

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงต้องศึกษาทฤษฎีที่เห็นว่าเป็นพื้นฐานการอธิบายในการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ โดยมีทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

- 1.1 ความสำคัญของงานการทะเบียน
- 1.2 แนวคิดการปฏิรูประบบราชการและนบทบาท ภารกิจ หน้าที่ของข้าราชการ
- 1.3 แนวคิดการบริหารคุณภาพ ISO 9000
- 1.4 แนวคิดการจัดทำมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและ

สัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

- 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 1.6 แนวคิดเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
- 1.7 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 ทฤษฎีองค์การสมัยเดิม (Classical Organization Theory)
- 2.2 ทฤษฎีองค์การเชิงพฤติกรรม (Behavioral Organization Theory)
- 2.3 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ แมคเกรгор (McGregor)
- 2.4 ทฤษฎีระบบที่ 1-4 ของลิคิร์ต (Likert)
- 2.5 ทฤษฎีการจูงใจการปฏิบัติงาน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

1.1 ความสำคัญของงานการทะเบียน

งานทะเบียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรรมการปักครอง มีดังนี้ งานทะเบียนราชภาระ งานทะเบียนอาชีวศึกษา งานทะเบียนสัตว์พาหนะ งานทะเบียนเอกสาร งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนพิณยกรรม งานทะเบียนศาลเจ้า งานทะเบียนมัสยิด อิสลาม งานทะเบียนมูลนิธิ งานทะเบียนนิติกรรม งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนนสوانและผู้ป่วยสถาบัน งานทะเบียนสมาคม งานทะเบียนนายทอดตลาดและค้าของเก่า ซึ่งมีความสำคัญ คือ

1. ทางด้านการรักษาความปลอดภัยของชาติ การทะเบียนหลักฐานประเพณีที่มีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น การทะเบียนราชภาระ ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลสัญชาติไทย ในการจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาชีวศึกษา การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเอกสาร เป็นต้น

2. ทางด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติ หรือจะเว้นการปฏิบัติ หากผู้ใดฝ่าฝืน จะมีความผิดและจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นๆ

3. ทางด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในด้านการกำหนดหน่วยเลือกตั้งจำนวนผู้แทนฯ และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งนั้น ๆ

4. ทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศไทย รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรมของเอกชน

5. ทางด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน

6. ทางด้านสาธารณสุข การจดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่า นับว่าเป็นข้อมูลสำคัญในด้านสังคมที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว

7. ทางด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนหลักประเพณีที่เกิดสิทธิแก่ประชาชนหล่ายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะทางครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรมหรือทะเบียนพิณยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว ทะเบียนการหย่า ทะเบียนการรับรองบุตร ทะเบียนการรับบุตรบุญธรรม

8. ทางด้านการปกครอง ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบลและหน่วยงานราชการ ส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพรายภูมิ การเดลี่อนัยยังประชาชน การแรงงาน การจัดตั้งหน่วยราชการ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องที่และสอดคล้องความต้องการของประชาชน

หลักการปฏิบัติงานทะเบียน

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนทุกระดับถือเป็นแนวทางปฏิบัติ คือ ถูกต้อง สะดวก สุจริต ประชาสัมพันธ์ ดังนี้

1. ถูกต้อง คือถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และแบบแผนของทางราชการ รวมทั้งถูกต้องตรงกับความเป็นจริง

เนื่องจากเอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่ก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ ที่กฎหมายให้การรับรองคุ้มครอง รวมทั้งข้อมูลทางด้านงานทะเบียนเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาด้านต่างๆ ดังนั้นการปฏิบัติงานทะเบียนจึงต้องคำนึงถึงความถูกต้องเป็นสำคัญ ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความถูกต้องคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และความร่วมมือของ ประชาชนในการแจ้งตามที่กฎหมายกำหนด

2. สะดวก คือ ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วและไม่เสียเวลาอุดຍอย รวมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพด้วย

เนื่องจากงานทะเบียนเป็นส่วนมากกฎหมายจะมีลักษณะบังคับให้ประชาชนต้องปฏิบัติซึ่งอาจทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อทางราชการ ดังนั้น จึงต้องเน้นด้านความสะดวกเป็นสำคัญทั้งความสะดวกของประชาชนที่มาติดต่อและความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้วยวิธีการที่สำคัญ คือการปรับปรุงงานและการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วย

3. สุจริต คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรมรวมทั้ง ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ

เนื่องจากงานทะเบียนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของชาติ อาจมีบุคคลต่างด้าวดำเนินการทุจริตทางการทะเบียนเพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิบางประการอันกระทบต่อ ความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ดังนั้นความสุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จึงเป็นสิ่งสำคัญ ในการป้องกันปัญหาดังกล่าว รวมทั้งต้องได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากประชาชนใน การป้องกันการทุจริตทางการทะเบียนด้วย

4. ประชาสัมพันธ์ คือทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เกิดความรู้ ความเข้าใจและ เห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียนรวมทั้งให้ความร่วมมือ

เนื่องจากงานทะเบียนเกี่ยวข้องกับทุกคนดังแต่กิจจนตามและเอกสารการทะเบียน เป็นเอกสารที่ก่อให้เกิดสิทธิหน้าที่ที่กฎหมายรับรองคุ้มครอง ดังนั้นจึงต้องประชาสัมพันธ์ให้คน เกิดความรู้ ความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนเองที่มีอยู่ตามกฎหมาย พร้อมทั้งจะต้องให้เห็น

ความสำคัญของงานทะเบียนที่ต้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือทางราชการในการจัดและปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อทำให้งานทะเบียนถูกต้อง สามารถรักษาสิทธิของคนไทยและความมั่นคงปลอดภัยของชาติ (ส่วนการทะเบียนราชภูมิ กรมการปกครอง. 2544 : 4)

วัตถุประสงค์ของงานการทะเบียนที่สำคัญมีดังนี้

1. เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal Document) เอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราชภูมิ ซึ่งต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไปเมื่อมีการจดทะเบียน เอกสารการจดทะเบียน คุ้มครองให้มีประโยชน์มากกันทั่วโลก เมื่อเวลาล่วงนานไป เอกสารนั้นจะมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น เช่น การจดทะเบียนสมรส เมื่อเวลาล่วงไป 40-50 ปี คู่สมรสถึงแก่กรรม บุตรได้ใช้หลักฐานทะเบียนสมรสแสดงว่าเป็นบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายและรับมรดก

2. เพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึกข้อมูลทางสถิติ ต่างๆ เมื่อนำมาประมวลวิเคราะห์วิจัยแล้ว ก็จะเกิดประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศ ในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านการปกครอง ด้านการบริหาร ด้านการศึกษา และด้านการสาธารณสุข เป็นต้น

หมายเหตุเรื่องด้านภาษาของ การทะเบียนราชภูมิ หมายความว่า งานทะเบียนต่างๆ ตามพระราชบัญญัติ การทะเบียนราชภูมิ พ.ศ. 2534 และรวมถึงการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประจำตัวราชภูมิ การทะเบียนราชภูมิ พ.ศ. 2534 และรวมถึงการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประจำตัวราชภูมิ

ข้อมูลทะเบียนประจำตัวราชภูมิ หมายความว่า ข้อมูลด้วยบุคคลเกี่ยวกับชื่อ ชื่อสกุล เพศ วันเดือนปีเกิด และลาย สัญชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา สถานะ การสมรส วุฒิการศึกษา ชื่อบิดา แม่ หรือผู้รับบุตรบุญธรรม ชื่อคู่สมรสและชื่อบุตรและข้อมูล อื่นที่จำเป็นเพื่อการดำเนินงานทะเบียนต่างๆ

งานทะเบียนราชภูมิเป็นงานการทะเบียนที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับทะเบียนบ้าน การจัดเก็บ การจัดเก็บเกินกำหนด การแจ้งตาย การแจ้งตายเกินกำหนด การแจงย้ายที่อยู่ การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านและการขอแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ซึ่งมีผลกระทบต่อ ความมั่นคงปลอดภัยของชาติเป็นอย่างยิ่งในด้านการปลอมแปลงในสูตร ผลกระทบต่อ การแจงย้ายที่อยู่และการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านของบุคคลต่างชาติที่หลบหนีเข้าเมือง รวมทั้ง พากอพยพจากประเทศลาว กัมพูชา เวียดนาม รวมทั้งพวกที่ลักลอบเข้าเมืองมาโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย เช่น คนจีน มาเลเซีย พม่า เนปาล เปอร์โตริกาส เป็นต้น ซึ่งบุคคลเหล่านี้ได้ พยายามทุกวิถีทางที่จะให้มีชื่อในทะเบียนบ้าน มีสัญชาติไทย มีบัตรประจำตัวประชาชน มีการติดสินบนเจ้าหน้าที่ มีการปลอมแปลงเอกสาร บุคคลประเภทนี้มีจำนวนเป็นแสนๆ

ในประเทศไทยและก็ไม่สามารถที่จะผลักดันให้ออกไปได้เป็นการเพิ่มพูนปัญหาของงานทะเบียนราชภาร นอกนั้นการทะเบียนยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทุกคนดังแต่เกิดจนถ่ายในต้านเอกสารการทะเบียนราชภาร ที่เป็นหัวสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายต่างๆ หน้าที่หลักสำคัญที่สำคัญๆ ซึ่งสำนักทะเบียนกลางต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการทะเบียนราชภารสรุปได้ดังนี้

1. กำหนดนโยบายและหัวรือการ ในการป้องกันมิให้คนต่างชาติผู้ลักลอบเข้าเมือง ปลอมแปลงเป็นคนสัญชาติ โดยมาตรการทางระเบียน กฎหมาย หนังสือสั่งการกำชับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัดไปถึงระดับนายทะเบียนตำบล ให้สนใจปฏิบัติงานตรวจสอบเอกสารการทะเบียน โดยละเอียดรอบคอบเป็นไปตามขั้นตอนของระเบียน กฎหมาย คำสั่ง โดยเคร่งครัด รวมทั้งกำหนดนโยบายให้การปฏิบัติงานการทะเบียน อำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนยิ่งขึ้น
2. ออกระเบียน กฎหมาย กฎกระทรวง ระเบียบ คำสั่ง หนังสือสั่งการและแบบพิมพ์ ต่างๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย และกรมการปกครอง ใน การควบคุมการดำเนินการทะเบียนราชภารของจังหวัด และอำเภอให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำนักทะเบียนราชภาร รวมทั้งการป้องกันมิให้คนสัญชาติอื่นปลอมแปลงเป็นคน สัญชาติ อย่างที่ใช้ในพ.ร.บ.การทะเบียนราชภาร พ.ศ. 2499 กฎกระทรวงฉบับที่ 1-5 ระเบียบ สำนักทะเบียนกลาง ฯลฯ ในการดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย คำสั่งต่างๆ ผู้อำนวยการกองการทะเบียน มีหน้าที่ต้องควบคุม ติดตามผลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนระดับต่างๆ ให้เป็นที่เรียบร้อย ถูกต้อง ตามระเบียน กฎหมาย และนโยบายของทางราชการ รวมทั้งมีหน้าที่ค่อยแก้ปัญหาข้อด้อยในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่
3. ดำเนินการพิจารณา ตรวจสอบเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นอำนาจของกระทรวงมหาดไทย โดยสำเนาและจังหวัดเป็นผู้สั่งเรื่องรวมให้กองการทะเบียนเป็นผู้พิจารณาตรวจสอบและ กลั่นกรองก่อนเสนอกระทรวงมหาดไทยอนุมัติ อาทิเช่น การแก้ไขรายการสัญชาติใน ทะเบียนบ้านการเพิ่มชื่อของบุตรบุคคลต่างด้าวที่ตกล落และแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา (สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง. 2544 : 3-5)

จากความสำคัญของงานการทะเบียนดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

การปฏิบัติงานทะเบียนราชภารให้มีประสิทธิภาพดังยึดหลัก 4 ประการ คือ

1. ถูกต้อง คือ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบและแบบแผนของทางราชการรวมทั้งถูกต้องตรงกับความเป็นจริง

2. สะดวก คือ ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วและไม่เสียเวลาครอบคลุมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพด้วย

3. สุจริต คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรมรวมทั้งประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ

4. ประชาสัมพันธ์ คือ ทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เกิดความรู้ ความเข้าใจและเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียน รวมทั้งให้ความร่วมมือ

1.2 แนวคิดการปฏิรูประบบราชการ และบทบาท ภารกิจ หน้าที่ของข้าราชการ

อรพินท์ สพโชคชัย (2541 : 93 – 113) ได้อธิบายไว้ว่า ภาคราชการไทย เป็นระบบที่เก่าแก่ ตั้งมา ก่อนการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองการปกครองในปี พ.ศ. 2475 ในอดีต ภาคราชการเป็นภาคที่ค้าจุนและเป็นแกนนำในการพัฒนาประเทศตลอดมาจนเป็นที่ยอมรับกันว่าการมีภาคราชการไทยที่เข้มแข็งในช่วงที่ภาคเอกชน และภาคประชาชนยังอ่อนแอเป็นปัจจัยสำคัญ ประการหนึ่งที่ช่วยค้าจุนให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาและฝ่าฟันวิกฤตทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและภัยคุกคามจากต่างชาติที่เป็นศัตรูต่อความมั่นคงมาได้หลายยุคหลายสมัย ทั้งนี้ เพราะภาคราชการในอดีต มีความเป็นเลิศหลายด้านรวมทั้งความเป็นเลิศทางวิชาการ มี การบริหารราชการแผ่นดินที่เป็นระบบ ระเบียบตามหลักสากลและที่สำคัญ คือ ด้วยข้าราชการภาคราชการเคยเป็นสถาบันที่เป็นศูนย์รวมบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถสูง โดยภาพรวม ข้าราชการส่วนใหญ่เป็นผู้มีคุณวุฒิตั้งด้านการศึกษาและประสบการณ์ เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ สุจริตและเป็นข้าราชการที่มีศักดิ์ศรี

ในภาวะที่สังคมมีความเรียบง่ายดังในอดีตระบบราชการสามารถให้บริการและดูแล บริหารประเทศได้ระดับหนึ่งต่อมามาในยุคที่สังคมมีการปรับเปลี่ยนภาคเอกชนและประชาชนมีการพัฒนาขึ้นเป็นลำดับ แต่ภาคราชการไม่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ทันการเปลี่ยนแปลง ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ภาคราชการจึงกลับกลายเป็นเครื่องถ่วงรั้งความเจริญ เพื่อให้การปรับปรุงงานในระบบราชการเป็นไปอย่างต่อเนื่องรั้งบาลในยุคต่อๆ มา จึงได้ดัง

คณะกรรมการเพื่อเป็นแกนนำในการให้คำปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาของระบบราชการ และพัฒนาการบริหารราชการแผ่นดินให้ทันสมัย ซึ่งในบางยุคอาจใช้ชื่อที่ แตกต่างกันไปบ้าง แต่ปัจจุบันคือ “คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (ปรร.)”

1.2.1 ปัญหาระบบราชการไทย

1) ด้านดัวข้าราชการ

1.1) คุณภาพและขีดความสามารถของข้าราชการต้องลงกว่าในอดีตระบบราชการในปัจจุบันไม่สามารถดึงดูดคนดีมีฝีมือเข้ามาทำงาน

1.2) ข้าราชการในหน่วยงานต่างๆ ทำงานอย่างไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรและ การทำงานเน้นที่ปริมาณ ซึ่งมีสาเหตุจากการทำงานตามคำสั่งจากต้นสังกัดและแผนงานทั้งๆ ที่งานไม่สอดคล้องกับสภาพและความต้องการของพื้นที่

1.3) ข้าราชการจำนวนมากยังยึดครอบความคิดแบบดั้งเดิม (traditional paradigm) คือ การปกครองและควบคุม (control) แทนที่จะใช้วิเคราะห์ให้บริการประชาชน กลับเป็นนายประชาชน และยังใช้การปกครองตามสายการบังคับบัญชาที่เข้มงวด ทำให้ ข้าราชการชั้นผู้น้อยไม่ค่อยมีโอกาสในการร่วมแสดงความคิดเห็น

1.4) ข้าราชการแบ่งพรครองแบ่งพวกและมุ่งทำงานเพื่อตำแหน่งและผลประโยชน์ ของหน่วยงานโดยไม่ค่อยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน และหน้าที่หลักในการให้บริการ ประชาชนโดยความเป็นธรรม

1.5) ข้าราชการในยุคปัจจุบันอิงการเมืองมากเพื่อผลประโยชน์ส่วนตนและ ยังลูกนักการเมืองระดับต่างๆ แทรกแซงการดำเนินงานและการตัดสินใจได้หลายประการ ปัจจุบันนักการเมืองสามารถเข้าแทรกแซงการโยกย้าย และเลื่อนตำแหน่งของข้าราชการ ทำให้ เกิดระบบการวิ่งเต้นและระบบอุปถัมภ์ระหว่างข้าราชการและนักการเมือง

1.6) ข้าราชการที่ประจำในระดับภูมิภาคขาดโอกาสและเสียเบรียบ ในเรื่อง ความก้าวหน้าเป็นผลให้ข้าราชการส่วนใหญ่ มุ่งเข้าสู่ศูนย์กลางไม่ค่อยสนใจการให้บริการ ประชาชนอย่างจริงจัง

1.7) ข้าราชการบางกลุ่มยังมีการทุจริตประพฤติมิชอบ เอา-radius เอาเบรียบ ประชาชนสร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีให้กับราชการโดยรวมซึ่งแม้จะมีการวิจัยศึกษาเกี่ยวกับปัญหา ทุจริตคอร์รัปชันของวงราชการเอาไว้มากก็ตามแต่ไม่ได้มีการนำมาปฏิบัติใช้อย่างจริงจัง

2) ระบบโครงสร้างภาคราชการ

ยังมีลักษณะเป็นองค์การปริมาดีมีคุณยรุ่มอำนาจที่ส่วนกลางทำให้การดำเนินงานล่าช้า เพราะไม่มีอำนาจการตัดสินใจ สร้างความเบื่อหน่ายให้ผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องทั้งประชาชน และข้าราชการ เพิ่มค่าใช้จ่ายในการที่ต้องติดต่อกับภาคราชการ และเป็นช่องทางในการทุจริต ของข้าราชการ

3) กฎหมายและระเบียบที่บุกเบิกขึ้น

- 3.1) การดำเนินงานมีกฎระเบียบมากมายรัดด้วจนทำให้ภาคราชการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้การดำเนินงานของข้าราชการมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น
- 3.2) กฎระเบียบของระบบราชการสร้างเงื่อนไขการดำเนินงานที่ล่าช้า โดยถือความสะดวกของภาคราชการเป็นที่ตั้ง ค่าใช้จ่ายจากการที่ต้องเสียเวลาจะตกรเป็นภาระของประชาชน
- 3.3) ประชาชนที่ไม่รู้ถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกฎหมายราชการทำให้เกิดช่องทางให้มีการทุจริตคอร์รัปชัน
- 3.4) กฎหมายบุกเบิกขึ้น เกิดการสร้างเงื่อนไขต่างๆ มากมายจนทั้ง ข้าราชการและประชาชนที่ไม่เกิดความสัมสារาม

1.2.2 บทบาทภารกิจหน้าที่ของข้าราชการ

เพื่อที่จะให้ภาคราชการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้าราชการในฐานะที่มีส่วนในการให้ข้อมูล และให้ความเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจทางด้านนโยบายของนักการเมือง รวมทั้งเป็นผู้มีหน้าที่แปลงนโยบายให้เป็นแผนปฏิบัติลดลง กำหนดมาตรการเพื่อให้มีผลในการปฏิบัติอย่างแท้จริงเป็นผู้ออกแบบและหมายเหตุในการสร้างระบบ จูงใจทั้งในทางบวกและทางลบเพื่อช่วยดูแลให้มีการใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรมช่วยเหลือให้มีการรักษาภูมิภาคเพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติโดยส่วนรวมในระยะยาว และในหลายกรณีอาจมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการที่มีคุณภาพต่อประชาชนโดยตรงการที่ระบบราชการสามารถบรรลุภารกิจเหล่านี้ ได้ด้วยข้าราชการเองจะต้องมีลักษณะเด่นๆ ดังต่อไปนี้

1. ข้าราชการจะต้องเป็นบุคคลที่มีทัศนคติในการคิดถึงประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก
2. ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประสิทธิผลและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ
3. ข้าราชการที่ดีก็คือการเป็นมืออาชีพ คือ มีความรู้ ความสามารถในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

4. ข้าราชการจะต้องรักษาจรรยาบรรณของอาชีพ (Professional ethics) ไว้เป็นอย่างดีในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญสำคัญตัวข้าราชการเป็นอย่างมากยิ่งกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพในภาคอื่นๆ ทั้งนี้เพาะผลการทำงานของข้าราชการย่อมมีผลกระทบต่อสาธารณะที่กว้างขวางมากกว่านักธุรกิจและผู้ให้บริการโดยตรงแก่ประชาชนเป็นรายๆ ไป

5. ข้าราชการต้องมีพื้นฐานทางการศึกษาและประสบการณ์สูง ทั้งนี้เนื่องจากจะต้องทำหน้าที่ที่เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและวางแผนทั้งการออกกฎหมายต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทั้งประเทศ

1.2.3 การให้บริการประชาชน

1) กำหนดหรือวางแผนบทบาทหน้าที่หลักของภาครัฐและเอกชนให้มีความชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในบทบาทหน้าที่ดังนี้

2) ปฏิรูปการให้บริการของรัฐให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว ประหยัด อาทิการจัดให้บริการประชาชนแบบ One-Stop Service

3) ปรับเปลี่ยนวิธีการคิดและการดำเนินงานของระบบราชการ ให้เป็นไปในรูปของหน่วยงานเมมเบอร์ในด้านประสิทธิภาพมากขึ้น มีความเป็นมิตรมากขึ้นและเน้นการให้บริการประชาชนเมมเบอร์ทั้งหมดให้บริการลูกค้า

4) ปรับปรุงการใช้ภาษาของราชการให้เข้าใจง่าย จะทำให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบราชการสามารถเข้าใจขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานอย่างชัดเจนและรวดเร็ว

5) ส่งข้าราชการที่ต้องรับผิดชอบไปทำงานใกล้ชิดเพื่อให้บริการประชาชนซึ่งจะเป็นหนทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาภัยคุกคามที่เกิดในปัจจุบัน

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ข้าราชการเป็นบุคคลสำคัญในการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่องานภาคราชการ แต่ข้าราชการส่วนใหญ่ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากหน่วยงานภาครัฐมีปัญหาในระบบการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างของหน่วยงานและด้านการมีระเบียบกฎหมายที่ยุ่งยากและซับซ้อน

2. ข้าราชการควรมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ดังต่อไปนี้

2.1 มีทักษะคิดที่คำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก

2.2 มีความเป็นมืออาชีพและมีจรรยาบรรณแห่งอาชีพ

2.3 มีพื้นฐานทางการศึกษาดี

2.4 มีประสบการณ์ทำงานสูง

2.5 มีทักษะคิดเป็นผู้รับใช้ประชาชน

1.3 แนวคิดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

1.3.1 หลักการของการบริหารงานคุณภาพ

- 1) องค์กรให้ความสำคัญกับบริหารมีความเข้าใจความต้องการและมุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ
- 2) ผู้นำขององค์กรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ ทิศทาง และบรรยายกาศการทำงานขององค์กรโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- 3) บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม
- 4) มีกระบวนการทำงานที่ดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
- 5) มีระบบในการบริหาร หรือ การจัดการ
- 6) พัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 7) ตัดสินใจโดยยึดถือความเป็นจริง จากเอกสารและข้อมูล
- 8) มีประโยชน์ร่วมกันระหว่างองค์กรกับหน่วยงานอื่นในการที่จะเพิ่มความสามารถและสร้างคุณค่าขององค์กร

1.3.2 ข้อกำหนดในระบบบริหารงานคุณภาพ

มองค์การต้องกำหนด และยึดกระบวนการในการทำงานต่างๆ ตามภารกิจของตนเพื่อให้มั่นใจว่า “บริการ” เป็นไปตามที่ผู้มารับบริการต้องการโดยจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพไว้เป็นเอกสาร ดังนี้

1.3.3 ความรับผิดชอบของผู้บริการ

- 1) กำหนดความต้องและความคาดหวังของผู้บริการ
- 2) สร้างภาพแวดล้อมและจิตสำนึกด้านคุณภาพ
- 3) กำหนดนโยบายคุณภาพและเป้าหมายด้านคุณภาพ
- 4) จัดทำระบบคุณภาพ เช่น โครงสร้างองค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบงานบุคลากรแต่ละตำแหน่ง ตลอดจนคู่มือต่างๆ ในการทำงาน
- 5) ทบทวนระบบคุณภาพ
- 6) จัดสรรทรัพยากรให้พอเพียง

1.3.3 การจัดการทรัพยากร

- 1) ทรัพยากรบุคคล โดยสรุปฯ คัดเลือกหรือฝึกอบรมเพิ่มทักษะ
- 2) ทรัพยากรอื่นๆ เช่น ข้อมูล ข่าวสาร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.3.4 การจัดกระบวนการการต่าง ๆ

- 1) ความสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ
- 2) การจัดซื้อ/จัดหา/จัดจ้าง
- 3) การบริการ ตลอดจนบริการเสริมหลักจากที่ได้รับบริการหลักไปแล้ว
- 4) การควบคุมข้อมูลพersonal ที่เกิดขึ้น

1.3.5 การตรวจสอบ การวิเคราะห์ และการพัฒนาปรับปรุง

- 1) สมรรถนะของระบบ เพื่อแก้ไข ป้องกันและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1.4 แนวคิดการจัดทำมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

การจัดทำมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐหรือเรียกอย่างย่อว่า P.S.O. มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์รวมของภาคราชการทั้งระบบและเน้นให้ทุกหน่วยงานราชการของภาครัฐพัฒนามาตรฐานทางผลลัพธ์ โดยมีเป้าหมายเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์โดยเฉพาะในเรื่องของความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิทธิและเสรีภาพ ความทั่วถึงในการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชน ประสิทธิภาพของหน่วยราชการ ความประทัยด ความถูกต้อง การรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ ความ公平 คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม ในฐานะเป็นผลรวมของการพัฒนาประเทศโดยกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดผลของการปฏิบัติงานด้วย

การดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายภาคราชการซึ่งเน้นผลลัพธ์บันปลาย จะดำเนินการโดยพัฒนามาตรฐานคุณภาพด้านการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐรวม 10 ระบบ ด้วยกันคือ

1. ระบบข้อมูล (p.s.o 1101)
2. ระบบการสื่อสาร (p.s.o 1102)
3. ระบบการตัดสินใจ (p.s.o 1103)
4. ระบบพัฒนาบุคลากร (p.s.o 1104)
5. ระบบการตรวจสอบส่วนตัว (p.s.o 1105)
6. ระบบการมีส่วนร่วม (p.s.o 1106)
7. ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน (p.s.o 1107)
8. ระบบการประเมินผล (p.s.o 1108)
9. ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤติ (p.s.o 1109)

10. ระบบวัดนิรภัยและจารย์วิชาชีพ (P.S.O 1110)

เมื่อได้ดำเนินการพัฒนามาตรฐานคุณภาพด้านบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ แล้วจะนำไปสู่การพัฒนามาตรฐานสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วยผลงาน ผลผลิต ที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน ผลลัพธ์ที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน ผลลัพธ์บันปลายและระบบป้องกันผลลัพธ์บันปลายที่พึงปรารถนา

การจัดทำ P.S.O ถือได้ว่าเป็นการยกระดับมาตรฐานของภาคราชการทั้งระบบซึ่งทำให้ระบบการบริหารจัดการ และการบริการภาครัฐมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติ ประชาชนและสังคมโดยส่วนรวม

จากการศึกษาเอกสารระหว่างมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ I.S.O 9000 และระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ P.S.O ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

หลักการบริหารงานคุณภาพมีองค์ประกอบสำคัญคือ

1. สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ
2. กำหนดวัตถุประสงค์ กิจทาง บรรยายกาศการทำงานโดยให้ทุกฝ่ายเข้ามา มีส่วนร่วมมีกระบวนการการทำงานอย่างเป็นระบบและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
3. ตัดสินใจโดยยึดความเป็นจริงจากเอกสารและข้อมูลทุกฝ่ายมีประโยชน์ร่วมกัน ข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ต้องยึดขั้นตอนการทำงานตามภารกิจเพื่อให้มั่นใจ ว่าเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยระบบการบริหารเป็นเอกสารให้ชัดเจนเห็น ถึงขอบเขตความรับผิดชอบของผู้บริการ ดังนี้

1. กำหนดความต้องการของผู้มารับบริการ สร้างสภาพแวดล้อมและจิตสำนึกรับ ด้านคุณภาพ

2. กำหนดนโยบายและเป้าหมายโดยการจัดทำระบบคุณภาพ เช่น โครงสร้าง องค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง ตลอดจนคู่มือต่างๆ ในการทำงาน จัดทรัพยากรให้พอเพียง เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์กับผู้มารับบริการและควบคุมข้อมูลพื้นที่ ที่จะเกิดขึ้นโดยการตรวจสอบวิเคราะห์และการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องสร้างความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการสูงสุด

เป้าหมายเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ คือ ผลงาน/ผลผลิตเป็นมาตรฐานของหน่วยงาน ผลลัพธ์ที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงานต้องมีระบบป้องกันที่พึงปรารถนาซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความทั่วถึงในการให้บริการ สิทธิและเสรีภาพ ของผู้รับบริการ

2. ความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการตามกำหนดเวลา
3. ประสิทธิภาพของหน่วยงาน คือ ความประยุต์ ความถูกต้อง การรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ
4. มีเกณฑ์มาตรฐานและดัชนีวัดผลของการปฏิบัติงาน

1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

คณะกรรมการฯ ได้ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้น คือความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ความสุขและความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ทั้งทางร่างกายและจิตใจ จึงจำเป็นด้วยปรัชญาการบริหารหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งสร้างการแข่งขันการให้บริการประชาชน เสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตสำนึกที่ดีในการบริการประชาชน เพื่อนำไปสู่การสร้างระบบการบริการและการจัดการของรัฐที่รวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด

1.5.1 การให้บริการที่ดีควรต้องมีลักษณะ ดังนี้

- 1) สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการของหน่วยงานรัฐ หมายถึง ผลลัพธ์ของงานในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้
 - 2) คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว
 - 3) ความน่าเชื่อถือได้ในการบริการ มีความถูกต้องในการให้บริการ
 - 4) คำใช้จ่ายการให้บริการ ต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการประชาชน
- 5) ลักษณะงานการให้บริการ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค เป็นรูปธรรม ไปร่วมใส
- 6) ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ
- 7) เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชน มีแบบฟอร์มน้อยที่สุดและขอเอกสารหลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุด
- 8) การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สามารถบริการด้วยความรวดเร็ว ใช้ระยะเวลาอ้อยที่สุดและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้าน การให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวหรือให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเพียงจุดเดียว โดยใช้ระบบเครือข่ายหรือให้บริการประชาชนหลาย ๆ

เรื่อง หรือ略有 ๆ รูปแบบ ณ ศูนย์บริการที่เดียวในบริเวณเดียวกันได้ครบถ้วนเรื่องที่แสดงถึง การมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

1.5.2 ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำ มาตรฐานการบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

1) มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการและ ระยะเวลาการให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสาร หลักฐานอะไรมาบ้าง ในการติดต่อขอ รับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

2) สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้น ตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาไม่เกิน 46 นาที เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

3) มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็น ประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

4) มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและ เผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมา ใช้บริการของหน่วยงานของรัฐด้วยราชบัญญัคุณภาพสาธารณะ

Rajabhat Mahasarakham University ให้บริการที่ดี ทัศนคติของ รุ่น ช่างสาร (2537 : 46) กล่าวว่า ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ทัศนคติของ ประชาชนต่อทางราชการตลอดจนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานบริการ การร้องเรียนของ งานบริการไว้ดังนี้

1. พึงพอใจในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความรู้ ความสามารถด้วย ความเป็นธรรม อีกทั้ง มีน้ำใจและใช้กริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถ ปฏิบัติได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนเองจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ ติดตอยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งตนทราบว่ามีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ต่อไป

2. พึงประพฤติดนให้เป็นที่เชื่อถือครั้งของบุคคลทั่วไป

3. พึงระวังการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญา ชนจะให้กันโดยเส้นทางจากผู้มีอำนาจต่อราชการ หรือผู้ที่อาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ ราชการนั้นหากได้รับไว้แล้ว และทราบภายหลังว่าทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่รับได้มีมูลค่า เกินปกติวิสัยก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็วเพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณี

4. การให้บริการที่ดีมีดังนี้

4.1 สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ

4.2 บริการฉันท์ ญาติมิตร มืออาชีวศัลย์ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

4.3 การใช้ภาษาไทย ระเบียบวิธีที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย

ลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

4.4 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและทำงานตรงเวลา

4.5 สถานที่สะอาดสวยงาม มีอุปกรณ์พร้อมและมีประสิทธิภาพสามารถติดต่อ กับงานที่เกี่ยวข้องไม่ใกล้กัน หรือความรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว

4.6 บริการด้วยความเสมอภาคเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนและ พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่ประทับใจ

4.7 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกอบรม ฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่องให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการหรือ ให้บริการในวันหยุด และมีเรียกร้องสิ่งใด ๆ จากประชาชน

4.8 สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

4.9 เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหาภาษาไทยและระเบียบได้ทันที

Rajabhat Mahasarakham University

4.10 เสร็จสมบูรณ์ในหนึ่งวัน ณ จุดเดียว

5. การให้บริการเพื่อให้ประชาชนประทับใจนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งที่ผู้เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนจะต้องจัดทำให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริงหากทำได้ ผู้รับบริการก็จะประทับใจในงานบริการของทางราชการ รักเจ้าหน้าที่ รักรัฐบาลและ รักประเทศไทยที่สุด แต่ถ้าหากผู้ให้บริการได้ปฏิบัติในทางตรงข้ามกันก็จะเกิดการเสียหาย แก่ประเทศไทย

6. ผู้ให้บริการประชาชนที่ดีจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

6.1 มีกิริยา文雅 ท่าทางสุภาพเรียบร้อยเป็นที่ประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ

6.2 มีความยั่งขันแข็ง มีความตั้งใจ จริงใจ และจริงจังในการทำงาน

6.3 ถือว่างานราชการเป็นอาชีพหลัก ภูมิใจในงานราชการ

6.4 ผลงานที่ทำมีประสิทธิภาพ

6.5 มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ

6.6 มีความสุขภาพเรียบร้อย เข้ากับประชาชนและเพื่อนร่วมงานได้ดี

6.7 ทำงานอย่างมีเหตุผล รักความยุติธรรมและรับผิดชอบ

6.8 มีจิตสำนึก มีคุณธรรม และรับผิดชอบ

- 6.9 หาความรู้เพิ่มเติม มีความคิดสร้างสรรค์และทันโลก
 6.10 ประสานงานดี มนุษยสัมพันธ์ดี ประชาสัมพันธ์ดี
 6.11 ทำงานเรียบร้อย เก็บเอกสารดี
 6.12 เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้
 6.13 มีทัศนคติที่ดี สนใจและเดินใจในการบริการ
 6.17 รู้จักแก้ปัญหาไม่ใช่สร้างปัญหา
 6.18 ถืองานของชาติสำคัญกว่างานคนเอง
 6.19 มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
 จากแนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัย

ครั้งนี้ ดือ

1. การให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

- 1.1 มีคุณภาพในการให้บริการประชาชน อาทิเช่น มีความรวดเร็วในการให้บริการเอกสารที่ให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์
 1.2 สามารถส่งเสริม สร้างชัจญ์ชาราชการในการปฏิบัติงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการผู้ปฏิบัติงานได้อย่างพอเพียง
 1.3 มีระบบงานที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น มีระบบงานเครือข่าย
 1.4 มีการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจ
 1.5 สามารถหารูปแบบ วิธีการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

2. ผู้ให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

- 2.1 มีความรู้และทักษะในการทำงาน
 2.2 มีขวัญในการปฏิบัติงาน เช่น มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม
 2.3 มีจิตสำนึกรักในการให้บริการ เช่น การไม่เรียกว่องผลประโยชน์อื่นนอกจากการที่ได้รับในการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติงาน

1.6 แนวคิดเกี่ยวกับชัยภูมิในการปฏิบัติงาน

1.6.1 ความสำคัญของชัยภูมิในการปฏิบัติงาน

การดำเนินงานทั้งของรัฐและเอกชนมีความมุ่งหวังอย่างเดียวกันคือการระดมทรัพยากรการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างได้อย่างหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการให้คนร่วมมือทำงานอย่างมีน้ำหนึ่งใจเดียวกันทำงานด้วยความเต็มใจและพยายามที่จะช่วยรักษาไว้ ซึ่งสัมพันธ์กับพระห่วงสมาริคกำลังชัยภูมิของหมู่คณะซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงานอย่างมากการจัดการด้านบุคคลที่ดีคือการใช้คนให้ทำงานได้ดีที่สุดภายใต้ระยะเวลาอันสั้น ล้วนเปลี่ยงเงินทองและวัสดุน้อยที่สุดและให้ทุกคนมีความสุข ความพอใจในการทำงานมากที่สุด

ดังนั้น การบริหารงานบุคคลจึงต้องสนใจชัยภูมิคือ ความสุขสนายใจของคนงานเป็นสิ่งสำคัญมากประการหนึ่งซึ่งจะสอดคล้องกับลักษณะของคนที่มีความสุขตามแนวพุทธศาสนาว่าคนเรานั้นความสนายใจสำคัญกว่าอะไรทั้งหมดคนจนที่สนายใจสนายกว่าคนมั่งมีที่ไม่สนายใจ แม้กระทั่งความเจ็บป่วยที่สนายใจกับคนสุขภาพดีที่ไม่สนายใจความรู้สึกทางจิตใจและการรณรงค์ที่เรียกว่า ชัยภูมิ

ชัยภูมิ จึงมีความสำคัญในการบริหารบุคคลมากซึ่งถ้าหากชัยภูมิของผู้ปฏิบัติงานดีความบกพร่องในงานจะมีน้อยคุณภาพของงานย่อมสูงขึ้น ดังจะเห็นได้ว่าในการปฏิบัติงานใดๆ ก็ตามเมื่อคนมีความสนายใจหรือเต็มใจก็จะรู้สึกเพลิดเพลินแทนที่จะเห็นเป็นสิ่งที่น่าเบื่อหน่าย ที่ต้องกระทำเพียงเพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าตอบแทนก็จะกล้ายเป็นสิ่งที่สนุกและสร้างความสุข ความภูมิใจให้แก่ชาด้วยและยอมไม่อายากให้เกิดความบกพร่องขึ้นผลงานที่ได้ก็เพียงเท่ากันหรือน้อยกว่าที่ได้รับคำสั่งหรือมอบหมายมิหนำซ้ำผลงานของคนที่ขาดชัยภูมิทำขึ้นก็ขาดลักษณะที่ดีคือ ขาดหลักประยุทธ์และหลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผลและขาดหลักความเป็นธรรมอีกด้วยซึ่งยอมไม่เป็นที่ประนีนาของหน่วยงานใดๆ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2525 : 261) กล่าวว่า ชัยภูมิผลกระบท่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นอย่างมาก ในการทำงานเราต้องการให้งานเสร็จฉันแต่เราต้องการให้ผู้ได้บังคับบัญชาพึงพอใจหรือมีความสุขใจเป็นส่วนตัวจากการทำงานของเขามิฉะนั้นผู้ได้บังคับบัญชาไม่ชัยภูมิจะมีผลให้การลงานหรือขาดงานน้อยลง มีผลต่อการผลิตงานการผลิตบริการและมีผลต่อการทำงานให้ได้มาตรฐาน ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ตลอดจนมีผลต่อการร่วมมือและประสานงานกันและทัศนคติที่ดีต่อการทำงานด้วย

อวยชัย ชนาและคนอื่น ๆ (2525 : 367) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญว่า เป็นเรื่องสำคัญยิ่ง เพราะขวัญมีผลกระทบกระเทือนต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากขวัญเป็นลักษณะการแสดงถึงความรู้สึก ความกระตือรือร้นในการทำงานทั้งในขณะที่ทำงานและไม่ได้ทำงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 142-144) มีความเห็นว่าขวัญที่ดีขององค์การจะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์เกือกถูกต่อการปฏิบัติงานมากมาย เช่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ สร้างความจริงจังก้าดี มีสัจจ์ต่อหมู่คณะและองค์การ เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านควบคุมความประพฤติของพนักงานให้ปฏิบัติงานอยู่ในกรอบของระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม สร้างสามัคคีธรรมและก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีอันสามารถฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้ เสริมสร้างความเข้าใจ อันดีระหว่างบุคลากรในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ เกื้อหนุนและชูงี้ให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ขององค์การทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ดูปฏิบัติงานอยู่

สุเมธ เตียวอิศเรศ (2527 : 158-159) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญและกำลังใจไว้ว่าผู้บริการจะได้รับผลสำเร็จในการบริหารงานด้วยความสามารถทำให้บุคลากรมีขวัญในการทำงาน นอกเหนือจากนั้น ขวัญยังสามารถช่วยให้เกิดสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจทำงานเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้
2. สร้างความจริงจังก้าดีของบุคลากรต่อบรรดาเพื่อร่วมงานและต่อองค์กร
3. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคณะกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ
4. สร้างสามัคคีธรรมและทำให้เกิดพลังสามัคคีร่วมกันในหมู่คณะอันสามารถทำให้มีความร่วมตัวกัน และช่วยกันแก้ไขปัญหาทั้งหลายที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน

ศิริ ทิવะพันธ์ (2528 : 45) ได้สรุปเกี่ยวกับความสำคัญของขวัญไว้ว่าความสำเร็จ ของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บังคับบัญชาจะต้องพัฒนาและดำเนินไว้ซึ่งแกนชีวิตของหน่วยงานในระดับสูงโดยมีแกนชีวิต ได้แก่ ขวัญ วินัย สามัคคีธรรม และประสิทธิภาพกำลังพล

พนัส หันนาคินทร์ (2530 : 38) ได้เสนอว่า การสร้างขวัญหรือกำลังใจในการทำงาน มีหลักสำคัญคือ ประการที่หนึ่ง การหาทางสร้างความพึงพอใจและความศรัทธาให้เกิดขึ้นแก่อาชีพของตนและประการที่สอง สำหรับการหาทางสร้างความพึงพอใจในอาชีพการทำงานนั้น โดยข้อเสนอ คือ

1. สร้างให้เกิดความสำนึกในความสำคัญของอาชีพและการปฏิบัติหรือความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ
2. สร้างให้เกิดความสำนึกในการมีจุดมุ่งหมายในการทำงานร่วมกัน
3. ทางานให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความก้าวหน้า
4. การได้รับความเชื่อถือจากงานที่กระทำ
5. การสร้างความรู้สึกว่าทุกคนเป็นคนเดียวกัน
6. การช่วยเหลือทางด้านการครองชีพ
7. การช่วยเหลือทางด้านชีวิตและความเป็นอยู่
8. การจัดที่ทำงานให้เหมาะสมต่อการทำงาน

ซึ่งในปัจจุบันการใช้คุณให้ทำงานมิได้คำนึงเฉพาะความรู้สึกความสามารถของบุคคลเท่านั้น แต่ยังมีความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรที่จะทำงานนั้นๆ เป็นสำคัญอีกด้วย เพราะแม้คนจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด ถ้าหากขาดความจริงใจหรือพอใจที่จะทำงานนั้นแล้วผลงานคงไม่สำเร็จอย่างมีคุณภาพได้ ดังนั้นความพึงพอใจของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่สุดทุกหน่วยงานจะต้องตระหนักและดำเนินถึงเสมอ

แนวทางด้านความต้องการ นพพงษ์ บุญจิตรดุลย์ (2526 : 39) ได้กล่าวถึงวิธีการสร้างขวัญในการปฏิบัติงานไว้ว่า “ขวัญ” เกิดจากผลของการคิดและสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจและเกิดขวัญตื่นในองค์การ ดังนั้นการสร้างขวัญจึงต้องคำนึงถึงสิ่งจูงใจให้ถูกต้องเหมาะสมโดยไม่ขัดกับความรู้สึกและทัคคติของกลุ่มซึ่งพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้

1. การແດ່ງດັ່ງບຸກຄຸລເປັນຫວ້າໜ້າງນັດອັງໄດ້ຄົນທີ່ຄູກຕ້ອງແລະເໝາະສມ
2. ປຸລູກຜັງຄວາມຮັກງານ ພອໃນງານ ແລະມີຄວາມກະຈືອົງຮັນ
3. ໄທສິ່ງຕອບແທນໃຫ້ເໝາະສມກັນງານ
4. ດູແລເຂົາໃຈເສື່ອເພື່ອນຮ່ວມງານ
5. ໄທໂອກາສ ໄທເກີຍຣີ ແລະໄທ້ຄວາມກ້າວໜ້າ
6. ສ້າງສັກພາທາງກາຍໃຫ້ເໝາະສມ ເຊັ່ນ ອ້ອງທ່ານ ສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກ
7. ເປີໂອກາສໃຫ້ແສດງຄວາມຄິດເຫັນແລະມີກາຍຍອມຮັບສ້າງກາຣຕິດຕໍ່ສື່ອສາກທີ່ເປັນ

กระบวนการสองทาง

8. ສ້າງຄວາມຕຶງດູດໃຈໃນກາງສັງຄົມໃຫ້ນ້ອຍໆ ໄນແບ່ງພຽບແນ່ງພວກ ແປ່ງສຕາບັນເປີດໂອກາສໃຫ້ສ່ວນຮ່ວມໃນການກໍາທັນດອນໂຍນາຍ ວັດຖຸປະສົງຄົງທີ່ນ່ວຍງານມອບໝາຍງານໃຫ້ຕຽບກັບຄວາມສາມາດ ຄວາມຄົນດະແຫ້ກ່າວ້າ
9. ຈັດຮະບນນິເທສາງໃຫ້ຕີ ຄຳນົງດຶງຮະດັບທາງກາຣຕິກ່າ

10. สร้างบรรยายการและสภาพแวดล้อมทางสังคมให้น่าอยู่ ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชาทักษันผู้ได้บังคับบัญชาด้วยกัน

สรุป การเสริมสร้างขวัญการปฏิบัติงานเป็นวิธีการให้มั่นใจในองค์กรให้มีความเด็มใจและสนใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้นคือเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีขวัญในการปฏิบัติงานดีผลงานที่ปรากฏออกมากจะมีคุณภาพ มีมาตรฐานและซื่อสัตย์ได้ยิ่งขึ้นหน่วยงานหรือผู้บริหารจึงต้องรู้จักนำเสนอวิธีการเสริมสร้างขวัญและบำรุงขวัญมาใช้ให้ถูกต้องเหมาะสมแก่บุคคลในองค์กรให้มากที่สุด

จากแนวคิดเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. หน่วยงานต้องให้ความสนใจในสภาพความเป็นอยู่ของข้าราชการให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถสนับสนุน และเสริมสร้างด้วยการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถและนำสินใจให้ข้าราชการได้ปฏิบัติหรือการให้โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งทางราชการ การให้สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน การสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและการให้ความมั่นคงในอาชีพ

Rajabhat Mahasarakham University

1.7 แนวคิดการบริหารการพัฒนา กับประสิทธิภาพองค์กร

ความหมายของการบริหารการพัฒนา

จอร์จ แกนท์ (George Gant อ้างถึงใน สุระชัย ขันชัยภูมิ. 2543: 3) เป็นบุคคลแรกที่ใช้คำว่าการบริหารการพัฒนา (Development Administration) ใช้เพื่อเรียก

“ การบริหารที่มีความมุ่งหมายและวิธีการซึ่งต่างไปจากการบริหารงานภายในองค์กรแบบดั้งเดิม ” มีลักษณะที่แตกต่างกัน 2 ประเภท คือ

1. การบริหารงานภายในกลุ่มมุ่งประสิทธิภาพขององค์กรโดยอาศัยเทคนิค

การจัดการ

2. การบริหารงานภายนอก เป็นการควบคุมปัจจัยภายนอกให้ปัจจัยเหล่านั้นร่วมมือกับองค์กรเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ

อุทัย เลาวเชียร และวรเดช จันทร์คร (2530 : 67) กล่าวไว้ว่าการบริหารการพัฒนา มีหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. มุ่งเน้นให้งานบรรลุผล (Goal Oriented)
2. มุ่งเน้นที่การเปลี่ยนแปลง (Change Oriented)
3. มุ่งเน้นที่การแสวงหาวิธีการปฏิบัติงานที่จะช่วยให้งานบรรลุผล (Action Oriented)

การมุ่งเน้นให้งานบรรลุผลคือเน้นที่ประสิทธิผลขององค์กร ส่วนการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การบริหารการพัฒนาจะต้องให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและมีการบริหาร ในระบบเปิดโดยมุ่งที่จะนำเอารัฐบาลทางการบริหารที่สามารถจัดหามาได้ใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุดและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่ได้วางแผนและการมุ่งเน้นที่จะแสวงหา วิธีการปฏิบัติที่ช่วยให้งานบรรลุผล คือ การนำเอาความรู้ใหม่ๆ ทางการบริหารมาใช้บริหารงาน ระบบการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานองค์กรของรัฐหรือเอกชนผู้มี อำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะทำการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดย คำนึงถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ การให้บริการสาธารณะหากพิจารณาโดยใช้ แนวคิดเชิงระบบสามารถแยกออกคู่ประกอบที่สำคัญได้ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายภาครัฐและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง วิธีการใช้ทรัพยากร หรือวิธีการดำเนินกิจกรรมการให้ บริการสาธารณะโดยผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ
2. กระบวนการ หมายถึง วิธีการใช้ทรัพยากร หรือวิธีการดำเนินกิจกรรมการให้ บริการสาธารณะโดยผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ
3. ผลผลิตของการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีการใช้ทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) ซึ่งได้แก่ ตัวบริการที่ประชาชนได้รับ
4. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความคิดเห็น ทัศนคติของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการ

เป้าหมายของการบริการสาธารณะอยู่ที่การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เป็นหลักโดยจะต้องมีความเสมอภาคเพียงพอต่อเนื่อง สะดวกและที่สำคัญจะต้องตรงต่อเวลา การบริการสาธารณะจะไม่มีถือว่ามีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา

ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในฐานะเป็นระบบหนึ่ง ของสังคมในการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้โดยการใช้ ประโยชน์จากทรัพยากร และหนทางที่มีอยู่ทั่วไปผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและสามารถของ องค์การสามารถปรับตัว และพัฒนาให้องค์การดำเนินอยู่ต่อไปได้

การวัดด้านอัตโนมัติสัยจะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ในขณะที่การวัดด้านวัตถุสัย จะมุ่งเน้นที่การให้บริการเป็นหลักหากพิจารณาในแง่เป้าหมายของการบริการแล้วในการวัดด้านอัตโนมัติสัยมุ่งตอบคำถามสำคัญ 2 ประการคือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะ สามารถตอบสนองต่อความต้องการข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่อย่างไร และ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ส่วนการวัดด้านวัตถุสัยมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ

2 ประการ คือ

1. ระบบการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ

2. ประสิทธิผลสามารถให้บริการตามกำหนดระยะเวลาได้หรือไม่

ประสิทธิผลขององค์การสามารถวัดได้ 4 แนวทางคือ

1. เน้นการบรรลุตามเป้าหมาย

2. เน้นระบบ

3. เน้นกลุ่มผลประโยชน์

4. เน้นคุณค่าที่แข่งขัน ซึ่งแต่ละแนวทางมีการให้นิยามและการวัดประสิทธิผล ขององค์การตลอดจนมีเงื่อนไขที่เหมาะสมในการใช้แตกต่างกัน

จากแนวคิดการบริหารการพัฒนา กับ ประสิทธิภาพองค์การ ผู้วิจัยได้สรุปเป็น แนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ประสิทธิภาพในหน่วยงานคือ ความสามารถในการจัดการขององค์การและ สามารถนำเอาระบบงาน วัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการบริหาร จัดการในหน่วยงานให้เกิดผลลัพธ์ที่สูงสุด

2. ประสิทธิภาพในการให้บริการคือ ความสามารถในการให้บริการประชาชนได้ ตามกำหนดระยะเวลาและมีความถูกต้องในเอกสารที่ให้บริการ

3. ประสิทธิภาพในหน่วยงานจะสูงขึ้น ถ้าหากหน่วยงานสามารถให้การสนับสนุน ผู้ปฏิบัติงานได้ครบถ้วนในเรื่องต่างๆ เช่น สนับสนุนด้วยการให้ได้รับการฝึกอบรมเพื่อ เพิ่มความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีองค์การสมัยเดิม (Classical Organization Theory)

หลักการจัดองค์การต่างๆ ที่เสนอแนะโดยนักทฤษฎีองค์การ "สมัยเดิม" แต่ละคนมี ความแตกต่างกันอยู่บ้าง แต่อย่างไร เขายังคงมีทัศนะเหมือนกันในปัญหาที่สำคัญส่วนใหญ่ บุคคล เหล่านี้ได้ชี้ให้เห็นถึงแนวทางเพื่อบรรลุถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การ คือ การแบ่งงานกัน ทำเฉพาะด้าน การกำหนดกฎและระเบียบวิธีการปฏิบัติงานอย่างละเอียดและการกำหนดสาย

การบังคับบัญชาอย่างชัดเจน หลักการจัดองค์การที่สะท้อนให้เห็นถึงทัศนะโดยทั่วไปของนักทฤษฎีสมัยเดิมเหล่านี้ได้แก่

1. การแบ่งงานกันทำ งานควรจะแบ่งแยกอยู่เป็นหน้าที่เฉพาะด้านและมอบหมายให้กับบุคคลที่มีทักษะเกี่ยวข้องกับหน้าที่นั้นๆ
2. การมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว องค์การควรจะมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนเดียวแต่ระดับสูงสุดจนกระทั่งถึงระดับต่ำสุด ผู้อู้ยู่ได้บังคับบัญชาแต่ละคนต้องได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น อำนาจหน้าที่ (หรือผู้รับผิดชอบ) ต้องไม่ซ้ำซ้อนกันที่ระดับเดียวกัน
3. การมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน แล่กลุ่มงานควรมีเป้าหมายเดียวกันภายใต้แผนงานและผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน
4. ขนาดของการควบคุมที่แคบ ผู้บริหารแต่ละคนควรจะรับผิดชอบผู้ได้บังคับบัญชาเพียงจำนวนน้อยเพื่อทำให้การควบคุมและการประสานกิจกรรมต่างๆ ของผู้อู้ยู่ได้บังคับบัญชาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5. อำนาจหน้าที่ควรจะเท่ากับความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ที่มอบหมายไปยังผู้บริหารแต่คนควรจะมีเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามความรับผิดชอบของเขากล่าวว่า
"Rajabhat Mahasarakham University"

องค์การ "ทศทสุ" ตามความคิดเห็นของนักทฤษฎีสมัยเดิม คือ "องค์การแบบราชการ" ที่มีการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้านค่อนข้างมาก การทำให้งานง่ายลง กรรมรวมอำนาจหน้าที่ความมีระเบียบแบบแผน เนื่องจากว่านักทฤษฎีสมัยเดิมเสนอแนะให้มีขนาดของการควบคุมที่แคบ ดังนั้นโครงสร้างองค์การจึงสูงและมีระดับการบริหารหลายระดับ การควบคุมจะบรรลุถึงความสำเร็จด้วยการใช้กฎ คำบัญชาและลักษณะงานและระเบียบวิธีการปฏิบัติอย่างเป็นทางการพร้อมกับการบังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด บัญหาการประสานงานใดที่เกิดขึ้น และระเบียบวิธีการปฏิบัติงานมาตรฐานไม่ได้ครอบคลุมไปถึง ต้องเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ (สมยศ นาวีการ. 2538 : 28)

2.2 ทฤษฎีองค์การเชิงพฤติกรรม (Behavioral Organization Theory)

ทฤษฎีและหลักการองค์การเชิงพฤติกรรมได้รับการพัฒนาขึ้น และสะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพลของขบวนการนุชร์สัมพันธ์ที่กำลังเจริญเติบโตและการให้ความสำคัญกับสุขภาพจิตและร่างกาย และสวัสดิการของบุคคลมากขึ้น (สมยศ นาวีการ. 2538 : 29)

2.3 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ แมคเกรగอร์ (McGregor)

แมคเกรగอร์ (McGregor : n.d. อ้างถึงในสมยศ นวัตกรรม.2538;30) ชี้ให้เห็นว่า องค์การแบบราชการตามแนวคิดของนักทฤษฎีสมัยเดิม สะท้อนให้เห็นถึงทัศนะที่มีต่อลักษณะของคนในทางลบ เช่นเรียกทัศนะดังกล่าวว่า "ทฤษฎี X" สมมุติฐานของทฤษฎี X เชื่อว่า คนมีความเกียจคร้าน ไม่ชอบการทำงาน ทะเยอทะยานน้อย หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความคิดสร้างสรรค์และมีแรงจูงใจเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านเศรษฐกิจและความมั่งคั่งเท่านั้น Mc Gregor ได้เสนอแนะทัศนะที่มีต่อลักษณะของคนอีกอย่างหนึ่งแตกต่าง ออกไปจากทฤษฎี X เช่นเรียกว่า "ทฤษฎี Y" สมมุติฐานของ ทฤษฎี Y เชื่อว่าการทำงาน เหมือนกับการเล่นหรือการพักผ่อน คณูปจุ่งใจด้วยความต้องการอย่างอื่นนอกจาก เศรษฐกิจและคนสามารถสั่งการและมีความคิดริเริ่มด้วยตัวของพวกรเขาเองได้ ตามแนวคิด ของ Mc Gregor การออกแบบองค์การที่เข้ากันได้กับสมมุติฐานของทฤษฎี Y มีประสิทธิภาพสูง ดังนั้นในกรณีที่เราต้องการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว เช่นเสนอแนะให้ใช้การบริหารแบบ มีส่วนร่วม การเพิ่มงานและความรับผิดชอบและการบริหารโดยใช้เป้าหมาย

2.4 ทฤษฎีระบบที่ 1-4 ของลิเคริร์ต (Likert)

ลิเคริร์ต (Likert : n.d. อ้างถึงใน สมยศ นวัตกรรม.2538; 31) ได้สรุปผลการวิจัยของ เขาว่าผู้บริหารตามแนวทางของทฤษฎีขององค์การสมัยนิยมเดิมมีประสิทธิภาพน้อยกว่าผู้ บริหารที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่มีความยืดหยุ่นและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่สูง เช่นชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะที่แตกต่างกันระหว่างหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพและไม่มี ประสิทธิภาพ โดยพิจารณาถึงกระบวนการองค์การต่างๆ เช่น ความเป็นผู้นำ การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมายและการควบคุม

ลิเคริร์ตได้ค้นพบว่าองค์การแบบระบบที่ 4 จะมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

1. กระบวนการความเป็นผู้นำ ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้อุปถัมภ์ได้บังคับ บัญชาทุกเรื่อง ผู้อุปถัมภ์ได้บังคับบัญชาสรุสึกเป็นอิสระ ใน การอภิปรายปัญหาการทำงานกับผู้บังคับ บัญชาของพวกรเขา ผู้บังคับบัญชาด้องการความคิดเห็นของพวกรเขา

2. กระบวนการจูงใจ จูงใจด้วยความต้องการหล่ายอย่าง การใช้วิธีการแบบมี ส่วนร่วม พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ

3. กระบวนการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารผ่านไปมาอย่างอิสระตลอดทั้งองค์การ จาก เปื้องบันสู่เปื้องล่าง จากเบื้องล่างสู่เบื้องบนและตามแนวอน ข่าวสารมีความถูกต้องและไม่ บิดเบือน

4. กระบวนการตัดสินใจ การตัดสินใจเกิดขึ้นในทุกระดับ โดยผ่านทางกระบวนการ
การกลุ่มอ่านจหน้าที่ในการตัดสินใจถูกระยะไปยังระดับต่ำ
5. กระบวนการความเกี่ยวพันระหว่างกัน ความเกี่ยวกันระหว่างกันเปิดกว้าง
ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อเป้าหมาย วิธีการ และกิจกรรมของ
แผนงาน
6. กระบวนการกำหนดเป้าหมาย ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้รับการสนับสนุนให้มี
ส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย
7. กระบวนการควบคุม การควบคุมถูกกระจายไปทั้งองค์การและให้ความสำคัญ
กับการควบคุมและการแก้ปัญหาด้วยตนเอง
8. เป้าหมายของการปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องการบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงาน
ที่สูง ผู้บริหารยอมรับถึงความจำเป็นในการพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ

2.5 ทฤษฎีจิตในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์โดยมาสโลว์ (Maslow, 1954 อ้างใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2523 : 305) มีสาระสำคัญ คือ มนุษย์มีความต้องการอยู่ไม่สิ้นสุดเมื่อ
ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการ
ที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไปและความต้องการของมนุษย์
มีลำดับขั้นตามความสำคัญ (Needs - Hierarchy Theory) กล่าวคือเมื่อต้องการที่ได้รับ
การตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงจะเรียกร้องให้มีการตอบสนองกันทีมีอยู่ 5 ระดับ
ด้วยกัน

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐาน
ของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดต่อการดำรงชีวิต หากร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วชีวิต
จะดำรงอยู่ได้ความต้องการเหล่านี้คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยาภัคยาโรค
ความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับ
ความมั่นคงและปลอดภัยจากการได้รับภัยอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรก ได้รับ
การตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเข้ามาแทนที่ เช่น ความต้องการที่จะเข้าร่วม
และได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพและความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการ
ที่เกี่ยวกับความรู้สึกเป็นเกียรติและศักดิ์ศรี เช่น การได้รับการยกย่องจากสังคม ความเชื่อมั่น

ในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การันตีอ่อนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และความต้องการมีฐานะดีเด่น การมีตำแหน่งสูงในองค์กร

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self actualization Needs) ความต้องการขึ้นนี้เป็นความต้องการสำเร็จสมหวังตามอุดมการณ์ ความเจริญก้าวหน้า การใช้ความรู้ความสามารถเดิมศักยภาพและความสมบูรณ์ในชีวิต เช่น ผู้หญิงต้องการเป็นแม่ในอุดมคติ ผู้ชายต้องการเป็นนักบริหาร อีกคนต้องการเป็นนักชกหรือยุทธหงวนลิมปิด อีกคนหนึ่งต้องการเป็นนักธุรกิจผู้มีชื่อเสียงเป็นต้น

สำหรับความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ระดับต่ำคือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและความต้องการทางสังคม

2. ระดับสูงคือ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ในสังคมและความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ความต้องการในระดับสูงเป็นความรู้สึกพึงพอใจภายในบุคคลและสำหรับความต้องการในระดับต่ำ เป็นความรู้สึกพึงพอใจภายนอกที่ประกอบด้วยปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อม ค่าจ้าง สวัสดิการและสภาพของการทำงาน

ทฤษฎีสององค์ประกอบของเอิร์ชเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory) โดยเอิร์ชเบิร์ก ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการลงใจในการทำงานของมนุษย์พบว่ามีปัจจัยอยู่ 2 ประการที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงและมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานคนละแบบ กล่าวคือ

1. เมื่อคนงานไม่พอใจต่อการทำงานของตนจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเขาเรียกว่า “ปัจจัยค้าจุน” (Hygiene Factors)

2. คนงานที่พูดถึงความพอใจในงานมักจะพูดถึงเนื้อหาของงานที่เขากำชับว่า “ปัจจัยกระตุ้น” (Motivator Factors) ทั้งสองปัจจัยนี้ทำหน้าที่ชัดเจนในแง่ของการเป็นแรงจูงใจภายนอกกล่าวคือ ปัจจัยค้าจุนเป็นแรงจูงใจภายนอก ส่วนปัจจัยกระตุ้นเป็นแรงจูงใจภายในด้วยรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยกระตุ้น หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่ทำให้คนรักงานและชอบงาน ทำให้บุคคลในองค์กรภูมิใจด้วยภูมิปัญญาที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยตัวเอง ภาระที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคม ให้ได้ดีและมีผลลัพธ์ที่ดี ในการทำงานนั้นต้องมีความตื่นเต้นเร้าใจ ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับและการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับ นับถือในความสามารถของตน ภาระที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคม ให้ได้ดีและมีผลลัพธ์ที่ดี ในการทำงานนั้นต้องมีความตื่นเต้นเร้าใจ ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับและการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา

การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้ได้รับการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ ทักษะให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำด้วยตัวเองได้โดยลำพังผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ไม่มีการตรวจหรือคุ้มครองอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรมีโอกาสศึกษาหาความรู้หรือได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม

ปัจจัยค้าจุน หมายถึง ปัจจัยที่ค้าจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานดังนี้

1. เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับแต่งตั้งให้ได้เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superiors, Subordinates and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาราที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ้งกันและกันอย่างดี

4. สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพการทำงานภายในองค์กร เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการในหน้าที่ของเขาน เช่น การที่บุคคลถูกยกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขามีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานและความยึดมั่นของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปักครองของผู้บังคับบัญชา (Supervision Techniques) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

เอิร์ชเบิร์ก (Frederick Herzberg อ้างใน สมยศ นาวีการ. 2538 : 86) มีความคิดเห็นว่า ความสำคัญของการจูงใจอยู่ที่การตอบสนองความต้องการชั้นสูงของมนุษย์ แม้ว่าองค์การจะจัดสถานภาพการทำงานที่ดีหรือให้เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการที่ดีเพียงใด หากมิได้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจ ในความสามารถของตนเองหรือไม่เปิดโอกาสให้มีการพัฒนา หรือมีความก้าวหน้าในอาชีพแล้วความอุดมสุขในการทำงานก็จะลดน้อยลง เพราะองค์การไม่เห็นความสำคัญของเขานี้ซึ่งย่อมทำให้องค์การขาดการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากบุคลากรของตนเอง

อย่างไรก็ตาม การให้ความสำคัญต่อปัจจัยกระตุ้น มิได้ความหมายว่า ปัจจัยค้าจุน ไม่เป็นสิ่งสำคัญที่แท้จริงแล้วปัจจัยเหล่านี้ ผู้บริหารต้องเอาใจใส่ให้มาก เพราะเป็นสาเหตุของ การเกิดความไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานได้ง่าย เช่น นโยบายการบริหารที่มุ่งงานโดยไม่สนใจ ความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน การควบคุมอย่างเข้มงวด ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร เดิมไปด้วยความชัดแจ้ง แข่งขันซึ่งกันและกัน มีสวัสดิการที่ไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขวัญเสียหายสิ่งกระตุ้นในการทำงานและนำไปสู่การลดผลงานลงทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การที่บุคคลหรือกลุ่มคนที่สามารถทำงานได้ผลลัพธ์และมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายขององค์กรบุคคลหรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานก็จะต้องบรรลุเป้าหมาย ของตนเองด้วยจึงจะทำให้เกิดขวัญในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงต้องบริหารเป้าหมาย ส่วนบุคคลให้เข้าเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันเมื่อเขามาร่วมมือกันแล้วผลประโยชน์หรือ ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วการปฏิบัติงานความรับผิดชอบก็จะเป็นไปอย่างดีที่สุดการจูงใจมีหลักกว้างๆ คือ ความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติอยู่เสมอ

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ประสิทธิภาพขององค์การจะสูงขึ้น ด้วยองค์ประกอบดังนี้

1.1 การใช้กฎ คำบรรยายลักษณะงานและระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นทางการสามารถประชาสัมพันธ์งานในหน้าที่ให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ถึงบทบาท หน้าที่ขององค์การได้และการใช้ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานยังเป็นแนวทางหนึ่งให้ผู้ปฏิบัติได้ยึดถือปฏิบัติอย่างถูกต้องและชัดเจน

- 1.2 การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจและความมั่นคงในชีวิตให้ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วนทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้สูงยิ่งขึ้น
- 1.3 การบริหารแบบมีส่วนร่วม การเพิ่มงานและความรับผิดชอบและการบริหารโดยใช้เป้าหมาย ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. การให้แรงเสริมการทำงานจะทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ และตั้งใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การสร้างแรงจูงใจได้อีกชั้นหนึ่งคือ ความสามารถของหน่วยงานในการให้การฝึกอบรมปลูกจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ตลอดจนให้การสนับสนุนและให้ความไว้วางใจผู้อยู่ได้บังคับบัญชา ให้ความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ โดยการจัดอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการสร้างผลงานเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
4. การปรับเปลี่ยนค่านิยมของระบบราชการ โดยให้การสนับสนุนบทบาทของข้าราชการ และเปิดโอกาสให้เข้าได้แสดงความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่และให้ความไว้วางใจ ความเชื่อถือศรัทธา สร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว หน่วยงานให้เป็นส่วนเดียวกัน
4. การให้แรงจูงใจผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความสำคัญ ดังนี้
- 4.1 ผู้บริหารให้การตอบสนองความต้องการของข้าราชการได้อย่างพอเพียงได้ หลายรูปแบบ เช่น กรณีให้ค่าจ้าง เงินเดือนที่สูง การให้โอกาสในการเลื่อนขั้นและตำแหน่งด้วย ความยุติธรรม ฯลฯ
- 4.2 ผู้บริหารให้การสนับสนุนสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน เช่น การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้สามารถประสานสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในส่วนต่างๆ หรือ มีความเป็นอยู่ร่วมกันสนับสนุน ญาติมิตรและจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด มีความรู้สึกที่ดีต่อสภาพแวดล้อม
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- อมร วิชัยดิษฐ์ (2519 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอภาคใต้ พนักงานที่มีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดี เพราะได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาด้วยธรรม มีความมั่นคงก้าวหน้าในอาชีพ มีความรู้สึกที่ดีต่อสภาพแวดล้อม
- เฉลิม สุกมร (2520 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยพบว่าข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะได้รับความร่วมมือประสานงานจาก

เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ประชาชน ผู้บังคับบัญชา มีความยุติธรรม งานมั่นคง ภูมิใจที่ได้ทำงานในการการปักครองและมีสภาพแวดล้อมดี

อรส วงศ์สิทธิ์ (2528 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราชภารีในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบร่วม ปริมาณงาน ความสมัพนธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลประโยชน์ที่ได้จากการ อุปกรณ์ในการทำงานและบรรยายกาศในการทำงานมีความสมัพนธ์กับความพึงพอใจ ในขณะที่ปัจจัยในด้านขนาดขององค์กร อายุ การศึกษา สภาพการสมรสและจำนวนบุตรที่มีชีวิตไม่มีความสมัพนธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุญญาพัฒน์ จันทรอุไร (2531 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอ (ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าศึกษาอบรมในโรงเรียนปลัดอำเภอ รุ่น 1 และ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2530) พบร่วมปลัดอำเภอที่มีรายได้สูงมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานสูงกว่าปลัดอำเภอที่มีรายได้ต่ำ ปลัดอำเภอที่มีอายุราชการมากมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานสูงกว่าปลัดอำเภอที่มีอายุราชการน้อยและปลัดอำเภอที่มีระดับการศึกษาสูงมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานสูงกว่าปลัดอำเภอที่ระดับการศึกษาไม่สูง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University
อุ่นเรือน มงคลชัย (2540 : 55) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่บุคคลในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบร่วมภายหลังจากการให้กิจกรรมแทรกแซง (Intervention) ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในกฎระเบียบและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานดีขึ้น จึงทำให้ผู้รับบริการมีคุณภาพที่ดีขึ้นเป็นผลให้ทัศนคติของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นอันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับอันเนื่องมาจากการให้รับความสะดวก รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการมากขึ้น โดยกล่าวไว้ว่าการทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพดังยึดหลัก 3 ร. คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียนรู้อย่างลักษณะของการบริการที่ดี มีการยกระดับทักษะที่สูง เรียนรู้อย่างมีความชัยัน อดทน จริงใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการไม่ประจบสองพลอ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานได้ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ ตลอดจนมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับงานได้ และได้เสนอแนวคิดที่จะแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการงานการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยขอนแก่นไว้ ดังนี้

1. นิเทศงานให้เจ้าหน้าที่บุคคลปฏิบัติงานในเชิงรุกอย่างสม่ำเสมอโดยยึดหลัก 3 ร. ตลอดจนการมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี

2. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดอบรมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาระบบงานการบริหารงานบุคคล โดยใช้โปรแกรม FoxBASE และ Excel ประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. การจัดอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการสร้างผลงานเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งช้านาญการและผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้าราชการ สาย ข.ค. เอกสารแสดงขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ

สุรเชษฐ์ ขันชัยภูมิ (2543 : 39) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล พนว่า ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราชภัฏอยู่ในระดับสูงมากที่สุด และการบริหารด้านเทคโนโลยี ส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์แต่ไม่ได้ออนไลน์ มีการนำเอาเทคนิคบริหารมาประยุกต์ใช้และเทคนิคที่นิยมใช้มากที่สุดคือการบริการที่จุดเดียว

สาธิต คงนาดี (2544 : 82) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปลัดอำเภอที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวัฒนธรรมในระดับปานกลาง

ระดับวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปลัดอำเภอ มีวัฒนธรรมในระดับปานกลาง 6 ด้าน ด้านที่มีวัฒนอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสมัพนธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความสมัพนธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ด้านสภาพการทำงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ปลัดอำเภอ มีวัฒนธรรมในระดับมาก 1 ด้าน ด้านที่มีวัฒนธรรมในระดับมากคือ ด้านความพึงพอใจต่อลักษณะงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พนว่า มีปัจจัยด้านอายุ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา อายุราชการ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง และรายได้ มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียนการให้บริการอย่างชัดเจน และหน่วยต้องให้การสนับสนุนข้าราชการให้มีโอกาสศึกษาด้วยและมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

2. ผู้ปฏิบัติงานที่จะสามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต้องมีระดับการศึกษาสูงด้วย

3. ทักษะในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผลทันตามกำหนดเวลา เช่น สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานทะเบียนราชภารตได้
4. ผู้ปฏิบัติงานต้องให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์อื่นจากผู้มารับบริการ
5. คุณภาพที่ใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงานต้องชัดเจนและครอบคลุมงานที่ให้บริการ
6. ประเมินงานกับอัตรากำลังบุคลากรต้องสมดุลกัน
7. ประสิทธิภาพการให้บริการสูงขึ้น ด้วยการนำเสนอคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบงาน
8. ประสิทธิภาพในหน่วยงานจะสูงขึ้น ด้วยการนำเสนอระบบบริหารงานในองค์การ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน
9. ผู้ปฏิบัติงานต้องมีระดับการศึกษาสูง
10. ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะในการปฏิบัติงาน
11. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นหรือต่ำลง คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลหรือคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานในด้านระดับการศึกษา อายุ ราชการ ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติในตำแหน่งงาน
12. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของข้าราชการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่มีผลกระทบในอันที่ จะทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นและต่อสัมภาระ

Rajabhat Maha Sarakham University

จากการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราชภารตของสำนักทะเบียนอำเภอและกิจอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พนวจมีปัจจัยหลายด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราชภารตและรายละเอียดได้ดังนี้

1. ความสำคัญของงานการทะเบียนราชภารต ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

งานทะเบียนราชภารต เป็นงานที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย มีขั้นตอนการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสาร อันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิและขอรับบริการในด้านต่างๆ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐ และเอกชน ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความรอบรู้กฎหมายและเบียบเบนนังสือสั่งการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการประชาชนเป็นไปด้วยความถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว

การปฏิบัติงานทะเบียนราชภราให้มีประสิทธิภาพ ต้องยึดหลัก 4 ประการ คือ

1. **ถูกต้อง คือ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบและแบบแผนของทางราชการ รวมทั้งถูกต้องตรงกับความเป็นจริง**
 2. **สะดวก คือ ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วและไม่เสียเวลาอุดຍ รวมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพด้วย**
 3. **สุจริต คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรมรวมทั้ง ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ**
 4. **ประชาสัมพันธ์ คือ ทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เกิดความรู้ ความเข้าใจและ เห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียน รวมทั้งให้ความร่วมมือ**
- 2. แนวคิดการปฏิรูประบบราชการและบทบาท ภารกิจ หน้าที่ ของข้าราชการผู้วิจัย ได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ**
- 2.1 **บุคลากรที่การปฏิบัติงาน ต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมาย คือ มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานสูง**
 - 2.2 **บุคลากรต้องได้รับการเสริมสร้างชวัญในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เนื่องจาก ประสิทธิภาพในหน่วยงานจะสูงขึ้นได้ด้วยความพึงพอใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการในการปฏิบัติงาน ที่จะส่งผลให้หน่วยงานประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวซึ่งใน ปัจจุบันข้าราชการภาคราชการไทยขาดแรงจูงใจและขาดชวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน**
- 3. แนวคิดหลักการบริหารงานคุณภาพ ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้ง นี้ คือ**
- 3.1 **สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ**
 - 3.2 **กำหนดวัตถุประสงค์ ทิศทาง บรรยายกาศการทำงานโดยให้ทุกฝ่ายเข้ามา มีส่วนร่วมมีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง**
 - 3.3 **ตัดสินใจโดยยึดความเป็นจริงจากเอกสารและข้อมูลทุกฝ่ายมีประโยชน์ร่วมกัน ข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ต้องยึดขั้นตอนการทำงานตามภารกิจเพื่อให้มั่นใจ ว่าเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำระบบการบริหารเป็นเอกสาร ให้ชัดเจน เที่ยงถึงข้อบกพร่องรับผิดชอบของผู้บริการ ดังนี้**
 1. **กำหนดความต้องการของผู้มารับบริการ สร้างสภาพแวดล้อม และจิตสำนึก ด้านคุณภาพ**
 2. **กำหนดนโยบายและเป้าหมายโดยการจัดทำระบบคุณภาพ เช่น โครงสร้าง องค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง ตลอดจนคู่มือต่างๆ ในการทำงาน**

จัดทรัพยากรให้พอเพียง เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ และควบคุมข้อบกพร่องที่จะเกิดขึ้นโดยการตรวจสอบ วิเคราะห์ และการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการสูงสุด

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

4.1 ให้บริการประชาชนได้ตามกำหนดระยะเวลาทางราชการกำหนด

4.2 ให้บริการประชาชนในด้านเอกสารอย่างถูกต้องและสมบูรณ์

4.3 สามารถหารูปแบบ วิธีการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่าง

เสมอภาคและเท่าเทียม

5. ทฤษฎีองค์การสมัยเดิม ทฤษฎีองค์การเชิงพฤติกรรม ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกอร์เกอร์ ทฤษฎีระบบที่ 1-4 ของลีเคิร์ต และทฤษฎีการจูงในการทำงานผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

5.1 องค์การต้องมีความสามารถในการบริหารงานในองค์การ ซึ่งได้แก่ การแบ่งงาน การทำงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน การทำงานค่อนข้างยากให้ง่ายลง การรวมอำนาจหน้าที่ความมีระเบียบแบบแผน ในการปฏิบัติงานซึ่งอาจจัดทำในรูปของการกำหนดวิธีการ รูปแบบการทำงาน คำบรรยายลักษณะงานและมีการประสานงานกันในองค์การ

5.2 องค์การต้องเสริมสร้างระบบงานและระบบสวัสดิการให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาส และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านต่างๆ ดังนี้

5.2.1 ความก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งงานในปัจจุบัน

5.2.2 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

5.2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องมีความชัดเจน

5.2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่มีต่อ กัน

5.2.5 การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไปหรือผู้มารับบริการ

5.2.6 ความมั่นคงในอาชีพ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะมีผลกระทบทำให้ผลงานของหน่วยงานที่ออกมากลางขึ้น

6. การบริหารการพัฒนา กับ ประสิทธิภาพองค์การ ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

6.1 ให้บริการได้ตามกำหนดระยะเวลา

6.2 นำระบบงานและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

7. ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทคโนโลยีและการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่บุคคลในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

- 7.1 ปริมาณงานกับอัตรากำลังบุคลากรต้องสมดุลกัน
- 7.2 ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรอบรู้ มีทักษะในการปฏิบัติงาน มีจิตสำนึกในการให้บริการ

7.3 คู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องต้องครอบคลุมในเนื้องานที่ให้บริการประชาชนและสามารถใช้อ้างอิงในงานที่ปฏิบัติหรือให้บริการได้อย่างครบถ้วน

- 7.4 นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน

8. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อชั้นในในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

8.1 ชั้นในในการปฏิบัติงานของข้าราชการจะมีสูงขึ้นเมื่อมีความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป มีสภาพการทำงานและมีความก้าวหน้าในอาชีพ

8.2 ข้าราชการที่สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีองค์ประกอบดังนี้ มีระดับการศึกษาสูง มีอายุราชการในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีระยะที่เคยปฏิบัติงานชั้นนั้นๆ มาเป็นระยะเวลาหนึ่ง

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้จัดได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ช่วงของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราชภาร	
1.	โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
2.	สภาพแวดล้อมการทำงาน
3.	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
4.	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
5.	การยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไปหรือผู้มารับบริการ
6.	ความมั่นคงในอาชีพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
แผนภูมิที่ 1 ช่วงของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราชภาร
Rajabhat Mahasarakham University

ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียน	
1.	บริการได้ตามกำหนดเวลาของงานราชการ
2.	ความสามารถในการจัดการงานทะเบียนราชภาร
3.	ความถูกต้องของเอกสารงานทะเบียนราชภาร

แผนภูมิที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราชภาร

<p>ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงาน ทะเบียนราชภูมิของสำนักทะเบียนอำเภอและกึ่งอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. อายุราชการ 2. ระดับการศึกษา 3. ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานงานทะเบียนราชภูมิ 4. จำนวนราชภูมารับบริการต่อวัน 5. ทักษะในการปฏิบัติงาน 6. จิตสำนึกรักษาความลับ 7. เทคโนโลยีที่ทันสมัย 8. คู่มือที่ทันสมัยและครอบคลุม 9. การประชาสัมพันธ์ 10. งบประมาณในการบริหารจัดการภาระงาน 11. ข้อกฎหมายที่ใช้ในการบริการ <p>Rajabhat Maha Sarakham University</p>

แผนภูมิที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราชภูมิ



แผนภูมิที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย