



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล
เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบริการ
ของบุคลากรในสำนักงานประธานวุฒิสภา

นางทิตติภา พวงทะวาย

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ ๒
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ ๘ ว.
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ ๙
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ
รัฐสภา
พ.ศ. ๒๕๕๐



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

วันที่...../...../.....

เลขทะเบียน.....

เลขหมู่.....

ก

คำนำ

การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบริการของบุคลากรในสำนักงานประสานวุฒิสภา เป็นการศึกษาลักษณะเชิงปฏิบัติการโดยผู้ศึกษาได้มีฐานความคิดในการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงไว้ ๓ ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านการบริหารจัดการ โดยมุ่งพัฒนาบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประสานวุฒิสภา เพื่อแก้ปัญหาด้านการให้บริการ และ นำผลลัพธ์ที่ได้นั้นมาพัฒนา เพิ่มพูนความรู้ มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีกับงานบริการ เพื่อให้เป็นผู้บริการที่เปี่ยมไปด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มเปี่ยม

ผลจากการศึกษาครั้งนี้ผู้ทำการศึกษหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความสนใจ พร้อมกับ ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการ โดยรวมต่อไป

ทีติภา พวงทะวาย

สิงหาคม ๒๕๕๐

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา



LIBRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ ๒
ระหว่างวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๒๙-๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐

"เนื้อหาสาระทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเขียนขึ้นตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

ประกาศคุณูปการ

การทำรายงานวิจัยเพื่อศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบริการของบุคลากรในสำนักงานประธาณวุฒิสภา นับเป็นประสบการณ์ในการเรียนรู้ที่มีคุณค่าและก่อให้เกิดการพัฒนาเพื่อนำมาปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแก้ไขให้ดีขึ้นเพื่อบรรลุจุดประสงค์ เป้าหมายเป็นที่พึงพอใจและมีคุณภาพโดดเด่นเหนือกว่าผู้อื่น ทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถจริง ทำหน้าที่ด้านบริการได้อย่างมีคุณภาพสูง โดยการนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ ข้อมูลอย่างเป็นระบบมากขึ้น ความสำเร็จลุล่วงในครั้งนี้ได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก นายอุดม มุ่งเกษม นายอภิมุข สุขประสิทธิ์ และนายอนุช สัจจิติเสรี อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการศึกษา รวมทั้งได้ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนเสร็จสิ้นสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จไม่ได้หากขาดความร่วมมือจากผู้บริหารและบุคลากรในสำนักงานประธาณวุฒิสภาทุกคน บุคลากรประจำหอสมุดรัฐสภา ที่เอื้อเฟื้ออนุเคราะห์ตำราและเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งให้ความร่วมมือด้วยดีตลอดมา ทำให้ข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วน และได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายอันเกิดประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานต่อไป

ท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณ สามีและบุตร ที่คอยห่วงใย เป็นกำลังใจในทุก ๆ ด้าน ให้สู้ อย่ย่อท้อและพักผ่อน ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมทำให้ เอกสารรายงานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ ซึ่งไม่สามารถกล่าวนามได้ทั้งหมด

ความดีและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาปัญหาพิเศษนี้ ขอมอบแต่อาจารย์และบุคลากรทุกท่านที่ประสานวิชาความรู้ให้กับผู้ศึกษา ตลอดจนทุกท่านที่ได้มีส่วนช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณจากใจจริง

สาระสังเขป (Abstract)

การให้การสนับสนุนงานวิชาการและข้อมูล เพื่อปรับปรุงอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภาและบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา รวมถึงประชาชน หน่วยงาน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ถือเป็นภารกิจหลักในด้านการให้บริการของบุคลากรในองค์กร หรือ หน่วยงานที่ต้องให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาการให้บริการของบุคลากร ในองค์กรมาตลอด ยิ่งในปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ ความเป็นประชาธิปไตย ที่สมบูรณ์เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคล้วนมุ่งไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered)

ในปัจจุบันการแข่งขันการเป็นหน่วยงานที่เป็นเลิศนั้น สิ่งที่ต้องนำมาคิดนำมาประยุกต์ ใช้กับการบริหารจัดการนั้นต้องมีการใช้วิทยาการบวกประสบการณ์ รวมทั้งคิดถึงอนาคต หรือแนวโน้มที่น่าจะเป็นเพราะปัจจุบันการทำงานนั้นต้องมีการปรับเปลี่ยนไปตามกระบวนการ ที่ไม่แน่นอน (Chaos) ทั้งด้านการเมือง สังคม และเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะทำงานอะไรก็ตามสิ่งที่ ขาดไม่ได้คือความรู้ของบุคลากรหรือความรู้ที่มีอยู่ในสมองที่เก็บมาจากการเรียนในศาสตร์ต่าง ๆ หรือการเรียนรู้ด้วยตนเอง แล้วนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานเป็นทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ แต่แล้วเมื่อปฏิบัติไประยะหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงขององค์กรหรือหน่วยงานเติบโตขึ้น โครงสร้างการบริหารจัดการทำให้คนต้องมีการพัฒนาให้ทันกับเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างก้าวกระโดด คือการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วไม่อาจคาดได้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้สนองต่อความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ไม่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของบุคคลหรือ ของประชาชนที่จะมาขอรับบริการหรือใช้บริการเหล่านั้นล้วนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้น การพัฒนาด้านการบริการดังกล่าวมิใช่จะพัฒนาให้กับบุคลากรบางกลุ่ม เช่น กลุ่มงานธุรการเท่านั้น แต่องค์กรหรือหน่วยงานจะต้องพัฒนาด้านการบริการให้กับบุคลากร ทุกกลุ่มงาน เพราะบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรนี้ถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีบทบาทสำคัญยิ่ง ขององค์กร เป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลสำเร็จต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร การที่องค์กรหรือหน่วยงานจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถและทักษะของบุคลากร ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการพัฒนา บุคลากรภายในองค์กรหรือหน่วยงานให้เป็นไปในทิศทางที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของ สิ่งแวดล้อมและเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กรอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาบุคลากรด้าน

การบริการ ถือเป็นเรื่องที่มีเหตุผลและเป็นความจำเป็นขององค์กรหรือหน่วยงานเพราะสภาพแวดล้อมขององค์กรหรือหน่วยงานและบุคลากรขององค์กรและหน่วยงานเปลี่ยนแปลงไป เป็นการพัฒนามูลฐานขององค์กรหรือหน่วยงานทุกคนต้องรับรู้และมีความเข้าใจและสนับสนุน ปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

ในการศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบริการนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาก็เพื่อทำให้บริการที่ดีมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญเพราะการบริการจะต้องมุ่งเน้นที่คุณภาพของการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ โดยการพัฒนาและเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการและทำให้บุคลากรทุกคนรักในงานบริการและให้ความสำคัญกับงานบริการ เพราะเบื้องหลังของความสำเร็จต่าง ๆ นั้น พบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานด้านวิชาการ งานเลขานุการ เป็นต้น ถ้าผู้ให้บริการดีผู้รับบริการประทับใจก็ได้รับการกล่าวขวัญ ชื่นชม และยังเป็นหน้าเป็นตาให้กับองค์กรหรือหน่วยงาน สุดท้ายเพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานและการบริการเป็นเลิศ มีอัธยาศัยแก่ผู้ใช้บริการและเพื่อนร่วมงาน เป็นการพัฒนามูลฐานและมารยาทของบุคลากร รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้น (คณะรัฐมนตรี วิชารัฐประศาสนศาสตร์, ๒๕๔๐) แต่ทว่าการบริการจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับตัวบุคลากรผู้ให้บริการ และอีกส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับความใส่ใจขององค์กรหรือหน่วยงานที่ต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อที่จะพัฒนางานด้านบริการให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
ประกาศคุณูปการ	ข
สาระสังเขป	ค-ง
สารบัญ	จ-ฉ
บทที่ ๑	
- ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	๑
- การวิจัยเพื่อพัฒนา	๓-๕
- วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๕
- ขอบเขตการศึกษา	๖
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๖
- นิยามศัพท์	๖-๘
บทที่ ๒	
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
- การบริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๙
- อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๙
- อำนาจหน้าที่ของสำนักงานประธานวุฒิสภา	๑๐
- แบ่งส่วนราชการ	๑๑
- แนวคิดด้านการบริหารงานกับการบริการ	๑๑-๑๒
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๑๓
- องค์ประกอบของการให้บริการ	๑๔
- แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๑๕
- หลักการสำคัญของการให้บริการ	๑๖-๑๘
บทที่ ๓	
วิธีดำเนินการวิจัย	
- บุคลากร	๑๙
- เครื่องมือใช้ในการวิจัย	๑๙
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๙
- การวิเคราะห์ข้อมูล	๒๐

บทที่ ๔	รายงานผลการวิจัย	
-	ขั้นตอนการดำเนินงาน	๒๑-๒๒
-	แผนภูมิแสดงระบบการพัฒนา	๒๓
-	การทำปัญหาให้เป็นโอกาส	๒๔-๒๗
บทที่ ๕	สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
-	จุดมุ่งหมายของการวิจัย	๒๘
-	วิธีดำเนินการวิจัย	๒๘
-	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๒๘
-	การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๙
-	วิเคราะห์ข้อมูล	๒๙
-	ข้อเสนอแนะ	๒๙
เอกสารอ้างอิง		๓๐
ภาคผนวก	๑	
ภาคผนวก	๒	
ประวัติผู้วิจัย		

บทที่ ๑

๑ ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากกระแสความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่มีมาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทำให้นานาประเทศต้องมีการแข่งขันอย่างรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้เป็นการดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดของประเทศตน ดังนั้นแต่ละประเทศจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารประเทศในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้สามารถอยู่รอดในสังคมโลกได้ และประเทศไทยก็เป็นหนึ่งในประเทศที่กำลังพัฒนา ดังนั้นการที่จะก้าวไปสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วหรือจะประคองตนให้อยู่รอดได้นั้นจะต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารภายในประเทศเช่นกัน เพื่อให้เกิดการบริหารงานที่ก้าวหน้าในทุก ๆ ด้าน ขจัดข้อปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานอย่างจริงจัง มุ่งสร้างผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ เพื่อแข่งขันกับนานาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๗๐ ได้ระบุไว้ชัดเจนว่า “ข้าราชการมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน” มาตรา 75 “รัฐต้องดูแลให้มีการจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน” และในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีบังคับใช้ ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของการบริหารงานและการให้บริการของภาคราชการที่จะต้องให้ความสำคัญแก่การบริการประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังบทบัญญัติมาตรา ๑๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ (ภาคผนวก ๒) ที่ว่า

“ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้สม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้”

จะเห็นว่าบทบัญญัตินี้ดังกล่าวมุ่งเน้นในเรื่องการพัฒนาเรื่องของความรู้ ความสามารถของบุคลากรเป็นหลัก เพราะบุคลากรเป็นตัวจักรสำคัญในการที่จะทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วย หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๔๘ “กรณีที่มีส่วนราชการใดดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินเพิ่มพิเศษ เป็นบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการ หรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่าย ของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการจัดสรร เป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดให้ ความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

สำนักงานเลขาธิการเลขาธิการวุฒิสภา เป็นหน่วยงานระดับกรมในสังกัดรัฐสภา เป็นองค์กรที่มีความสำคัญมากองค์กรหนึ่งในการพัฒนาประเทศ เพราะเป็นองค์กรที่เป็นผู้กำหนด กฎเกณฑ์ของสังคม ถือว่าเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีลักษณะธรรมชาติ และภารกิจเป็นลักษณะ เฉพาะที่มีความสำคัญอย่างยิ่งและแตกต่างไปจากหน่วยงานราชการอื่นของประเทศ สำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภามีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของวุฒิสภา และเป็นหน่วยงาน ที่ให้การสนับสนุนและเื้อออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ของวุฒิสภาและ คณะกรรมาธิการของวุฒิสภา โดยมีเลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด โดยแบ่ง ส่วนราชการภายในออกเป็น ๑๘ สำนักงาน ๓ กลุ่มงาน โดยมีวิสัยทัศน์ดังนี้ “เป็นองค์กรที่มุ่งมั่น สู่ความเป็นเลิศในการสนับสนุนการดำเนินงานของวุฒิสภา” และกำหนดพันธกิจ คือ “การให้บริการและสนับสนุนวุฒิสภาและสมาชิกวุฒิสภา ด้านการประชุมวิชาการ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสาร การต่างประเทศ งานธุรการและ สวัสดิการรวมทั้งการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และการดำเนินงาน ของวุฒิสภาให้แก่สาธารณชน เพื่อให้วุฒิสภาสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและเป็นหนึ่งในสถาบันหลัก ในการพัฒนาประชาธิปไตยของชาติ

ซึ่งการที่จะให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ และการปฏิบัติตามพันธกิจได้นั้นจะต้องมี การจัดการองค์กรที่ดี มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการพัฒนาหน่วยงาน ภายใน ให้มีคุณภาพและศักยภาพที่เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอในทุกหน่วยงาน ทั้งนี้การที่จะพัฒนา งานในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องพัฒนาทางด้านความรู้ความสามารถเป็นหลัก โดยเฉพาะในเชิงวิชาการ เพราะความรู้ในด้านวิชาการนั้นมีความหลากหลาย มีการศึกษาค้นคว้า คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ในเชิงวิชาการออกมาเรื่อย ๆ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดการความรู้ ให้เป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานในเชิงวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิจัยเพื่อพัฒนานั้นได้มีผู้ให้ความหมายบางทัศนะ ว่า

- เป็นการรวบรวมปัญหาหรือคำถามจากการสะท้อนการปฏิบัติงานของผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติการในสังคมใดสังคมหนึ่ง เพื่อต้องการที่จะพัฒนาหาหลักการ เหตุผลและวิธีปฏิบัติงาน (อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน, ๒๕๔๔)

- เพื่อให้ได้รูปแบบหรือแนวทางไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานนั้นและในขณะเดียวกันก็เป็นการพัฒนาความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้สอดคล้องกับภาวะของสังคมและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง (Kemmis, S Mc Taggart R., ๑๙๙๘)

- หรือเพื่อแก้ปัญหาบางอย่าง บางสิ่งที่เกิดขึ้นต้องการนำไปใช้ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานขององค์กร หน่วยงานหรืออาจมีคณในองค์กร หน่วยงานร่วมด้วย (ชาติรี เกิดธรรม)

การพัฒนาจึงมีขอบข่ายองค์ประกอบเหล่านี้ คือ

๑. เป็นกระบวนการหรือวิธีรวบรวมความรู้
๒. กระทำโดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ
๓. ก่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน
๔. การถ่ายทอดและพัฒนาไม่สิ้นสุด
๕. การนำไปใช้พัฒนาขีดความสามารถขององค์กร

การพัฒนาโดยการนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขในองค์กรไม่เพียงแต่เป็นข้อกำหนดที่ส่วนราชการต้องปฏิบัติ หน่วยงานมีความจำเป็นต้องปรับตัวเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัย โดยการนำไปพัฒนานำความรู้ที่ได้รับนี้ไปสร้างคน สร้างงาน สร้างฐานความรู้ไปสู่ประสิทธิภาพในทุกด้าน

สำนักงานประสานวุฒิสภา เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้การสนับสนุนงานด้านเลขานุการในการปฏิบัติหน้าที่ของประธานวุฒิสภาและรองประธานวุฒิสภาทั้งสอง โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการด้านประสานงาน วิเคราะห์ คั่นคว้าทางวิชาการ การรับเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน ดำเนินการเกี่ยวกับงานรัฐพิธี ตามภารกิจหน้าที่รัฐธรรมนูญกำหนดและร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

สำนักงานประสานวุฒิสภา มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนัก
๒. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา

๓. เสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของประธานวุฒิสภาในการกำหนดนโยบาย การประสานนโยบาย รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายของประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา

๔. ประสานงานกับคณะรัฐมนตรี สมาชิกผู้แทนราษฎร หน่วยงานองค์กรและสถาบันต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ราชการของวุฒิสภาดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

๕. วิเคราะห์และเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภาเกี่ยวกับงานในหน้าที่

๖. คำนคว้าทางวิชาการ และวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง ทั้งในและต่างประเทศ

๗. ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนของประชาชน และวิเคราะห์สรุปความเห็นก่อนนำเสนอประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา

๘. จัดวางและพัฒนาระบบทะเบียนข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน ของประชาชน

๙. ดำเนินการเกี่ยวกับงานรัฐพิธี และงานพิธีการของประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา

๑๐. ดำเนินการเกี่ยวกับการสรุปและเผยแพร่ผลงาน ของประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา

๑๑. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตามที่ประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภามอบหมาย

๑๒. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภามอบหมาย

๑๓. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น ๖ กลุ่มงาน ดังนี้

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๒. กลุ่มงานประธานวุฒิสภา
๓. กลุ่มงานรองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง
๔. กลุ่มงานรองประธานวุฒิสภา คนที่สอง
๕. กลุ่มงานนโยบายและข้อมูล
๖. กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

หน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าวจะเป็นลักษณะของการประสานความร่วมมือ และการให้บริการ มุ่งดำเนินการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งเป็นองค์กรหลัก ภายใต้วิสัยทัศน์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังกล่าวข้างต้น สำนักงานประธานวุฒิสภา ซึ่งมีพันธกิจในการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของประธานวุฒิสภาและรองประธานวุฒิสภาทั้งสอง (ตามที่กฎหมายกำหนด)¹ ด้านเลขานุการ ด้านวิชาการ และอื่น ๆ

จากพันธกิจและภารกิจของสำนักงานประธานวุฒิสภาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นลักษณะของการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการบริการเป็นสำคัญ บุคลากรของสำนักงานประธานวุฒิสภา ผู้ให้บริการยังมีปัญหาในเรื่องของการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็ว คือ ขาดความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และจิตสำนึกของการให้บริการ ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการซึ่งมีทั้งสมาชิกวุฒิสภา ผู้บริหารประชาชน บุคลากรภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานรวมถึงหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัวเพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้สามารถพัฒนาระบบการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ รวดเร็วและประหยัด สร้างความพึงพอใจได้ในที่สุด

จากเหตุดังกล่าวจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยมีความสนใจที่ศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวกับสำนักงานประธานวุฒิสภาที่มุ่งเน้นด้านการบริการเป็นหลัก คือ “การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบริการ” เพื่อนำประโยชน์ไปใช้ในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนาคุณภาพด้านบริการ ผู้รายงานมุ่งหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับความสนใจและข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์โดยรวมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาวิจัยการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบริการของบุคลากรสำนักงานประธานวุฒิสภามีวัตถุประสงค์สำคัญ 4 ประการคือ

๑. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรและปรับเปลี่ยนและทัศนคติที่ไม่ดีกับงานบริการ
๒. เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีหัวใจบริการ
๓. เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านบริการมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล สามารถสนองตอบความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ระดับหนึ่ง
๔. เพื่อการบริหารจัดการโดยมีการปรับลดขั้นตอน

¹ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ๒๕๕๐
 หลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ ๒
 ระหว่างวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๔-๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบริการ มุ่งศึกษาเฉพาะการพัฒนาคุณภาพ การบริการ โดยจะศึกษาใน ๓ ด้าน ด้านบริการ ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่/คน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ภายใต้มุมมอง ๓ ด้าน

๑. ด้านผู้ใช้บริการ/ผู้รับบริการ

มีความพึงพอใจหากการให้บริการนั้นรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

๒. ด้านกระบวนการภายใน

บุคลากร/เจ้าหน้าที่ทุกคนของสำนักงานประธานวุฒิสภาได้พัฒนาความรู้ทางด้านวิชาการ เทคนิคการให้บริการ การทำงานเป็นทีม ซึ่งข้อดีของการทำงานเป็นทีมคือ การมีส่วนร่วม การยอมรับการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานแทนกันได้ การมีทัศนคติและจิตสำนึกที่ดีกับงานบริการและบุคลากร/เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประธานวุฒิสภาจะมีหัวใจบริการที่เต็มเปี่ยมหรือเปี่ยมล้นในการให้ความช่วยเหลือ

๓. ด้านนวัตกรรม

- การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยการปฏิบัติงานจะช่วยให้การปฏิบัติงานรวดเร็วทันต่อเวลา ช่วยแก้ไขปัญหาที่เป็นจุดอ่อนในการปฏิบัติงานที่เกิดจากความล่าช้าจากการที่สถานที่ปฏิบัติงานไม่อยู่บริเวณเดียวกัน

- การปรับลดขั้นตอน และการมอบหมายหน้าที่งานความรับผิดชอบ จะทำให้การบริหารจัดการรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

การพัฒนา หมายถึง ทำให้มั่นคง ทำให้ก้าวหน้า การพัฒนาประเทศทำให้บ้านเมืองมั่นคง มีความเจริญ ความหมายของการพัฒนาประเทศนี้ก็เท่ากับตั้งใจที่จะทำให้ชีวิตของแต่ละคน มีความปลอดภัย มีความเจริญ มีความสุข

คุณภาพ (Quality) หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับและเกิดความพอใจ (Gronroos ๑๙๙๐)

คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากงานบริการมีความไม่แน่นอนในการผลิตงานออกมาให้ได้มาตรฐาน ทั้งนี้ เพราะงานบริการส่วนมากเป็นสิ่งที่

จับต้องได้ยาก ไม่สามารถจับเก็บไว้ได้ต้องโดยอัตโนมัติขณะที่ผู้ใช้บริการมารับบริการ และมีการส่งมอบบริการนั้นจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดและทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจนักการตลาดจึงต้องทำการศึกษาถึงคุณภาพบริการ

ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการ หมายถึง ให้ความสะดวก ให้ความสบาย ให้ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับ ให้ความเข้าใจ และให้ความเป็นธรรมชาติ

หน้าที่ของผู้ให้บริการ (สำนักงาน ก.พ. บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ: ๒๕๔๗)

ท่านมหาตมะคานธี ได้กล่าวไว้ว่า “การรับใช้ลูกค้า คือวัตถุประสงค์แห่งงานของการบริการจากเรา มิใช่การสงเคราะห์เขา เขาต่างหากที่กำลังสงเคราะห์เราด้วยการยอมให้เรามีโอกาสรับใช้เขา” (สำนักงาน ก.พ. บริการอย่างไรจะไร้ปัญหา หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ: ๒๕๔๗)

ผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลผู้มาติดต่อรับบริการ ถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่จะให้บริการอย่างดีแก่ผู้รับบริการ และส่วนรวม ผู้รับบริการมีสิทธิที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติ ด้วยความเป็นมิตร ซื่อสัตย์ เสมอภาค และควรได้รับการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า (ม.สุโขทัย-ธรรมมาธิราช, จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ ๘-๑๕: ๒๕๓๐)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ไกล่ชิด ออบอวน มีไมตรีจิต ซึ่งอาจอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ: ๒๕๓๘)

จิตสำนึก เป็นเครื่องมือที่คอยเตือนสติของบุคคลอยู่ตลอดเวลา ให้ระลึกถึงหน้าที่ความรับผิดชอบและเป็นหนทางที่จะช่วยลดหรือขจัดความผิดพลาดในการทำงานให้น้อยลง ดังนั้นข้าราชการทุกคน ทุกตำแหน่งจะต้องมี “จิตสำนึก” ต่องานในหน้าที่และความรับผิดชอบของตน จึงจะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และที่สำคัญก็คือ จิตสำนึกในการให้บริการ

หัวใจบริการ (Service Mind) หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้น

ต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

การที่บุคคลมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ ที่ว่าเกิดผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นของราชการหรือเอกชน

ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

๑. เป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

๒. เกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งและอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมายกล่าวง่าย ๆ ก็คือ ลูกค้าซื้อบริการครั้งหนึ่งและคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง

๓. ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีลูกค้าบอกต่อ และขยายการให้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลิตผลการให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดีและประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป'

บุคลากร หมายถึง คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกลุ่มงานฯ นิติกร วิทยากร เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นักการ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประธาน วุฒิสภาทุกคน

¹ รองศาสตราจารย์เตือน ทองแก้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
หลักสูตร "การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง" รุ่นที่ ๒
ระหว่างวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๒๙-๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังต่อไปนี้

๑. แนวคิดการบริหารงานกับการบริการ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

แนวคิดด้านการบริหารงานกับการบริการ

ความหมายของการบริหารงาน

ปกรณีย์ ศรีดอนไผ่ (2529:45-55) ได้สรุปทฤษฎีการบริหารของนักวิชาการหลายท่านไว้ดังนี้

๑. ทฤษฎีการบริหารแบบระบบราชการ (Bureaucratic Management) ทฤษฎีนี้บางครั้ง ก็เรียกว่าทฤษฎีองค์กรแบบราชการ เป็นทฤษฎีที่เวเบอร์ (Weber) นักสังคมวิทยาและนักรัฐศาสตร์ชาวเยอรมัน ผู้คิดค้นขึ้นตั้งแต่ต้นคริสต์ศตวรรษที่ 19 โดยมีความเชื่อว่า บุคคลทั้งหลายมีทั้งข้อเท็จจริงและขยัน การที่ผู้บริหารจะให้กลุ่มบุคคลร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้นจะต้องมีองค์กรหรือหน่วยงานแบบ “ระบบราชการ” จะต้องมีการจัดองค์กรให้มีการลดหลั่นในการบังคับบัญชา มีกฎเกณฑ์กำหนดการปฏิบัติงาน มีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ ตัวบุคคลผู้ดำรงตำแหน่ง และมีการเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน โดยหลักคุณวุฒิและยึดความสามารถเป็นสำคัญแนวคิดของ เวเบอร์ (Weber) จึงก่อให้เกิดทฤษฎีองค์กรแบบระบบราชการ หรือการบริหารแบบระบบราชการขึ้น ทฤษฎีนี้ประกอบด้วยหลัก 6 ประการ คือ

- ๑.๑ หลักกฎหมายและเหตุผล (Legal and Rationale)
- ๑.๒ หลักสายการบังคับบัญชา (Hierarchy)
- ๑.๓ หลักระบบคุณธรรม (Merit System)
- ๑.๔ หลักการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างมีแบบแผน (Formal)
- ๑.๕ หลักการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training)
- ๑.๖ หลักการไม่ยึดตัวบุคคล (Impersonal)

๒. ทฤษฎีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) การบริหารแบบวิทยาศาสตร์เป็นการบริหารงานที่มีระบบ มีเหตุผลมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้แน่นอน เลือกวิธีที่ดีที่สุดในการทำงาน และกำหนดเครื่องมือควบคุมในการทำงานได้อย่างเหมาะสม เทเลอร์ (Taylor) วิศวกรชาวเยอรมัน เป็นผู้คิดค้นการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ขึ้น เมื่อ ค.ศ. ๑๙๑๑ โดยมีความเชื่อว่า คนแต่ละคนเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ผู้บริหารสามารถปรับปรุงเพิ่มผลผลิตได้ ผู้บริหารจะต้องจัดแบ่งงานแบ่งเวলাกำหนดหน้าที่ของแต่ละคน และสังเกตการณ์ปฏิบัติการอย่างมีระบบ เพื่อหาวิธีทำงานที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียวสำหรับใช้ในการผลิตผลผลิตโดยใช้จ่ายน้อยแต่ได้ผลมากที่สุด วิธีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์และหลักการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ตามแนวความคิดของ เทเลอร์ (Taylor) มี 4 ประการ คือ

- ๒.๑ พัฒนาระบบการทำงานให้เป็นระเบียบ
- ๒.๒ เลือกคนงานที่มีความรู้ความสามารถสูง
- ๒.๓ ฝึกอบรมให้คนงานทำงานอย่างถูกวิธี
- ๒.๔ จัดให้มีการประสานสัมพันธ์กันอย่างดี ระหว่างคนงานกับฝ่ายบริหาร

๓. ทฤษฎีการบริหารการจัดการ (Administrative Management) เฟโย (Fayol) นักบริหารและนักอุตสาหกรรมชาวฝรั่งเศส ได้คิดทฤษฎีการบริหารการจัดการขึ้นเมื่อ ค.ศ. ๑๙๑๖ โดยเน้นถึงเกณฑ์การบริหารที่เป็นสากล อันจะนำไปใช้กับการบริหารทุกอย่างได้อย่างกว้างขวาง เริ่มแรกเขาได้ตีความหมายของการบริหารว่ามีส่วนประกอบของปัจจัย ๕ ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุมงาน หลังจากนั้นจึงได้เสนอหลักการเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารไว้ ๑๔ ประการคือ

- ๓.๑ จัดแบ่งงานตามความชำนาญอย่างมีสัดส่วน
- ๓.๒ กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไว้ให้ชัดเจน
- ๓.๓ ต้องมีวินัย เพื่อเป็นหลักในการทำงานให้ราบรื่น
- ๓.๔ ต้องมีเอกภาพในการบังคับบัญชาเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้ว่าใครเป็นผู้บังคับบัญชาและเป็นผู้สั่งการ
- ๓.๕ ให้มีเอกภาพในการอำนวยความสะดวกเพื่อให้งานดำเนินไปตามแผนและบรรลุวัตถุประสงค์
- ๓.๖ ให้ผู้ปฏิบัติงานยึดผลประโยชน์ส่วนตัวรองจากประโยชน์ส่วนรวม
- ๓.๗ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับค่าตอบแทน
- ๓.๘ ให้มีการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง

- ๓.๙ จัดให้มีสายการบังคับบัญชา
- ๓.๑๐ ให้มีระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัดเพื่อให้งานอยู่ในกรอบ
- ๓.๑๑ ให้มีความเสมอภาคในการจัดหน่วยงาน
- ๓.๑๒ ผู้บริหารต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- ๓.๑๓ ผู้บริหารต้องมีความคิดริเริ่มในการทำงาน
- ๓.๑๔ ผู้บริหารต้องรู้จักสร้างทีมงาน

หลักการของทฤษฎีนี้คล้ายคลึงกับหลักการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์คือ เน้นถึงวิธีการทำงานที่ดีที่สุด และเอาใจใส่ในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ต่างกันตรงที่การบริหารงานแบบจัดการเน้นการทำงานของผู้บังคับบัญชา ส่วนการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์เน้นที่การทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าผู้บริหารนำเอาทฤษฎีทั้งสองประเภทมาใช้ควบคู่กัน โดยเน้นการทำงานทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จะช่วยให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

๔. ทฤษฎีการบริหารงานตามหลักมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Management)

การบริหารงานตามหลักมนุษยสัมพันธ์ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การบริหารงานตามหลักพฤติกรรม ได้รับการสนใจอย่างจริงจังเมื่อปลายคริสต์ศตวรรษที่ ๑๙ เป็นต้นมา บรรดานักจิตวิทยา นักมานุษยวิทยาและนักสังคมวิทยา ได้ให้ความสนใจในการทำงานของคนงานในด้านต่าง ๆ และเชื่อว่าคนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารงานมากกว่าวิธีการจัดการ เพราะคนมีชีวิตจิตใจ เคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงได้ ต้องการขวัญและกำลังใจในการทำงาน การที่คนจะทำงาน มีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับสิ่งเหล่านี้ นักทฤษฎีกลุ่มนี้จึงได้ศึกษาเรื่องคนมากกว่าการจัดการ การบริหารตามหลักมนุษยสัมพันธ์ได้รับการยกย่องมากและเป็นต้นกำเนิดทฤษฎีนี้

๕. ทฤษฎีการบริหารงานแบบระบบ (System Approach) ทฤษฎีการบริหารงานแบบระบบเป็นระบบการบริหารงานที่ถือว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่ประกอบกันเข้าเป็นองค์กรนั้นต่างมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน สามารถส่งผลกระทบซึ่งกันและกันได้ แคสท์ และโรเซนวิก (Kast and Rosenzweig) ได้ให้คำจำกัดความทฤษฎีระบบว่า ระบบเป็นการจัดการให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ระหว่างปัจจัยอิสระหรือปัจจัยย่อยตั้งแต่สองปัจจัยขึ้นไป และปัจจัยอิสระหรือปัจจัยย่อย รวมทั้งตัวระบบดังกล่าว จะต้องมีขอบเขตที่กำหนดไว้ชัดเจนในอันที่จะแบ่งแยกออกจากสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ดังนั้นเราอาจสรุปความหมายของระบบได้ว่า ระบบเป็นกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอิสระตั้งแต่สองปัจจัยขึ้นไปจนเกิดเป็น

กระบวนการซับซ้อน และระบบหนึ่ง ๆ จะต้องมีขอบเขตของความสัมพันธ์ซึ่งจะเป็นตัวแบ่งแยก ระบบออกจากสภาพแวดล้อม

๖. ทฤษฎีการบริหารโดยสถานการณ์ (Contingency Management) เป็นการผสมผสาน หลักการและทฤษฎีการบริหารต่าง ๆ มาใช้ให้เหมาะกับเหตุการณ์หนึ่ง โดยไม่ยึดแนวการบริหาร แบบใดแบบหนึ่งโดยเฉพาะ แต่ให้เหตุการณ์เป็นตัวกำหนดว่าจะใช้หลักการบริหารแบบไหน ของศรี กำภู ณ อยุธยา ได้สรุปหลักการการบริหารโดยสถานการณ์ไว้ ๓ ประการ ดังนี้

๖.๑ การบริหารโดยสถานการณ์ยึดถือความเป็นไปได้สถานการณ์หนึ่ง ๆ เป็นหลัก

๖.๒ เนื่องจากเหตุการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงได้ การบริหารโดยสถานการณ์จึงไม่ควร ยึดสถานการณ์อันใดอันหนึ่งตายตัวเพื่อจะเป็นแบบอย่างการบริหารเกินไป แต่ให้มีความยืดหยุ่น พร้อมที่จะพิจารณาสถานการณ์ใหม่ ๆ ต่อไป เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เรื่อย ๆ

๖.๓ การบริหารโดยสถานการณ์ จะคำนึงถึงงานวิทยาการหรือสิ่งแวดลอม และความต้องการของบุคคลในหน่วยงานเป็นหลัก เพื่อให้เกิดผลงานมากกว่าที่จะแสวงหาวิธีการ อันเลิศมาใช้ในการทำงาน และต้องคำนึงถึงความจำเป็นในระยะยาวที่มีความเหมาะสมกับ สถานการณ์โดยยึดหลักโครงสร้างวิทยาการ ตลอดจนปัจจัยด้านจิตวิทยาเป็นตอน หลักในการ พิจารณาด้วยแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารในแง่กระบวนการนั้น พิจารณาการปฏิบัติหน้าที่ สว่นราชการโดยการกระทำเป็นทีละขั้นตอน (Step by Step) ที่ต่อเนื่องกันอย่างมีระเบียบ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์กร

องค์กรถือได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดต่าง ๆ ของมนุษย์ และ ช่วยสร้างประสิทธิผลขององค์กร เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายสามารถตอบสนองความพึงพอใจร่วมกันได้ อย่างดีที่สุด ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารในเชิงระบบและกระบวนการ (System and Process) จึงเป็นการพิจารณาการบริหารในลักษณะของระบบและกระบวนการที่มี ความต่อเนื่องกัน

สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๒๓:๑๖) ได้สรุปความหมายของการบริหารไว้ว่าเป็นการใช้ศาสตร์ และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหารมาประกอบกันตามกระบวนการบริหาร เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึง คูณซ์ (Koonz อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน ๒๕๒๓:๑๓-๑๔) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริหารไว้ว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ โดยการอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัตถุ สิ่งของ เป็นอุปกรณ์ ในการบริหารงานนั้น จากคำจำกัดความดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การบริหารมักเกี่ยวข้องกับ สิ่งต่อไปนี้

๑. การจัดดำเนินงานและการจัดกิจกรรม
๒. ทรัพยากร
๓. วัตถุประสงค์

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับ

ยูพา ตั้งตน (๒๕๓๘: ๑๐) ได้กล่าวถึง ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าสู่ต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

นภาพร เชียงแสน (๒๕๓๘: ๑๓) ได้สรุปความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะมีกระบวนการให้บริการ

หว่อง (Whang อ้างถึงใน นภาพร เชียงแสน ๒๕๓๘: ๑๓) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เหตุนี้ทำให้เขามองการบริการมี ๔ ปัจจัยที่สำคัญ คือ

๑. ตัวบริการ (Services)
๒. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)
๓. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
๔. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายด้วยบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทาง และต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

องค์ประกอบของการให้บริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (๒๕๓๖: ๑๓) มองเห็นว่าองค์ประกอบสำคัญที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบสำคัญ ๖ ส่วนคือ

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ
๖. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

กิลเบิร์ต และเบิร์ดเฮด (Gilbert and Birkhead อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร ๒๕๓๘: ๑-๙) โดยมองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ ๔ ด้าน คือ

๑. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
๓. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
๔. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ สามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการนั้น

เพนแซนสกาย และโทมัส (Penchansky and Thomas อ้างถึงใน ยูพา ตั้งตน ๒๕๓๘: ๑๓-๑๔) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
๓. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าได้ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

สุรศักดิ์ นานากุล (๒๕๓๓ อ้างถึงใน สุภาภรณ์ ฐิริมหาวงศ์, ๒๕๒๗, หน้า ๑๕) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ใช้ หรือผู้บริโภค หรือ สิ่งที่ใช้ได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุมเร็ว และถูกต้อง ลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพจะต้องมี

๑. ความเชื่อถือ
๒. ความต่อเนื่องของการบริการที่ให้
๓. ความเพียงพอของบริการที่ให้
๔. ความปลอดภัยและทันสมัย
๕. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
๖. รูปแบบการบริการที่ดี
๗. ราคาบริการเหมาะสม

ทั้งนี้ เพราะองค์การธุรกิจตั้งขึ้นมาก็เพื่อผลิตสินค้าและบริการออกขายให้ได้ผล และกำไร คู่กับเงินที่ลงไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้จนมีกำไรสูงสุด ก็ต้องมีคุณภาพ คือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจทุก ๆ ด้าน หากการบริการด้านใดไม่ดี ไม่มีคุณภาพการบริการเพื่อสนองความพอใจของลูกค้า และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับคุณภาพความพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการ

เป็นที่พอใจจำเป็นต้องมีการนำความต้องการให้บริการมาพิจารณาเพื่อนำไปปรับปรุงให้การบริการที่ดีขึ้น

ไพรด์ และเทอร์เรล (Pride & Terrell, ๑๙๘๗ อ้างถึงใน สุภาภรณ์ ภูริมหาวงศ์, ๒๕๔๗, หน้า ๑๕) ธุรกิจการให้บริการจะใช้เฉพาะ (marketing mix) หรือ ๔ P's ไม่เพียงพอ ต้องเพิ่มเติม นอกเหนืออีก หมายถึง ในด้านการบริหารงานภายในองค์กรหรือบริษัทต้องมีการฝึกอบรมและ จูงใจพนักงานผู้ให้บริการให้รู้จักการบริการที่ดี สรรวมกิจการ รู้จักแนะนำ โต้ตอบกับลูกค้า ได้สนับสนุนการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การสร้างคุณภาพของ งานบริการนั้นที่เชื่อถือและพึงพอใจจะเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า ซึ่งคุณภาพจะเป็น ที่ยอมรับหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าจะพิจารณาคุณภาพของผู้ขายบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. คุณภาพด้านเทคนิค (technical quality)
๒. คุณภาพด้านหน้าที่ (functional quality) มีความรู้ในงานมีความสามารถตอบ ข้อซักถามลูกค้าได้
๓. ลักษณะบริการที่ลูกค้าสามารถประเมินได้ก่อนทำการซื้อ เช่น ใบประกาศเกียรติคุณ หรือโลโก้แสดงความสามารถในการให้บริการ
๔. คุณภาพด้านประสบการณ์ (experience) คือ ลักษณะบริการที่ลูกค้าสามารถ ประเมินได้หลังการซื้อบริการ
๕. คุณภาพความเชื่อถือที่เกิดขึ้นจริง (credence quality) คือ ลักษณะบริการที่ผู้ซื้ออยาก ที่ประเมินแม้จะใช้บริการแล้วก็ตาม เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าจะประเมินคุณภาพความเชื่อถือว่าได้รับ (ศิริวรรณ และคณะ, ๒๕๓๔ อ้างถึงใน สุภาภรณ์ ภูริมหาวงศ์, ๒๕๔๗, หน้า ๑๖)

หลักการที่สำคัญของการให้บริการ

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น
๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือ การให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
๓. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

กฤษณ ธนาพงศธร (2538: 303) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ทำหยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

การศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ ร่วมกับหลักฐานเชิงประจักษ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย บรรยากาขององค์กร การบริหารงาน การประสานงาน และการให้บริการ

ในการพัฒนาระบบการให้บริการ เป็นทั้งหลักการวิชาการ วิธีการ ประสบการณ์ และอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน พนักงานจะต้องถือว่ามีความสำคัญในองค์กรเท่า ๆ กัน โดยจะต้องกำหนดเป้าหมายการทำงานบริการอย่างเด่นชัด แบ่งงาน สนับสนุนและประสานงานกันอย่างกลมเกลียว เพื่อให้ผลงานรวมบรรลุสู่เป้าหมาย "การบริการทุกระดับ ประทับใจ" ในที่สุด โดยมีหลักการอยู่ ๔ วิธี คือ

๑. สร้างกุญแจ ๔ ดอก ในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้ามาเยี่ยมชมงาน ได้แก่

- ๑.๑ เข้าใจในความต้องการของผู้บริหาร
- ๑.๒ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
- ๑.๓ ความมีมารยาท
- ๑.๔ ความรับผิดชอบ
- ๑.๕ ความสามารถรอบรู้
- ๑.๖ ความน่าเชื่อถือ
- ๑.๗ ความน่าไว้วางใจ
- ๑.๘ การมีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี

๒. การกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามตัวอย่างมาตรฐานการให้บริการ

๓. จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในการให้บริการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถที่จะสร้างความพึงพอใจทุกครั้งเมื่อให้บริการ

๔. จัดให้มีกิจกรรม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร โดยการเป็นข่าวในทางสร้างสรรค์

๕. พัฒนาพนักงานผู้ให้บริการใน ๓ องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

๕.๑ บุคลิกภาพ

๕.๒ ความสามารถในการสื่อสาร

๕.๓ วิธีการทำงาน/การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

๖. กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สำคัญ
๒ ประการคือ

๖.๑ ปริมาณและคุณภาพการให้บริการ

๖.๒ บนเงื่อนไขของ "ความถูกต้อง" และ "ถูกใจ"

๗. ใช้ความรู้ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ควบคู่กันไป

๘. สร้างระบบ แนวทาง วิธีการอย่างมีหลักการเสมอในการให้การบริการ

การศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์
ร่วมกับหลักฐานเชิงประจักษ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้
ประกอบด้วย บรรยายาคอองค์กร การบริหารงาน การประสานงาน และการให้บริการ

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาพัฒนาบุคลากรของสำนักงานประธานวุฒิสภา ให้มีความรู้ ความสามารถ พัฒนาการให้บริการ และพัฒนา ด้านการบริหารจัดการ เพื่อให้การบริการของสำนักงานประธานวุฒิสภาเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้กำหนดไว้

๑. บุคลากร
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

บุคลากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในสำนักงานประธานวุฒิสภาทุกคน ผู้อำนวยการสำนักฯ ผู้อำนวยการกลุ่มงานฯ นิติกร วิทยากร รุรการ และบันทึกข้อมูล จำนวน ๓๙ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของข้อมูลประเภทเอกสารที่เป็นการบันทึกด้วยการพิมพ์ ลักษณะเป็นบันทึกส่วนตัว แบบไม่เป็นทางการเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อนำไปพัฒนาเพื่อดูความก้าวหน้าของการเปลี่ยนแปลง (ภาคผนวก ๑)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นข้อมูลที่มาจากแหล่งปฐมภูมิที่ผู้วิจัยไม่สามารถควบคุมได้ที่ได้ข้อมูลจากต้นตอจริง ๆ คือเอกสารที่ผู้อยู่ในเหตุการณ์เขียนขึ้นตามความจริงหรือการบอกเล่าเรื่องราวของผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์จริง (Oral History) หรือจากเอกสาร ตำรา บทความ หรือบรรณานุกรม และรวบรวมจากแหล่งทุติยภูมิ จากเรื่องราวต่าง ๆ ที่ผู้รวบรวมมิได้อยู่ในเหตุการณ์จริงและได้รับการบอกเล่าจากผู้อยู่ในเหตุการณ์นั้น ๆ อีกทอดหนึ่งโดยได้บันทึกแบบสอบถามไว้แบบไม่เป็นทางการมีรายละเอียดวิธีการ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์แบบสำรวจความคิดเห็นจากเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และใช้ประกอบการคิดออกแบบการแก้ไขและพัฒนาในด้านพื้นฐานความรู้ความสามารถการให้บริการและการบริหารจัดการของบุคลากรเหล่านั้นต่อไป

บทที่ ๔

การวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาแนวทางแก้ไข

จากการนำข้อมูลที่ทำการศึกษาทั้งหมดรวม ๓๒ ราย มาประมวลแล้วพบว่าบุคลากรยังสามารถเสริมสร้างคุณภาพได้อีกหลายด้าน โดยเฉพาะด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติและจิตสำนึกให้มุ่งบริการมากขึ้น การจัดบุคลากรและมอบหมายงานที่ตรงและสอดคล้องกับความสามารถมากขึ้น และเสริมสร้างความรู้ ความสามารถด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งถ้าหากพิจารณาตามแนวคิดที่ปรากฏในบทที่ ๒ เกี่ยวกับการบริการที่มีคุณภาพและเสริมต่อการบริการแล้ว เห็นได้ว่าควรจะพิจารณาให้บุคลากรได้รับการวางพื้นฐานใหม่และพัฒนาในด้านการปลูกจิตสำนึกและการพิจารณาความรู้ ความสามารถพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้านการบริการได้เต็มกำลังและสามารถปรับใช้หลักการให้เข้ากับสถานการณ์ของรัฐบาลได้อย่างเหมาะสมเป็นที่ถูกต้องและถูกใจของมวลสมาชิกสภา และสามารถนำประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้ดี โดยมีแนวทาง ขั้นตอน ที่วางเป็นระบบต่อไป

ในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบริการ กิจกรรมหนึ่งที่สำคัญมาก คือ การพัฒนาบุคลากร พัฒนางานและพัฒนาองค์กร เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานของบุคลากรและผลงานที่ปฏิบัติ โดยใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ในปีถัดไป โดยมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) เป็นสายลักษณะอักษร เพื่อแจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบและเสนอต่อผู้บริหารองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบริการของบุคลากรในสำนักงานประธานวุฒิสภา จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการ

จึงเห็นสมควรที่จะพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านการบริการ บุคลากรสำนักงานประธานวุฒิสภา โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบริการของบุคลากรในสำนักงานประธานวุฒิสภา ผู้รายงานได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผนและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการสร้างจิตสำนึก การให้บริการ

- วิเคราะห์ภารกิจของสำนักงานประธานวุฒิสภา

หลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ ๒

ระหว่างวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔-๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐

"เนื้อหาสาระทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้

จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

- ศึกษาเอกสารและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมปฏิบัติการสร้างเครื่องมือพัฒนางาน และสร้างจิตสำนึกการให้บริการ
- เอกสารแนวทางการปฏิบัติงาน
- จัดอบรมสัมมนาการสร้างจิตสำนึกการบริการ

ขั้นตอนที่ ๒ มอบหมายงานกำกับ ติดตามปฏิบัติงาน และสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร

- จัดกลุ่มงาน และมอบหมายการปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ
- กำกับ ติดตาม การปฏิบัติงาน และสร้างขวัญกำลังใจ

ขั้นตอนที่ ๓ ประเมินผลคุณภาพการปฏิบัติงาน และการสร้างจิตสำนึกการให้บริการ

- สร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานและการสร้างจิตสำนึกการให้บริการ
- แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรผู้ให้บริการ
- แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรผู้รับบริการ
- ประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานและการสร้างจิตสำนึกการให้บริการ
- ผู้ให้ข้อมูล
- ผู้ให้บริการ บุคลากร
- ผู้รับบริการ บุคลากรและผู้มาขอรับบริการ ผู้บริหาร สมาชิกวุฒิสภา และหน่วยงานภาครัฐ เอกชน เป็นต้น

ขั้นตอนที่ ๔ สรุปผล และเสนอรายงาน

- วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผล อภิปรายผล
- สรุปผลการพัฒนา และนำเสนอรายงานผลการพัฒนา

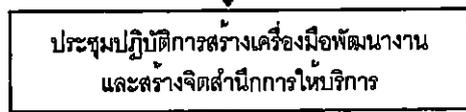
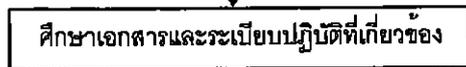
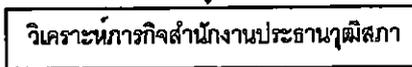
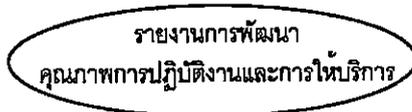
ทั้งนี้ อาจมองภาพรวมของระบบการพัฒนาคุณภาพได้จากแผนภูมิในหน้าถัดไป

นอกจากนั้นปัญหาที่พบจากการวิเคราะห์ข้อมูลและได้เสนอแนวทางแก้ไขไว้ข้างต้นแล้ว ในฐานะที่ผู้บริหารจะต้องแก้ไขปัญหาอย่างมีทัศนคติเชิงบวกและมองปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทายจึงควรมองปัญหาข้างต้นว่าเป็นเสมือนโอกาสที่ดีที่จะเร่งพัฒนางานทุกด้านให้มากยิ่งขึ้น จึงได้เสนอมุมมองในมิติของการทำปัญหาให้เป็นโอกาสไว้ในหน้าถัดจากแผนภูมิดังกล่าว

แผนภูมิแสดงระบบการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบริการของบุคลากร ในสำนักงานประสานวุฒิสภา

ขั้นที่ 1

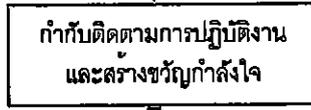
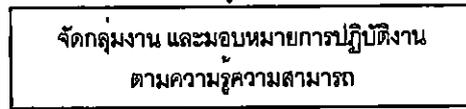
การวางแผนและพัฒนา
คุณภาพการปฏิบัติงาน
ด้านบริการ



- 1. เอกสารแนวทางการปฏิบัติงานสำนักงานประสานวุฒิสภา
- 2. อบรมสัมมนาการสร้างจิตสำนึกการให้บริการ

ขั้นที่ 2

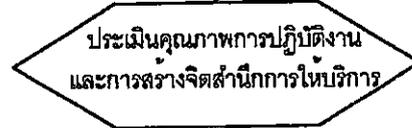
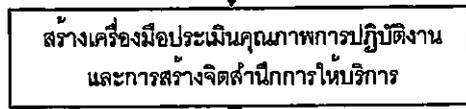
มอบหมายงานกำกับติดตามการปฏิบัติงานสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร



- 1. เอกสารแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ให้บริการ
- 2. แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรผู้ให้บริการ

ขั้นที่ 3

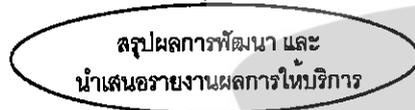
ประเมินผลคุณภาพการปฏิบัติงานและการสร้างจิตสำนึกการให้บริการ



- 1. บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน
- 2. บุคลากรในหน่วยงานอื่น ผู้บริการหน่วยงาน บุคคลภายนอก หน่วยงานองค์กรภายนอก

ขั้นที่ 4

สรุปผล และรายงานผลการพัฒนา



การทำปัญหาให้เป็นโอกาส

เนื่องจาก “ปัญหา” เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่เสมอในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริการ นักบริหารสมัยใหม่จะไม่กลัวปัญหา ไม่หนีปัญหา มองปัญหาเป็นสิ่งสร้างสรรค์ และหันหน้าสู้กับปัญหา แล้วนำปัญหานั้นไปสู่การพัฒนา ตั้งแต่การพัฒนาตนเอง พัฒนาคณะ พัฒนางาน พัฒนาองค์กร และพัฒนาประเทศชาติ เป็นลำดับ สมดังคำกล่าวที่ว่า “No problem no process.” และ “Problem lead to opportunity.” ดังนั้น เมื่อพบปัญหาให้ดำเนินการแก้ปัญหาอย่างมุ่งมั่น อดทน ด้วยความมานะ โดยประยุกต์หลักการบริหารอย่างครบถ้วน ตั้งแต่การวิเคราะห์สภาวะการณ์ ปัจจุบันจนถึงการนำสิ่งที่ได้จากการดำเนินงานไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นหัวใจของการนำปัญหาให้เป็นโอกาส เช่น

การพัฒนางาน เช่น การนำปัญหาและการดำเนินการแก้ปัญหา มาดำเนินการพัฒนาระบบงาน การพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพงาน การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน และการพัฒนางานอื่น ๆ

การพัฒนาคน เช่น การพัฒนาความรู้ การพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การพัฒนาทัศนคติ การพัฒนาพฤติกรรม และการพัฒนาความสามารถด้านการจัดการหรือการแก้ปัญหา

การพัฒนาองค์กร เช่น การพัฒนาระบบงาน การพัฒนางาน การพัฒนาคน การพัฒนาสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ฯลฯ

ดังนั้น ในการวิเคราะห์ปัญหาและการแก้ปัญหาการทำงานของสำนักงานประจักษ์ศิลปาคม ผู้บริหารจะต้องพิจารณาองค์ประกอบของปัญหาก่อนว่า อะไรคือ ตัวปัญหา สาเหตุของปัญหา และผลของปัญหา แล้วแยกองค์ประกอบเหล่านี้ออกจากกันให้ชัดเจนตามหลักการวิเคราะห์ปัญหา เมื่อทราบสิ่งต่าง ๆ ชัดเจนแล้ว ก็ดำเนินการแก้ปัญหาโดยยึดหลักการแก้ปัญหา ด้วยการแก้ที่สาเหตุของปัญหาและแก้ปัญหาโดยทันที ไม่รอช้า ทั้งนี้จุดสำคัญที่ใช้ในการแก้ปัญหาที่พบคือ ระบบงานและพฤติกรรมของคนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน และจิตสำนึกการให้บริการของคนทั้งสำนักงานประจักษ์ศิลปาคม เพื่อสร้างความพึงพอใจ ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองเกินความคาดหวัง จะยังผลให้เกิดความประทับใจ เมื่อผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มักจะมีอาการที่เรียกว่า “คิดถึง คະนิงหา และโพนทะนาบออกต่อ” ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการประชาสัมพันธ์ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานประจักษ์ศิลปาคมต่อไป



จะเห็นได้ว่าการพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคล หน่วยงาน หรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะประสบการณ์ เทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีกมีดังต่อไปนี้

๑. ต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ

Service Mind มีความหมายดังนี้

S =	Smile	ต้องมีรอยยิ้ม
E =	Enthusiasm	ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า
R =	Responsiveness	มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า
V =	Value	ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า
I =	Impression	ให้บริการอย่างประทับใจ
C =	Courtesy	บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน
E =	Endurance	ความอดทนการเก็บอารมณ์
M =	Make Believe	มีความเชื่อ
I =	Insist	การยอมรับ
N =	Necessitate	การให้ความสำคัญ
D =	Devote	การอุทิศตน

(ที่มา : www.cdd.go.th)

๒. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนมีความรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาด เสียหาย และต้องชวนขวหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

๓. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

๔. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใยจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

๕. ต้องมีกิริยวาจาสุภาพ (Manner) กิริยวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

๖. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี

๗. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

๘. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

๙. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบการบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

๑๐. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานบริการการปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า "ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด" และ "ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ" ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างดีที่สุด

อย่างไรก็ตาม ลูกค้าหรือผู้รับบริการ องค์กร และพนักงานต่างมีความต้องการซึ่งจะต้องประสานความต้องการเหล่านั้นเข้าด้วยกัน

ลูกค้าต้องการเอาใจใส่ การให้คำปรึกษา การขอรับบริการได้คุณภาพดี บริการที่ดี การต้อนรับที่อบอุ่น ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ตามเวลาที่เหมาะสมไม่ต้องรอนาน

องค์กร/หน่วยงานต้องการชื่อเสียง เป็นผู้ได้รับคำชมเชยและมีความมั่นคง เจริญรุ่งเรือง สามารถตอบสนองความต้องการในระดับหนึ่ง

พนักงานต้องการค่าตอบแทน เงินเดือนที่ดี มีสวัสดิการ มีความมั่นคงในการทำงาน มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์

ดังนั้นเพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ ทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ลูกค้าพอใจองค์กรก็อยู่รอด (Win-win Strategy)

บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การศึกษาครั้งนี้พบว่าสอดคล้องกับผลงานของหลายท่าน กล่าวคือ การให้บริการของบุคลากรสามารถปรับปรุง แก้ไขหรือพัฒนาให้ดีขึ้นได้ง่ายกว่าอุปกรณ์อำนวยความสะดวก (สมิต รัชฎูกร, ๒๕๔๖) ต้องตระหนักถึงบทบาทของตนและมีความเพียรพยายามในการสังเกตความต้องการและยินดีตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ (นันทวัน เหลี่ยมปรีชา, ๒๕๓๘) และสิ่งที่มีมักจะปรากฏและพบได้อยู่เสมอ ก็คือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงานของเขามักจะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองอยู่เสมอ เป็นต้นว่าเขาจะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ทำงานด้วยความสนุกสนาน งานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (ทองอินทร์ วงโสธร, ๒๕๒๓) โดยมีจุดมุ่งหมายวิธีการ เครื่องมือ การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสังเขป ดังนี้

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบริการให้กับบุคลากรในสำนักงานประสานวุฒิสภา

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการวิจัยโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากร จำนวน ๓๙ คน ทั้งหมดของสำนักงานประสานวุฒิสภา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสัมภาษณ์บุคลากรเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานประสานวุฒิสภาที่มีต่อการให้บริการ งานบริการ ความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านการบริหารจัดการและด้านปฏิบัติงานของบุคลากรและมีผู้ให้ข้อคิดเห็นรวม ๓๒ ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลและหลังจากสัมภาษณ์บุคลากรในสำนักงานประสานวุฒิสภา (แบบไม่เป็นทางการ) นำผลการสัมภาษณ์บุคลากรนั้นมาวิเคราะห์จัดรูปแบบปัญหาใกล้เคียงและเหมือนกัน รวบรวมเป็นข้อเดียวกัน สรุปจากคำสัมภาษณ์ สังเกตมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ต่อไป

วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและทำการวิเคราะห์จากผลสรุปที่รวบรวมไว้โดยนำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวมเกี่ยวข้องกับบุคลากรของสำนักงานประสานวุฒิสภาที่มีต่อการบริการงานบริการจิตสำนึกและพฤติกรรมบริการ เพื่อนำไปศึกษาจากตำรา ทฤษฎี และงานวิจัยที่มีผู้ได้ทำการวิจัยไว้ นำมาพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงให้กับบุคลากรของสำนักงานประสานวุฒิสภาให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงานต่อไปโดยได้เสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขไว้เพื่อพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบริการของบุคลากรในสำนักงานประสานวุฒิสภาเป็นไปอย่างสัมฤทธิ์ผล นอกจากจะดำเนินการตามโครงการที่นำเสนอแล้วเห็นควรขยายผลให้ทุกส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาพิจารณาดำเนินการในลักษณะคล้าย ๆ กันในวงกว้างด้วยเพราะจะทำให้เกิดผลสำเร็จบังเกิดได้ง่ายยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

“การมีจิตใจในการบริการที่ดี” (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ ๙ กรกฎาคม ๒๕๕๐ จาก

www.cdd.go.th/j4607181.htm

วีระพงษ์ เจริญจิระวัฒน์, คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๔๒.

สมิต สัชฌุกร, ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๔๘.

สมิต สัชฌุกร. (๒๕๔๖), การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร

สมชาย กิจยรรยง. (๒๕๔๓). การพัฒนาทีมงานบริการ = Building customer service team.

กรุงเทพฯ : ธีระป๋อมวรรณกรรม

สุภาวงศ์ จันทวานิช. (มปป.). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย

วีระพงษ์ เจริญจิระวัฒน์. (๒๕๓๙). คุณภาพในงานบริการ ๑ = Quality in services. กรุงเทพฯ :

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ภาคผนวก



ภาคผนวก ๑

สรุปรวมข้อคิดเห็นจากแบบข้อมูลความคิดเห็นรวม ๓๒ ชุด สามารถประมวลเก็บรวบรวมได้ ๑๕ ประการ ดังนี้

๑. หลักการและวิธีการบริหารไม่ดี ทำให้องค์การไม่สามารถปฏิบัติภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
๒. ขาดความร่วมมือประสานงานระหว่างหน่วยงาน
๓. อำนาจหน้าที่ขององค์การกำหนดไว้ไม่แน่ชัด
๔. หน่วยงานไม่ทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่วางไว้ มีการแย่งอำนาจกันในระหว่างหน่วยงาน
๕. บรรยากาศในการทำงานเต็มไปด้วยการแข่งขัน ชิงดีชิงเด่น มีการอิจฉาริษยา แบ่งเป็นก๊กเป็นเหล่า
๖. ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้น ขาดความคิดริเริ่ม ทำงานแบบ “เข้าขามเย็นขาม”
๗. คนทำงานมุ่งทำงานเพื่อสนองความต้องการของตนเองมากกว่าองค์การ
๘. ภาพพจน์ขององค์การไม่ดีในสายตาของคนอื่น
๙. มีปัญหาต่าง ๆ มาก คั่งค้างและสะสมไม่ออก
๑๐. ต้องการเปลี่ยนทัศนคติของคนในองค์การ
๑๑. ขาดคณะที่ปรึกษาสำหรับผู้บริหาร หรือคณะที่ปรึกษาไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ
๑๒. ต้องการวางแผนงานที่ดีกว่า
๑๓. ต้องการเปลี่ยนโครงสร้างและนโยบายขององค์การ
๑๔. ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงาน
๑๕. ต้องการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

ภาคผนวก ๒



พระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. ๒๕๔๖

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๖

เป็นปีที่ ๕๘ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ประมุขมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับ มาตรา ๓/๑ และมาตรา ๗๑/๑๐ (๕) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖”

มาตรา ๒ พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา ๓ การปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ในเรื่องใดสมควรที่ส่วนราชการใด จะปฏิบัติเมื่อใดและจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไร ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ตามข้อเสนอแนะของ ก.พ.ร.

มาตรา ๔ ในพระราชกฤษฎีกานี้

ฯลฯ

มาตรา ๑๑ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้ และ

ฯลฯ

หมวด ๘

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๔๘ ในกรณีที่ส่วนราชการใดดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินเพิ่มพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการหรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้นเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

มาตรา

ฯลฯ

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ
พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร
นายกรัฐมนตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางทิตติภา พวงทะวาย
วัน เดือน ปีเกิด	๑๔ มิถุนายน ๒๕๙๕
สถานที่เกิด	จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ (บริหารงานบุคคล) มหาวิทยาลัยราชภัฏจະเซียงเทรห ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พณิชยการมัคคะสัน กรุงเทพมหานคร
การพัฒนาและฝึกอบรม	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร "เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายการเงิน การบัญชี" รุ่นที่ ๖ - หลักสูตร "เจ้าหน้าที่การเงินการบัญชีของส่วนราชการ" รุ่นที่ ๕๔ - หลักสูตร "การพัฒนาภาวะผู้นำ (นิด้า)" - หลักสูตร "ศิลปะการถ่ายทอด จริตวิทยา เส้นทางสู่ความเป็นเลิศของนักบริหาร" จากสถาบันพัฒนาบุคลากร HDL - หลักสูตร "การพัฒนาคุณภาพชีวิต" สถาบันฝึกอบรมผู้นำมูลนิธิ พลตรี จำลองศรีเมือง - อบรมหลักสูตร "การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ สรรสร้างนวัตกรรมและพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (Creativity and Innovation and EQ Management)" รุ่นที่ ๒ - โครงการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำและการบริหารงาน - โครงการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม ครั้งที่ ๑ - ฝึกอบรมหลักสูตร "การจัดการความรู้ (Knowledge Management)" รุ่นที่ ๑ - โครงการสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนและร้องขอความเป็นธรรม - โครงการสัมมนาเรื่อง การตรวจนับรายชื่อประชาชนที่เข้าชื่อร้องขอเพื่อให้วุฒิสภามีมติถอดถอนบุคคลออกจากตำแหน่ง

ประวัติรับราชการ

- ๑ พฤศจิกายน ๒๕๑๖ เสมียนพนักงาน แผนกห้องสมุด กองกลาง
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- ๒๕ มกราคม ๒๕๑๗ เสมียนพนักงาน แผนกบัญชีและพัสดุ กองคลัง
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- ๑ ธันวาคม ๒๕๑๘ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ๑ กองคลัง
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๙ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ๒ กองคลัง
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- ๑ เมษายน ๒๕๒๑ เจ้าหน้าที่การคลัง ๒ ฝ่ายหนี้สาธารณะ กองธนาธิการ
กรมบัญชีกลาง
- ๑ ตุลาคม ๒๕๒๒ เจ้าหน้าที่คลัง ๓ กองธนาธิการ กรมบัญชีกลาง
- ๑๒ เมษายน ๒๕๒๗ เจ้าหน้าที่การคลัง ๔ สำนักงานคลังจังหวัด
จังหวัดนครราชสีมา
- ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๒๙ เจ้าหน้าที่การคลัง ๔ กองธนาธิการ กรมบัญชีกลาง
- ๑ มิถุนายน ๒๕๓๒ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ๔ กองประมวลและบัญชี
กรมบัญชีกลาง
- ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๖ เจ้าพนักงานธุรการ กองกลาง สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- ๓ มกราคม ๒๕๓๘ นักวิชาการเงินและบัญชี ๔ กองคลังและพัสดุ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๙ นักวิชาการเงินและบัญชี ๕ กองคลังและพัสดุ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๓ นักวิชาการเงินและบัญชี ๖ กองคลังและพัสดุ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- ๒๘ มีนาคม ๒๕๔๕ นักวิชาการเงินและบัญชี ๗ว. กองคลังและพัสดุ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- ๑๒ ธันวาคม ๒๕๔๖ นักวิชาการเงินและบัญชี ๗ว. กองคลังและพัสดุ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- ๑๒ มกราคม ๒๕๔๗ ผู้อำนวยการกลุ่มงานนโยบายและข้อมูล สำนักงานประธานวุฒิสภา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

วิทยากร ศว.

ผู้อำนวยการกลุ่มงานนโยบายและข้อมูล

พ.ศ. ๒๕๔๗-ปัจจุบัน

สำนักงานประธานวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ถนนคูทองใน แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

๐ ๒๒๔๔ ๑๗๘๑ และ ๐ ๒๙๓๑ ๙๓๙๖

