



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 2

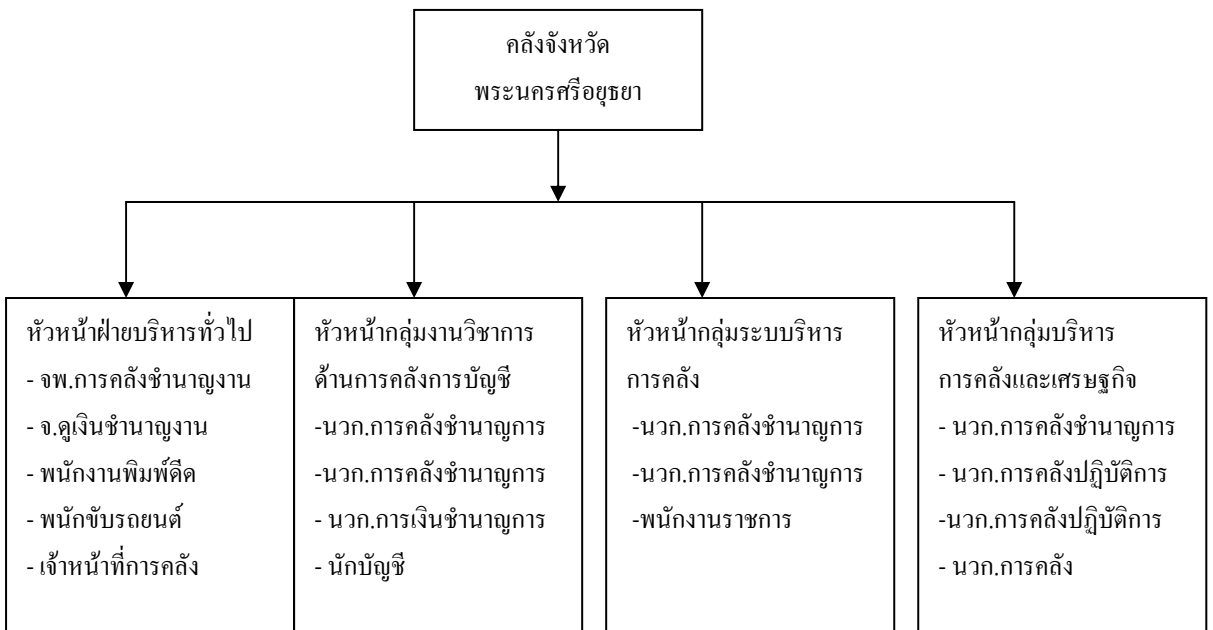
เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

บริบทของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นส่วนราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมบัญชีกลาง ตั้งอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอัตรากำลังทั้งสิ้นจำนวน 21 คน แยกเป็นข้าราชการจำนวน 15 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน พนักงานราชการ 2 คน และลูกจ้างชั่วคราว 2 คน ดังนี้



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁹

สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์ ดังนี้ (แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2553 : 1-3)

วิสัยทัศน์ เป็นหน่วยงานที่เชี่ยวชาญด้านเศรษฐกิจ ระเบียบกฎหมายการเงินการคลัง และดูแลการบริหารการใช้จ่ายเงินของจังหวัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

พันธกิจ

1. อนุมัติการขอเบิกเงินของส่วนราชการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. อนุมัติและยืนยันข้อมูลหลักผู้ขายของส่วนราชการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. จัดทำรายงานการเงินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. ให้คำปรึกษาชี้แจงแก่หน่วยงานภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องบัญชี ตรวจสอบภายใน กฎหมายและระเบียบการเงิน การคลัง และการพัสดุ
5. ให้คำปรึกษา แนะนำการบันทึกข้อมูลในระบบการเงินการคลังภาครัฐ
6. กระทบยอดเงินที่ส่วนราชการนำส่งหรือนำฝากเข้าบัญชีคลังจังหวัด
7. วิเคราะห์ เสนอแนะ และให้คำปรึกษาแก่ผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบาย แผนงาน แนวทางปฏิบัติ ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาของจังหวัดในเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการคลังและเศรษฐกิจ
8. ศึกษา วิเคราะห์และจัดทำรายงานการเงินของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจน จัดทำรายงานภาวะการคลัง รายงานภาวะเศรษฐกิจของจังหวัด
9. บริหารติดตาม และประเมินผลงบประมาณระดับจังหวัด
10. จัดทำผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด (Gross Provincial Product :GPP)
11. รวบรวม จัดทำ และเป็นศูนย์ข้อมูลด้านการเงิน การคลัง การบัญชี งบประมาณ การพัสดุ และเศรษฐกิจจังหวัด

ประเด็นยุทธศาสตร์

- 1 การสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2 การส่งเสริมนโยบายการคลังที่ขับเคลื่อนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

- 3 การพัฒนาองค์กรให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์

1. ผู้บริหารภาครัฐและเอกชนมีข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลังประกอบการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

10

2. หน่วยงานภาครัฐสามารถเบิกจ่ายเงินงบประมาณได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เศรษฐกิจฟื้นตัวและมีสภาพคล่อง
3. บุคลากรภาครัฐมีความรู้ สามารถเบิกจ่ายเงินงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมาย
กลยุทธ์
 1. เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง
 2. สร้างเครือข่ายทางวิชาการกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน
 3. เสริมสร้างความรู้และทักษะบุคลากรด้านเศรษฐกิจการเงินการคลังและ IT
 4. ประชาสัมพันธ์บทบาทภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 5. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
 6. สร้างและขยายโอกาสการเข้าถึงระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐอย่างทั่วถึง
 7. เสริมสร้างความรู้และทักษะแก่บุคลากรด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ
 8. การประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านการเงินการคลัง
 9. พัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการด้านการเงินการคลัง

แนวปฏิบัติด้านการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหน้าที่ให้บริการแก่ส่วนราชการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวนทั้งสิ้น 103 หน่วยงาน แยกเป็นส่วนราชการขนาดใหญ่จำนวน 10 หน่วยงาน ขนาดกลางจำนวน 52 หน่วยงาน และขนาดเล็กจำนวน 41 หน่วยงาน โดยเป็นหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่พัสดุที่มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา หน่วยงานละ 3 คน รวมทั้งสิ้น 309 คน (โครงสร้างอัตรากำลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. พ.ศ.2552 :1-4)

สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ถือว่างานบริการเป็นภารกิจสำคัญที่ต้องให้ความสนใจ ใส่ใจ เพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการ อันส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ (ประกาศแนวปฏิบัติด้านการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2552 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

1. ค่านิยม “ยิ้มแย้มแจ่มใสบริการด้วยความเต็มใจมีจิตมุ่งบริการ”
2. การแต่งกาย “สะอาดเรียบร้อยถูกต้องตามกาลเทศะและนโยบาย”
3. การทักทาย “ยกมือไหว้ทักทายกัน สวัสดีค่ะ สวัสดีครับ” ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่หน้าบึ้ง ไม่หน้างอ ใช้น้ำเสียงอ่อนหวาน มีคำลงท้ายว่าค่ะ / ครับทุกครั้ง ไม่หวาด พุดเสียงดังเกินไป “ขอบคุณค่ะ / ขอบคุณครับ”



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

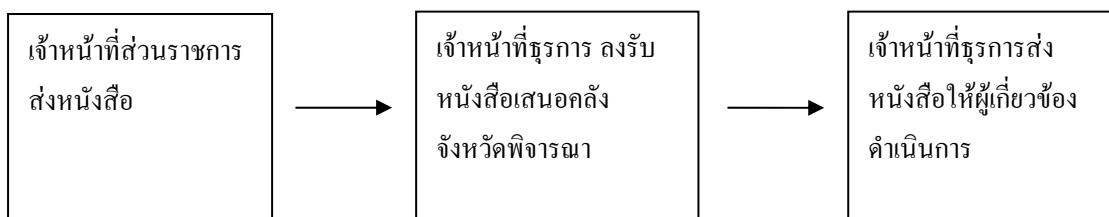
4. การแสดงอาภักดิ์ “อ่อนน้อม ถ่อมตน ให้ความเสมอภาคเป็นธรรมเนียมไม่เลือกปฏิบัติ
5. การรับโทรศัพท์ พูดว่า “สวัสดีค่ะ/ สวัสดีครับ ดิฉัน/กระผม ชื่อ-สกุล ตำแหน่งสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา “ท่านมีสิ่งใดให้ช่วยเหลือหรือท่านประสงค์จะติดต่อกับผู้ใดค่ะ/ ครับ
6. มีข้อร้องเรียนหรือเรื่องต้องการให้หน่วยงานปรับปรุง สามารถแจ้งผ่านผู้รับฟังข้อร้องเรียนหรือ E-mail : www.aya@cgd.go.th
7. สรุปข้อร้องเรียนรายงานคลังจังหวัดทันที อย่างช้าไม่เกินวันทำการถัดไป เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง
8. สำนวความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการทุก ๆ 3 เดือน สรุปเป็นสถิติรายงานคลังจังหวัด เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

การให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีภารกิจด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีทำหน้าที่เบิกจ่ายเงินงบประมาณของส่วนราชการ ด้วยระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System : GFMS) โดยจะมาส่งคำขอเบิกเงินงบประมาณผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ (Terminal) ที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้น งานบริการสำคัญที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ส่วนราชการมากที่สุด จึงกำหนดไว้ 5 ด้าน ตามผังขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. ด้านการบริหารทั่วไป เป็นงานบริหารจัดการสำนักงานทั่วไป และเป็นงานด่านแรกที่ต้องสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ส่วนราชการในภารกิจดังนี้

1.1 การรับหนังสือราชการจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอก เพื่อส่งให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ดังภาพประกอบ 3

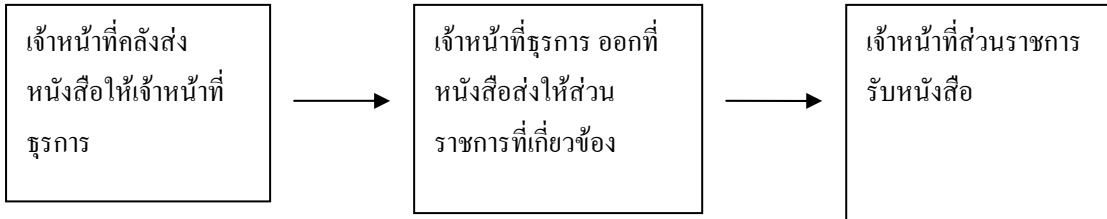


ภาพประกอบ 3 ขั้นตอนการรับหนังสือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1.2 การส่งหนังสือราชการ แจ้งเวียนเกี่ยวกับกฎระเบียบการเงินการคลัง การบัญชี การตรวจสอบภายใน และการพัสดุ ให้ส่วนราชการรับทราบและถือปฏิบัติอย่างถูกต้อง รวดเร็วและทันการณ์ ดังภาพประกอบ 4

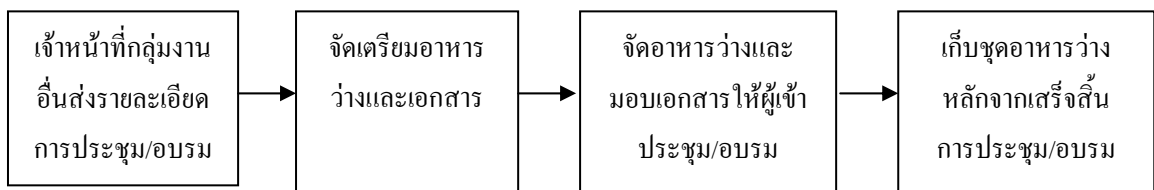


ภาพประกอบ 4 ขั้นตอนการส่งหนังสือ

ที่มา : สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2552 : 1

1.3 การจัดเตรียมอาหารว่างและเอกสารประกอบการประชุม/อบรมให้แก่กลุ่มงานอื่นของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามขั้นตอน ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานอื่นส่งรายละเอียดและเอกสารการประชุม/อบรม
2. จัดเตรียมอาหารว่างและเอกสารให้ครบตามผู้เข้าร่วมประชุม/อบรม
3. จัดอาหารว่างและมอบเอกสารให้ผู้เข้าร่วมประชุม/อบรม
4. เก็บชุดอาหารว่างหลังจากเสร็จสิ้นการประชุม/อบรม ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ขั้นตอนการจัดเตรียมอาหารว่างและเอกสาร

ที่มา : สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2552 : 2

2. ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ เป็นงานหัวใจสำคัญที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีของส่วนราชการสามารถเบิกจ่ายเงินงบประมาณได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว อันจะช่วยสนองนโยบายรัฐบาลให้เงินเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ ผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมาย โดยเจ้าหน้าที่ด้านนี้ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

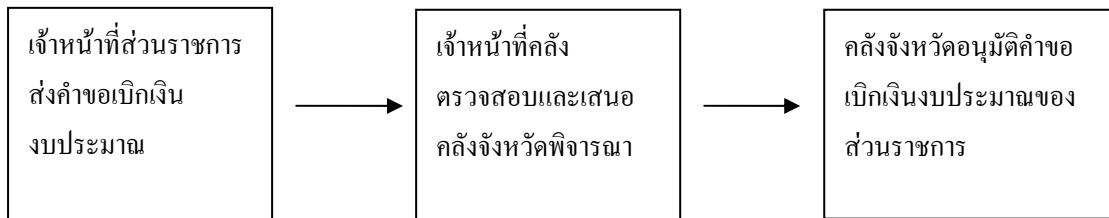
เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ได้อย่างถูกต้อง และต้องเป็นผู้ที่มีจิตวิญญาณในการให้บริการ เพราะต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่วนราชการอยู่เป็นประจำ ซึ่งประกอบด้วยภารกิจ ดังนี้

2.1 การตรวจสอบและอนุมัติการขอเบิกเงินงบประมาณของส่วนราชการมีขั้นตอนดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ส่วนราชการจะรวบรวม ตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางการเงิน เช่นใบสำคัญการขอเบิกเงินประเภทต่างๆ และหรือเอกสารการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ จัดทำคำขอเบิกเงินงบประมาณด้วยระบบบริหารการคลังภาครัฐ โดยป้อนรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อนำข้อมูลคำขอเบิกเงินงบประมาณมาส่งผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดการเบิกจ่ายเงินงบประมาณในระบบ ถ้าถูกต้องนำเสนอคลังจังหวัดหรือผู้ได้รับมอบหมาย

3. คลังจังหวัดหรือผู้ได้รับมอบหมายจะอนุมัติคำขอเบิกเงินงบประมาณในระบบวันละ 2 ครั้ง แล้วส่งให้กรมบัญชีกลางส่งจ่ายตรงเข้าบัญชีเงินฝากของส่วนราชการหรือผู้ขายหรือผู้รับจ้าง โดยส่วนราชการหรือผู้ขายหรือผู้รับจ้าง สามารถเขียนเช็คส่งจ่ายเพื่อเบิกเงินจากธนาคารที่แจ้งไว้ออกมาใช้จ่ายต่อไปได้ ภายในเวลาไม่เกิน 3 วัน ดังภาพประกอบ 6

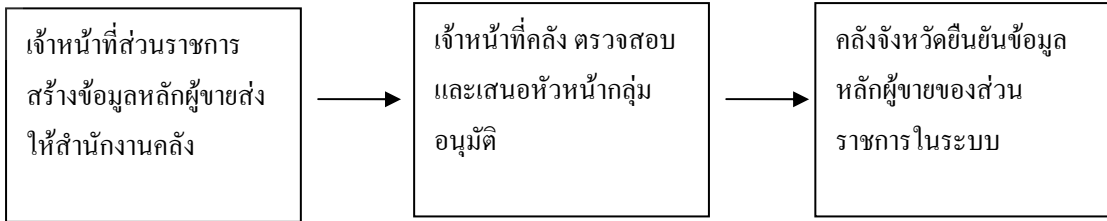


ภาพประกอบ 6 ขั้นตอนการตรวจสอบและอนุมัติการขอเบิกเงินงบประมาณ

ที่มา : สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2552 : 3

2.2 การตรวจสอบอนุมัติและยืนยันข้อมูลหลักผู้ขายของส่วนราชการ มีขั้นตอนดังนี้

1. ส่วนราชการสร้างข้อมูลหลักผู้ขายส่งเข้ามาในระบบบริหารการคลังภาครัฐ
2. เจ้าหน้าที่คลังตรวจสอบ เสนอหัวหน้ากลุ่มงานอนุมัติข้อมูลหลักผู้ขาย
3. คลังจังหวัดยืนยันข้อมูลหลักผู้ขายของส่วนราชการ ดังภาพประกอบ 7

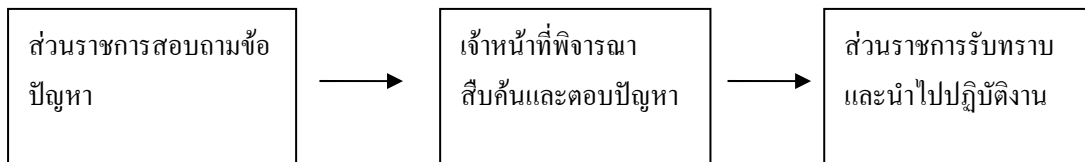


ภาพประกอบ 7 ขั้นตอนการตรวจสอบอนุมัติและยืนยันข้อมูลหลักผู้ขาย

ที่มา : สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2552 : 3

2.3 ให้คำปรึกษาแนะนำการบันทึกข้อมูลเบิกจ่ายเงินงบประมาณในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ มีขั้นตอนดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ส่วนราชการพบปัญหาจากการบันทึกข้อมูลการขอเบิกเงินงบประมาณ หรือสงสัยเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน จะมาขอคำปรึกษาและคำแนะนำ
2. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานรับข้อปัญหาแล้วพิจารณาสืบค้นหาเอกสาร โดยจะตอบคำถามแก่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการในทันทีหรือภายใน 5 นาที หากตอบคำถามข้อสงสัยไม่ได้ จะขอเวลาค้นหาคำตอบจากผู้เชี่ยวชาญ และตอบคำถามภายใน 30 นาที
3. ส่วนราชการรับทราบและนำไปปฏิบัติงานต่อไป ดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาแนะนำการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

ที่มา : สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2552 : 4

3. ด้านการคลังการบัญชี เป็นงานบริการที่สำคัญอีกด้านหนึ่ง ที่จะช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีของส่วนราชการสามารถดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ตรวจสอบ รวบรวมใบสำคัญเพื่อจัดทำงบการเงินงบประมาณได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ อันทำให้ผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมายที่รัฐบาลกำหนด จึงมีความจำเป็นต้องมีอัตราคลังที่เพียงพอ และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานนี้ ต้องมีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย เพื่อตอบ

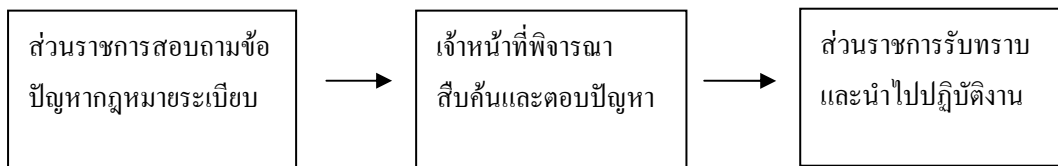


มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำถามและให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ซึ่งประกอบด้วยภารกิจ ดังนี้

3.1 การให้คำปรึกษาแนะนำด้านการเงินการคลัง การพัสดุ แก่หน่วยงานภาครัฐและ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงิน งบประมาณประเภทต่างๆ ได้แก่ การเบิกสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับ เงินเดือน ค่าจ้าง ประจำ เงินค่าการศึกษาบุตร ค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ค่าใช้จ่ายในการ บริหารงาน ค่าใช้จ่ายฝึกอบรม และการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ เป็นต้น ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ส่วนราชการสอบถามปัญหาเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติ
2. เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดรับข้อปัญหา แล้วพิจารณาสืบค้นหาเอกสาร โดยจะตอบคำถามแก่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการในทันทีหรือภายใน 5 นาที หากตอบคำถามข้อสงสัย ไม่ได้ จะขอเวลาค้นหาคำตอบจากผู้เชี่ยวชาญ และตอบคำถามภายใน 30 นาที
3. ส่วนราชการรับทราบและนำไปปฏิบัติงานต่อไป ดังภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาแนะนำด้านการเงินการคลัง

ที่มา : สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2552 : 5

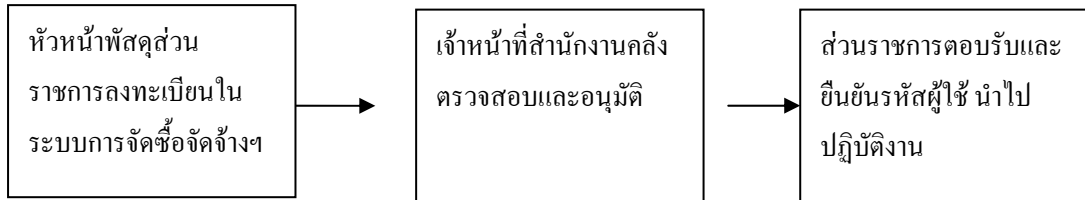
3.2 ด้านการลงทะเบียนด้วยระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบและอนุมัติการลงทะเบียน เพื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการสามารถ ดำเนินงานในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. หัวหน้าพัสดุของส่วนราชการจะต้องลงทะเบียนเข้ามาในระบบการจัดซื้อจัด จ้างภาครัฐ แล้วส่งเอกสารให้สำนักงานคลังจังหวัด
2. สำนักงานคลังจังหวัดตรวจสอบและอนุมัติการลงทะเบียนในระบบดังกล่าว
3. ส่วนราชการเข้าไปสู่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และตอบรับยืนยันรหัส ผู้ใช้ภายใน 10 วัน หลังจากนั้นส่วนราชการจะสามารถดำเนินการตามขั้นตอนในระบบการจัดซื้อจัด จ้างภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์ โดยจัดทำประกาศและพิมพ์เอกสารการประกาศ เอกสารสอบราคา และ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เอกสารอื่นๆ จากระบบ และสามารถตรวจสอบว่าการดำเนินงานครบทุกขั้นตอนตามระเบียบพัสดุหรือไม่ ดังภาพประกอบ 10



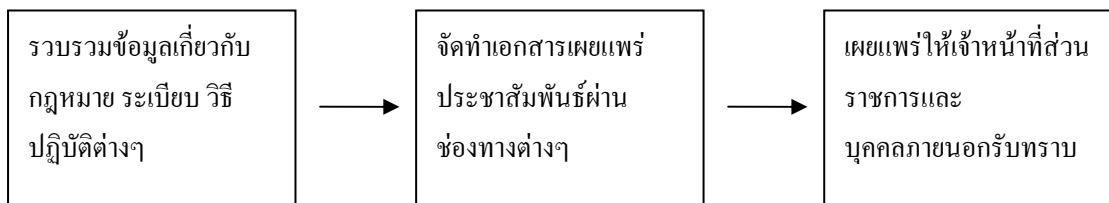
ภาพประกอบ 10 ขั้นตอนการลงทะเบียนด้วยระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

ที่มา : สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2552 : 6

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เป็นงานบริการที่สำคัญอีกด้านหนึ่งที่จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้เป็นที่ประจักษ์แก่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการและบุคคลภายนอกทั่วไปได้รับทราบบทบาทภารกิจและผลการดำเนินงานสำคัญของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติต่างๆ
2. จัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ จัดทำหนังสือเวียน กฎหมาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติ จัดทำเว็บไซต์ จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ จัดประชุม/อบรม และจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เดือนละ 1 ฉบับ

3. เผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการรับทราบ ดังภาพประกอบ 11



ภาพประกอบ 11 แสดงขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ที่มา : สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2552 : 7

5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงานคลังจังหวัดตั้งอยู่ที่ด้านขวามือ ชั้น 1 อาคาร 4 ชั้น ตำบลคลองสวนพลู ศาลากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การจัดสถานที่ และ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

17

สิ่งอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ได้แก่ มีผังแสดงขั้นตอน/กระบวนการของสำนักงานคลังจังหวัดติดประกาศให้ทราบอย่างชัดเจน มีพื้นที่ใช้สอยบนสำนักงานคลังจังหวัดพอเพียง มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้เบื้องต้น สถานที่สะอาดเรียบร้อยสวยงาม สะดวกต่อการติดต่อรับบริการ แสงสว่างพอเพียงและอากาศถ่ายเทสะดวก มีที่นั่งรอที่เพียงพอ มีน้ำดื่มที่สะอาดไว้บริการ และการจัดผังสถานที่ทำงานเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้

สรุป สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญที่จะต้องพยายามค้นหาวิธีปฏิบัติงานให้สามารถตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการมากที่สุด สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ซึ่งบัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ที่วางไว้ ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สามารถยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล อันส่งผลให้สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความเป็นเลิศด้านการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่านได้สรุปความหมายและคำนิยามของความคิดเห็น ซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย อาทิเช่น พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2532 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2532 : 246) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นข้อพิจารณาว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

ราชบัณฑิตยสถาน (2532 : 246-247) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ ทศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

สุชาติ ฐิติระวีวงศ์ (2541 : 8) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นสิ่งที่แสดงออกทางด้านความเชื่อ ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อม เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็น เป็นการสำรวจความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคน จะแสดงความเชื่อ ความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน และการสำรวจความคิดเห็น จะเป็น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

18

ประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามความพอใจของ
ผู้ร่วมงาน

วิสูตร จงชวณิชย์ (2549 : 9 ; อ้างอิงจาก Kolesnik. 1970. **Educational Psychology** p. 386) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่าเป็นการแปลความหมาย (Interpretation) หรือการลง
ความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริงซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้องแต่คนอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยทุกคนก็ได้
ความคิดเห็นไม่ลึกซึ้ง เป็นเรื่องเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลาอันสั้นเรียกว่า Opinion ซึ่งเป็นความ
คิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐาน ไม่พอต่อการพิสูจน์ มีความรู้แห่ง
อารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้อย่างง่ายแต่สลายตัวเร็ว

วิสูตร จงชวณิชย์ (2549 : 9 ; อ้างอิงจาก Best. 1977. **Research in Education**. p. 169)
กล่าวว่าความคิดเห็นคือการแสดงออกทางด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการพูด

ที่ดี (Good) (จักรภัทร ชาริคำ. 2550 : 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อการ
ตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจ ที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักความ ถูกต้องหรือไม่

โคลาสา (Kolasa) (สมนึก วงษ์มะเขาะ. 2550 : 10) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการ
แสดงออกของแต่ละคนในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผล
(Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ส่วนทัศนคตินั้นเป็นความโน้มเอียงในการ
แสดงออกของบุคคลต่อสิ่งอื่น ๆ สถานที่แวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ

เมียร์ (Maier) สมนึก วงษ์มะเขาะ. 2550 : 10) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการ
ประเมินค่าของเหตุการณ์จริงเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือพฤติกรรมหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะและการ
ประเมินค่าหรือแปลความหมายที่ได้แสดงออกมา จะได้รับอิทธิพลจากเจตคติ ซึ่งความคิดเห็นเป็น
การสะท้อนหรือการแสดงออกของเจตคติ

สมนึก วงษ์มะเขาะ (2550 : 10) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ
คือ อย่างผิวเผินหรืออย่างลึกซึ้ง สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคติ (Attitude) นั้นเป็นความคิดเห็น
อย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่วๆ ไปไม่เฉพาะอย่างซึ่งมีประจำตัวของ
บุคคลทุกคน ส่วนความคิดเห็นจะมีลักษณะที่ไม่ลึกซึ้ง เป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่
เวลาสั้น ๆ เรียกว่า Opinion ซึ่งเป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐาน
ที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อย เกิดขึ้นง่ายแต่สลายเร็ว

สมนึก วงษ์มะเขาะ (2550 : 11 ; อ้างอิงจาก Wahlmen. 1973. **Dictionary of Behavior
Science**) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นภาวะของจิตใจที่ผ่านประสบการณ์แล้วเกิดการเรียนรู้และ
ผลักดันให้เกิดความคิด ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

19

สมนึก วงษ์มะเขาะ (2550 : 11 ; อ้างอิงจาก Issak. 1981. **Scope and Methods of Political Science**) ให้ความหมายความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งจากคำถามที่ได้รับทั่วไป โดยปกติแล้วความคิดเห็นแตกต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ขณะที่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วๆ ไปซึ่งมีความหมายกว้างกว่า

สมนึก วงษ์มะเขาะ (2550 : 11) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนเกี่ยวกับเจตคติ ความเชื่อหรือค่านิยมของบุคคล

จักรภัทร ชารีคำ (2550 : 9) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้นอาจกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติ โดยสังเกตและวัดได้จากคน แต่มีส่วนแตกต่างไปจากทัศนคติ ตรงที่บุคคลอาจจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

จากคำนิยามและความหมายของความคิดเห็นดังกล่าว สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึงการแสดงออกทางด้านความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก หรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใดโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมต่างๆ แล้วเกิดการเรียนรู้ การตีความหรือลงมติ ว่ามีความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเรื่องที่ให้ความคิดเห็นนั้นถูกต้องหรือไม่

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

งานบริการเป็นงานสำคัญที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร หรือบางทีคนส่วนใหญ่จะกล่าวว่า พนักงานทุกคนล้วนเป็นผู้ประชาสัมพันธ์องค์กรทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานสินเชื่อ พนักงานประจำสำนักงานที่มีหน้าที่สนับสนุนงานหลักขององค์กร ล้วนเป็นกลไกหรือฟันเฟือง ไม่ว่าผู้ที่ทำงานจะอยู่ในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชน ล้วนเป็นหน้าตาที่เชิดชูหรือทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียง ได้ด้วยกันทั้งนั้น ซึ่งพนักงานให้บริการถือว่ามีสำคัญที่สุด เพราะต้องอยู่ใกล้ชิดกับผู้มาติดต่อขององค์กรมากที่สุดและเป็นด่านแรกที่จะให้ผู้ติดต่อมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีผู้กล่าวถึงแนวคิดในด้านนี้ไว้จำนวนมาก ดังนี้

เวเบอร์ (Weber.1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ให้บริการโดยปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือสนใจผู้ใดเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งที่การไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในสภาพเหมือนกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

20

สโบล (Sbolo.1975 : 15) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ เป็นลักษณะเฉพาะตัวที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของกับสินค้านั้น

มิลเลท (Millet. 1954 : 357) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริการงานของรัฐที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจด้านการให้บริการ ควรมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสติธิเท่าเทียมกันในด้านกฎหมาย ด้านการเมือง ด้านการให้บริการ ซึ่งจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา ฐานะทางเศรษฐกิจ และสถานภาพทางสังคมของผู้ใช้บริการ

2. การให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดที่มีประสิทธิภาพ หากการให้บริการล่าช้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นที่ถูกต้องหรือน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลา มีความพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อสาธารณชนเสมอ โดยมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ภาครัฐอยู่เป็นประจำ

5. การให้บริการอัทราก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้งทางด้านผลงาน และคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญ ๆ ของการบริการประชาชนไว้ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานของบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของบริการที่ละเอียดและชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน โดยคำนึงถึงข้อเท็จจริงและทรัพยากรของแต่ละหน่วยงานที่มีอยู่ สามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยจัดพิมพ์เผยแพร่หรือประกาศมาตรฐานดังกล่าวให้ประชาชนทราบว่า การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนดไว้เพียงใด

2. ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการในภาษาที่เข้าใจง่ายเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน ค่าใช้จ่าย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

21

ตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน โดยการจัดพิมพ์เผยแพร่หรือประกาศให้ประชาชนทราบอย่างกว้างขวางและทั่วถึง

3. ความเท่าเทียมและเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ และการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงเชื้อชาติ ศาสนา เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม พวกพ้อง หรืออิทธิพลใด ๆ รวมทั้งให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม

4. ทางเลือกและการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายวิธีการและหรือหลายสถานที่ (อาทิ ไปติดต่อด้วยตนเองที่ว่าการอำเภอแห่งใดก็ได้ หรือมอบหมายให้ผู้อื่นไปดำเนินการแทน หรือบริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ หรือใช้บริการได้ ณ ธนาคาร หรือร้านค้าประเภทสะดวกซื้อ) และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าวมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ และการให้บริการอย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสนใจเอาใจใส่ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวก และบริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้นสุภาพ เป็นมิตร ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลและเอื้อเฟื้อกับประชาชนผู้รับบริการ ไม่ปิดความลับหรือลับใจ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องติดป้ายชื่อแสดงตนตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย

6. ความเข้าใจและการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายประชาชนผู้รับบริการให้มีความเข้าใจ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการและแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการโดยด่วน ทั้งนี้ต้องเปิดโอกาสและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ได้รับบริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่พอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย

7. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง หน่วยงานภาครัฐต้องให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด โดยพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานจากผู้ตรวจสอบอิสระ

8. สถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุ อุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

22

กิตตินัย สิทธิชัย (2542 : 25) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน ควรยึดเป็นหลักปฏิบัติดังนี้ การให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างเป็นธรรมไม่ถือเอาเชื้อชาติ เช่น การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลังใครมาก่อนได้รับบริการก่อนเป็นต้น การวางตนเป็นกลาง หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้อง บริการผู้ใช้บริการโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและควรปฏิบัติด้วยเหตุและ ผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับผู้ใช้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2543 : 6) ได้กล่าวถึงการให้บริการโดยสรุปไว้ว่า เป็นพฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่บริการ ซึ่งมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจแก่ประชาชนที่ดี หรืออาจ เกือบจะประทับใจถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี ทั้งนี้เพราะประเทศไทยยังมิได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งช่วยลดโอกาสสัมผัสระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน จึงส่งผลให้ประชาชนได้รับประสบการณ์ จากการสัมผัสโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ให้บริการ พฤติกรรมการให้บริการขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออกของเจ้าหน้าที่บริการซึ่งปรากฏต่อหน้าผู้พบเห็น

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับของเจ้าหน้าที่ ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกติ เรียบร้อย ไม่ดูทรูหราตามแฟชั่น หากเป็นหญิงต้องคลุมโป้ โดยทั่วไปต้องแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการคือ มีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งตัว แต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง บาง ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผสมผสานไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรมานใจผู้พบเห็น และไม่ควรรشحโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

2. การพูดจาตอบคำถาม การบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องถามซ้ำคำถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคน แต่งานบริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจ เมื่อผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบายวิธีการ พูดจาสุภาพ นอกจากนี้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

23

ให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอหรือสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

สรุปได้ว่าการให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

1. การให้บริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดี คือให้บริการแก่สมาชิกในสังคมอย่างเท่าเทียมกัน ในเวลาที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยในการให้บริการ และมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การให้บริการประสพผลสำเร็จ มีดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการให้บริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการต้องเข้าถึงหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมีมาก

หรือซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

24

- 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) คือความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2544 : 32) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัดผลได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้น ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

สมิต สัจฉกร (สุนันตสา คนตรีไทย. 2548 : 15) ได้กล่าวถึงข้อคำนึงของการให้บริการดังต่อไปนี้

1 สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญกับการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจต่อคุณภาพ โดยต้องคำนึงถึงความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น ในการประเมินผลการให้บริการ เพราะไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

25

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งเฉพาะประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักการให้บริการว่า จะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบและสร้างความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

สิทธิชัย ฝรั่งทอง (2549:12) ให้แนวคิดเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานด้านบริการ ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการและชอบติดต่อกับผู้คน เป็นคนที่มีอัธยาศัยไมตรีดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม วาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ กระตือรือร้น ซื่อสัตย์ รวมทั้งเป็นคนที่มีทัศนคติที่ดีในงานบริการ อย่าคิดว่างานบริการคือผู้รับใช้

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ คือ เข้าใจขอบข่ายหน้าที่ของตนเองที่จะต้องรับผิดชอบ โดยรู้รอบและรู้ลึกในงานบริการ มิใช่รู้แบบคร่าว ๆ เพราะไม่เช่นนั้นจะทำให้ระบบการบริการประสบปัญหา

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ โดยรู้ว่าสินค้าและบริการมีลักษณะเช่นไร สามารถนำเสนอและให้ข้อเสนอแนะแก่ลูกค้าได้ว่า สินค้าและบริการนั้น มีความเหมาะสมกับลูกค้าอย่างไร

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของตน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องวินัยในการมาทำงาน การปฏิบัติงาน การรับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี

5. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ต้องยอมรับว่างานบริการมีโอกาสเกิดความผิดพลาดได้ ดังนั้นการยอมรับผิดกับลูกค้าและผู้ให้บริการไม่ใช่เป็นสิ่งที่น่าอาย หากว่าลูกค้าเป็นผู้ผิด ก็ต้องมองโลกในแง่ดีและเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์

6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และช่างสังเกต อาทิ หาวิธีการดัดแปลงและแก้ไขปัญหาที่ทำให้งานบริการสะดวกรวดเร็ว



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

26

7. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา หรือหาทางออกที่ดี เพราะผู้ที่ทำงานบริการจะต้องสัมพันธ์กับหน่วยงานและผู้คนที่หลากหลาย เช่น ลูกค้าสั่งจองสินค้าลักษณะหนึ่ง แต่ผู้ตอบคำถามทางโทรศัพท์เป็นอีกคนหนึ่ง พอลูกค้ามาติดต่อรับสินค้ากลายเป็นผู้ให้บริการอีกคนหนึ่ง ปรากฏว่าลูกค้าไม่พอใจสินค้าขอเปลี่ยนหรือขอคืน กลับได้รับคำตอบที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาจึงนับว่าเป็นความสามารถของผู้ให้บริการที่สำคัญอีกข้อหนึ่ง

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ จึงสรุปความหมายของการบริการได้ว่าการบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัตถุประสงค์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีจิตวิญญาณในการให้บริการพร้อมรองรับความต้องการนั้นๆ โดยมีความรอบรู้ ความเชี่ยวชาญในงานบริการ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน บุคลิกภาพดี สุขภาพแข็งแรง แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส กริยาสุภาพ พุดจาไพเราะ ปราศจากอารมณ์ ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ต้องสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเชื่อมั่นเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจร

มีนักวิชาการหลายคนที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจร ดังนี้

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : 15-19) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร (Package service) หรือการให้บริการเชิงรุก ว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการ ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน ซึ่งมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้บริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

27

- 1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนางานบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นอาจจะทำได้ 3 ลักษณะ คือ
 - 2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังดำเนินงานในอำนาจของตนเองอย่างรวดเร็ว
 - 2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น โดยปรับปรุงระเบียบ วิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการสั้นที่สุด
 - 2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น
3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งคือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประชาชนหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประชาชนให้ใหม่ทันที
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด
5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย
6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น
7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

28

7.1 การให้บริการจะต้องมีความเสมอภาค เป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเหมือนกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ใด

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการเช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ ดังนี้ คุณสมบัติ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหรือสิทธิ การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึงจะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไรอาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้นซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งซึ่งให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอกเช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายในเช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี ซึ่งเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี เพื่อให้เกิดคุณสมบัตินี้ โดยต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงาน พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้นผู้ซึ่งจะทำงานบริการได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องยึดถึงความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีลักษณะเพียงพอต่อการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ ซึ่งเป็นลักษณะขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจำเป็นต้องมี

1.4 มีการวางตัวที่เหมาะสม เพราะงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ จำนวนมาก การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจาเนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานใด ๆ ให้สำเร็จได้ ดังนั้นความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากต่องานการให้บริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและให้บริการสอดคล้องกับความต้องการลูกค้า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

29

1.7 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของ
ผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก หากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ
และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมุ่งมั่นในจิตใจ หากมีเหตุการณ์
หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบที่ส่งผลถึงคุณภาพการบริการได้

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่ง
ใหม่ ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิม มีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์
เพื่อนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.10 ผู้ทำงานบริการต้องช่างสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่ามี
ความรู้สึกต่อการใช้บริการเช่นไร เพื่อหาแนวทางสร้างความพึงพอใจต่อการบริการให้เกิดขึ้น

1.11 มีวิจรรย์ญาณ มีความไตร่ตรองและรอบคอบ เนื่องจากความต้องการของลูกค้า
มีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจรรย์ญาณไตร่ตรองว่า
ควรจะทำประการใดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการหรือ
ผู้ใช้บริการและเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ผู้ให้บริการต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุ และ
หาวิธีการแก้ไขที่ดีที่สุด ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไป
จะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมีกรกระทำที่ดี จึงมีคำ
กล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง การกระทำเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิดและ
ความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มี
พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีต้องมีคุณสมบัติดังนี้

2.1 อหยาศัยดี ผู้ให้บริการส่วนใหญ่คาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วย
อหยาศัยที่ดี มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส แสดงท่าทางที่กระตือรือร้น ใ้ชาวจากที่สุภาพอ่อน โยน ซึ่งเป็น
พฤติกรรมที่ดีของผู้ทำงานบริการต่อการสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

2.2 มีมิตรไมตรี เป็นการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่าได้รับบริการที่มีมิตรไมตรี มี
น้ำใจและช่วยเหลือเป็นการให้บริการที่มั่นคงและยืนยาว

2.3 เอาใจใส่ สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจ
ใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานขาดความเอาใจใส่แล้วก็จะละเลยในการปฏิบัติงานไม่คิด
ปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

30

2.4 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสม ทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้มาติดต่อใช้บริการ ในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพจะแสดงถึงความไม่เอาใจใส่ในความถูกต้องเหมาะสม

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีกิริยาสุภาพ การทักทายหรือการมีผู้ทำงานบริการที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน การแสดงออกถึงความมีมารยาทนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักและประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง

2.6 วาจาสุภาพ การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการจึงควรสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาสอบถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟังแม้จะไม่ไพเราะหรือเสียงดี แต่มีความชัดเจนชวนฟัง ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมในการทำงานบริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตาซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน ผู้มาใช้บริการบางคนมีกิริยาดีสุภาพ แต่บางคนอาจมีความก้าวร้าวหรือใจร้อนต้องการได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดคำหยาบคายวิพากษ์ ผู้ให้บริการไม่อาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ดังนั้นจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

2.9 มีความกระตือรือร้น อุบัติเหตุที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเชิงช้ำแล้วยอมทำให้ผู้ใช้บริการหมดความศรัทธาไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายจากบริการล่าช้าและผิคนัดได้ด้วย

2.10 รับฟังและเต็มใจแก้ไข้ปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเบื้องต้น จะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มที่จะให้ความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

31

ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจต่อความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาด้วย

2.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบ ยึดมั่นในสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างไร ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางอย่างเคร่งครัด ดังนั้นในการพิจารณาคัดเลือกคุณสมบัติผู้ทำงานบริการ จึงควรทดสอบวินัยเป็นสำคัญ

2.12 ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ผู้ใช้บริการทุกคนย่อมต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์รักษาคำพูด ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

สิทธิชัย ฝรั่งทอง (2549 : 9-11) ได้ให้แนวคิดของการบริการแบบครบวงจรว่างานบริการเป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการ มิใช่หน้าที่ของใครคนใดคนหนึ่ง งานบริการต้องสร้างได้มากกว่าความพึงพอใจ คือ ต้องสร้างงานบริการแก่ลูกค้าให้เกิดความปิติยินดีชื่นชม (Delight) จึงจะสามารถสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันอย่างแท้จริง โดยใช้โมเดลบริการ (Service model) 3 ประการ คือ บุคลากร (Staff) ระบบ (System) และกลยุทธ์ (Strategy)

1. บุคลากร นับว่าเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก คือต้องมีการสร้างจิตสำนึกในงานบริการทุกระดับชั้น ตั้งแต่ผู้ประกอบการ ผู้จัดการ ระดับหัวหน้า ไปจนถึงพนักงานระดับล่างที่สัมผัสกับลูกค้า ทั้งทางตรงและทางอ้อม มิใช่รู้และเข้าใจแบบนกแก้วนกขุนทอง ท่องจำได้ทุกบรรทัด แต่ขาดการเรียนรู้ถึงจิตใจของลูกค้าทั้ง ๆ ที่มีการสอนและผ่านการฝึกอบรมมาแล้วก็เพียงแค่มีความรู้ความเข้าใจ แต่ความรู้สึกที่เข้าถึงการบริการลูกค้านับว่ายังห่างไกล ซึ่งคุณภาพของคนที่อยู่ในสายงานบริการจึงต้องมีจิตวิญญาณในการให้บริการ (Service mind) คือ การให้บริการโดยไม่หวังผลสิ่งตอบแทน ช่วยเหลือโดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อยเห็นฐานะของผู้มาใช้บริการเหมือนฐานะของตน และการยิ้ม (Smile) ต้องเป็นการยิ้มแบบธรรมชาติ โดยปกติคนไทยมีนิสัยที่ยิ้มและทักทายง่ายอยู่แล้ว แต่บางคนพอมาทำงานบริการกลับยิ้มไม่เป็นธรรมชาติ การยิ้มที่ดีต้องเป็นการยิ้มที่ออกมาจากใจ คือเป็นยิ้มที่แสดงออกถึงเวลาแห่งความสุข จะทำให้การบริการนั้นลดความแปลกหน้าและความไม่ไว้วางใจต่อกันลงได้ ไม่ว่าจะลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในธุรกิจจะซื้อสินค้าหรือบริการหรือไม่ก็ตาม ควรแสดงความเป็นมิตรไมตรีตอบ

นอกจากนี้ คุณภาพของการบริการในธุรกิจประเภทเดียวกันอาจไม่มีความแตกต่างกันในการให้บริการ แต่สิ่งที่แตกต่างกันคือ คุณภาพของคนที่ให้บริการ ลูกค้าจะเกิดการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญระมัดระวัง มิเช่นนั้นแล้วลูกค้าก็จะขาดที่จะมาเป็น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

32

ลูกค้าหรือมาใช้บริการอีก รวมทั้งต้องสร้างค่านิยมร่วม (Share value) ในองค์กร จึงจะช่วยต่อยอดจิตสำนึกและพฤติกรรมของคนให้มีจิตใจแห่งการให้บริการที่เป็นเลิศได้

2. ระบบ ในแต่ละจุดขององค์กรขณะที่ลูกค้าสัมผัสหรือรับบริการนั้น ถ้าเกิดความรู้สึกประทับใจในจุดแรกพบก็จะสานสัมพันธ์ต่อไปในระยะยาว เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดขึ้น ณ จุดไหนก็ตาม ในที่สุดจะส่งผลถึงลูกค้าเสมอ สำหรับระบบการให้บริการที่บริษัทมีอยู่ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการก่อนการขายหรือหลังการขาย บริการเสริมพิเศษ หรือระบบให้ลูกค้าบริการด้วยตนเอง ต้องสามารถรับรองและอำนวยความสะดวกกับลูกค้าได้จริง เช่น ขั้นตอนการให้บริการต้องมีไม่มาก ผู้ให้บริการสามารถตัดสินใจในเบื้องต้นได้ เครื่องมืออุปกรณ์ต้องหมั่นตรวจสอบด้วยว่ายังอยู่ในสภาพพร้อมที่จะให้บริการ

งานบริการที่ต้องพึ่งพิงเทคโนโลยีเป็นหลัก ต้องสร้างโอกาสและความรวดเร็วได้ดี ผิดพลาดน้อย รวมทั้งวางระบบสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในอนาคต เช่น การขยายพื้นที่การให้บริการ การใช้เครื่องจักรอัตโนมัติ สิ่งที่น่าสนใจมากคือ ห้องน้ำ ซึ่งเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการในเบื้องต้น ต้องมีระบบเวลาในการเข้าทำความสะอาดให้บ่อยครั้งสม่ำเสมอ และเป็นสิ่งบ่งบอกว่าองค์กรนี้มีระบบดูแลใส่ใจลูกค้ามากหรือน้อยแค่ไหน โดยในทุก ๆ จุดที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ให้มีการปฏิบัติการแบบไร้รอยตะเข็บ คือ ไม่มีรอยสะดุดใด ๆ ทั้งสิ้น

3. กลยุทธ์ คือ วิธีการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งต้องอธิบายวิธีการปฏิบัติให้สามารถดำเนินงานได้สำเร็จ โดยกลยุทธ์ที่จะนำมาใช้ต้องสามารถติดตามสอดคล้องผลการดำเนินงานบริการว่า ระบบที่เป็นอยู่นั้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีเพียงใด มีข้อขัดข้องอย่างไร เพื่อจะได้รับดำเนินการแก้ไขก่อนที่จะเป็นปัญหา เช่น ลูกค้าโทรเข้ามาต้องมีคนรับสายภายใน 10 วินาที จดหมายของลูกค้าทุกรายจะต้องตอบกลับภายใน 2 วัน หรือข้อร้องเรียนของลูกค้าต้องได้รับการแก้ไขโดยผู้รับผิดชอบภายใน 15 นาทีหรือ 30 นาที เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีกลยุทธ์ที่ควรจะนำมาใช้คือ การออกแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะ ๆ จัดทีมเฉพาะกิจเพื่อตรวจสอบหน่วยงานภายในองค์กร โดยทำที่ท่าว่าเป็นลูกค้ามาใช้บริการ โทรศัพท์สอบถามลูกค้าหลังใช้บริการแล้ว 1-2 วัน เพื่อหาข้อมูลคำตอบที่แท้จริงของลูกค้าต่อการบริการของธุรกิจ พร้อมทั้งมีของรางวัลมอบให้ และการติดตั้งผู้รับความคิดเห็นตามจุดสำคัญๆ

งานบริการยุคใหม่ต้องใส่ใจผู้รับบริการ ใช้โมเดลการบริการทั้ง 3 ส่วน สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ให้ได้รับคุณค่าแห่งการบริการมากที่สุด ปกติการสร้าง ความพึงพอใจกับลูกค้า นั้น ลูกค้ามักลืมได้เร็ว จำได้น้อย แต่ถ้าไม่พึงพอใจ จะลืมยากและจำนาน องค์กรจึงต้องพยายามตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้เกิดความประทับใจเกินความคาดหวังของเขา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

33

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้าไม่ใช่เพียงแค่มีกิจกรรมร่วมกันเป็นครั้งคราว แต่ต้องมีความหมายที่ลึกซึ้งมากกว่านั้น คือต้องสนใจ ใส่ใจ เอาใจใส่ รับรู้ และตอบสนองได้ ถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำ จะเห็นได้ว่าแม้ขาดการติดต่อเพียงระยะสั้นๆลูกค้าก็หันไปใช้บริการของกลุ่ม หรือเลิกใช้บริการ ดังนั้นงานบริการต้องมีความสอดคล้องแบบมืออาชีพ บริการต้องดีเกินคาด ไม่มีที่คิดขบถพร่องและมีมาตรฐาน จึงจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมาใช้บริการซ้ำ เกิดความจงรักภักดี ลูกค้าเก่าแนะนำลูกค้าใหม่ ทำให้องค์กรมีกำไรและมีลูกค้าเพิ่มขึ้นอีกด้วย

สรุปการให้บริการ เป็นหัวใจสำคัญเรื่องหนึ่งในการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ ซึ่งงานบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า หากทางเพิ่มพูนความพึงพอใจไปสู่ระดับประทับใจ จนถึงระดับตื่นตันใจ การพัฒนางานบริการเป็นเรื่องยาก เพราะงานบริการไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ แต่วัดได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นงานด่านแรกที่จะสร้างความสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ มีความประทับใจเริ่มแรกที่ได้สัมผัส ซึ่งต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกคนมิใช่หน้าที่ของใครคนใดคนหนึ่ง องค์กรที่ก้าวสู่ความเป็นเลิศจึงต้องมีความเข้าใจและค้นหาแนวทางตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบครบวงจรในเชิงรุกตามโมเดลบริการ ได้แก่ บุคลากร ระบบ และ กลยุทธ์ หัวใจสำคัญที่ควรเน้นเป็นพิเศษประการแรก คือ บุคลากรต้องมีจิตวิญญาณในการให้บริการ คือ ให้บริการโดยไม่หวังผลสิ่งตอบแทนช่วยเหลือแบบไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย เห็นฐานะของผู้มารับบริการเหมือนฐานะของตน ต้องยิ้มแบบออกมาจากใจ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม วาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ กระตือรือร้น ซื่อสัตย์ รักรอบรู้ลึกในงานบริการ รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน เต็มใจแก้ไขปัญหา ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ช่างสังเกต สามารถวิเคราะห์แก้ปัญหาหรือหาทางออกได้ ประการที่ 2 คือ ระบบที่ลูกค้าสัมผัสหรือรับบริการต้องสร้างความประทับใจในจุดแรกพบ สามารถรองรับและอำนวยความสะดวกกับลูกค้าได้จริง เช่น ขั้นตอนการให้บริการต้องมีไม่มาก เครื่องมืออุปกรณ์ต้องหมั่นตรวจสอบว่ามีสภาพที่พร้อมจะให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกเบื้องต้นที่ควรเน้นคือ ห้องน้ำต้องกำหนดเวลาเข้าทำความสะอาดให้บ่อยครั้งสม่ำเสมอ ซึ่งแสดงถึงการดูแลใส่ใจลูกค้ามากหรือน้อยแค่ไหน ทุกๆ จุดที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าต้องปฏิบัติการแบบไร้รอยตะเข็บ ไม่มีรอยสะดุดใด ๆ ทั้งสิ้น ประการสุดท้ายได้แก่ กลยุทธ์ ต้องสร้างค่านิยมร่วมในองค์กร เพื่อช่วยต่อยอดจิตสำนึกและพฤติกรรมของคนให้มีจิตใจแห่งการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยกำหนดวิธีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเหนือกว่าคู่แข่ง จากการติดตามสอดส่องผลการดำเนินงาน เพื่อจะปรับปรุงแก้ไข เช่น วัดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะๆ จากแบบสอบถามรับความคิดเห็น งานบริการเป็นงานสำคัญที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร พนักงานทุกคนล้วนเป็นผู้ประชาสัมพันธ์ ที่เชิดชู หน้าตา หรือ



ทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียงได้ โดยเฉพาะพนักงานที่ให้บริการมีความสำคัญที่สุด เพราะอยู่ใกล้ชิดเป็นด่านแรกที่จะทำให้ผู้ติดต่อมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ดังนั้นปัญหาที่ทุกองค์กรต้องตระหนักและให้ความสำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการที่ดีเกินคาดไม่มีที่ติรวดเร็ว แม่นยำ ตรวจสอบได้ เสมอต้นเสมอปลายแบบมืออาชีพ ให้ความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเข้าถึงได้อย่างสะดวก ส่งเสริมการสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี จนเกิดความประทับใจแรกสัมผัสและตื่นตันใจ โดยทุกคนในองค์กรต้องฝังในจิตสำนึกว่า ลูกค้าย่อมมีความพึงพอใจได้เร็วจำได้น้อย แต่ถ้าไม่พึงพอใจจะลืมหายกและจำนาน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public service delivery) ได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่ต้นมนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศมีลักษณะของการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่ง ในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

มิลเลท (Millet, 1954 : 38) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

35

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถ ที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วิลเลียมและคณะ (William and others. 1954 : 14) ให้แนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร ผล (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากใช้ทรัพยากร ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

ถาวร โพรธีสมบัติ (2540 : 9) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องศึกษาหลักการให้บริการประชาชน ซึ่งต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การภาครัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ซึ่งองค์การภาครัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์การให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล เป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพและอนามัยให้ดีขึ้น

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชน การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากร จากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชน แบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำ บริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจ แก่ประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐจะมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐ ดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงาน อย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการ บริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การ การวางแผน การประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ คือ การ ทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานจะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน ที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนจะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำ ความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะนั้นในบางครั้งถูกจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของ ฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าว ได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุมคือเป็นการมองว่า การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนอง ความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้ คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่อง และความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความ พึงพอใจและระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน การบริการนับได้ว่าเป็นกิจกรรมที่ทำ เพื่อผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ โดยคนในหน่วยงานเป็นกลไก อุปกรณ์ที่ให้บริการแก่ประชาชนใน ลักษณะการประสานความสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และไมตรีสัมพันธ์ ตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการโดยเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ

ความหมายของงบประมาณ มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้ความหมายของ งบประมาณไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ความหมายดั้งเดิม งบประมาณ (Budget) มาจากคำในภาษาฝรั่งเศสโบราณว่า Bougette ตามรากศัพท์เดิมในประเทศอังกฤษ Budget หมายถึงกระเป๋าหรือถุงของรัฐบาล ซึ่งเสนาบดีคลังของ กษัตริย์ใช้บรรจุเอกสารต่าง ๆ ที่แสดงถึงความต้องการของประเทศ และทรัพยากรที่มีอยู่ ต่อมา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

37

คำว่า Budget มีการเปลี่ยนแปลงไปใช้ได้หลายความหมาย เช่น งบประมาณในฐานะที่เป็นเครื่องมือของรัฐบาล งบประมาณในฐานะที่เป็นเรื่องทางการเมือง และงบประมาณในฐานะที่เป็นเอกสารแสดงความต้องการของรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐบาล

โทมัส ดี ลันส์ (Thomas D. Lynch 1979 : 3 ; อ้างอิงจาก ไพรัช ตระการศิรินนท์. 2550. การคลังภาครัฐ หน้า 154) ให้ความเห็นว่า งบประมาณเป็นแผนที่จัดทำขึ้นเพื่อให้โครงการต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นมีการประมาณการทรัพยากรที่มีค่า และต้องการนำมาใช้ และมีการเปรียบเทียบการกระทำในอดีต และความต้องการในอนาคต

เบอร์สไตน์ (Burmstein และ O Hara 1979 : 280 ; อ้างอิงจาก ไพรัช ตระการศิรินนท์. 2550. การคลังภาครัฐ หน้า 154) ให้ความคิดเห็นว่า งบประมาณเป็นเทคนิคของนโยบายรัฐบาล ซึ่งเปรียบเทียบเหมือนเชื้อเพลิงที่แจกจ่ายไปยังส่วนต่างๆ ของระบบ

แฟรงค์ พี แชร์วูด (Frank P. Sherwood 1964 : 18 ; อ้างอิงจาก ไพรัช ตระการศิรินนท์. 2550. การคลังภาครัฐ หน้า 154) ได้ให้ความหมายไว้ว่า งบประมาณคือ แผนเบ็ดเสร็จซึ่งแสดงออกในรูปตัวเงิน แสดงโครงการดำเนินงานทั้งหมดในระยะเวลาหนึ่ง แผนนี้จะรวมถึงการประมาณการบริหาร กิจกรรม โครงการ และค่าใช้จ่าย ตลอดจนทรัพยากรที่จำเป็นในการสนับสนุน การดำเนินงานให้บรรลุตามแผนเบ็ดเสร็จ ย่อมประกอบด้วยการกระทำ 3 ขั้นตอน คือ การจัดเตรียมการอนุมัติ และการบริหารงบประมาณ

ไพศาล ชัยมงคล (2526 : 19) ได้ให้ความหมายของงบประมาณไว้ว่า คือ เอกสารอย่างหนึ่งประกอบด้วยข้อความและตัวเลขซึ่งเสนอขอรายจ่าย เพื่อรายการและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ข้อความจะพรรณนาถึงรายการค่าใช้จ่าย (เช่น เงินเดือน ครุภัณฑ์ ค่าใช้สอย ฯลฯ) หรือวัตถุประสงค์ (เช่น การเศรษฐกิจ การศึกษา การป้องกันประเทศ ฯลฯ) และมีตัวเลขแนบอยู่ทุกรายการหรือทุกวัตถุประสงค์

ออกัส บี เทอนบูล (Augustus B. Turnbull 1970 : 18 ; อ้างอิงจาก ไพรัช ตระการศิรินนท์. 2550. การคลังภาครัฐ หน้า 154) ได้ให้ความหมายของงบประมาณไว้อย่างกว้าง ๆ ว่าเป็นแผนการเงินขององค์การที่กำหนดขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและอธิบายว่างบประมาณต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้ คือ เป็นเรื่องการเงินโดยเฉพาะ ต้องมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานที่จะกระทำมีแผนของเงินที่จะหาได้และแผนการใช้จ่าย มีกำหนดระยะเวลาในการใช้จ่าย มีการกำหนดองค์การรับผิดชอบ และเป็นการคาดการณ์เกี่ยวกับอนาคต

เอรอน ไวน์ดาฟสกาย (Aaron Wildavsky 1964 : 4 -5 ; อ้างอิงจาก ไพรัช ตระการศิรินนท์. 2550. การคลังภาครัฐ หน้า 154) ให้ความเห็นว่า งบประมาณ เป็นเอกสารประกอบด้วยถ้อยคำและสถิติตัวเลข ซึ่ง แสดงถึงการใช้จ่ายสำหรับแต่ละรายการและเป้าหมายต่าง ๆ โดยข้อความจะ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

38

บรรยายถึงรายการค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ เงินเดือน ค่าครุภัณฑ์ ค่าใช้สอย ฯลฯ เป้าหมายด้านเศรษฐกิจ การศึกษา และการป้องกันประเทศ

ไพรัช ตระการศิรินนท์ (2550 : 154) ให้ความหมายว่า งบประมาณหมายถึง เครื่องมือ อย่างหนึ่งของรัฐบาลที่เป็นเอกสารแสดงถึงความต้องการของรัฐบาลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ใน ภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วยแผนทางการเงินและโครงการที่จะดำเนินการในปีงบประมาณหนึ่งๆ ตามที่ รัฐบาลสัญญาไว้กับรัฐสภาและประชาชน ที่จะใช้เงินงบประมาณภายใต้เงื่อนไขและแนวทางการ บริหารงานที่กำหนดไว้

สรุปตามพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ.2502 บัญญัติไว้ว่า งบประมาณรายจ่าย หมายความว่า จำนวนเงินอย่างสูงที่อนุญาตให้จ่ายหรือก่อกำหนดให้ผู้กักเงินได้ตามวัตถุประสงค์และภายใน ระยะเวลาที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่าย

ความสำคัญและประโยชน์ของงบประมาณ

ไพรัช ตระการศิรินนท์ (2550 : 151-159) ได้กล่าวว่างบประมาณมีความสำคัญและเป็น ประโยชน์ต่อประเทศชาติอยู่หลายประการ รัฐบาลสามารถนำเองงบประมาณแผ่นดินมาใช้เป็น เครื่องมือในการบริหารประเทศให้เจริญก้าวหน้าและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนดังนี้

1. ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารประเทศ รัฐบาลสามารถจัดงานต่างๆ ทุกงานที่รัฐบาล ประสงค์จะดำเนินการไว้ในงบประมาณ ตามที่รัฐบาลเห็นว่าจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน และตามกำลังเงินที่มีอยู่ และให้ทุกส่วนราชการดำเนินงานตามที่ได้กำหนดไว้ในงบประมาณนั้นๆ โดยให้มีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันตามแผนงานที่วางไว้ เพื่อป้องกันการรั่วไหลและการ ปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นของหน่วยงานลดลง

2. ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ งบประมาณเป็นรายจ่ายจำนวน มหาศาล การใช้จ่ายของรัฐบาลหากใช้จ่ายให้ดีและถูกต้องจะสามารถพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ ของประชาชน และเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมหาศาล โดยรัฐบาลต้องพยายามใช้จ่ายและ จัดสรรงบประมาณให้เกิดประสิทธิผลและไปสู่โครงการที่จำเป็น และเป็นโครงการในด้าน การลงทุนเพื่อก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจอย่างแท้จริง

3. เป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจาก ทรัพยากรหรืองบประมาณของประเทศมีจำกัด ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณให้เป็น เครื่องมือในการจัดสรรหรือใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยมีการวางแผนในการจะใช้ ทรัพยากรเงินงบประมาณไปในแต่ละด้านว่าจะจัดสรรไปด้านใดเท่าไร และนานเท่าไร และมีการ วางแผนการปฏิบัติงานในการใช้จ่ายทรัพยากรนั้นด้วย เพื่อที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในเวลา ที่เร็วที่สุด และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

39

4. เป็นเครื่องมือในการกระจายรายได้ประชาชนที่เป็นธรรม งบประมาณสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการก่อให้เกิดความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ของประชาชน โดยรัฐบาลจะจัดสรรเงินงบประมาณไปสู่จุดที่ช่วยยกฐานะของประชาชนที่ยากจนให้มีรายได้สูงขึ้น เช่น จัดสรรงบประมาณให้มีการสร้างสาธารณูปโภค ถนนหนทาง ไปสู่ประชาชนที่ยากจนในชนบทให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนที่ยากจนสามารถใช้ขนส่งผลิตผลของตนเองออกขายสู่ตลาดภายนอกได้ เพื่อจะได้ราคาผลผลิตดีขึ้น ทำให้มีรายได้สูงขึ้น เป็นต้น

5. เป็นเครื่องมือในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และการเงินการคลังของประเทศ รัฐบาลสามารถใช้งบประมาณเป็นเครื่องมือรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและการเงินและการคลังของประเทศได้ โดยรัฐบาลจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ เช่น เมื่อเศรษฐกิจมีภาวะเงินเฟ้ออยู่ รัฐบาลก็ควรจัดสรรเงินงบประมาณโดยใช้นโยบายการเก็บเงินภาษีอากรและรายได้อื่น ๆ ของรัฐบาล ให้มีรายรับงบประมาณให้มาก และให้มากกว่ารายจ่ายงบประมาณที่รัฐบาลจะจ่ายออกไป เพื่อให้ปริมาณเงินในท้องตลาดในประเทศมีปริมาณเงินน้อยลง ซึ่งจะเป็นวิธีจำกัดปัญหาภาวะเงินเฟ้อลงได้ทางหนึ่ง และในทางตรงกันข้ามในขณะที่เศรษฐกิจของประเทศมีภาวะเงินฝืดอยู่ รัฐบาลก็สามารถใช้งบประมาณเป็นเครื่องมือจัดสรรงบประมาณ โดยจัดสรรเงินงบประมาณที่จะใช้จ่ายให้มีการใช้จ่ายที่สูง และสูงกว่างบประมาณรายรับที่รัฐบาลเก็บเข้ามาจากการเก็บภาษีอากร และรายได้อื่น ๆ ของรัฐบาล เพื่อปริมาณเงินในท้องตลาดน้อยลง

6. เป็นเครื่องมือประชาสัมพันธ์งานและผลงานที่รัฐบาลจะดำเนินการให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ เนื่องจากงบประมาณเป็นที่รวมทั้งหมดของงานและแผนงานที่รัฐบาลจะดำเนินงานในแต่ละปี ด้านสังคม ด้านอุตสาหกรรม ด้านเกษตร ฯลฯ ว่า มีงานอะไรบ้างที่รัฐบาลจะดำเนินงานแต่ละด้านอย่างไร ดังนั้นรัฐบาลสามารถใช้งบประมาณหรือเอกสารงบประมาณที่แสดงถึงงานต่างๆ ที่รัฐบาลจะทำให้แก่ประชาชน และประเทศชาติ เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ เพื่อประชาชนจะได้ทราบว่าเงินภาษีอากรต่าง ๆ ที่ประชาชนได้เสียให้แก่รัฐบาลนั้น รัฐบาลได้นำมาทำประโยชน์อะไรให้แก่ประชาชนบ้าง ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารประเทศร่วมกับรัฐบาล ด้วยการเสียภาษีอากรด้วยความเต็มใจและศรัทธาในผลงานของรัฐบาลต่อไป

รูปแบบต่าง ๆ ของงบประมาณ

ไพรัช ตระการศิรินนท์ (2550 : 160-165 และ 178-183) งบประมาณของรัฐบาลมีการพัฒนาการหลายรูปแบบ ดังนี้

1. งบประมาณแบบแสดงรายการ เป็นงบประมาณแบบดั้งเดิม เน้นการควบคุมมากกว่า งบประมาณรูปแบบอื่น มีลักษณะเอื้ออำนวยให้ฝ่ายนิติบัญญัติควบคุมฝ่ายบริหารอย่างเข้มงวด



2. งบประมาณแบบแผนงานหรือแบบแสดงผลงาน เป็นงบประมาณที่เน้นการจัดการ หน้าที่ และเน้นกิจกรรม นอกจากนี้ยังให้ความสนใจต่อการประสานงาน การวางแผน และการ ควบคุมให้เป็นไปตามแผนงานหรือเป้าหมาย งบประมาณแบบนี้การควบคุมยังคงมีอยู่ไม่เน้นการ ควบคุมเพื่อตรวจตราว่า ใช้จ่ายอะไร แต่เป็นการตรวจตราว่า ใช้จ่ายแล้วได้ผลตามประสงค์หรือไม่

3. งบประมาณแบบเน้นการวางแผน(Planning Programming Budgeting System : PPBS) เป็นงบประมาณเน้นการวางแผนล่วงหน้าระยะยาว เน้นการระบุรายละเอียดของกิจกรรม และเน้นการวิเคราะห์ผลได้และผลเสีย และการเปรียบเทียบทางเลือกของงานหรือ โครงการ

4. งบประมาณฐานศูนย์ (Zero Base Budgeting : ZBB) เป็นงบประมาณที่เน้นการ แก้ปัญหาข้อจำกัดทรัพยากร โดยการระบุเป้าหมายที่ชัดเจน มีการกำหนดหน่วยตัดสินใจ และจัดทำ ชุดการตัดสินใจ ซึ่งชุดการตัดสินใจ คือ เอกสารชุดที่มีรายละเอียด และข้อมูลแสดงความเหมาะสม ในการดำเนินงานหรือโครงการ ข้อมูลที่ปรากฏในชุดการตัดสินใจประกอบด้วย เป้าหมายของงาน หรือโครงการ รายละเอียดการดำเนินงานหรือโครงการ ผลที่จะได้รับและค่าใช้จ่ายของงาน หรือโครงการ ภาระงานและการวัดผลงาน ทางเลือกเพื่อบรรลุเป้าหมายของงานหรือโครงการ โดยต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของชุดการตัดสินใจ

5. งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting : SPBB) เป็นระบบงบประมาณที่ใช้อยู่ในปัจจุบันแทนรูปแบบงบประมาณแบบเน้นการ วางแผน การจัดทำโครงการ การจัดทำงบประมาณอย่างเป็นระบบ หลักการและองค์ประกอบสำคัญของ งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ สรุปได้ดังต่อไปนี้

หลักการและกรอบแนวคิด งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์จะเน้นการใช้ ยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายรัฐบาลเป็นหลักในการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประสิทธิผล คุ่มค่า และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยเพิ่มบทบาทและความรับผิดชอบของกระทรวง กรมในการบริหารจัดการงบประมาณ และคำนึงถึงความโปร่งใสตรวจสอบได้

วัตถุประสงค์ของระบบงบประมาณ เพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากรที่มี ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ กระทรวง กรม มี บทบาท/อำนาจตัดสินใจในการจัดสรรทรัพยากรมากขึ้น และระบบการควบคุมตรวจสอบมี ประสิทธิภาพและโปร่งใส

องค์ประกอบสำคัญของระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ หรือ SPBB ประกอบด้วย การมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ โดยจะให้ความสำคัญกับความสำเร็จตามเป้าหมาย ในทุกระดับตั้งแต่เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับชาติ เป้าหมายการให้บริการของกระทรวงและ หน่วยงาน จนถึงเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ตามพื้นที่ โดยมีผู้รับผิดชอบในแต่ละระดับอย่างชัดเจน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

41

สรุปประเทศไทยใช้งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ แทนรูปแบบงบประมาณแบบเน้นการวางแผน ซึ่งงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ จะให้ความสำคัญกับความสำเร็จตามเป้าหมายในทุกระดับตั้งแต่เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับชาติ เป้าหมายการให้บริการของกระทรวงและหน่วยงาน จนถึงเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ตามพื้นที่ โดยมีผู้รับผิดชอบในแต่ละระดับอย่างชัดเจน

กระบวนการงบประมาณ

ไพรัช ตระการศิรินนท์ (2550 : 166-169) กล่าวถึงกระบวนการงบประมาณ หรือวงจรงบประมาณ ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน คือ

1. การจัดเตรียมงบประมาณ มี 5 ขั้นตอน คือ 1) แจ้งให้หน่วยงานจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2) การกำหนดนโยบายงบประมาณประจำปี 3) จัดทำประมาณการรายรับ และค่าของงบประมาณรายจ่ายของหน่วยงาน 4) สำนักงบประมาณพิจารณาประมาณการรายรับ และค่าของงบประมาณรายจ่าย และ 5) เสนองบประมาณประจำปีต่อสภา

2. การอนุมัติงบประมาณ เมื่อร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีผ่านการพิจารณาจากคณะรัฐมนตรีแล้ว สำนักงบประมาณจะเตรียมเอกสารงบประมาณเพื่อให้ นายกรัฐมนตรีเสนอต่อรัฐสภาเพื่อพิจารณา ซึ่งการพิจารณาพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสภาผู้แทนราษฎรแบ่งเป็น 3 วาระ คือ

วาระที่ 1 การพิจารณารับหลักการแห่งร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี รวมถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

วาระที่ 2 เป็นการพิจารณาในชั้นกรรมาธิการสภาผู้แทนราษฎร

วาระที่ 3 เป็นการพิจารณาอนุมัติ หลังจากนั้นประธานสภาผู้แทนราษฎรจะเป็นผู้เสนอร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีต่อวุฒิสภาเพื่อพิจารณาต่อไป หากร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีได้รับความเห็นชอบจากวุฒิสภาแล้ว นายกรัฐมนตรีจะนำร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีขึ้นทูลเกล้าถวายเพื่อพระมหากษัตริย์ทรงลงพระปรมาภิไธย ประกาศในราชกิจจานุเบกษาใช้บังคับเป็นกฎหมายต่อไป

3. การบริหารงบประมาณ

การบริหารงบประมาณเริ่มต้นจากที่รัฐสภาได้อนุมัติงบประมาณเป็นพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยสำนักงบประมาณอนุมัติเงินประจำงวดให้แก่ส่วนราชการต่างๆ ที่ของงบประมาณเข้ามา กรมบัญชีกลางออกกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และธนาคารแห่งประเทศไทยหรือธนาคารพาณิชย์จะจ่ายเงินงบประมาณแก่ส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ การบริหารงบประมาณประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 2 ขั้นตอน คือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

42

1. ขั้นตอนของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่ใช้งบประมาณซึ่งมีดังนี้ 1) จัดทำแผนปฏิบัติงาน/โครงการและใบขออนุมัติเงินประจำงวด 2) สำนักงบประมาณอนุมัติเงินประจำงวด 3) ส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ ก่อหนี้ผูกพัน และเบิกจ่ายเงินตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง พ.ศ. 2551 4) จัดทำรายงานการเงิน งบบัญชีรับ-จ่ายเงิน ส่งกรมบัญชีกลาง และ 5) รายงานผลการปฏิบัติตามแบบของสำนักงบประมาณ

2. ขั้นตอนของสำนักงบประมาณ โดยวิเคราะห์คำขออนุมัติเงินประจำงวด คำขอโอนงบประมาณ คำขออนุมัติเปลี่ยนแปลงรายการ คำขออนุมัติโอนเงินประจำงวด โดยใช้พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พระราชบัญญัติงบประมาณ พ.ศ. 2502 และระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ. 2548 เป็นหลักการพิจารณา

สรุปการบริหารงบประมาณ หมายถึง การควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานและรายการต่างๆ ตามที่รัฐสภาได้พิจารณาและอนุมัติงบประมาณแก่ส่วนราชการ เพื่อให้แผนงาน งานที่กำหนดไว้ ได้ปฏิบัติสำเร็จลุล่วงลงภายในปีงบประมาณนั้น ๆ และเพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประหยัด ไม่มีการรั่วไหล จึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดิน ได้แก่กฎหมายเกี่ยวกับการคลัง เช่น พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจ่ายเงินบางประเภทตามงบประมาณรายจ่าย พ.ศ. 2518 พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2526 พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาบุตร พ.ศ. 2523 พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. 2551 เป็นต้น ระเบียบเกี่ยวกับการเงิน เช่น ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง พ.ศ. 2551 ระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ. 2548 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการคลัง

ความหมายการคลังภาครัฐ นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการคลังภาครัฐหลายท่านได้ให้ความหมายของการคลังภาครัฐไว้ดังนี้

บุญชนะ อรรถากร (2516: 432-438; อ้างอิงจากไพรัช ตระการศิรินนท์. 2550. การคลังภาครัฐ หน้า 1) กล่าวถึง การคลังภาครัฐว่า การคลังภาครัฐครอบคลุมปัญหาทางเศรษฐกิจของประเทศแทบทุกประการ โดยอาจแบ่งปัญหาได้เป็น 4 ประการใหญ่ ๆ คือ 1) ปัญหาการจัดสรรทรัพยากร 2) ปัญหาการกระจายรายได้ของประชาชาติ 3) ปัญหาการทำให้คน มีงานทำ และ 4) ปัญหาเสถียรภาพของระดับราคาและการพัฒนาเศรษฐกิจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

43

ริชาร์ด เอ มัสเกรฟ และ เพ็กกี้ บี มัสเกรฟ (Richard A. Musgrave และ Peggy B. Musgrave 1989 : 3-14; อ้างอิงจากไพรัช ตรีการศิรินนท์. 2550. การคลังภาครัฐ หน้า 2) อธิบายว่าการคลังเป็นเรื่องที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการเข้าไปมีบทบาทในทางเศรษฐกิจของรัฐบาลในด้านต่าง ๆ รวม 4 ด้าน คือ 1) การจัดสรรทรัพยากร 2) การกระจายรายได้ 3) การรักษาเสถียรภาพและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และ 4) การประสานงบประมาณ

ไพศาล ชัยมงคล (2517 : 3; อ้างอิงจากไพรัช ตรีการศิรินนท์. 2550. การคลังภาครัฐ หน้า 2) ให้ความหมายของการคลังรัฐบาลว่า เป็นการศึกษาข้อเท็จจริง หลักการ วิธีการ และผลกระทบกระเทือนในการจัดหารายได้ และการใช้จ่ายของรัฐบาลรวมทั้งการจัดการเรื่องหนึ่งของรัฐบาล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2534 : 6; อ้างอิงจากไพรัช ตรีการศิรินนท์. 2550. การคลังภาครัฐ หน้า 2) ได้ให้คำจำกัดความของการคลังว่า คือ การกำหนดนโยบายและการดำเนินงานด้านการเงินของรัฐบาล ซึ่งในทางปฏิบัติเกี่ยวข้องกับรายได้ของรัฐบาลที่ได้มาจากภาษีอากรและแหล่งรายได้อื่น ๆ รายจ่ายของรัฐบาล หนี้ของรัฐบาลหรือ หนี้สาธารณะ และนโยบายการคลัง

ฮาร์วี เอส โรเซน (Harvey S. Rosen 1999 : 4; อ้างอิงจากไพรัช ตรีการศิรินนท์. 2550. การคลังภาครัฐ หน้า 2) ได้ให้ความเห็นว่า การคลังภาครัฐ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเงิน โดยหมายถึงหน้าที่ทางเศรษฐศาสตร์จุลภาคของรัฐบาลในการจัดสรรทรัพยากรและการกระจายรายได้ รวมทั้งหน้าที่ทางเศรษฐศาสตร์มหภาคของรัฐบาลในการจัดเก็บภาษี การใช้จ่าย และการใช้นโยบายการเงินที่มีผลต่อภาพรวมการว่างงานในทุกระดับ และต่อ ระดับราคา

สรุปการคลังภาครัฐ หรือการบริหารงานคลัง เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจของรัฐบาล โดยนักบริหารในระบบราชการมีหน้าที่ตอบสนองความต้องการ และผลประโยชน์ส่วนรวมของสังคม ในที่นี้ผู้วิจัยขอหยิบยกเฉพาะด้านการใช้จ่ายเงินงบประมาณซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา หน่วยงานสังกัดกรมบัญชีกลางที่มีหน้าที่ออกกฎหมาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติควบคุม ตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ การบริหารพัสดุของทุกส่วนราชการให้ถูกต้องมีประสิทธิภาพ โดยเงินงบประมาณรายจ่ายสามารถก่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติ

แนวคิดเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินจากคลัง

กรมบัญชีกลาง (2552 : 13-29) ได้กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินจากคลัง พ.ศ.2551 ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และสอดคล้องกับการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังตามระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government fiscal



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

management information system) ซึ่งปฏิบัติโดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์โดยตรง หรือผ่านช่องทางอื่น ที่กระทรวงการคลังกำหนดก่อนนำข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งกำหนดให้หัวหน้าหน่วยงานผู้เบิกหรือผู้ที่หัวหน้าหน่วยงานผู้เบิกมอบหมายเป็นผู้มีสิทธิถือบัตรกำหนดสิทธิการใช้ (GFMS smart card) รหัสผู้ใช้งาน (User name) และรหัสผ่าน(Password) เพื่อใช้งานในระบบของหน่วยงานผู้เบิกที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งโปรแกรมสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานในระบบและเชื่อมต่อโดยตรงกับเครือข่ายของระบบ หรือเป็นผู้มีสิทธิถือรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านของหน่วยงานผู้เบิกที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าวหรือใช้ช่องทางอื่นที่กระทรวงการคลังกำหนด โดยผู้มีสิทธิถือบัตร จะดำเนินการขอเบิกเงินจากคลัง การอนุมัติจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินโดยการจ่ายตรง หัวหน้าหน่วยงานผู้เบิกต้องจัดทำคำสั่งหรือมอบหมายผู้มีสิทธิถือบัตรเป็นลายลักษณ์อักษรโดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและกำหนดแนวทางการควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานผู้เบิก เพื่อเป็นหลักปฏิบัติในการเข้าใช้งานในระบบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้ง

การขอเบิกเงินทุกกรณีให้ระมัดระวังประสงค์ที่จะนำเงินนั้นไปจ่าย และห้ามมิให้ขอเบิกเงินจนกว่าจะถึงกำหนดหรือใกล้จะถึงกำหนดจ่ายเงิน เงินที่ขอเบิกจากคลังเพื่อการใดให้นำไปจ่ายได้เฉพาะเพื่อการนั้นเท่านั้น จะนำไปจ่ายเพื่อการอื่นไม่ได้

หน่วยงานผู้เบิกจะจ่ายเงินหรือก้อหนี้ยูกพันได้แต่เฉพาะที่กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีอนุญาตให้จ่ายได้ หรือตามที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง การได้รับเงินจากคลังไม่ปลดเปลื้องความรับผิดชอบของหน่วยงานผู้เบิกในการที่จะต้องดูแลให้มีการจ่ายเงินหรือก้อหนี้ยูกพันให้เป็นไปตามวรรคหนึ่ง

ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณใด ให้เบิกเงินจากงบประมาณรายจ่ายของปีนั้นไปจ่าย ในกรณีมีเหตุจำเป็น ไม่สามารถเบิกจากเงินงบประมาณรายจ่ายของปีนั้นได้ทัน ให้เบิกจากเงินงบประมาณรายจ่ายของปีงบประมาณถัดไปได้ แต่ค่าใช้จ่ายนั้นจะต้องไม่เป็นการก้อหนี้ยูกพันเกินงบประมาณรายจ่ายที่ได้รับอนุมัติ และให้ปฏิบัติตามวิธีการที่กระทรวงการคลังกำหนด

การเบิกเงินจากคลัง ให้หน่วยงานผู้เบิกปฏิบัติดังนี้

1. เปิดบัญชีเงินฝากไว้กับธนาคารที่เป็นรัฐวิสาหกิจ สำหรับเงินงบประมาณหนึ่งบัญชี และเงินนอกงบประมาณหนึ่งบัญชี
2. นำข้อมูลของหน่วยงานผู้เบิกตาม (1) หรือของเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินสร้างเป็นข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ
3. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำขอเบิกเงินก่อนส่งคำขอเบิกเงินไปยังกรมบัญชีกลางหรือสำนักงานคลังจังหวัดแล้วแต่กรณี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

45

4. ตรวจสอบการจ่ายเงินของกรมบัญชีกลางให้กับหน่วยงานผู้เบิกหรือจ่ายเงินตรงแก่เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินตามคำขอเบิกเงินจากรายงานในระบบ

การขอเบิกเงินของส่วนราชการสำหรับการซื้อทรัพย์สิน จ้างทำของ หรือเช่าทรัพย์สินตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุให้ปฏิบัติ ดังนี้

1. ในกรณีที่มีใบสั่งซื้อ ใบสั่งจ้าง สัญญาหรือข้อตกลง ซึ่งมีวงเงินตั้งแต่ห้าพันบาทขึ้นไปหรือตามที่กระทรวงการคลังกำหนด ให้ส่วนราชการจัดทำหรือลงใบสั่งซื้อ หรือใบสั่งจ้างเพื่อทำการจองงบประมาณในระบบ โดยกรมบัญชีกลางจ่ายเงินเข้าบัญชีให้กับเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินของส่วนราชการโดยตรง

2. นอกจากกรณีตาม (1) ส่วนราชการไม่ต้องจัดทำหรือลงใบสั่งซื้อหรือใบสั่งจ้างในระบบ โดยกรมบัญชีกลางจะจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของส่วนราชการเพื่อให้ส่วนราชการจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินต่อไป หรือหากส่วนราชการต้องการให้จ่ายเงินเข้าบัญชีให้กับเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินของส่วนราชการ โดยตรงก็ได้ การซื้อทรัพย์สิน การจ้างทำของ หรือการเช่าทรัพย์สินให้ส่วนราชการดำเนินการขอเบิกเงินจากคลังโดยเร็ว อย่างช้าไม่เกินห้าวันทำการนับจากวันที่ได้ตรวจรับทรัพย์สินหรือตรวจรับงานถูกต้องแล้ว หรือนับจากวันที่ได้รับแจ้งจากหน่วยงานย่อย

การขอเบิกเงินของส่วนราชการสำหรับค่าไฟฟ้า ค่าประปา ค่าโทรศัพท์ ค่าบริการไปรษณีย์โทรเลข ค่าบริการสื่อสารและโทรคมนาคม ให้กรมบัญชีกลางจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารให้กับเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินโดยตรง

การขอเบิกเงินของส่วนราชการสำหรับเงินสวัสดิการ ค่าตอบแทน หรือกรณีอื่นใดที่กระทรวงการคลังกำหนด ให้กรมบัญชีกลางจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของส่วนราชการเพื่อให้ส่วนราชการจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิรับเงินต่อไป

เงินประเภทใดซึ่งโดยลักษณะจะต้องจ่ายประจำเดือนในวันทำการสิ้นเดือนให้ส่วนราชการส่งคำขอเบิกเงินภายในวันที่สิบห้าของเดือนนั้นหรือตามที่กระทรวงการคลังกำหนด

การกันเงินไว้เบิกหลัอมปี ส่วนราชการใดได้ก่อนนี้ผูกพันไว้ก่อนสิ้นปีงบประมาณ โดยการซื้อทรัพย์สินจ้างทำของ หรือเช่าทรัพย์สินที่มีใบสั่งซื้อ ใบสั่งจ้างหรือสัญญาหรือข้อตกลง และมีวงเงินตั้งแต่ห้าพันบาทขึ้นไปหรือตามที่กระทรวงการคลังกำหนด กรณีที่ไม่สามารถเบิกเงินไปชำระหนี้ได้ทันสิ้นปีงบประมาณ ให้ถือว่าใบสั่งซื้อหรือใบสั่งจ้างหรือสัญญาหรือข้อตกลงที่ได้จัดทำหรือลงไว้ในระบบเป็นการขอกันเงินไว้เบิกหลัอมปีต่อไปได้อีกเป็นเวลาหกเดือนนับจากวันสิ้นปีงบประมาณ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

46

ในกรณีที่ส่วนราชการไม่ได้ก่อนนี้ผูกพัน แต่มีความจำเป็นต้องใช้จ่ายเงินนั้นต่อไปอีกให้กระทรวงเจ้าสังกัดขอทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง เมื่อได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังแล้ว ให้ขอเงินไว้เบิกเหลือปีได้

การขอเงินไว้เบิกเหลือปี ส่วนราชการต้องดำเนินการก่อนสิ้นปีงบประมาณโดยปฏิบัติตามวิธีการที่กระทรวงการคลังกำหนด

สรุป หน่วยงานผู้เบิกจะจ่ายเงินงบประมาณหรือก่อนนี้ผูกพันได้แต่เฉพาะที่กฎหมายระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีอนุญาตให้จ่ายได้ หรือตามที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง การขอเบิกเงินทุกกรณีให้ระมัดระวังประสงค์ที่จะนำเงินนั้นไปจ่าย และห้ามมิให้ขอเบิกเงินจนกว่าจะถึงกำหนด หรือใกล้จะถึงกำหนดจ่ายเงิน เงินที่ขอเบิกจากคลังเพื่อการใดให้นำไปจ่ายได้เฉพาะเพื่อการนั้นเท่านั้น จะนำไปจ่ายเพื่อการอื่นไม่ได้ การได้รับเงินจากคลังไม่ปลดเปลื้องความรับผิดชอบของหน่วยงานผู้เบิกในการที่จะต้องดูแลให้มีการจ่ายเงินหรือก่อนนี้ผูกพัน โดยทุกส่วนราชการต้องถือปฏิบัติตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลังฯ พ.ศ.2551 และกฎหมายระเบียบการเงินการคลังที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เช่น การเบิกเงินเดือน การเบิกค่าจ้าง การเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล การศึกษาบุตร ค่าตอบแทนต่าง ๆ ค่าเช่าบ้านข้าราชการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น หากมีกรณีนอกเหนือที่ไม่สามารถปฏิบัติตามกฎหมาย/ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ส่วนราชการต้องขอทำความตกลงกับกระทรวงการคลังในแต่ละกรณี

แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ

ความหมายของการประชาสัมพันธ นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญทางการประชาสัมพันธหลายท่านได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธไว้ดังนี้

วิจิตร อวาทกุล (2541ก : 17) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธว่า การประชาสัมพันธหมายถึง ความพยายามของสถาบันที่จะแสวงหาความสัมพันธ์ ความร่วมมือ และการสนับสนุนจากประชาชนตลอดจนธารังไว้ซึ่งทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อสถาบันให้คงอยู่ต่อไปเพื่อให้ประชาชนยอมรับสนับสนุนให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามกระบวนการ นโยบายวัตถุประสงค์และความเคลื่อนไหวของสถาบันหรือหน่วยงานนั้นๆ

เรื่องกิตติ์ เหลืองสุนทร (2542 : 8) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธว่าการประชาสัมพันธ คือ การเสริมสร้างและความเข้าใจระหว่างองค์กร สถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องให้ความนิยมเลื่อมใสศรัทธา และให้ความร่วมมือตลอดจนสนับสนุนหน่วยงานในที่สุด

ปินดา พุ่มแย้ม (2544:12) ได้กล่าวว่า การประชาสัมพันธ หมายถึง การติดต่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การสถาบันนั้น ๆ ด้วยสื่อหรือวิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้กลุ่ม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

47

ประชาชนเป้าหมาย เกิดทัศนคติ ภาพพจน์ที่ดีต่อองค์การ สถาบันยอมรับสนับสนุนและให้ความร่วมมือเป็นผลให้การดำเนินงานขององค์การ สถาบัน บรรลุวัตถุประสงค์

จากความหมายที่ได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การกำหนดแผนงาน และดำเนินการติดต่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การ ด้วยสื่อหรือวิธีการที่เหมาะสม อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างหรือรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจ และสนับสนุน การปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งจะทำให้เกิดอิทธิพลต่อประชาคม สามารถที่จะจงใจหรือชักชวนให้ประชาชนเห็นด้วย หรือประสานความร่วมมือในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ และศรัทธาต่อสถาบันหรือองค์การ

ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์มีวัตถุประสงค์พื้นฐานอยู่ที่การประเมิน วิเคราะห์ และชักจูงประชาคมของกลุ่มประชาชน ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่าน กล่าวถึงความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ไว้ ดังนี้

ลักษณะ สตะเวทิน (2540 : 8) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเผยแพร่และชี้แจงสร้างความนิยมและให้สาธารณชนได้รับรู้ถึงบทบาท นโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งสาธารณชนนั้นประกอบด้วยสมาชิกขององค์การและประชาชนนอกองค์การ
2. เพื่อสร้างชื่อเสียงและป้องกันชื่อเสียงขององค์การ และสร้างความสัมพันธ์อันดีให้องค์การเป็นที่รู้จัก ได้รับความไว้วางใจ ยกย่องศรัทธาโดยเจตนารมณ์ที่ถูกต้องตามบรรทัดฐานของสังคม
3. เพื่อแสวงหาความร่วมมือและการสนับสนุนจากประชาชน ถ้ามีการประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มประชาชนมีความรู้ความเข้าใจก็ย่อมได้รับความร่วมมือและสนับสนุน ฉะนั้นการตรวจสอบและประเมินผลความคิดเห็นของประชาชนย่อมมีความสำคัญต่อองค์การ

วิจิตร อวระกุล (2541ข : 47) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ทั่วไปของการประชาสัมพันธ์ดังนี้

1. เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์การ
2. เพื่อสร้างความนิยมชมชอบ เลื่อมใสศรัทธาจากประชาชนพนักงานฯลฯ
3. เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อน
4. เพื่อดำเนินงานการรักษาความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับกลุ่มต่างๆ
5. เพื่อกระตุ้นเพิ่มพูนความสัมพันธ์ เพิ่มขวัญกำลังใจในหมู่ประชาชน พนักงาน หุ้นส่วน ผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มอยู่ตลอดเวลา
6. เพื่อให้บริการด้านสาธารณประโยชน์ ผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่สังคม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

48

7. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ เชื่อถือ ได้จากประชาชนยืนยันความมั่นคงแก่พนักงานและประชาชน

วิรัช อภิรัตน์กุล (2542 : 151) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์หน่วยงานสถาบันต่าง ๆ ไว้ดังนี้คือ

1. เพื่ออธิบายถึงนโยบาย วัตถุประสงค์การดำเนินงาน และประเภทของการดำเนินงาน ธุรกิจของหน่วยงานนั้นๆ ให้กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องได้ทราบ
2. เพื่ออธิบายให้ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการ (Management) ได้ทราบถึงทัศนคติ ประชามติ หรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อหน่วยงาน
3. เพื่อคาดการณ์ล่วงหน้าและค้นหาจุดบกพร่องต่างๆ เพื่อป้องกันปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน
4. เพื่อให้ประชาชนยอมรับ ซึ่งถ้าเป็นหน่วยงานธุรกิจภาคเอกชน เช่น บริษัท ห้างร้าน เพื่อให้ยอมรับในบริษัทตน รวมทั้งยอมรับในผลิตภัณฑ์ และบริการที่บริษัทจำหน่ายอยู่รวมทั้งมีส่วนเพิ่มพูนปริมาณการขายทางอ้อมด้วย
5. เพื่อทำหน้าที่ขจัดปัญหาต่างๆภายในหน่วยงาน
6. เพื่อแนะนำฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายจัดการให้สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องเพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าและชื่อเสียงที่ดีของหน่วยงาน

ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์

กานต์ กลมสอาด (2553 : 14) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ มีดังนี้

1. ทำให้ประชาชนทั่วไปและกลุ่มเป้าหมาย ได้รู้จักองค์กร ตระหนักถึงชื่อเสียงเกียรติคุณ และมีความรู้ความเข้าใจในงานที่องค์กรปฏิบัติ
2. สามารถชักจูงใจให้กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ได้เห็นถึงคุณค่าขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องถึงความเชื่อถือในผลิตภัณฑ์ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการ
3. เรียกร้องให้ประชาชนให้การสนับสนุนกับสิ่งที่องค์กรดำเนินงานอยู่
4. แก้ไขความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้นกับองค์กรเพื่อเรียกศรัทธาในองค์กรกลับคืนมา

สรุปว่า การประชาสัมพันธ์มีความสำคัญต่อองค์กร โดยเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร ในการเผยแพร่ข้อเท็จจริง เพื่อสร้างความเข้าใจต่อสาธารณชน ช่วยส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ส่งผลให้ภารกิจต่างๆขององค์กรดำเนินงานไปอย่างราบรื่น และปัจจุบันการประชาสัมพันธ์ยังเพิ่มบทบาทไปในด้านอื่นๆ เช่น การตลาด การโฆษณา การปฏิบัติภารกิจจิตวิฑฒน การประชาสัมพันธ์ การสื่อสารสาธารณะ ชุมชนสัมพันธ์ เป็นต้น



ลักษณะของการประชาสัมพันธ์

กานต์ กลมสอาด (2553 : 14 - 15) ได้กล่าวถึงลักษณะของการประชาสัมพันธ์ว่าเป็นการดำเนินการเพื่อสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ของหน่วยงานกับประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง การประชาสัมพันธ์จึงมีลักษณะ ดังนี้

1. มี “สถาบัน” หมายถึง องค์การ หน่วยงาน สมาคม มูลนิธิ รัฐบาล ทบวง กรม อำเภอ เทศบาล โรงเรียน บริษัท ห้างร้าน ที่ก่อตั้งขึ้นโดยมีความมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ระบุไว้แน่นอน
2. มีการวางแผน ไตร่ตรอง ไคร่ครวญ นั่นก็คือ การประชาสัมพันธ์มิใช่เกิดขึ้นโดยความบังเอิญแต่จะต้องมีการตั้งใจ ตั้งวัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และวางแผนในการดำเนินการ
3. มีการสื่อสารแบบทางคู่ (Two-way process) ซึ่งการประชาสัมพันธ์มิใช่แค่เพียงเผยแพร่ประกาศ มุ่งเรียกร้องความสนใจ หรือสื่อสารไปยังประชาชนฝ่ายเดียวเท่านั้น จะต้องสังเกต รับฟังปฏิกิริยา หรือความต้องการของประชาชน เพื่อให้สามารถปฏิบัติ หรือแก้ไขได้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
4. มีการจูงใจ และโน้มน้าวที่ความรู้สึก การที่จะเกิดความเชื่อถือ หรือให้ความร่วมมือ สนับสนุนนั้นจะต้องอาศัยวิธีการจูงใจ การชี้แจงในเรื่องต่างๆ เพื่อนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความสนใจของประชาชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันกับสถาบันในการดำเนินการ
5. มีการสัมพันธ์กับกลุ่มชน การประชาสัมพันธ์มีลักษณะของการสื่อสารสัมพันธ์กับมวลชน คือเป็นกลุ่มเป็นหมู่มากกว่าเป็นรายบุคคล และการใช้สื่อก็เป็นสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หน้าหนังสือพิมพ์ ฯลฯ
6. การประชาสัมพันธ์เป็นกระบวนการต่อเนื่องอย่างไม่ลดละ (On-going Process) เป็นงานที่เกี่ยวกับบุคคล เหตุการณ์ และการบริการ ซึ่งจะต้องมีปัญหาเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และไม่มีที่สิ้นสุด ต้องคอยตรวจกระแสประชามติ ทัศนคติ และเหตุการณ์อื่นที่ดำเนินไปว่าราบรื่นดีหรือไม่ เพื่อที่จะแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันทั่วทั้งที่ หรือหากไม่มีเหตุการณ์ใด ก็มีไว้จะอยู่เฉย ต้องดำเนินการเผยแพร่บทบาทภารกิจของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ไม่ให้ขาดตอน เพื่อสร้างสมชื่อเสียง เกียรติคุณ ความเชื่อถือ ศรัทธา และความเลื่อมใส ของหน่วยงานให้คงอยู่ตลอดไป
7. การประชาสัมพันธ์จะต้องมีประชามติเป็นบรรทัดฐาน ซึ่งต้องมีสถาบัน กลุ่มประชาชนต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้เกิดทัศนคติ พฤติกรรม ความคิดเห็นแตกต่างกันออกไป แต่ส่วนมากกระแสประชามติที่ออกมาจากคนส่วนใหญ่มักจะถูกต้อง และเหมาะสมตามสมควร ฉะนั้น กระแสประชามติ จึงนับว่าเป็นความต้องการของประชาชนที่หน่วยงานจะต้องใช้เป็น ส่วนประกอบสำคัญในการพิจารณาดำเนินการ (การประชาสัมพันธ์. 2550 : ออนไลน์)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

50

หลักการประชาสัมพันธ์

ลักษณะ สตะเวทิน (2540 : 155) ได้เสนอแนวคิดหลักการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. สถาบันจะต้องคำนึงถึงความรู้สึกรักของประชาชน การกระทำใด ๆ ก็ตามที่ต้องกระทำจะต้องคำนึงถึงความพอใจ หรือไม่พอใจของประชาชนเสมอ
2. การประชาสัมพันธ์ต้องยึดหลักการสื่อสารสองทางเป็นแนวทางการดำเนินงาน
3. ไม่มุ่งแต่ผลประโยชน์ขององค์กรแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้นองค์กรจะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม
4. การให้ข่าวสารกับประชาชนนั้น ข่าวสารจะต้องมีเหตุผล เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ความรู้และความคิดในการช่วยตัดสินใจว่าจะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย
5. การรายงานข่าวสารต่างๆจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความเป็นจริง และมีความจริงใจในการประพฤติปฏิบัติต่อประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจ มีความรู้ และเข้าใจองค์กรได้อย่างถูกต้อง

วิรัช อภิรัตน์กุล (2542 : 145) ได้ให้หลักการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. ต้องบอกกล่าวหรือชี้แจง เผยแพร่ให้ประชาชนทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์การดำเนินงานและผลงานหรือกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนความเคลื่อนไหวขององค์กร
2. ต้องป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิดซึ่งมีความสำคัญมากเพราะการป้องกันไว้ก่อนย่อมมีผลดีกว่าที่ต้องมาแก้ไขในภายหลัง
3. ต้องสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เพราะองค์กรสถาบันจะดำเนินการประชาสัมพันธ์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องรู้ซึ่งถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชน

วิทย์ ศิวะริยานนท์ (2541 : 3) กล่าวถึงหลักสำคัญในการประชาสัมพันธ์ ควรปฏิบัติดังต่อไปนี้ คือ

1. ต้องมุ่งประโยชน์ส่วนรวมเป็นเป้าหมายใหญ่ที่สำคัญที่สุดของการประชาสัมพันธ์
2. ต้องรู้จักใจของกลุ่มต่าง ๆ เนื่องจากงานประชาสัมพันธ์เป็นงานประสาน ดังนั้นในการที่จะรู้จักใจของกลุ่มต่าง ๆ จะช่วยให้การประสานงานเป็นไปอย่างเรียบร้อยและราบรื่น
3. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้องถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องรู้ นโยบายของรัฐบาลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างถูกต้องชัดเจน
4. ต้องรู้เทคนิคของเครื่องมือสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ อย่างดี เพื่อสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

51

5. ต้องยึดหลักความจริง ความซื่อสัตย์สุจริตเป็นหลัก ข้อนี้สำคัญมาก ถ้าเรา ประชาสัมพันธ์โดยไม่ใช้ความจริง หรือความซื่อสัตย์สุจริตแล้ว ผลสุดท้ายที่ได้รับก็คือความ ไม่เชื่อถือจากสาธารณชน

6. ต้องปฏิบัติงานโดยติดต่อกันสม่ำเสมอ ดังนั้นการทำงานจึงต้องมีแผน และเป็น กระบวนการที่ได้วางแผนไว้แล้วอย่างดีจึงจะบรรลุเป้าหมาย

7. ต้องเปิดเผยไม่มีเงื่อนไข ต้องเปิดเผยข้อมูลสิ่งต่างๆอย่างตรงไปตรงมา

8. บุคลากรที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้องมีความรู้ความสามารถ และอุปกรณ์การ ประชาสัมพันธ์ ต้องมีคุณภาพสูง

9. การประชาสัมพันธ์ต้องมุ่งให้เข้าถึงผู้มีอิทธิพลในสังคมเป็นประการแรก ผู้มีอิทธิพล คือผู้ที่มีความคิดอ่านหรือการกระทำที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือของคนหมู่มาก

วิรัช อภิรัตนกุล (2542 : 150) ได้กล่าวถึงการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อให้บรรลุถึง วัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ พึงยึดถือปฏิบัติโดยสังเขป 3 ประการดังนี้

1. การทำความดี หมายถึง การประพฤติปฏิบัติที่ดีมีคุณธรรม สมควรแก่การเชื่อถือ ศรัทธาและให้ความไว้วางใจ นอกจากนี้การปฏิบัติงานจะต้องดำเนินไปด้วยดีมีผลงาน บรรลุตาม วัตถุประสงค์ที่ต้องการและควรแก่การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยพึงระลึกไว้ เสมอว่าในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เราต้องยึดถือความจริง

2. สร้างความสนใจแก่ประชาชน การเผยแพร่ผลงานให้ประชาชนทราบตามแผนงาน หรือโครงการที่กำหนดไว้นั้น จะต้องมีเทคนิคหรือวิธีการสร้างความสนใจให้เกิดขึ้นในหมู่ ประชาชน ให้ประชาชนหันมาสนใจในเรื่องหรือสิ่งที่เราประสงค์จะสื่อสารและประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ยังต้องคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวมของประชาชน ด้วยมิใช่คำนึงผลประโยชน์องค์การสถาบันเพียงฝ่ายเดียว

3. ใช้เครื่องมือสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ นักประชาสัมพันธ์หรือผู้ดำเนินงานด้านนี้ จะต้องมีการวางแผนในการใช้สื่อหรือเครื่องมือการ ประชาสัมพันธ์อย่างรัดกุมเหมาะสมรวมทั้งวิธีการและเทคนิคในการใช้สื่อต่างๆ และคุณภาพของ เครื่องมือหรือสื่ออื่นๆ ซึ่งในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์บางครั้งอาจจะต้องใช้สื่อหรือเครื่องมือ ประชาสัมพันธ์หลายๆอย่างประกอบกันไป เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อการ ดำเนินงานประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่5) พ.ศ.2545 มาตรา3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

52

ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ดังนั้น องค์การภาครัฐต่างแสวงงบทบาทที่สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยต้องค้นหาว่าประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์กรเป็นกลุ่มใด มีความต้องการและความคาดหวังต่อองค์กรอย่างไร องค์กรจะต้องกำหนดแผนยุทธศาสตร์ด้านใด ที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดอย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก บุคลากรมีความสุข ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ อันส่งผลให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ ปราศจากข้อร้องเรียนที่ทำลายภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ให้เสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติภูมิ ซึ่งสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ถือเป็นองค์กรภาครัฐหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธการทำงานให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติดังกล่าว

แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2553 : 1) ได้กำหนดหลักเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High performance) อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 โดยนำหลักการวัดผลอย่างสมดุล (Balance Score Card : BSC) มากำหนดเป็นเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ทุกส่วนราชการต้องมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล เพื่อนำผลการปฏิบัติงานใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี โดยหัวหน้าส่วนราชการต้องกำหนดค่าเป้าหมาย รายละเอียดตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมินผล และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ซึ่งมิติด้านคุณภาพการให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญด้านแรกที่องค์กรต้องตระหนักถึง โดยองค์กรต้องรู้ว่าผู้รับบริการขององค์กรเป็นผู้ใด มีความคาดหวังต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร องค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ตรงตามความคาดหวังอย่างไร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ ประกอบกับผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ.2552 ปรากฏว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.60 ซึ่งยังต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 85 ดังนั้นสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจึงมีความจำเป็นต้องสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

53

ราชการที่มาใช้บริการ อันจะนำไปสู่การค้นหาคำความต้องการและแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สามารถยกระดับเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงด้านการให้บริการ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบ็ญจวรรณ โประยะกุล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการบนสำนักงานเขตหลักสี่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.75 อายุ 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.75 ประกอบอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้าง บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และช่วงเวลาที่มารับบริการ 08.00-12.00 น คิดเป็นร้อยละ 62.00 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นมากอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

กัลญา หิตติเดช (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย พบว่า (1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านเจ้าหน้าที่ (2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน (3) ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายแต่ละด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่านี้ ควรแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการผ่านคอมพิวเตอร์ ควรมีสุนัขบริการสอบถามปัญหาและข้อสงสัยประจำอำเภอต่าง ๆ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบ ควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับบริการผู้มาติดต่อ ควรมีบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์ ควรจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ ควรปรับปรุงสถานที่อาคารสำนักงานโดยเฉพาะความสะอาดเสมอ ควรมีการจัดทำป้ายบอกทางที่ชัดเจน ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการให้บริการให้มากกว่านี้

สาตี อินทรสังข์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการ เกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

54

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า 1) ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 46-60 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว มีการศึกษาระดับชั้น ม.6/ ปวช.หรือต่ำกว่า มีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัวรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป และมีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา 2) ปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติส่วนใหญ่มาเช่าที่ดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกบ้านพักอาศัย รูปแบบการเช่าเป็นรายปี รูปแบบของรับบริการ คือ การชำระค่าเช่าที่ดินและอาคาร พื้นที่ตั้งศาสนสมบัติที่เช่าอยู่ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา 3) ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติ มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติในด้านการวางแผนด้านการจัดองค์การ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติอยู่ในระดับมาก 4) ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่มีอายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติโดยรวม ไม่แตกต่างกัน และประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่มีเพศ อาชีพและรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติที่มีปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ ลักษณะศาสนสมบัติที่เช่าวัตถุประสงค์การเช่า รูปแบบของรับบริการ รูปแบบการเช่าและพื้นที่ตั้งศาสนสมบัติที่เช่าแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ เกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติ ไม่แตกต่างกัน

กาญจนา ทับทิมทอง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ แม่บ้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001-10,000 บาท สถานภาพสมรสแล้ว จำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป และประเภทการให้บริการ คือ ส่วนโยธา 2) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง 3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และส่วนการให้บริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จงใจ เงินอำนาจ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ส่วนราชการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

55

ที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท สถานภาพโสด และเรื่องที่ขอรับบริการคือแจ้งความเอกสารหาย จากการสำรวจความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวม เห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเรื่องที่ต้องการรับบริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นางลักษณะ อุทัยธรรม (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพระสังฆาธิการ อายุระหว่าง 36-45 ปี มีพรรษา 26 พรรษาขึ้นไป ระดับการศึกษา (ทางไกล) ชั้นประถมศึกษา-ม. 3 ระดับการศึกษา (ทางธรรม) นักธรรมตรี-เอก ตำแหน่งเจ้าอาวาส และวัดที่จำพรรษาอยู่ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา ส่วนบุคคลที่มาติดต่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา-ม. 3 อาชีพรับจ้างทั่วไป และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา พระสังฆาธิการ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคคลที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พระสังฆาธิการที่มีอายุ ระดับการศึกษา (ทางธรรม) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนบุคคลที่มาติดต่อที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่ต่างกัน พระสังฆาธิการกับบุคคลที่มาติดต่อ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

56

นพรัตน์ หวลระลึก (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001-10,000 บาท สถานภาพสมรสแล้ว จำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป และประเภทการใช้บริการ คือ การบริการ สำนักงานสาธารณสุข 2) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ 3) ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิกในครอบครัวและประเภทการใช้บริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ย และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกียรติศักดิ์ สุขศิลป์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงบรรจุก๊าซหุงต้ม ปตท. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ตั้งเคียงเซ็ง ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมีสถานภาพสมรส 2) ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงบรรจุก๊าซหุงต้ม ปตท. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ตั้งเคียงเซ็ง ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านสินค้า ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย 3) ลูกค้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงบรรจุก๊าซหุงต้ม ปตท. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ตั้งเคียงเซ็ง ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

วิสูตร จันทร์เกษม (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่อุตสาหกรรม อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยรวมลูกค้าเห็นด้วยในระดับมาก ในด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง ด้านอัตราดอกเบี้ยและราคาค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการขายด้านบุคลากรของธนาคาร และด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร 2) ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

57

รายด้านพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการด้านพนักงาน และการต้อนรับ ส่วนด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก 3) ลูกค้าที่มี อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 4) ลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 5) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้ากับระดับความความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

เชาวลิตร์ รัชยา (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า 1) ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 3) มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีการอบรมพนักงานในการให้บริการให้มากกว่านี้ ให้เจ้าหน้าที่รักษาเวลาในการทำงาน ถ้าออกพื้นที่ก็ควรจะมีเจ้าหน้าที่ท่านอื่นคอยรับเรื่องไว้แทน ให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกว่านี้ และให้เจ้าหน้าที่มีการออกพื้นที่ให้บริการอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติ และระเบียบการต่าง ๆ ให้น้อยลง เครื่องคอมพิวเตอร์ตำบลมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน และการดำเนินงานควรมีความรวดเร็วกว่านี้ สิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีจุดบริการน้ำดื่ม และควรมีที่นั่งรอรับบริการ รวมถึงควรมีโทรทัศน์หรือมุมอ่านหนังสือในระหว่างรอเพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราต่อไป

กานต์ กลมสอาด (2553 : บทคัดย่อ) การเปิดรับข่าวสารและความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 35-44 ปี มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์การเปิดรับข่าวสารเพื่อความรู้ มีแหล่งข่าวที่เปิดรับ คือ หนังสือพิมพ์ มีปริมาณการเปิดรับข่าวสาร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

58

ประเภทสื่ออินเทอร์เน็ตเน็ททุกวัน และมีการรับข่าวสารจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจากหนังสือพิมพ์ และผู้ใช้ไฟฟ้ามีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านความน่าสนใจของสื่อโฆษณา ด้านความน่าเชื่อถือของสื่อประชาสัมพันธ์ ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร ด้านการบริการของพนักงาน และด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศและอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านความน่าสนใจของสื่อโฆษณาแตกต่างกัน และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวัตถุประสงค์การเปิดรับข่าวสารต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านความน่าสนใจของสื่อโฆษณา และด้านความน่าเชื่อถือของสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน แหล่งของข่าวสารที่เปิดรับต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านความน่าสนใจของสื่อโฆษณา ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร และด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการแตกต่างกัน ปริมาณการเปิดรับข่าวสารต่อสัปดาห์ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านความน่าสนใจของสื่อโฆษณา และด้านการบริการของพนักงานแตกต่างกัน

จากการศึกษานงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ด้านการบริการทั่วไป ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่รับราชการที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงมีความสนใจทำวิจัยเรื่องความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริหารทั่วไป ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพิ่มการศึกษาในภารกิจโดยตรงด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และด้านการคลังการบัญชี เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นประโยชน์สำหรับกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สิ่งสำคัญที่สุดคือสามารถยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล และก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศด้านการให้บริการ