

ปิยะ อุทาโย (2534 : 7-8) ได้สรุปความหมายของ ความพึงพอใจของประชาชนที่มี
 ต่อการบริการสาธารณะหลังได้รับบริการ จากนักวิชาการไทย คือ มณีวรรณ ต้นไทย และวัลลภา
 ชายหาดี ว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ คือ

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

และหมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับการบริการ
 ในลักษณะ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้
 บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตาม
 ประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมาย
 ดังกล่าวที่จะเกี่ยวข้องกับ

1. ระดับความรู้สึกของประชาชน
2. ที่มีต่อการให้บริการต่างๆ จากหน่วยงานของรัฐ
3. ในมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ

จากที่กล่าวมาแล้วถึงการประเมินประสิทธิผลองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) หรือ การวัดโดยวัตถุประสงค์ (Objective) และด้านความพึงพอใจในการได้รับการบริการ (Client Satisfaction) หรือการวัดโดยอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งแต่ละด้านก็จะมีวิธีการวัดที่แตกต่างกันออกไป เกี่ยวกับเรื่องนี้จะขอหยิบยกความคิดของผลการศึกษาใน 2 เรื่อง มาเป็นกรณีศึกษา

บรัดนีย์ และ อิงแลนด์ (Brudney and England. 1982 : 132 ; อ้างใน เรืองบุญ สิริรังศรี. 2535 : 27) ได้สรุปวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ออกเป็น 2 ลักษณะ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติด้านการให้บริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุประสงค์ (Objective)
มุ่งเน้น หน้าที่ของบริการ เป้าหมายของบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาที่ประชาชน - พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง 	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาที่ผู้ให้บริการ - พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ
ผลของนโยบายที่ปรากฏ ข้อดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและข้อเรียกร้องของประชาชน 2. พิจารณาความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณาจากผลิตภาพ (Productivity) 2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณาจากการประเมินผล
	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาที่ผลกระทบ <ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นตัวชี้นำไปสู่แง่มุมต่างๆ ของการให้บริการ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาของประชาชนและเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น 	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาผลผลิต <ol style="list-style-type: none"> 1. แสดงให้เห็นได้ในเชิงปริมาณ 2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินได้ 3. มีหลักการและเทคนิคที่ได้มาตรฐานรองรับอยู่ 4. ง่ายต่อการตีความ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
ข้อดี	3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของประชาชน 4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึงปทัสถานทางประชาธิปไตย 1. ไม่สามารถทำให้เห็นผลผลิตของบริการ 2. เป็นการพิจารณาในแบบทั่ว ๆ ไป ไม่ลึกซึ้ง 3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การรับรู้และเกณฑ์ในการประเมิน 4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของประชาชนที่มีบริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด	1. อาจเกิดอคติ(Bias)ในเรื่องของข้อมูลข่าวสารและการรายงาน 2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้วัดตลอดเวลา 3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

ที่มา : บรัดเนย์ และ อิงแลนด์ (Brudney and England. 1982 : 32)

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร (Administration)

ได้มีผู้ให้ความหมายการบริหาร (Administration) ไว้ดังต่อไปนี้

ซูบ กาญจนประกร (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 13-14 ; อ้างใน สถาบัน
ดำรงราชานุภาพ. 2539 : 3) ได้กล่าวว่า “การบริหาร หมายถึงการทำงานของคน
(Group) ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน คำว่า
การบริหารงานนี้ จึงใช้สำหรับแสดงให้เห็นลักษณะการบริหารงานแต่ละประเภทได้
สมอแล้วแต่กรณีไป แต่ถ้าเป็นการทำงานโดยบุคคลเดียว เราเรียกว่าเป็นการ
ทำงานเฉย ๆ เท่านั้น

ฮาโรลด์ คูนท์ซ์ (Harold Koontz) (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 14 ; อ้างใน
สถาบันดำรงราชานุภาพ. 2539 : 3) ได้กล่าวว่า “การบริหาร คือ การดำเนินงานให้
บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุ
สิ่งของ เป็นอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน”

ปีเตอร์ เอฟ ดัคเกอร์ (Peter F. Drucker) (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 14 ;
อ้างใน สถาบันดำรงราชานุภาพ. 2539 : 4) ได้กล่าวไว้ว่า “การบริหาร คือ
ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น ”

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 14-15) ได้กล่าวไว้ว่า “การบริหาร คือการใช้ศาสตร์
และศิลป์ นำเอาทรัพยากรการบริหาร (Administration resource) มาประกอบการตาม
กระบวนการบริหาร (Process of Administration) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด
อย่างมีประสิทธิภาพ”

วสันต์ ใจเย็น (2543 : 107) ได้สรุปไว้ว่า การบริหารนั้นมีองค์ประกอบอย่างน้อย
3 ประการ คือ

1. ต้องมีบุคคลอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป
2. ต้องมีการกระทำหรือการดำเนินงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นความพยายามร่วมกัน
ระหว่างบุคคลกลุ่มนั้น

3. ต้องมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายร่วมกันเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย

ธงชัย สันติวงษ์ (ธงชัย สันติวงษ์. 2539 : 11 ; อ้างใน วสันต์ ใจเย็น. 2543 :
107) การบริหาร คือการทำงานให้ลุล่วงโดยอาศัยผู้อื่นเป็นผู้นำ จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น
สรุปได้ว่า

1. การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
2. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด

3. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
4. การบริหารมีลักษณะการดำเนินงานเป็นกระบวนการ
5. การบริหารเป็นการดำเนินงานร่วมกันของกลุ่มบุคคล ฉะนั้น จึงต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่ม (Group Cooperation) เพื่อให้เกิดพลังร่วมของกลุ่ม (Group Effect) ในอันที่จะทำให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์
6. การบริหารมีลักษณะเป็นการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล (Rational)

3. ทฤษฎีจิตวิทยา และการจูงใจ

3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่มีชื่อเสียง และเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมานาน มาสโลว์ (1970) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการ และความ ต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นจะเข้าแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป

มาสโลว์ ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นอิสระ และความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องของความรู้สึก ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับความมั่นคงในตนเอง

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs)
เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คืออยากให้เกิดความสำเร็จในทุกอย่างตามความคาดหวัง
ของตน

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นได้ดัง แผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

ที่มา : สุเทพ สุขสว่าง (2538 : 10)

จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับจะส่งผลต่อความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์
ทุกคน ความรู้สึกเช่นนี้ ทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ของคนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไป และจะ
เกิดความรู้สึกแปลกจากในสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความ
ต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากจะได้รับ การตอบสนองความต้องการอีกใน
ระดับสูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตาม
ความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอยและจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรน
อีกต่อไปในที่สุด ในทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการ
ตอบสนองอย่างเต็มที่คนจะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการ
ระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิตนั่นเอง

3.2 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

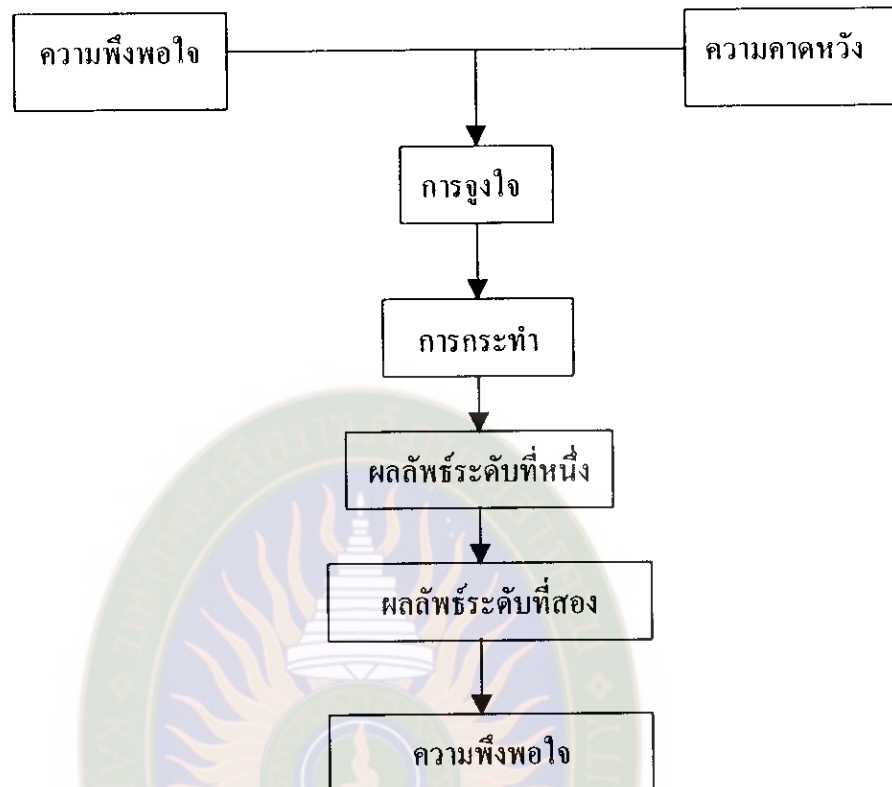
ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาจาก Victor H. Vroom โดยอธิบายว่า การจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลมีต่อความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้นรูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้ จึงประกอบไปด้วยความพึงพอใจ (Valence) ความคาดหวัง (Expectancy) ซึ่งจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการจูงใจ และผลลัพธ์ (Outcomes) (สมยศ นาวิการ. 2522)

ความพอใจ (Valence) หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้น ความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้นจะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่ง จะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้น และจูงใจ ผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับที่สอง เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ระดับหนึ่ง กล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งแล้ว

การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จะมีกระบวนการดังปรากฏในแผนภูมิที่ 1 ดังต่อไปนี้ (Davis. 1981 ; อ้างใน สุเทพ สุขสว่าง. 2538 : 9)



แผนภูมิที่ 2 ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ

ที่มา : สุตเทพ สุขสว่าง (2538 : 9)

ดังนั้น ถ้าผู้บริหารจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงาน ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องสร้างความเข้าใจกระบวนการจูงใจดังกล่าว และต้องกระทำในสองสิ่งต่อไปนี้ คือ การเพิ่มคุณค่าของผลลัพธ์ในทางบวก โดยเพิ่มผลตอบแทนและการทำให้งานกับผลลัพธ์มีความเกี่ยวเนื่องกันให้มากที่สุด จึงสามารถทำให้การจูงใจเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานประสบผลสำเร็จ

3.3 ทฤษฎีการจูงใจของเฟรดเดอริก เฮอร์เบอร์ก (Frederick Herzberg)

ทฤษฎีการจูงใจของ เฟรดเดอริก เฮอร์เบอร์ก (Frederick Herzberg) เป็นทฤษฎีการจูงใจอีกทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน คือ Motivation Maintenance Theory, Dual Factor Theory หรือ Motivation Hygiene Theory (สมยศ นาวิการ และ ผุสดี รุมาคม. 2520 : 335) เฮอร์เบอร์ก (Herzberg)

ได้สัมภาษณ์นักบัญชี และวิศวกรประมาณ 200 คน ในเมืองพิตส์เบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกาเพื่อหาคำตอบว่า “คนชอบงานหรือไม่และมีสาเหตุมาจากอะไร” จากการศึกษาพบว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของพนักงานอยู่ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจในการทำงาน (บรรจบ เนียมมณี. 2523 : 209)

ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีลักษณะสัมพันธ์กับงานโดยตรงเป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้มีความต้องการทำงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยกระตุ้นมีดังนี้ (บรรจบ เนียมมณี. 2523 : 210)

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ลักษณะของงาน (Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้า (Advancement)

ปัจจัยกระตุ้นเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้คนงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า ถ้าไม่มีปัจจัยนี้แล้วจะก่อให้เกิดความไม่พอใจ กล่าวคือ ถ้ามีก็เกิดผลดี ถ้าไม่มีก็ก่อให้เกิดความเสียหาย (บรรจบ เนียมมณี. 2523 : 210)

3.4 ทฤษฎี X และ Y ของ แม็คเกรเกอร์ (Mc Greger)

ทฤษฎี X และ Y ของ แม็คเกรเกอร์ (อ้างใน นิรุต โชติภะ. 2536) กล่าวว่าธรรมชาติของคนแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทแรก ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. คามปกติแล้วบุคคลไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสจะหลบหลีกงาน หรืออยู่งาน
2. เพราะนิสัยไม่ชอบทำงานทุกคนจะต้องถูกบังคับ ควบคุม แะแนะ และมีบทลงโทษไว้ เพื่อพวกเขามีความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
3. คนทั่วไปชอบมีผู้แนะนำ มีความประสงค์จะไม่อยากรับผิดชอบ แทนไม่มีความทะเยอทะยาน และต้องการความปลอดภัยเหนือกว่าสิ่งใด

ประเภทที่สอง ทฤษฎี Y แม็คเกรเกอร์ ให้ข้อสันนิษฐานว่า จะเพิ่มพูนแรงจูงใจที่ยิ่งใหญ่ที่สามารถเพิ่มความต้องการทั้งส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทฤษฎี Y มีดังต่อไปนี้

1. การใช้พลังทางกายและสมองในการทำงาน เป็นธรรมชาติเช่นเดียวกับการเล่นการพักผ่อน
2. การควบคุมภายนอกการคาดโทษ ไม่ใช่วิธีเดียวที่ทำให้เกิดความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
3. การรับผิดชอบต่อเป้าหมายนั้น ทำให้ได้รับผลตอบแทนเป็นผลลบ
4. สภาพของคนทั่ว ๆ ไปเรียนรู้ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม ซึ่งไม่เพียงแต่ยอมรับเงื่อนไขนั้นเท่านั้น แต่ต้องแสวงหาความรับผิดชอบด้วย
5. ประสิทธิภาพเกี่ยวกับความนึกคิด ความรอบคอบ และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์การจะเปิดเผยกว้างขวางไม่คับแคบ เพื่อผลประโยชน์ของประชาชน
6. ภายใต้อสภาพของเงื่อนไขของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่นี้ ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น

จุดประสงค์สำคัญของทฤษฎีคือสามัญสำนึกที่มีต่อการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของคน โดยการปฏิบัติงานที่จะปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายขององค์กร แต่จะอย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้ได้เน้นถึงความสำคัญของแรงจูงใจภายในที่กระตุ้น โดยต้องการความนับถือจากสังคม และการบรรลุเป้าหมายสูงสุดในการทำงาน แต่ถ้าพิจารณาทฤษฎีทั้งสองแล้วจะพบว่านิสัยของคนมีลักษณะชอบบงคับอยู่บ้างในการทำงาน แต่ก็ไม่นั่นอนเสมอไป เพราะบางคนอาจต้องการเสรีภาพหรือความเป็นอิสระจากการควบคุม

3.5 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของ McClelland (McClelland's Achievement Motivation Theory)

ในตอนปลายปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ เดวิด ไอ แม็คเคลแลนด์ (David I McClelland) (สมยศ นาวิกาน. 2521; อ้างใน สุเทพ สุขสว่าง. 2538 :14-15) ได้ทำการทดลองเพื่อหาทางวัดความต้องการด้านต่าง ๆ ของคน โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า The Mactic Appreciation Test หรือ เรียกชื่อย่อว่า TAT วิธีให้คนดูภาพถ่ายแล้วเขียนแสดงทัศนะว่า เขามองเห็นอะไรและมีความเห็นอย่างไรต่อภาพถ่ายนั้น เครื่องมือของแมคเคลแลนด์ บางทีเรียกว่า Projective Test

แม็คเคลแลนด์ ได้แบ่งผลการศึกษาข้อมูลที่ได้จากผลการทดสอบออกเป็น 3 เรื่อง แต่ละเรื่องจะมีลักษณะตรงกันเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งมีความสำคัญสำหรับการทำความเข้าใจกับพฤติกรรมของบุคคล เขาสรุปว่า คนมีความต้องการอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement : nAch) เป็นความต้องการที่จะทำบางอย่างให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ และต้องการสิ่งย้อนกลับที่ได้จากผลงาน

2. ความต้องการผูกพัน (Need for Affiliation : nAff) เป็นความต้องการที่จะสร้างความเป็นมิตรและสัมพันธภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น

3. ความต้องการมีอำนาจบารมี (Need for Power : nPower) ได้แก่ ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้คนอื่นให้โทษแก่ผู้อื่น และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่น

พื้นฐานทฤษฎีแม็คเคลแลนค์จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของบุคคล คนจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่าง ๆ และแต่ละความต้องการจะมีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของคนและคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงานและปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้งสามด้านของบุคคลได้อย่างเหมาะสม

นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีของแม็คเคลแลนค์ว่า ทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายความต้องการของคนได้ 2 ประการ คือ

1. ความต้องการ nAch : nAff และ nPower เป็นองค์ประกอบของความต้องการที่มีลักษณะเหมือน และคล้าย ๆ กับลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจบุคคลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การยึดถือทฤษฎีเป็นหลักในการปฏิบัติ จะให้ประโยชน์กับผู้บริหารมาก และหากความต้องการแต่ละด้านได้รับการตอบสนองอย่างตรงเป้าหมายก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับความสนใจและเอาใจใส่จากผู้บริหารอย่างจริงจัง ก็อาจทำให้คนในองค์กรสามารถกำหนดขอบเขตความต้องการของตน ในอันที่จะทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ให้สำเร็จได้

จากผลการศึกษาของแม็คเคลแลนค์ สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงานจะอยู่ในเรื่องของการกระตุ้นความต้องการ nAch เป็นสำคัญ บุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองด้าน nAch เป็นสำคัญบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองด้าน nAch และสามารถทำงานได้สำเร็จจะช่วยให้งานบริหารของผู้บริหารได้ผลสำเร็จไปด้วย

4. ทฤษฎีหลักการบริหาร (The Principles Administration)

ในที่นี้จะกล่าวถึงแนวคิดของนักวิชาการหลัก ๆ ที่มีผลงานถูกนำไปอ้างอิงและรู้จักกันสองคน คือ Henri Fayol ผู้เสนอ “General Principles of Management” กับ Luther H. Gulick และ Lyndall Urwick ซึ่งเสนอแนวคิดสำคัญเกี่ยวกับขั้นตอน หรือกระบวนการบริหารที่เป็นคำย่อที่รู้จักกันดี คือ POSCORB (พิทยา บวรรัตน. 2526 : 33-34)

แนวคิดหลักการบริหารของ เฮนรี ฟาโยล์ (Henri Fayol)

ในความคิดเห็นของฟาโยล์ การบริหาร หมายถึง การคาดคะเน การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม การบริหารเป็นส่วนหนึ่งของการปกครอง ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ คือ กิจกรรมด้านเทคนิค กิจกรรมด้านการค้าขาย (ซื้อขายและแลกเปลี่ยน) กิจกรรมด้านการเงิน กิจกรรมด้านความมั่นคง กิจกรรมด้านการบัญชี และกิจกรรมด้านการบริหาร สมาชิกทุกฝ่ายและทุกระดับในองค์การจะต้องเกี่ยวข้องกับบริหารงาน โดยที่สมาชิกระดับฝ่ายจัดการ จะมีความสามารถและความรับผิดชอบทางการบริหารมากกว่าสมาชิกระดับรองลงมา

หลักการบริหาร 14 ประการที่ฟาโยล์เสนอนั้นกล่าวไว้ดังนี้ (สมพร เฟื่องจันทร์. 2529 : 36-46)

1. การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) การแบ่งงานกันทำก็เพื่อที่จะ “เพิ่มผลผลิตและการทำงานให้ได้ดีกว่าเดิม ด้วยการใช้ความพยายามเท่าเดิม” เหตุผลของการแบ่งงานกันทำก็เพื่อลดเวลาในการเรียนรู้การทำงานให้น้อยลง และเพิ่มทักษะในการทำงานนั้นให้มากขึ้น การแบ่งงานกันทำนั้นไม่จำกัดเฉพาะงานเทคนิค เช่น การผลิตสินค้า เท่านั้น แต่ยังใช้ได้กับงานอื่นๆ ที่มีผู้ร่วมทำงานหลายคน และใช้ความสามารถหลายด้าน

2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) อำนาจหน้าที่เป็นสิทธิในการสั่งการ และเป็นอำนาจที่จะทำให้คนอื่นปฏิบัติตาม อำนาจหน้าที่จะต้องมีความสัมพันธ์กับภาระความรับผิดชอบตามตำแหน่ง กล่าวคือ บุคคลผู้ดำรงตำแหน่ง จะต้องยอมรับความรับผิดชอบที่จะติดตามมาจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือผลจากการออกคำสั่งให้ผู้อื่นนำ มาปฏิบัติ การดำเนินงานขององค์การจะไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าหากว่าการมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไม่ได้สัมพันธ์กัน อย่างไรก็ตามฟาโยล์ก็กล่าวว่า การป้องกัน

การใช้อำนาจหน้าที่ที่ไม่ถูกต้องคืออยู่ที่ตัวบุคคลนั้นว่าจะมีความรับผิดชอบต่อตนเอง และมีคุณธรรมมากน้อยเพียงใด

3. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) ฟาโยล์ มีความเห็นค้านกับแนวคิดของเทย์เลอร์ (Taylor) ในเรื่องการบังคับบัญชา นั่นคือ ผู้ใต้บังคับบัญชาควรรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว ไม่ใช่ฟังคำแนะนำหรือผู้สอนหลาย ๆ คน แบบของ Taylor เพราะไม่รักษาหลักการนี้แล้วก็จะไม่ทำลายหลักอำนาจหน้าที่ ระเบียบวินัย และคุณภาพมั่นคงของการบริหารงานได้ การยอมรับและปฏิบัติตามหลักข้อนี้จะเป็นการช่วยขจัดความขัดแย้งระหว่างฝ่ายต่าง ๆ และตัวบุคคลได้

4. เอกภาพในการอำนาจการ (Unity of Direction) หมายถึง การที่มีแผนงานเดียวกัน และมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวรับผิดชอบต่อกลุ่มของกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เหมือนกัน ฟาโยล์ได้ชี้ให้เห็นว่าไม่ควรสับสนระหว่างหลักการข้อนี้กับเรื่องเอกภาพในการบังคับบัญชา ทั้งนี้เพราะหลักการนี้ได้มาจากการมีโครงสร้างขององค์การที่ชัดเจน มีการจัดแผนงานอย่างเหมาะสม ในขณะที่เอกภาพของการบังคับบัญชานั้นกล่าวถึงการปฏิบัติงานของบุคคลในโครงสร้างดังกล่าว

5. การรวมอำนาจสู่ศูนย์กลาง (Centralization) การรวมอำนาจนั้น เป็นสิ่งที่ปรากฏในองค์การเสมอ เพียงแต่ว่าจะมีองศาแห่งการรวมศูนย์อำนาจมากหรือน้อยเท่านั้น กล่าวอีกนัยหนึ่งในแต่ละสถานการณ์จะต้องมีความสมดุลระหว่างการรวมอำนาจกับการกระจายอำนาจ ส่วนปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดระดับขององศาแห่งการรวมอำนาจหรือการกระจายอำนาจในองค์การนั้นขึ้นอยู่กับ ความสามารถ ประสบการณ์ ความฉับไวในการตัดสินใจของผู้บริหาร นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะขององค์การที่เป็นอยู่ด้วย

6. วินัย (Discipline) วินัย หมายถึง ข้อกำหนดหรือข้อตกลงระหว่างองค์การกับผู้ปฏิบัติงานในองค์การที่ถือว่าเป็นกฎระเบียบที่ตั้งขึ้นมเพื่อรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์การและมีประโยชน์ต่อองค์การโดยรวม วินัยของผู้ปฏิบัติงานถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นต่อการบริหารงานที่ราบรื่นภายในองค์การ การที่จะให้เกิดวินัยของผู้ปฏิบัติงานในทุกส่วนขององค์การนั้น วิธีการที่พียงนำมาใช้ คือ สร้างผู้บังคับบัญชาที่ดีในทุกระดับ การตั้งข้อตกลงต่าง ๆ จะต้องชัดเจนและยุติธรรมให้มากที่สุด และการลงโทษควรใช้ความระมัดระวัง

7. ผลประโยชน์ของบุคคลควรเป็นรองผลประโยชน์ของส่วนรวม (Subordinating of the Individual to gene Interest) ฟาโยล์ ได้เน้นหลักการข้อนี้มาก ก็เพราะ

ความทะเยอทะยานความเห็นแก่ตัว ความเกียจคร้าน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มักจะเป็นเหตุทำให้คนเราไม่ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ของส่วนรวม เมื่อคู่ที่ผลประโยชน์ทั้งสองนี้มีความขัดแย้งกันเอง ฝ่ายบริหารจะต้องพยายามหาวิธีการที่จะให้การประสานผลประโยชน์ให้จงได้ อาจจะใช้วิธีการทำเป็นตัวอย่างที่ดีของผู้ได้บังคับบัญชา การตั้งข้อตกลงที่ยุติธรรมที่สุดกับทุกฝ่าย และให้มาควบคุมกำกับการ (supervision) อย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา

8. การให้ผลตอบแทนหรือค่าตอบแทน (Remuneration of Personal) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนแก่บุคคลผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งควรจะยึดถือความยุติธรรม และต้องเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่ายคือ ฝ่ายคนงานและฝ่ายบริหารเป็นหลัก วิธีการจ่ายก็ควรเน้นความยุติธรรมของค่าจ้าง หรือจ่ายให้เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานเท่านั้น และไม่ควรนำไปสู่การจ่ายค่าจ้างที่เกินขอบเขตที่เหมาะสม

9. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Order) ความหมายของหลักการนี้ คล้ายคลึงกับข้อคิดของ เทย์เลอร์ กล่าวคือ ความเป็นระเบียบเกี่ยวกับการจัดการที่ตั้งวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อประสิทธิภาพในการผลิต แต่ฟาโยล์ ได้ให้หลักการข้อนี้ให้ครอบคลุมไปถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อยทางสังคม ซึ่งหมายถึงการจัดวางตำแหน่งต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานที่ดีและคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

10. ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ความเมตตา และความยุติธรรมที่จะต้องมีแก่ทุกฝ่ายในองค์กร หลักการข้อนี้จะช่วยจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานก็จะนำหลักการข้อนี้มาใช้เสมอ ฟาโยล์เห็นว่าเพื่อมิให้ผลประโยชน์ของส่วนรวมเสียไป ฝ่ายบริหารระดับสูงขององค์กรจะต้องเรียกผู้บริหารระดับต่าง ๆ มาเข้าพบและเน้นย้ำสำนึกที่เกี่ยวกับความเสมอภาคให้เกิดขึ้นในทุกระดับของการบังคับบัญชาเสมอ

11. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Stability of Tenure of Personal) ถือว่าเป็นหลักการที่กำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กร คำนึงถึงการที่ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ๆ มีโอกาสเรียนรู้งานฝึกหัดและทดลองงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาตนเองได้ในอนาคต นอกจากนี้จะต้องมีหลักประกันความมั่นคงในการทำงานของฝ่ายบริหารระดับสูงเช่นเดียวกัน เพื่อให้สามารถเรียนรู้งานและปัญหาต่าง ๆ ในองค์กร แต่อย่างไรก็ตามก็มีความจำเป็นที่จะต้องสลับเปลี่ยนบุคคลผู้ปฏิบัติงานเช่นกัน เช่น การเปลี่ยนแปลงเลื่อนชั้น และโยกย้ายตำแหน่งงาน อันเนื่องมาจากอายุมาก เจ็บป่วย ครบวาระเกษียณงาน และตาย เป็นต้น

12. ความริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชา หรือผู้ปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสแสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถในการริเริ่มและสร้างสรรค์

งานใหม่ ๆ ที่พัฒนามากยิ่งขึ้น อันจะสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาคงการได้ และฝ่ายบริหารควรมีกิจกรรมที่จะรับ หรือกระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน

13. สายการบังคับบัญชา (Scalar Chain) หมายถึง สายของอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งงานที่ลดหลั่นกันลงมาจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงถึงระดับล่าง การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์การควรไปตามหลักการนี้เพื่อสนับสนุนหลักเอกภาพการบังคับบัญชา แต่ในกรณีที่มีสายการบังคับบัญชามาก ฟาโยล์เสนอแนะว่าให้มีการดำเนินงานรวดเร็วยิ่งขึ้นและเสียเวลาน้อยที่สุด ควรให้มีการติดต่อข้ามสายการบังคับบัญชาในแนวนอนที่เรียกว่า “gank plank” หรือ “Fayol abridge” ได้ ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาของบุคคลทั้งสองจะต้องรับรู้ และยินยอมให้มีการติดต่อในลักษณะนั้น

14. ความสามัคคี (Esprit de Corps) หลักการประการสุดท้ายที่ฟาโยล์เสนอแนะให้เป็นหลักการบริหารสากล คือ ความสามัคคี นั่นเอง การสร้างความสามัคคีโดยการปฏิบัติงานเป็นทีม และสมาชิกของทีมมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์การปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน ฟาโยล์เน้นคำว่า การสร้างความสามัคคีนั้นจะต้องยึดหลักการเอกภาพในการบังคับบัญชาควบคู่กันไปด้วย และให้หลีกเลี่ยงอันตรายสองประการ คือ การแปลความหมายภายนอก “แบ่งแยก และปกครอง” อย่างผิด ๆ อันได้แก่ การนำเอาภายนอกนี้ไปใช้ในการบังคับบัญชาบุคคลในหน่วยงานหรือในองค์การตนเอง และการใช้เครื่องมือการติดต่อสื่อสารอย่างผิด ๆ ซึ่งได้แก่ การใช้วิธีสื่อความหมายชนิดนี้เป็นหลักอยู่เสมอ ทั้ง ๆ ที่อาจใช้การสื่อสารด้วยวาจาได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าหลักการทั้ง 14 ประการ เป็นหลักการที่ปะปนกันระหว่างหลักการเกี่ยวกับโครงการบริหารและหลักการเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร นอกจากนี้หลักการต่าง ๆ นี้ได้เสนอแนะเพื่อให้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติพิจารณาเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม อย่างไรก็ตามฟาโยล์ ก็ไม่ได้เน้นย้ำว่าหลักการทั้งหมดนี้เป็นหลักการที่ตายตัว หรือปรับเปลี่ยนมิได้ เพราะ “หลักการก็เปรียบเสมือนกระโถมเพื่อใช้นำร่อง มันจะมีประโยชน์ก็สำหรับผู้รู้จักวิธีที่จะนำเรือเข้าเทียบท่าได้เท่านั้น” (พิทยา บวรรัตน. 2526 : 40)

ลูเธอร์ กุลิก และ ลินดอลล์ เออร์วิก (Luther Gulick and Lyndall Urwick)

กุลิก ได้สังสมประสบการณ์ในการทำงานอย่างกว้างขวาง และทำการสอนในด้านการเมือง การบริหารงานของรัฐโดยตรง กุลิกสรุปว่า หน้าที่ของนักบริหารในองค์การใดก็ตาม

จะประกอบไปด้วยหน้าที่หลัก 7 ประการ ซึ่งได้ใช้ตัวย่อ POSDCORB อันเป็นตัวย่อภาษาอังกฤษของคำว่า

P = Planning คือ การวางแผน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายขององค์การและการบริหาร

O = Organize คือ การจัดองค์การ ได้แก่ การจัดกลุ่มงานในองค์การ โครงสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานต่างๆ และลำดับชั้นในองค์การ

S = Staffing คือ การจัดการด้านบุคลากร เริ่มตั้งแต่การออกแบบงาน วางแผนกำลังคน การสรรหา และคัดเลือกพนักงาน ไปจนถึงการพัฒนาฝึกอบรม สวัสดิการ และวินัยการร้องทุกข์

D = Directing คือ การสั่งหรือการอำนวยความสะดวก ได้แก่ รูปแบบของการบังคับบัญชา ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ในองค์การ

Co = Coordinating คือ การประสาน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารทางระดับ (Horizontal) ระหว่างผู้ปฏิบัติ หรือระหว่างองค์การในระดับเดียวกัน ทั้งในองค์การเดียวกัน และภายนอกองค์การ

R = Report คือ การรายงานผลการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึงการติดต่อผลเพื่อการประเมินทั้งระหว่างปฏิบัติงานและหลังการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึงการติดตามผลเพื่อการประเมินทั้งระหว่างปฏิบัติงานและหลังการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นลงแล้ว

B = Budgeting คือ งบประมาณ หมายถึงขั้นตอนหนึ่งของการประเมินประสิทธิภาพ หลักการของ गुलिच ในระยะต่อ ๆ มาได้มีนักวิชาการสรุปรวบรัดหลักการดังกล่าวให้สั้นยิ่งขึ้น แต่ก็ยังมีความหมายเช่นเดิม เช่น POCC (Planning Organizing Commanding Coordinating) และ POLE (Planning, Organizing, Leadership, Evaluation) เป็นต้น

ประเด็นที่ गुलिच ย้ำให้ผู้บริหารทุกคนทราบ คือ การบริหารงานที่ดีนั้นเป็นกระบวนการที่แยกออกจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการบริหารจะต้องคำนึงถึงหลักประสิทธิภาพ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อในองค์การมีการแบ่งงานกันทำตามความถนัดและความเหมาะสม ใช้หลักแบ่งงานออกตามหลักกระบวนการเหตุผล ลูกค้าและสภาพทางภูมิศาสตร์ และหน่วยงานต้องจัดให้เป็นรูปปิรามิด โดยมีสายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงมา (พิทยา บวรรัตนนา. 2526 : 39-51)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า

1. องค์การเกิดขึ้นมาเพราะมนุษย์ที่มาอยู่ร่วมกัน ได้ช่วยกันแบ่งงานกันทำตาม ความชำนาญพิเศษของแต่ละคน ซึ่งเป็นการประหยัดเวลาและแรงงานในการทำงานอย่างยิ่ง เมื่อสังคมขยายตัวขึ้นลักษณะการแบ่งงานกันทำจะสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จนในที่สุดจำเป็นต้องสร้างกลไก หรือโครงสร้างบางประการเพื่อผูกโยงประสานหน่วยงานแต่ละหน่วยเข้าด้วยกัน ดังนั้นหัวใจของทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ จึงเป็นเรื่องของความพยายามจัดโครงสร้าง การประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยมากมายเหล่านี้

2. หลักในการประสานงานระหว่างหน่วยงานมีอยู่สองวิธีที่ต้องใช้กันไป คือ วิธีแรกเรียกว่า การประสานงานโดยสร้างกลไกในการควบคุมภายในองค์การ ซึ่งหมายถึงการจัดตั้งโครงสร้างอำนาจ (Structure of Authority) ซึ่งประกอบด้วยสายการบังคับบัญชาระหว่าง หัวหน้าและลูกน้องเป็นระดับชั้น เชื่อมโยงจากยอดฐานของโครงสร้างอำนาจ วิธีที่สอง เรียกว่า การประสานงานโดยการผูกพันทางใจ ทำให้คนที่มาร่วมทำงานมีพลังจิต ตั้งใจประกอบการทำงานเต็มความสามารถและทำด้วยความกระตือรือร้น ซึ่งบรรยากาศการทำงานดังกล่าวต้องอาศัย ความสามารถของผู้นำ (Leadership)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดย ศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

วัลลภา ชายหาด (2531 : ง) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยได้ศึกษาการบริการ 3 บริการย่อย ได้แก่ บริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน บริการกวาดถนน ตรอกซอยโดยแรงงานคน และบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ สาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ในด้านบริการเก็บขนขยะมูลฝอยจาก อาคารบ้านเรือน ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย และไม่สามารถสรุปได้เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม

อัจฉนา โทบุญ (2534 : 192-203) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมในระดับปานกลาง ศึกษาตามประเด็นความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการรอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

อัญชลี เหล่าธิดิพงษ์ (2524 : 100) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ และเห็นว่าบริการที่มีอยู่เหมาะสมดีแล้ว

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 107-112) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

ร้อยตำรวจเอกวิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535 : 47-78) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย คือ ชุมชนแออัด ชุมชนหนาแน่น และชุมชนชานเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ เมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความ

เสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความร่วมมือจากชุมชน และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนในระดับน้อยมี 1 ด้าน คือ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่าง ๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ แตกต่างกันในด้านความพึงพอใจต่อความเป็นธรรม ในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนชานเมือง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนแออัด และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจต่อด้านอื่น ๆ อีก 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และสร้างความร่วมมือจากชุมชนประชาชนที่มีอยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ สุขาภิบาลคอนโมง และสุขาภิบาลหนองแก ตามสภาพชุมชนและเขตชุมชน ประเด็นที่เป็นองค์ประกอบความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาล คือ ความรู้สึกที่ประชาชนมีต่อความเสมอภาค ความทันเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าของบริการไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา เก็บขยะมูลฝอย ตลาดสด ทางระบายน้ำ และการป้องกันและระงับอัคคีภัย ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชนพึงพอใจต่อถนนสาธารณะในระดับมากในด้านความเพียงพอของถนน ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัยพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านการค้าพาณิชย์ และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

ประชาชนพึงพอใจต่อไฟฟ้าสาธารณะในระดับมาก ในด้านความเพียงพอและคุณภาพของไฟฟ้า ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลคอนโมงพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

ประชาชนพึงพอใจต่อน้ำประปาในระดับมาก ในด้านความเพียงพอ ด้านคุณภาพ ความคุ้มค่ากับค่าบริการ และด้านแรงดันน้ำ ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านพาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พัก

อาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขภาพีบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขภาพีบาลอื่น

ประชาชนพึงพอใจต่อการเก็บขยะมูลฝอยในระดับมาก ในด้านความเพียงพอและด้านความทันเวลา ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านการพาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่อาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขภาพีบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขภาพีบาลอื่น

ประชาชนพึงพอใจต่อตลาดสดในระดับมากทุกด้าน ประชาชนที่อาศัยอยู่ในย่านการพาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขภาพีบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขภาพีบาลอื่น

ประชาชนพึงพอใจต่อการป้องกันและระงับอัคคีภัยในระดับปานกลางทุก ๆ ด้าน และผู้ที่อยู่ในเขตสุขภาพีบาลคอนโมงพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขภาพีบาลอื่น ๆ

กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง (2532 : 157-159) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง นายอำเภอ ภาพพจน์ พฤติกรรม ศักยภาพ และทัศนคติที่พึงประสงค์ของประชาชน และกรมการปกครอง ผลการศึกษาเฉพาะในด้านการบริการประชาชนพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนได้รับบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับดี แต่ก็มีงานทะเบียนบางอย่างที่ประชาชนตอบว่าไม่ได้รับบริการเท่าที่ควร คือ

1. งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การถอนชื่อบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน
2. งานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ การจดทะเบียนชื่อตัว ชื่อสกุล การจดทะเบียน

สัตว์ พาหนะ

3. การจดทะเบียนอาวุธปืน การขออนุญาตมีและใช้อาวุธ

4. งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

ทั้งนี้เพราะงานทะเบียนเป็นงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ รัดกุม ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย โดยไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการและประเทศชาติได้ โดยเฉพาะงานทะเบียนราษฎร จึงไม่สามารถบริการประชาชนด้วยความรวดเร็วเท่าที่ควรได้ ซึ่งนายอำเภอจะต้องคอยกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ให้ชี้แจงและอธิบายประชาชนให้เข้าใจว่า ที่ไม่สามารถทำให้รวดเร็วได้เพราะเหตุใดมีสาเหตุเนื่องมาจากอะไร

สำหรับในด้านการบริการที่หน่วยจัดบริการอำเภอเคลื่อนที่นั้น อยู่ระดับที่ไม่น่าพอใจนัก ถึงแม้ว่าประชาชนส่วนใหญ่จะตอบว่าได้รับบริการดีก็ตาม แต่จำนวนร้อยละของ

ผู้ให้บริการไม่ดีและไม่สะดวกก็มีค่อนข้างสูงถึงร้อยละ 16.6 - 45.8 ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็น เพราะว่าการออกหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่นั้น เจ้าหน้าที่อำเภออาจจะนำอุปกรณ์หรือ เครื่องมือไปให้บริการแก่ประชาชนไม่ครบถ้วน จึงไม่สามารถบริการประชาชนได้เต็มที่ ซึ่ง นายอำเภอควรกำชับให้เจ้าหน้าที่เตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการประชาชนให้พร้อม ในการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

ธำรง สุขเจริญ (2521 : ๗-๑) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารงานรักษาความสะอาด ของกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีปัญหาและการแก้ไขปัญหาการกวาด เก็บ ขนและ ทำลายมูลฝอย ได้ตั้งประเด็นการศึกษาไว้ 2 ประเด็น คือ ประเด็นแรก มุ่งศึกษาการบริหาร งานรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครในด้านวิวัฒนาการความเป็นมาและลักษณะการจัด หน่วยงาน ซึ่งพบว่า การบริหารงานรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครนั้นเคยจัดตั้งในรูป ของหน่วยราชการในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับแผนกจนกระทั่งถึงระดับสำนักและมีการจัดตั้งใน รูปรัฐวิสาหกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว แต่ไม่ปรากฏผลแตกต่างในการให้บริการแต่อย่างใด เนื่องจากมีปัญหามากมาย และประเด็นที่สอง ศึกษาวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกวาด เก็บ ขน และทำลายมูลฝอย ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่าวิธีการปฏิบัติงาน มี 3 ขั้นตอน ขั้นตอนที่หนึ่ง ได้แก่ การกวาดเศษผงเศษขยะที่เป็นขยะแห้ง ขั้นตอนที่สอง ได้แก่ การเก็บขยะมูลฝอยตามย่านการค้าที่เป็นขยะสด และขั้นตอนที่ 3 ได้แก่ การทำลาย มูลฝอย ทั้งขยะแห้งและขยะสด สำหรับปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ การขยายตัวของเมืองและ ประชากรที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว การขาดความร่วมมือจากประชาชน การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ขาดงบประมาณ ขาดอุปกรณ์เครื่องใช้ และการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นต้น การแก้ไข กรุงเทพมหานครต้องวางโครงการไว้ให้แน่นอน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ในการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันความต้องการของประชาชน

ไพบุณย์ ทาสระอุ (2522 : 150-151) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารงานของเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า เขตซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่นำบริการสาธารณะต่าง ๆ ออกสู่ ประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายในการรับบริการมากที่สุด แต่การบริหารงานของเขตยัง ประสบปัญหาในการบริหารงานและการให้บริการแก่ประชาชนหลายประการ เช่น เขตไม่มี อำนาจตัดสินใจเพียงพอในการดำเนินการ เขตขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุ อุปกรณ์เครื่องใช้ ต่าง ๆ ปัจจัยเหล่านี้ทำให้การปฏิบัติงานของเขตล่าช้า ส่วนในด้านทัศนคติของประชาชน พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมีความเห็นว่าการให้บริการของเขตต่าง ๆ ในปัจจุบันคืออยู่แล้ว

แต่ประชาชนยังเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงในด้านอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ ปรับปรุงค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าให้มีอัตราที่คิดกับประชาชนผู้มาติดต่อ

ประหยัด ยะคะนอง (2523 : 202-220) ได้ศึกษาวิจัยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพไม่พอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยมีระดับความไม่พึงพอใจในอัตราที่ใกล้เคียงกัน ปัญหาที่พบได้แก่ ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาล ปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคล และปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา

ประมวล รุจนเสรี (2528 : 13) ได้ศึกษาวิจัยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครกรุงเทพ ซึ่งได้แก่ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคณะเทศมนตรี ต่อสภาเทศบาลนคร - กรุงเทพ ต่อพนักงานเทศบาลและต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลนครกรุงเทพที่มุ่งเน้นในแง่ของทัศนคติทางการเมือง พบว่า ประชาชนมีความสนใจเทศบาลนครกรุงเทพอยู่บ้าง ฉะนั้นจึงทราบและเข้าใจถูกต้องว่าเทศบาลนครกรุงเทพมีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานอะไรบ้าง ส่วนทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานและการปฏิบัติงานของเทศบาลนครกรุงเทพนั้น ในบรรดางานที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครกรุงเทพโดยตรง ที่ประชาชนทราบดีที่สุดคืองานรักษาความสะอาดและกำจัดสิ่งสกปรก โดยมีประชาชนทราบถึงร้อยละ 91.59

สุดจิต จันทรประทีน (2525 : 208-224) ได้ศึกษาวิจัยประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุที่มีส่วนทำให้การบริหารงานของเขตขาดประสิทธิภาพนั้นมีสาเหตุ 3 ประการ คือ ด้านการบริหารงานของเขต ด้านตัวข้าราชการ และด้านตัวประชาชนผู้มาติดต่อ ซึ่งพบว่า ประชาชนบางคนมักจะให้สิ่งตอบแทนแก่ข้าราชการติดสินบนเจ้าหน้าที่ สิ่งเหล่านี้ทำให้การบริการประชาชนเป็นไปไม่เสมอภาค เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ

อลงกต วรดี (2533 : 11-24) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารประชาชนบนและนอกที่ว่าการอำเภอ ในหัวข้อเรื่องสูตรสำเร็จในการผสมผสาน โดยได้นำปัญหาของศูนย์ราชการประจำตำบล มาวิเคราะห์ถึงความจำเป็นและความสำคัญ แม้จะขาดการร่วมมือ ประสานงาน ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่งบประมาณ ฯลฯ ก็ตาม แต่ศูนย์ราชการประจำตำบลก็ยังเป็นจุดกึ่งกลางระหว่างหมู่บ้านกับอำเภอ ซึ่งมีรูปแบบสำคัญ คือ

1. การบริการประชาชน สามารถดำเนินการได้ทันที ณ ศูนย์ราชการประจำตำบล
2. การบริการประชาชน สามารถดำเนินการโดยประสานกับที่ว่าการอำเภอได้

3. การบริการประชาชน สามารถประสานกับส่วนราชการต่าง ๆ ประจำตำบลได้สะดวกขึ้น

4. ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบประจำตำบล จะปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน โดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 3 วัน บนที่ว่าการอำเภอ และ 1 วัน นอกที่ว่าการอำเภอ โดยไม่ซ้ำซ้อนกัน ข้าราชการฝ่ายปกครองสามารถไปปฏิบัติงานบริการประชาชนนอกที่ว่าการอำเภอสัปดาห์ละ 1 วัน ดังนั้นการปฏิบัติงานต่อเดือนจึงมี 4 วัน โดยมีการบริการประชาชนนอกที่ว่าการอำเภอ ณ ศูนย์ราชการประจำตำบล 2 วัน ต่อ 1 ตำบล และจะสามารถจัดระบบการประสานงานได้โดยไม่ซ้ำซ้อน เมื่อการบริการประชาชนบนที่ว่าการอำเภอและนอกที่ว่าการอำเภอ มีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ข้าราชการฝ่ายปกครองไปปฏิบัติงานโดยปราศจากความอึดอัดใจ สูตรสำเร็จในการผสมผสานดังกล่าวจึงเป็นข้อเสนอแนะและคำตอบแทนที่ดีที่สุดของการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขประชาชน ให้ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนโดยเฉพาะทะเบียนราษฎรเกิดความพึงพอใจสูงสุด

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น สามารถสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

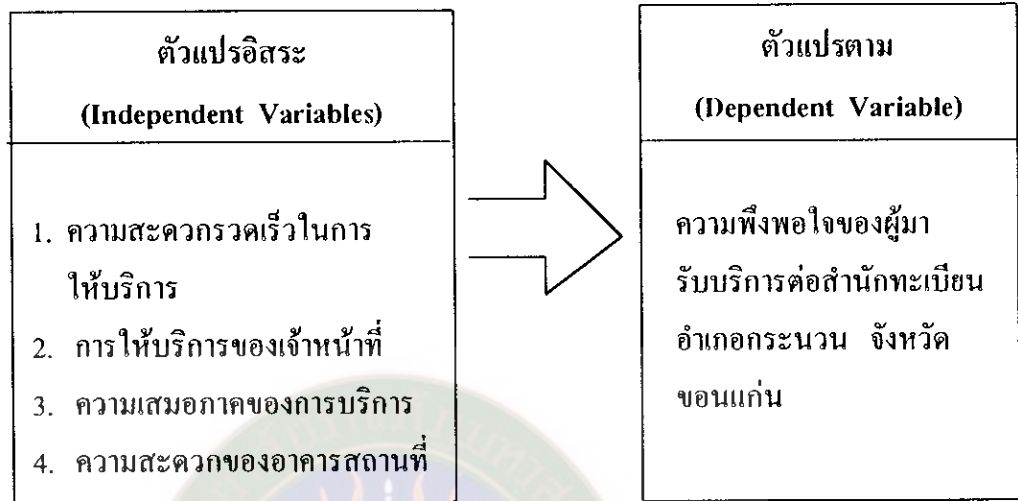
1.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.3 ความเสมอภาคของการบริการ

1.4 ความสะอาดของอาคารสถานที่

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

ดังนั้น ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นแผนภูมิกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย