มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านอัธยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ การประสานงานในการบริการข้อมูลข่าวสารที่ได้รับในการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อพัฒนาแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

1.1 แนวคิดทั่วไปของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นกระทรวงที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่งกระทรวงภาคสังคมที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคม การสร้างความเป็นธรรม และความเสมอภาคในสังคม รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต สถาบันครอบครัวและชุมชน โดยทั่วไปส่วนราชการด้านนโยบายและการปฏิบัตินั้น ประกอบด้วย กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ สำนักส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ สำนักกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว การเคหะแห่งชาติ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ซึ่งล้วนแต่เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ทั้งสิ้น เพื่อเป็นองค์การและกลไกด้านสังคมในการบรรลุนโยบายรัฐบาลที่ต้องการให้ประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะเด็ก เยาวชน สตรี ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ตลอดจนได้รับการพิทักษ์และ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คุ้มครองสิทธิตามกรอบรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 โดยบูรณาการแนวคิด ทิศทาง และการบริหารให้เป็นระบบจากภาคส่วนและทุกระดับ

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดังนี้

วิสัยทัศน์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ คือ เป็นองค์กรธรรมาภิบาล และกลไกระดับชาติในการสร้างความร่วมมือ เพื่อบูรณาการ การพัฒนาสังคมการพัฒนาคุณภาพชีวิต และคืนความเข้มแข็งสู่ชุมชน สร้างสมดุล บนพื้นฐานความรู้ที่นำไปสู่ความยั่งยืน

พันธกิจของกระทรงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ คือ เพิ่มประสิทธิภาพของการคุ้มครองทางสังคม พัฒนาหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิต และสร้างสถาบันครอบครัวและชุมชนเข้มแข็ง

1.2 ยุทธศาสตร์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ยุทธศาสตร์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้แก่ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2550 : 18)

1.2.1 เสริมสร้างกลไกการคุ้มครองทางสังคม เพื่อจัดการกับระบบที่ส่งผลต่อความเป็นธรรมโดยเฉพาะการกระจายทรัพยากรให้กับประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ทั้งกลุ่มที่พึ่งพาตนเองไม่ได้และเป็นกลุ่มด้อยโอกาส เป็นต้น

1.2.2 สร้างหลักประกันให้เป็นโอกาส เพื่อสร้างกระบวนการและมาตรการในรูปแบบที่หลากหลายสำหรับประชาชนแต่ล่ะกลุ่มเป้าหมายให้เข้าถึงบริการและการคุ้มครองของรัฐ

1.2.3 พัฒนาศักยภาพความมั่นคงในการดำรงชีวิต เพื่อสร้างทักษะชีวิตและประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพและมั่นคง

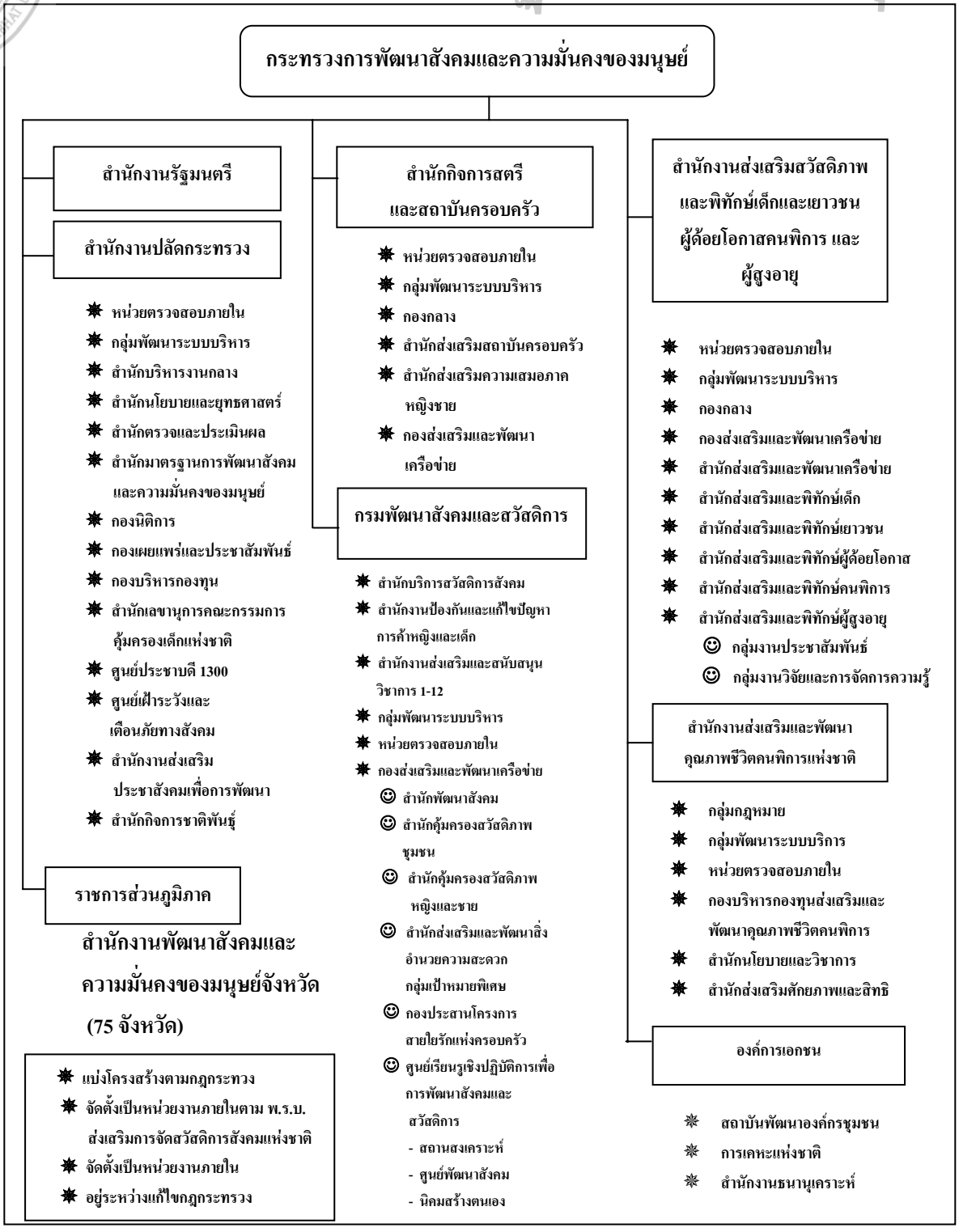
1.2.4 พัฒนาสังคมสมดุล เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่พึ่งตนเองไม่ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม อันส่งผลให้สถาบันครอบครัวมีความเข้มแข็งในขณะเดียวกันเมื่อชุมชน เข้มแข็งจะส่งผลกระทบที่ยั่งยืนต่อสภาพแวดล้อม ครอบครัวและคน

1.2.5 ปรับระบบบริหารจัดการ เพิ่มประสิทธิภาพ ความทันสมัยและความโปร่งใสในการทำงาน เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถจัดการบริการได้ตรงความต้องการของประชาชนและคุ้มค่า

1.3 โครงสร้างของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นกระทรวงภาคสังคมในการทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคม การสร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคในสังคมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต สถาบันครอบครัวและชุมชน โดยรวมส่วนราชการด้านนโยบายและการปฏิบัติ ดังภาพประกอบ 2

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ที่มา : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2550 : ออนไลน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1.4 สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการสวัสดิการทางสังคมสงเคราะห์แก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากไร้ คนไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบปัญหาทางสังคม โดยการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในรูปแบบของสถานสงเคราะห์ และการประสานงานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสนับสนุนให้ชุมชน และท้องถิ่นจัดสวัสดิการสังคม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายที่มีปัญหาทางสังคมสามารถดำรงชีวิตและพึ่งตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

1.4.1 เป้าหมายการให้บริการของสำนักงาน

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้กำหนดเป้าหมายการให้บริการที่สอดคล้องกับเป้าหมาย การให้บริการสาธารณะของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ คือ ประชาชนได้รับบริการสวัสดิการที่เหมาะสม และประชาชนมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต โดยเป้าหมายการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2548 : 32)

1.4.1.1 กลุ่มเป้าหมายผู้ด้อยโอกาสและยากจนได้รับบริการสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการที่จำเป็นซึ่งได้แก่ เด็กและเยาวชน คนชรา คนพิการ คนไร้ที่พึ่ง สตรีและผู้ประสบปัญหาทางสังคม รวมทั้งกลุ่มผู้ติดเชื้อเอดส์และครอบครัว ซึ่งสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้นิยามกลุ่มเป้าหมายในความรับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไว้ดังนี้ 1) เด็กและเยาวชน หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิดถึง18 ปีขึ้นไป (ในกรณีที่เป็นการจัดบริการแก่เด็กที่ประสบ ปัญหา โดยเฉพาะในรูปแบบของสถานสงเคราะห์ จะถือว่าผู้ที่มีอายุไม่เกิน 18 ปีเป็นกลุ่มเด็ก) และหมายถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15-25 ปี ซึ่งประสบปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น กำพร้า ถูกทอดทิ้ง ประพฤติตนไม่สมควรแก่วัย ถูกทารุณกรรม ถูกใช้เป็นเครื่องมือแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ รวมทั้งเด็กและเยาวชนที่ครอบครัวมีฐานะยากจน 2) สตรี หมายถึง สตรีที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่ประสบปัญหาต่างๆ เช่น เป็นหม้ายมีฐานะยากจนหรือขาดโอกาสทางการศึกษา หรือสตรีที่เป็นกลุ่มเสี่ยงที่จะถูกล่อลวงหรือแสวงหาประโยชน์หรือชักชวนสู่การบริการทางเพศ 3) คนชรา หรือ ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่ประสบปัญหา เช่น ขาดผู้อุปการะดูแล ถูกทอดทิ้ง อยู่ลำพัง ไม่มีที่อยู่อาศัย มีฐานะยากจนหรือมีภาระที่ต้องเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว 4) คนพิการ หมายถึง บุคคลที่มีความผิดปกติหรือบกพร่องทางร่างกายทางสติปัญญาหรือทางจิตใจ ได้แก่ การพิการทางการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

มองเห็น พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว พิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม พิการทางสติปัญญา หรือการเรียนรู้ พิการซ้ำซ้อน 5) คนไร้ที่พึ่ง หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่ไม่มีที่อยู่อาศัย เป็นหลักแหล่ง เร่รอน ไม่มีอาชีพ ไม่สามารถ เลี้ยงตนเองได้ 6) ผู้ติดเชื้อหรือผู้ป่วยเอดส์และผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาเอดส์ หมายถึง ผู้ติดเชื้อ หรือผู้ป่วยเอดส์ที่ถูกทอดทิ้ง ขาดผู้อุปการะดูแลฐานะยากจน หรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ หรือครอบครัวของผู้ติดเชื้อ ผู้ป่วยเอดส์ซึ่งได้รับผลกระทบจากการที่ผู้ป่วยเอดส์เสียชีวิต หรือต้องดูแลผู้ป่วยเอดส์ และ 7) ผู้ประสบปัญหาทางสังคม หมายถึง ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนในกรณีต่าง ๆ เช่น หัวหน้าครอบครัวถึงแก่กรรม หรือต้องโทษจำคุก สาบสูญ หรือถูกทอดทิ้ง พิการหรือทุพลภาพ เจ็บป่วยร้ายแรง รวมทั้งไม่สามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้ด้วยเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ผู้ถูกเลิกจ้าง รวมทั้งประชาชนที่มีฐานะยากจน ผู้ได้รับความเดือดร้อนจากภัยธรรมชาติ หรือภัยอื่น ๆ เป็นต้น

1.4.2 มาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย มาตรฐาน 4 มิติ 17 ด้าน 49 มาตรฐาน 86 ตัวชี้วัด ดังนี้ (สำนักปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2547 : 3)

1.4.2.1 มิติปัจจัยนำเข้า มี 4 ด้าน 6 มาตรฐาน 23 ตัวชี้วัด ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ

1.4.2.2 มิติระบบและกระบวนการ มี 3 ด้าน 7 มาตรฐาน 8 ตัวชี้วัด ได้แก่ ด้านระบบและกระบวนการสื่อสาร ด้านระบบและกระบวนการกำกับติดตามงาน ด้านระบบและกระบวนการประเมินผล

1.4.2.3 มิติวัฒนธรรมองค์การ มี 2 ด้าน 6 มาตรฐาน 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์การและภาวะผู้นำ

1.4.2.4 มิติผลผลิตและผลลัพธ์ ตามกรอบการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตามกฎหมายมี 8 ด้าน 30 มาตรฐาน และ 49 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) ด้านการศึกษาวิเคราะห์ และรายงานสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจเพื่อกำหนดนโยบายในระดับจังหวัดรวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไข 2) การประสานและจัดทำแผนงานโครงการและกิจกรรมด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง 3) การส่งเสริมและประสาน การดำเนินงาน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานในกระทรวง 4) การส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานกับองค์กรเครือข่ายในจังหวัดทั้งภาครัฐและเอกชน 5) การส่งเสริม ประสานงานและดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมตามกฎหมาย 6) การเป็นศูนย์ข้อมูลด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด 7) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้มีการดำเนินกิจกรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ 8) การปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.4.3 อำนาจหน้าที่ ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.4.3.1 พัฒนารูปแบบและวิธีการในการให้บริการสวัสดิการและการสังคมสงเคราะห์ในแต่ละกลุ่มเป้าหมายให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด

1.4.3.2 สนับสนุนด้านวิชาการ เทคโนโลยี ข้อมูลสารสนเทศ การให้คำปรึกษาแนะนำรวมทั้งการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านดารพัฒนาสังคมและการจัดสวัสดิการแก่หน่วยงาน ให้บริการสวัสดิการสังคมและหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4.3.3 จัดบริการสวัสดิการสังคม การให้คำปรึกษาแนะนำการให้ความช่วยเหลือการแก้ไข้ปัญหาแก่ผู้ประสบปัญหาทางสังคม กลุ่มเป้าหมายเฉพาะที่มีปัญหาทางสังคมรวมทั้งประสานงานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.4.3.4 ส่งเสริมและประสานการดำเนินงานของเครือข่ายบริการสวัสดิการสังคมของแต่ล่ะกลุ่มเป้าหมายและแต่ละพื้นที่

1.4.3.5 จัดและส่งเสริมการจัดกิจกรรมโครงการพิเศษต่าง ๆ โครงการตามพระราชดำริและกิจกรรมตามพันธะสัญญา และข้อตกลงความร่วมมือระหว่างประเทศ

1.4.3.6 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

1.4.4 โครงสร้างของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แบ่งโครงสร้างออกเป็น 1 ฝ่าย และ 3 กลุ่มงานซึ่งแบ่งงาน ดังนี้ (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2550 : ออนไลน์)

1.4.4.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไปดังนี้ 1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการ 2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานการเจ้าหน้าที่ 3) ดำเนินการเกี่ยวกับงานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี 4) ปฏิบัติงานร่วมมือกับหรือสนับสุนน การปฏิบัติงานของ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.4.4.2 กลุ่มการพัฒนาสังคมดังนี้ 1) ส่งเสริมและประสานการดำเนินงานการจัดกิจกรรมต่างๆ ตามภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานในกระทรวง 2) ส่งเสริม สนับสนุนและประสานการดำเนินงานกับองค์กรเครือข่ายในจังหวัดทั้งภาครัฐและเอกชนสังคม 3) รณรงค์ให้มีการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1.4.4.3 กลุ่มสวัสดิการสังคมและพิทักษ์คุ้มครองสิทธิดังนี้ 1) ส่งเสริมประสานงานและดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมรวมทั้งส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีอำนาจหน้าที่ ในการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมาย และ 2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.4.4.4 กลุ่มนโยบายและวิชาการ ดังนี้ 1) ศึกษา วิเคราะห์ และรายงานสถานการณ์ทางสังคมและเศรษฐกิจเพื่อการกำหนดนโยบายในระดับจังหวัด รวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไข 2) ประสานและจัดทำแผนงาน โครงการ และกิจกรรมด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ของจังหวัด ให้เป็นตามแนวนโยบายของกระทรวง 3) เป็นศูนย์ข้อมูลด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัด 4) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความก้าวหน้าทางวิชาการและผลการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ 5) ปฏิบัติงานร่วมมือกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.4.5 ขั้นตอนการสื่อสารภายในสำนักงาน

1.4.5.1 จำแนกงานประเภทของงานต่างๆ ในสำนักงาน และพิจารณาว่ามีงานใดบ้างที่ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ต้องสื่อสารกับหัวหน้ากลุ่มงานแต่ละกลุ่มงานโดยตรง มีงานใดบ้างที่ต้องสื่อสารกับกลุ่มงานหลายกลุ่ม งานใดบ้างที่ต้องการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่อยู่ในกลุ่มงานโดยตรง

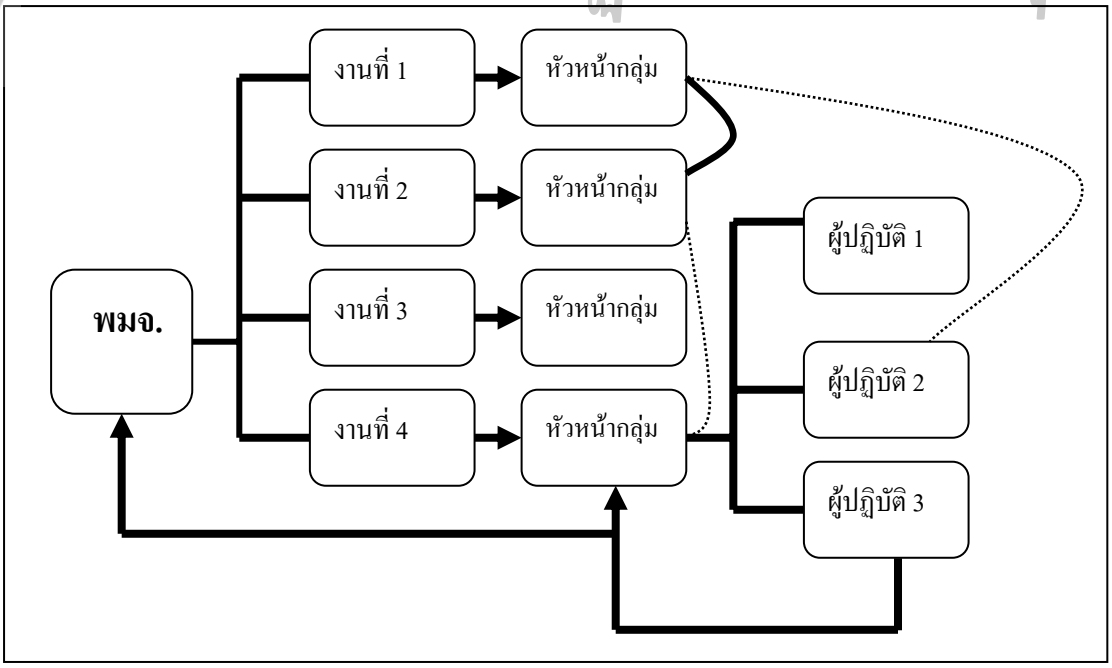
1.4.5.2 หัวหน้ากลุ่มงานจำแนกประเภทของงานและเขียนให้ชัดเจนว่ามีงานใดบ้างที่ต้องสื่อสารกับใครในกลุ่มงาน

1.4.5.3 จัดทำแผนผังการสื่อสารโดยแสดงความเชื่อมโยงระหว่างงานต่าง ๆ ในภาพรวมของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยเริ่มจากพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จำแนกเป็นงานว่าจะสื่อสารกับหัวหน้ากลุ่มใด และจากหัวหน้ากลุ่มจำแนกงานว่าต้องการสื่อสารกับใครในกลุ่มงานตนเอง

1.4.5.4 งานใดที่ต้องทำร่วมกันหลายกลุ่ม ใช้เส้นสองเส้น จากงานไปสู่หัวหน้ากลุ่มและใช้เส้นโยงระหว่างกลุ่ม

1.4.5.5 ใช้เส้นทึบแสดงการสื่อสารที่เป็นทางการและใช้ประแสดงการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการรายละเอียดการสื่อสารดังกล่าวขั้นต้นสามารถเขียนเป็นแผนผังแสดงการสื่อสารภายในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดังภาพประกอบ 3

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



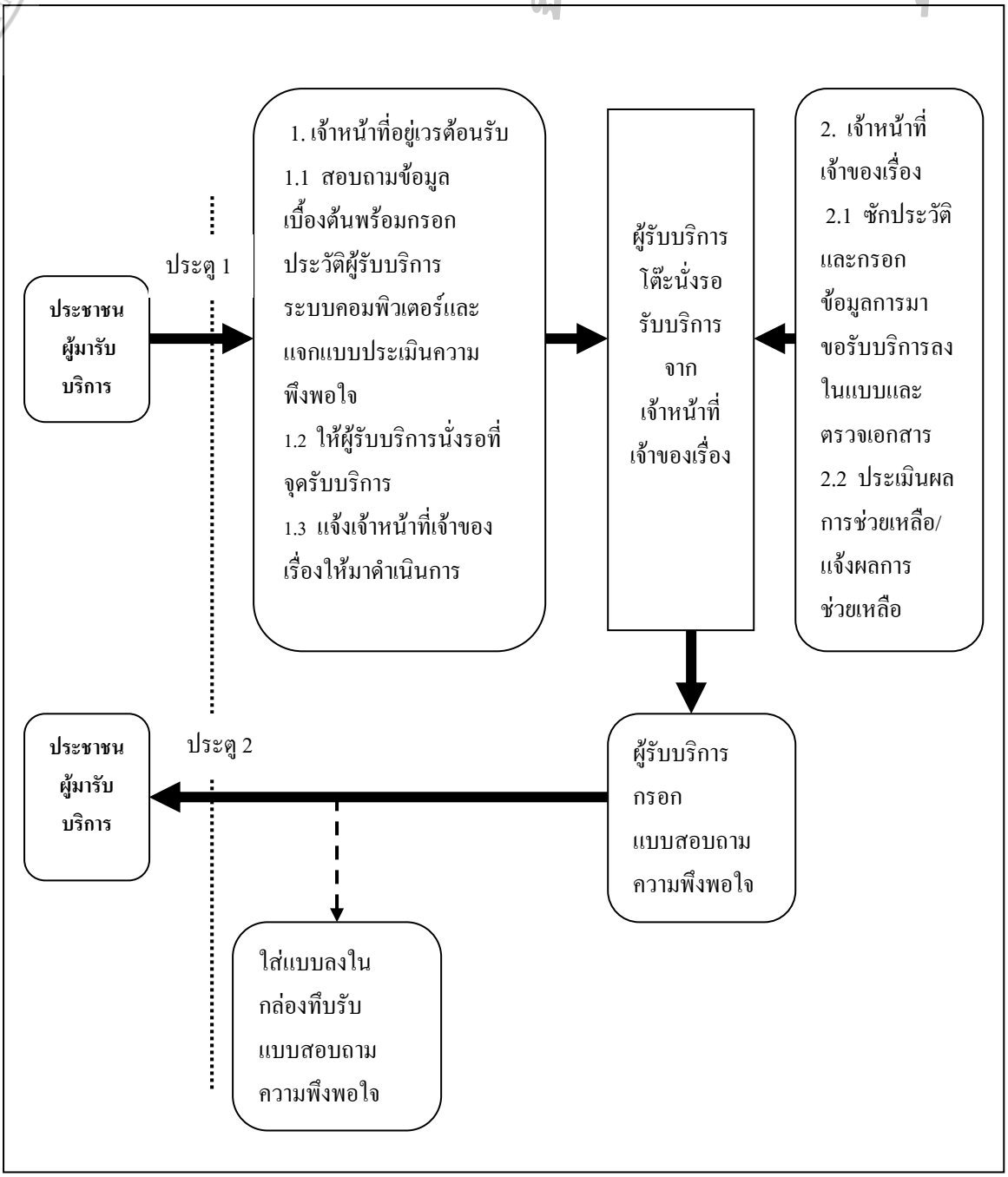
ภาพประกอบ 3 แผนผังแสดงขั้นตอนการสื่อสารภายในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่มา : สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2547 : 21

1.4.6 ขั้นตอนการให้บริการในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานและเกี่ยวข้องกับงานการให้บริการประชาชนโดยมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการประชาชนผู้ประสบปัญหาทางสังคมในด้านต่างๆ ตั้งแต่เข้ามาติดต่อรับบริการและมีลำดับขั้นตอนการให้บริการตลอดจนการให้การช่วยเหลือประชาชาชน ดังภาพประกอบ 4

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ภาพประกอบ 4 แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่มา : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2549 : 10

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ โครงสร้าง รวมถึงการแบ่งการบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นเป็น 76 จังหวัด สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานหนึ่งที่แบ่งส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคอยู่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเป้าหมายในการให้บริการประชาชนที่มีหน้าที่ชัดเจนโดยมีโครงสร้าง เป็น 3 ฝ่าย 1 กลุ่ม มีการแบ่งภาระหน้าที่ และการสื่อสารภายในสำนักงาน และกระบวนการในให้บริการประชาชน ไว้อย่างชัดเจน

กล่าวโดยสรุปว่า สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานสังกัดส่วนภูมิภาคที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในระดับจังหวัด ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนกลุ่มเป้าหมายและผู้ด้อยโอกาส โดยการให้บริการประชาชนกลุ่มดังกล่าว เป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานและงานด้านการบริการรวมถึงการสงเคราะห์ช่วยเหลือทั้งหมดของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการให้บริการประชาชนอยู่ตลอดเวลา การบริการที่มีคุณภาพ และให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการบริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงการให้บริการประชาชนและพัฒนาการให้บริการประชาชน จะต้องประกอบด้วย 4 เรื่องด้วยกัน คือ อัธยาศัยและการใจใส่ของผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ และกระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อประโยชน์สูงสุดและเกิดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

2.1 แนวคิดและความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการให้บริการ หรือความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ความพึงพอใจ จะแสดงถึง ท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะเชิงบวก คือ พอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุนหรือเจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจมีความเกี่ยวโยงกันในลักษณะตรงกันข้าม คำสองคำนี้ใช้กับบุคคลสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความพึงพอใจมากที่สุด กับกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายความพึงพอใจ และได้สืบค้นผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ พอสรุปได้ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

เรวัฒน์ แจ่มจบ (2546 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจหรือสภาพความรู้สึกของบุคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติ ทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

สุวิมล แม้นจริง (2546 : 21) ได้สรุปว่า การสร้างความพอใจให้กับลูกค้า คือ การก่อให้เกิดความพอใจขึ้นแก่ลูกค้าภายหลังจากการซื้อสินค้าและบริการโดยการพยายามทำให้ผลที่ลูกค้าได้รับสูงกว่าความคาดหวังของพวกเขา

รัตตัญญู เทียนปฐม (2538 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย แรงความคิด เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

สรชัย พิศาลบุตร (2549 : 9) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการได้รับในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาหรือทำให้ได้โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องในการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2003 : 61) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่แสดงความยินดีหรือผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของลูกค้าเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนที่เสียไป

วอลแมน (Walman. 1989 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

จากแนวคิดและความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับความคาดหวังในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการและจะแสดงความรู้สึกต่าง ๆ ในทางบวกมากกว่าทางลบ เมื่อบุคคลนั้นได้สิ่งตอบแทนที่ต้องการตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

หากความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่ได้มาเป็นทางบวกแบบต่าง ๆ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความรู้สึกในทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

2.2 ความพึงพอใจในการรับบริการ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนา การให้บริการในประชาชนที่มารับบริการที่สำนักพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งเป็นการศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งมีหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้เป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงกัน และสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ ดังนี้

วรูม (Vroom. 1964 : 99) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถแทนกันได้เพราะ ทั้งสิ่งคำนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ทิฟฟิน และแมคเคอร์มิค (Tiffin & McComic. 1965 : 140) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเหลี่ยงสิ่งไม่ต้องการ

ดัลตัน (Dalton. 1968 : 48) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึงความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

เชลลี (Shelly. 1975 : 26) ได้ศึกษาความเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางด้านลบอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกด้านลบเพิ่มได้อีก ดังนั้นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางด้านลบ ความรู้สึกทางด้านบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อนและระบบสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามเรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางด้านบวกมากกว่าความรู้สึกด้านลบ

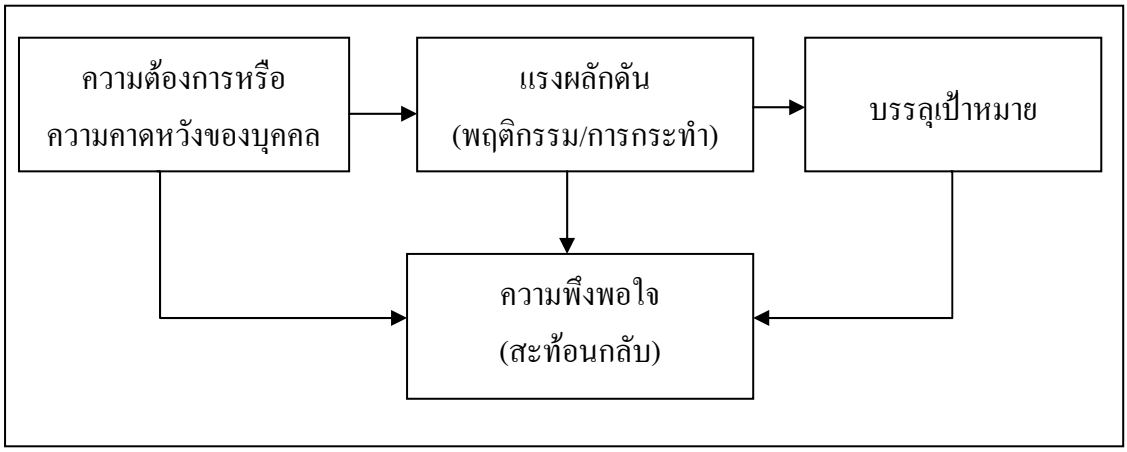
สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

มูลลิน (วุฒิภัทร เครือวงศ์. 2551 : 12) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. ความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล
2. แรงผลักดับที่นำไปสู่พฤติกรรมและการกระทำ
3. เป้าหมายที่ต้องการบรรลุในเรื่องนั้นๆ

และเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วจะเกิดความพึงพอใจ ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 แสดงการเกิดความพึงพอใจของบุคคล

ที่มา : วุฒิภัทร เครือวงศ์. 2551 : 12

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประมาณค่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคลความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆเปลี่ยนแปลงรวมทั้งการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่ได้รับที่มีต่อสิ่งที่คาดหวังที่ตั้งเอาไว้ ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำองค์ประกอบและปัจจัยต่าง ๆ มาเป็นกระบวนการในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งองค์ประกอบและปัจจัยต่าง ๆ ออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านอัธยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

3.1 ความหมายของการบริการ

ปัจจุบันนี้ ไม่ว่าภาคธุรกิจหรือภาครัฐเป็นโลกแห่งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีการแข่งขันกันสูงธุรกิจมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ภาคธุรกิจมุ่งผลกำไรที่เกิดจากลูกค้า โดยที่ภาครัฐมุ่งให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข ดังนั้นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะเข้าถึงลูกค้าหรือประชาชนเกิดความพึงพอใจ คือ คุณภาพบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ “คุณภาพบริการ” ไว้หลายประการ ดังนี้

ฮันท์ (Hunt. 1992 : 56) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่ได้จากการประเมินของผู้บริการ ได้แก่ การผลิต กระบวนการที่จับต้องด้วยของมันเอง และคุณภาพที่ดีเลิศ

คอตเลอร์ (Kotler. 1994 : 85) กล่าวว่า การบริการตามแนวทางการตลาดว่าในการแข่งขันด้านธุรกิจ ผู้ให้บริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากว่าคุณภาพบริการที่ผู้บริการคาดหวัง ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมารับบริการก็เปรียบเทียบที่ตนได้รับบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและจะไม่กลับมาใช้อีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการได้รับจริงเท่ากันหรือมากว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

กรอนรอส (ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา. 2549 : 7) กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดกิจกรรมโดยทั่วไปมิอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ หรือกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า หรือระบบของผู้ให้บริการนั้นซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง

เลิฟล็อค (Lovelock. 1988 : 176) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

วัชรา วัชรเสถียร (2539 : 10) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

จิระภรณ์ ตันติชัยรัตนกูล (2544 : 585) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถระบุ/แยกแยะได้ เป็นกิจกรรมที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา (2549 : 21) สรุปว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์ซึ่งฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่งได้โดยที่กิจกรรมหรือผลประโยชน์เหล่านั้นไม่มีตัวตนและไม่ก่อให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆ ทั้งสิ้น

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551 : 13) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

เนตรา เทวบัญชาชัย (2551 : 11) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ หมายถึง การกระทำที่ทำให้ผู้อื่นเกิดความสะดวกหรือเกิดประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่งผ่านพฤติกรรมที่สะท้อนถึงคำว่าช่วยเหลือ

เอนกลาภ สุทธินันท์ (2551 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยการให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ การแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างถูกต้อง ในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการหรือภายหลังจากที่ลูกค้ามารับบริการแล้ว โดยอาจให้ความหมายของการบริการเป็นร้อยกรองดังนี้

“บริการ	เป็นงาน	ของการให้
มอบน้ำใจ	ให้ไมตรี	ดีหนักหนา
เอื้ออาทร	ผ่อนร้อนรุ่ม	นุ่มวาจา
มีทีท่า	น่าเป็นมิตร	ชวนติดใจ
รู้รอยยิ้ม	พิมพ์ใจ	ให้สดชื่น
รู้กล้ำกลืน	อดกลั้น	ไม่หวั่นไหว
นี่คืองาน	บริการ	ประทับใจ
Service Mind	เรามีไว้	ให้ทุกคน”

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนั้นจะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานภาครัฐ และเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนผู้ประสบปัญหาทางสังคมโดยต้องตอบสนองความต้องการและการให้บริการที่ตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 49) กล่าวถึง หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

3.2.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability)

3.2.2 ความสม่ำเสมอ

3.2.3 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

3.2.4 การตอบสนอง (Response) ประกอบด้วย

3.2.4.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

3.2.4.2 ความต่อเนื่องในการติดต่อ

3.2.4.3 ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการบริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

3.2.4.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

3.2.4.5 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

3.2.4.6 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ (Credibility) และความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

3.2.4.7 ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

3.2.4.8 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับผู้ให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

ชัชวาล ปิ่ทอง (2540 : 26) เห็นว่า องค์กรหรือหน่วยงานในการให้บริการเกิดขึ้นเพื่อสนองผลประโยชน์ของความหมายกลุ่มจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องมีการต่อต่อระหว่างองค์กร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

หรือหน่วยงานในการให้บริการลูกค้าหรือรับบริการสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานในการให้บริการก็คือผลงาน หรือการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในการให้บริการนั้นเอง

กิตินัย สิทธิชัย (2540 : 25) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้า ที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐและภาคเอกชน ควรยึดหลักปฏิบัติตัว ดังนี้ ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง การปฏิบัติโดยเสมอภาค เท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการโดยความเป็นธรรมไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น การวางตนเป็นกลาง (Attractive neutrality) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องบริการผู้ใช้บริการ โดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมายุ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและควรปฏิบัติด้วยเหตุและผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับผู้ใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 216) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) จะมีลักษณะ 10 ประการดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองมีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะต้องให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/knowing) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการที่ดี คือ กระบวนการหรือขั้นตอนที่ผู้ให้บริการให้บริการกับผู้รับบริการที่มาขอรับบริการ ได้แก่ การความพร้อมในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือกระบวนการในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเป็นธรรมไม่ถือเขาถือรา รวมไปถึงขั้นตอนการสื่อสาร สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหลักในการให้บริการที่ดี เพื่อต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3.3 ระดับคุณภาพของพฤติกรรมการให้บริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551 : 91 - 92) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจสูงสุด และเกิดความประทับใจในการบริการ โดยแบ่งระดับคุณภาพของพฤติกรรมการให้บริการจำแนกเป็น 3 ระดับ คือ

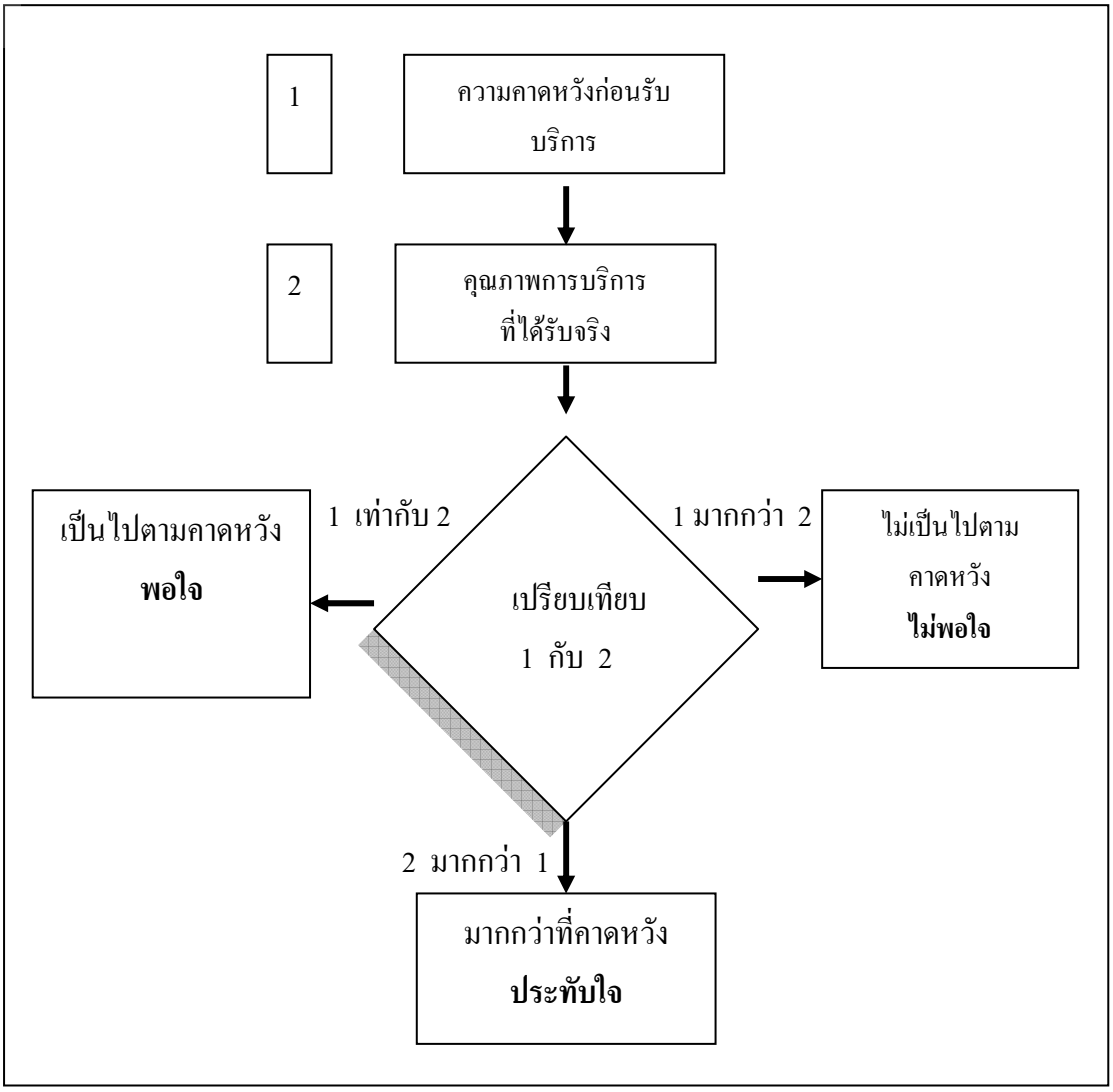
ระดับที่ 1 ระดับที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ได้แก่ พฤติกรรมการบริการที่ได้เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก่อนบริการ

ระดับที่ 2 ระดับที่เป็นไปตามที่คาดหวังได้แก่ พฤติกรรมการบริการที่เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก่อนมารับบริการ

ระดับที่ 3 ระดับที่ประทับใจ ได้แก่ พฤติกรรมการบริการที่มากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก่อนมารับบริการ

ระดับคุณภาพของพฤติกรรมการให้บริการทั้ง 3 ระดับเป็นดังแสดงในภาพประกอบ 6 ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ภาพประกอบ 6 แสดงระดับคุณภาพของพฤติกรรมให้บริการ

ที่มา : จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2551 : 92

สรุปคุณภาพการบริการ คือ การที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการจะได้รับ

3.4 ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการ

คอตเลอร์ (ธนวรรณ แสงสุวรรณ. 2546 : 455) พบว่า มีปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ 5 ชนิด โดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3.4.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการตามพันธะสัญญาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้

3.4.2 การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยฉับพลัน

3.4.3 การสร้างความเชื่อมั่น (Assurance) พนักงานมีความรู้ อัธยาศัยและความสามารถในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์และความเชื่อมั่น

3.4.4 ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การให้ความเอาใจใส่และสนใจดูแลลูกค้าเป็นรายบุคคล

3.4.5 สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คุณลักษณะของสิ่งอำนวยประโยชน์ทางกายภาพ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารที่ปรากฏให้เห็น

จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและได้รับบริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน

3.5 ปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดระดับคุณภาพบริการ

ตัวชี้วัดที่เป็นผู้ให้บริการ การบริการที่สามารถวัดได้ว่ามีคุณภาพบริการได้นั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

3.5.1 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ (Competence) คือ มีความสามารถ มีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง

3.5.2 ความสุภาพ (Courtesy) คือ มีความสุภาพ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

3.5.3 การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

3.5.4 ความเชื่อถือ (Creditability) คือ มีความเชื่อถือได้ หรือเครดิตของผู้ให้บริการ

3.5.5 ความเอาใจใส่ (Customer understanding) คือ มีความเข้าใจในผู้รับบริการเอาใจผู้รับบริการมาใส่ใจตน

3.6 ตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการบริการ

ตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการบริการ มีลักษณะดังนี้

3.6.1 ความเชื่อมั่น (Reliability) คือ มาตรฐานการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3.6.2 การตอบสนอง (Responsiveness)คือ มีการตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการ

3.6.3 กระบวนการ (Access) คือ บริการที่เข้าถึงง่าย การใช้บริการได้ไม่ยุ่งยาก

3.6.4 ความปลอดภัย (Security) คือ มีความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่น ความสบายใจของผู้รับบริการขณะใช้บริการ

3.7 องค์ประกอบในการยกระดับคุณภาพของการบริการ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2550 : 2) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพการบริการมีอยู่ 4 ปัจจัย

3.7.1 คุณภาพการสื่อสาร เป็นความสามารถในการสื่อสาร รับฟัง และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.7.2 คุณภาพของข้อกำหนดมาตรฐาน ความสามารถในการเปลี่ยนความต้องการของผู้ใช้บริการให้เป็นข้อกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย

3.7.3 คุณภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ และการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

3.7.4 คุณภาพของคนและระบบ พนักงาน ข้าราชการ ได้รับการฝึกอบรม มีแรงจูงใจและมีบริการที่ดี มีกระบวนการที่ดี

สำหรับประชาชนนั้น ความต้องการที่สำคัญ คือ การได้รับบริการที่ดีจากพนักงานข้าราชการ และส่วนราชการ

สรุปแนวคิดคุณภาพบริการนั้นเป็นตัวบ่งบอกว่า วิธีใดที่ผู้ปฏิบัติงานควรจะปฏิบัติแก่ผู้มารับบริการ บริษัทหรือหน่วยงานที่มีคุณภาพการบริการที่ดีเยี่ยมจะต้องให้ความสำคัญ มุ่งตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าโดยการใช้กลยุทธ์สร้างความแตกต่างที่สามารถสร้างความภักดีจากลูกค้าหรือผู้รับบริการ ทั้งนี้จะต้องกำหนดตัวชี้วัดออกมาเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาก็ต้องการที่จะทำให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานต่อไป

3.8 องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

ความหมายการให้บริการสาธารณะได้มีนักวิชาการต่าง ๆ ให้ความหมายไว้ดังนี้

มัทนา โชควรวัฒนกร (2538 : 32) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มคนหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมี

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ช่องทางการให้บริการ
5. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (บังอร ผงผ่าน. 2538 : 22) ได้ให้ความหมาย การให้บริการสาธารณะว่าเป็นบริการให้ฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรก ถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

สุริยัน ปานเพ็ง (2541 : 6) ได้กล่าวถึงแนวของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. การบริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ ในการตอบสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน
3. การจัดระเบียบวิธีการดำเนินการสาธารณะจะย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลง ได้เสมอเพื่อความเหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งการสมัย
4. การบริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือนร้อน หรือความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิจะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากแนวคิดดังกล่าว แม้ว่าจะมองแนวคิดของการใช้บริการสาธารณะขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่วัตถุประสงค์แล้วอาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการใช้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่อง และความยุติธรรมในการบริการสาธารณะซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การวัดความพึงพอใจและผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นหน่วยงานสาธารณะที่ไม่หวังผลกำไร แตกต่างจากหน่วยงานเชิงพาณิชย์ซึ่งหวังผลกำไรเป็นสำคัญ ดังนั้น การปฏิบัติงานภาครัฐก็ต้องตอบสนองต่อประชาชนผู้รับบริการด้วยความเต็มใจให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและได้รับบริการที่เป็นมาตรฐาน

สรุปว่า การบริการสารธารณะ เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำการเพื่อสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน มีการให้บริการประชาชนเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยที่ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการสารธารณะนั้น เหมือนกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่บริการสารธารณะที่ไม่หวังประโยชน์ตอบแทนจากผู้รับบริการเลย

3.9 แนวคิดการประเมินการให้บริการ

3.9.1 แนวคิดองค์การแบบซิกซ์ซิกม่า

องค์การที่ได้ชื่อว่าองค์การแบบซิกซ์ซิกม่า คือองค์การที่ทำงานอย่างกระตือรือร้นในการสร้างความสำนึก และการปฏิบัติเกี่ยวกับซิกซ์ซิกม่าในกิจกรรมการบริหารเป็นงานประจำวัน และกำลังแสดงให้เห็นว่ามีการปรับปรุงอย่างชัดเจนในกระบวนการปฏิบัติงาน และการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ตามความหมายนี้จะมีคำอธิบายเพิ่มเติม ซิกซ์ซิกม่า เรียกว่า ไซพอก (SIPOC = Supplies, Input, Process, Output, Customer) ซึ่งมีคำนิยามในแต่ละขั้นตอน ดังนี้ (ศุภชัย เมืองรักษ์. 2552 : ออนไลน์)

1. ผู้จัดหา (Suppliers) คือบุคคลหรือองค์การที่จัดการนำสารสนเทศ วัสดุ และทรัพยากรอย่างอื่นที่จะใช้ทำงานในกระบวนการนั้น ๆ

2. สิ่งนำเข้า (Inputs) คือ สารสนเทศ วัสดุ ที่ได้รับ การจัดหามาโดยผู้จัดหาเพื่อนำเข้าไปในกระบวนการ

3. กระบวนการ (Process) คือ ลำดับขั้นตอนใน การเปลี่ยนสิ่งนำเข้า (ซึ่งเป็นการเพิ่มมูลค่าเข้าไปด้วย)

4. ผลนำออก (Outputs) คือสินค้าและการบริการซึ่งลูกค้าจะเป็นผู้ใช้ประโยชน์

5. ลูกค้า (Customer) คือ บุคคลบริษัท หน่วยงานหรือกระบวนการอย่างอื่นที่รับผลที่ออกไปจากกระบวนการในขั้นที่ 3

3.9.2 แนวคิด Balanced Score Card (BSC)

เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติจริงโดยอาศัยการวัดหรือการประเมินที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งองค์กรต้องพิจารณาตัวชี้วัดใน 4 มุมมอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ซึ่งแต่ละมุมมองประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ คือ สิ่งที่องค์กรต้องการที่จะบรรลุในด้านต่าง ๆ
2. ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน
3. เป้าหมาย คือ ตัวเลขที่องค์กรต้องการจะบรรลุของตัวชี้วัด
4. แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม คือ สิ่งที่องค์กรจัดทำเพื่อบรรลุ

เป้าหมายที่กำหนดขึ้นแต่ยังไม่ใช้แผนปฏิบัติการ

3.9.3 แนวคิด PDCA cycle

เมื่อมีองค์กรย่อมมีการทำงานหรือกิจกรรมต่างๆ ภายใน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กร ซึ่งการทำงานนั้นมีขอบเขตที่ครอบคลุมในหน่วยงานใหญ่ๆ คือทั่วทั้งองค์กร ขอบเขตระดับฝ่าย ส่วนแผนก กลุ่ม และงานในส่วนพนักงานแต่ละคน วงจรคุณภาพ PDCA จะเป็นเครื่องมือบริหารงานที่มีความสำคัญต่อการทำงานในทุกๆ ระดับ ทุกงานต้องมี PDCA และ PDCA ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้ (Deming. 2009 : Online)

P : Plan หมายถึง การกำหนดโครงการ/แผนงาน/กิจกรรมและการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย รวมถึงการกำหนดค่าชี้วัดความสำเร็จของเป้าหมาย (Key performance indicator : kpi's)

D : Do หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามแผนที่กำหนดไว้ให้ประสิทธิผลประสิทธิภาพและคุณธรรม

C : Check หมายถึง การควบคุม การเฝ้ารัง การตรวจติดตาม การวัด การประเมินผลการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับค่าชี้วัดความสำเร็จของเป้าหมาย

A : Action หมายถึง การทบทวนการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นโดยเรียนรู้จากข้อบกพร่องแล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นและหาทางป้องกันไม่ให้ปัญหาและข้อบกพร่องเกิดขึ้นซ้ำอีก

3.10 เกณฑ์และแบบประเมินความพร้อมขององค์กรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(ก.พ.ร.) สู่ความเป็นเลิศ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การ ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

(2554 : ออนไลน์) ได้ระบุเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(ก.พ.ร.) ไว้ ทั้ง 7 ด้าน หมวด คือ

1. การนำองค์การ เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุกและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์การ

6. การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

7. ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554 : ออนไลน์) ได้กำหนดแบบประเมินความพร้อมขององค์กรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(ก.พ.ร.) สู่ความเป็นเลิศ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แบบประเมินความพร้อมขององค์กรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
หมวด 1 : การนำองค์การ				
1.1 ข้าพเจ้าเข้าใจพันธกิจขององค์กร	☐	☐	☐	☐
1.2 ผู้บริหารระดับสูงมีการนำองค์กรอย่างชัดเจนและมีคุณค่า	☐	☐	☐	☐
1.3 ผู้บริหารระดับสูงมีส่วนในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน	☐	☐	☐	☐
1.4 ผู้บริหารทุกระดับขององค์กรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร	☐	☐	☐	☐
1.5 ผู้บริหารระดับสูงได้มีการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อช่วยให้ข้าพเจ้ามีความก้าวหน้าในอาชีพ	☐	☐	☐	☐
1.6 องค์กรของข้าพเจ้าทำให้รู้จักคิดว่าอะไรมีความสำคัญที่สุด	☐	☐	☐	☐
1.7 องค์กรของข้าพเจ้ามีการสอบถามความคิดเห็น	☐	☐	☐	☐
หมวด 2 : การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์				
2.1 ในการวางแผนกลยุทธ์ในอนาคตขององค์กร มีการสอบถามความคิดเห็นของข้าพเจ้า	☐	☐	☐	☐
2.2 ข้าพเจ้ารู้ว่าการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรจะมีผลกระทบต่อข้าพเจ้าและงานของข้าพเจ้า	☐	☐	☐	☐
2.3 ข้าพเจ้ารู้ว่าจะดำเนินการอย่างไรที่จะทำให้แผนกลยุทธ์ขององค์กรมีความคืบหน้า	☐	☐	☐	☐
หมวด 3 : การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
3.1 ข้าพเจ้ารู้ว่าผู้รับบริการคือคนที่สำคัญที่สุด	☐	☐	☐	☐
3.2 ข้าพเจ้าจะรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐
3.3 ผู้รับบริการของข้าพเจ้าจะบอกสิ่งที่ต้องการ	☐	☐	☐	☐
3.4 ข้าพเจ้ามีการสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐
3.5 ข้าพเจ้าได้รับอนุญาตในการตัดสินใจแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้				
4.1 ข้าพเจ้ารู้วิธีการวัดคุณภาพในการทำงานของข้าพเจ้า	☐	☐	☐	☐
4.2 ข้าพเจ้ารู้วิธีการวิเคราะห์คุณภาพในการทำงานของข้าพเจ้า	☐	☐	☐	☐
4.3 ข้าพเจ้าจะใช้การวิเคราะห์การตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานของข้าพเจ้า	☐	☐	☐	☐
4.4 ข้าพเจ้ารู้จักมาตรการที่จะใช้ในการพัฒนาองค์การโดยรวม	☐	☐	☐	☐
4.5 ข้าพเจ้าได้รับข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐
4.6 ข้าพเจ้าได้รับข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับองค์กร	☐	☐	☐	☐
หมวด 5 : การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล				
5.1 ข้าพเจ้าสามารถปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสม	☐	☐	☐	☐
5.2 ข้าพเจ้าได้รับความร่วมมือในการทำงานและการทำงานเป็นทีม	☐	☐	☐	☐
5.3 หัวหน้าของข้าพเจ้าให้การพัฒนาทักษะในการทำงานเพื่อให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ	☐	☐	☐	☐
5.4 ข้าพเจ้าได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐
5.5 ข้าพเจ้ามีสถานที่ทำงานที่ถูกสุขอนามัย	☐	☐	☐	☐
5.6 หัวหน้าให้การดูแลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าพเจ้า	☐	☐	☐	☐
หมวด 6 : การจัดการกระบวนการ				
6.1 ข้าพเจ้าได้รับอุปกรณ์/ทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐
6.2 ข้าพเจ้ารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของงาน	☐	☐	☐	☐
6.3 องค์กรมีกระบวนการที่ดีสำหรับการทำงาน	☐	☐	☐	☐
6.4 ข้าพเจ้ามีการควบคุมกระบวนการทำงาน	☐	☐	☐	☐
หมวด 7 : ผลการดำเนินการ				
7.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานของข้าพเจ้า	☐	☐	☐	☐
7.2 ผลผลิตจากงานของข้าพเจ้าเป็นสิ่งที่สนองตอบความต้องการ	☐	☐	☐	☐
7.3 องค์กรได้ใช้เวลาและความสามารถของข้าพเจ้าอย่างเต็มที่	☐	☐	☐	☐
7.4 องค์กรของข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ	☐	☐	☐	☐
7.5 องค์กรของข้าพเจ้ามีมาตรฐานและจริยธรรมสูง	☐	☐	☐	☐

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7.6 องค์กรของข้าพเจ้ามีการช่วยเหลือข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า	☐	☐	☐	☐
7.7 ข้าพเจ้าพึงพอใจกับงานของข้าพเจ้า	☐	☐	☐	☐

จากแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการ และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสรุปได้ว่าผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจในการบริการนั้นมีหลายประการ เช่น ความคาดหวังของบุคคลในการรับบริการที่ตอบสนองความต้องการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ การสื่อสารกับผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือของการบริการหรือชื่อเสียงของหน่วยงาน ความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ อัธยาศัยและการเอาใจใส่ สิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการ รวมไปถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่ให้บริการด้วย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอัธยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ เนื่องจากเป็นเนื้อหาที่ใช้วัดตามตัวชี้วัดของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และนำมาปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และมีการตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานโดยการใช้เครื่องมือ PDCA cycle ประเมินการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่อง เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการที่มาขอรับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้รับความพึงพอใจสูงสุด

4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการ

ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการได้มีนักวิชาการต่างๆ ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

4.1 ความหมายของการพัฒนา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2530 : 32) ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนา หมายถึง ความเจริญเติบโตหรือความก้าวหน้า

พจนานุกรมภาษาอังกฤษ ฉบับ Webster's New World Dictionary of the American Language (Webster. 1981 : 40) ให้ความหมายของคำว่า Development ว่าหมายถึง การเจริญเติบโตและความก้าวหน้า (Growth and advancement)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2547 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของคำว่าพัฒนาว่าหมายถึง การกระทำให้เกิดขึ้น คือ เปลี่ยนจากสภาพหนึ่งไปสู่อีกสภาพหนึ่งที่ดีกว่า

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2549 : 3) ได้ให้ความหมายคำว่าการพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกำหนดทิศทาง (Planned or directed change)

สุพจน์ ประเสริฐศรี (2547 : ออนไลน์) กล่าวการพัฒนาเป็นกระบวนการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชน ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ โดยมีเป้าหมายที่จะนำไปสู่ความสุขค่านิยมทางวัฒนธรรมของตนเอง

การพัฒนา หมายถึง ทำให้มั่นคง ทำให้ก้าวหน้า การพัฒนาประเทศ ก็ทำให้บ้านเมืองมั่นคงมีความเจริญ ความหมายของการพัฒนาประเทศนี้ก็เท่ากับตั้งใจที่จะทำให้ชีวิตของแต่ละคนมีความปลอดภัย มีความเจริญ มีความสุข

สนธยา พลศรี (2547 : ออนไลน์) ได้จำแนกความหมายของการพัฒนา ออกเป็น 10 ลักษณะ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความหมายจากรูปศัพท์ โดยรูปศัพท์ คำว่า การพัฒนา มากจากคำภาษาอังกฤษว่า Development แปลว่า การเปลี่ยนแปลงที่ละเล็กละน้อย โดยผ่านลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ไปสู่ระดับที่สามารถขยายตัวขึ้น เติบโตขึ้น มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และเหมาะสมมากว่าเดิม หรืออาจก้าวหน้าไปถึงขั้นที่อุดมสมบูรณ์เป็นที่น่าพอใจ ส่วนความหมายมาจากรูปศัพท์ภาษาไทย หมายถึง การทำความเจริญ การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่เจริญขึ้น การคลี่คลายไปในทางที่ดีถ้าเป็นกริยาใช้คำว่า พัฒนา หมายความว่า ทำให้เจริญ คือทำให้เติบโตงอกงาม ทำให้งอกงาม และมากขึ้น เช่น เจริญไมตรี

2. ความหมายโดยทั่วไป การพัฒนา หมายถึง การทำให้ดีขึ้นกว่าสภาพเดิมที่เป็นอยู่อย่างเป็นระบบ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ละเล็กละน้อย โดยผ่านลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ไปสู่ระดับที่สามารถขยายตัวขึ้นเติบโตขึ้นมีการเปรียบเทียบทางด้านคุณภาพของสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงเวลาที่ต่างกัน กล่าวคือ ถ้าในปัจจุบันสภาพการณ์ของสิ่งนั้นดีกว่าสมบูรณ์กว่า ก็แสดงว่าเป็นการพัฒนา

3. ความหมายทางเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การเจริญเติบโต โดยเน้นความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจเป็นสำคัญ เช่น ผลผลิตของประเทศเพิ่มขึ้น รายได้ประชาชาติเพิ่มขึ้น รายได้เฉลี่ยต่อหัวต่อคนของประชากร มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจมากขึ้นซึ่งอาจสรุปได้ว่าการพัฒนา เป็นกระบวนการทางสังคม ที่ผลผลิตออกมาในรูปซึ่งสามารถวัดได้ด้วยเกณฑ์ทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งเป็นความหมายเชิงปริมาณ คือการเพิ่มขึ้น หรือการขยายตัวทางเศรษฐกิจมากกว่าด้านอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4. ความหมายทางการพัฒนาบริหารศาสตร์ นักพัฒนบริหารศาสตร์ ได้ให้ความหมายการพัฒนา แบ่งเป็น 2 ระดับ คือความหมายอย่างแคบ และความหมายอย่างกว้าง ความหมายอย่างแคบ คือการพัฒนา หมายถึงการเปลี่ยนแปลงในตัวระบบกระทำการได้ดีขึ้น อันเป็นการเปลี่ยนแปลงคุณภาพเพียงด้านเดียว ส่วนความหมายอย่างกว้าง หมายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงในตัวระบบการกระทำทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณ และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นไปพร้อม ๆ กัน

5. ความหมายด้านเทคโนโลยี หมายถึง การเปลี่ยนแปลงระบบอุตสาหกรรม และการผลิตด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้วยนักวิทยาศาสตร์ และนักประดิษฐ์ ทำให้สังคมเปลี่ยนแปลงประเพณี เป็นสังคมที่ทันสมัย การเปลี่ยนแปลงสังคมให้ทันสมัยด้วยความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

6. ความหมายทางการวางแผน หมายถึง การชักชวน กระตุ้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการปฏิบัติตามแผน และโครงการอย่างจริงจังเป็นไปตามลำดับขั้นตอนต่อเนื่องเป็นวงจร การพัฒนา ในความหมายของนักวางแผน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จากการเตรียมการของมนุษย์ล่วงหน้า ในลักษณะของแผนโครงการ แล้วบริหารหรือจัดการให้เป็นไปตามแผนและโครงการจนประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

7. ความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติ ในขั้นตอนการปฏิบัติ การพัฒนา หมายถึงการชักชวนหรือการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยการปฏิบัติตามแผนและโครงการอย่างจริงจังเป็นลำดับขั้นตอนต่อเนื่องกันในลักษณะที่เป็นวงจร ไม่มีการสิ้นสุด

8. ความหมายทางพุทธศาสนา พระราชวรมุนี ได้อธิบายความหมายทางพุทธศาสนาไว้ว่า การพัฒนา มาจากภาษาบาลีว่า วัฒนะ แปลว่า เจริญ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือการพัฒนาคนเรียกว่า ภาวนา กับการพัฒนาสิ่งอื่น ๆที่ไม่ใช้คน เช่น วัตถุ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เรียกว่า พัฒนาหรือวัฒนา เช่นการสร้างถนน บ่อน้ำ อ่างเก็บน้ำ เป็นเรื่องของการขยายเพิ่มพูน ทำให้มากขึ้นในทางวัตถุ เจริญยังมีความหมายทางศาสนา คือ การตัดหรือทิ้ง เช่น เจริญเกศา คือ ตัดผม มีความหมายว่า รก เช่น นุสิยา โลก วัฑฒโน แปลว่า อย่าเป็นคนรกโลกอีกด้วย ดังนั้นการพัฒนาจึงเป็นสิ่งที่ทำแล้วมีความเจริญจริง ๆ คือต้องไม่เกิดปัญหาติดตามมาหรือไม่เสื่อมลงกว่าเดิม ถ้าเกิดปัญหาหรือเสื่อมลง ไม่ใช้เป็นการพัฒนา แต่เป็นหายนะ

9. ความหมายทางสังคมวิทยา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคม ซึ่งได้แก่ คน กลุ่มคน การจัดระเบียบความสัมพันธ์ทางสังคม ด้วยการจัดสรรทรัพยากรของสังคมอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ การพัฒนาเป็นเป้าหมายกระบวนการ ที่ครอบคลุมทั้งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนต่อชีวิต และการทำงาน การเปลี่ยนแปลงสถาบันต่าง ๆทางสังคม วัฒนธรรม และการเมืองอีกด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

10. ความหมายทางด้านการพัฒนาชุมชน นักพัฒนาชุมชนได้ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนา หมายถึง การที่คนในชุมชนและสังคมโดยรวม ได้ร่วมกันดำเนินกิจกรรมเพื่อปรับปรุงความรู้ความสามารถของตน และร่วมกันเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตของตนเอง ชุมชนสังคมดีขึ้น การพัฒนาเป็นเสมือนกลวิธีหรือมรรควิธีทำให้เกิดผล ที่ต้องการ คือ คุณภาพชีวิต ชุมชน และสังคมดีขึ้น นักพัฒนาชุมชนได้ให้ความหมาย ของ การพัฒนา ไว้ใกล้เคียงกับนักสังคมวิทยา คือ เป็นวิธีการเปลี่ยนแปลงมนุษย์และสังคมมนุษย์ให้ดีขึ้น แต่นักพัฒนาชุมชนมุ่งเน้นที่มนุษย์ในชุมชนต้องร่วมกันดำเนินการและได้ผลจาการพัฒนาร่วมกัน

สมหวัง วิทยาปัญญา (2548 : ออนไลน์) กล่าวว่า พัฒนา หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงจาก สภาพหนึ่งไปยังอีกสภาพหนึ่งในทางที่ดีขึ้น หากเปลี่ยนแปลงไปสู่ทางเสื่อมกว้างหรือต่ำต้อยเกินไปเราเรียกว่า หายนะ หรือการเสื่อมถอย

จากการให้ความหมายด้านต่าง ๆที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการพัฒนา มีความหมายทั้งที่คล้ายคลึงและแตกต่างกัน ซึ่งถ้าหากพิจารณาจากความหมายเหล่านี้ สามารถสรุป ได้ว่า การพัฒนา หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงของสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีขึ้นทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณ และสิ่งแวดล้อม ด้วยการวางแผนโครงการ และดำเนินงานโดยมนุษย์ เพื่อประโยชน์แก่ตัวของมนุษย์เอง

4.2 กระบวนการในการบริหารเชิงกลยุทธศาสตร์

พสุ เดชะรินทร์ และคณะ (2549 : ออนไลน์) ซึ่งเขียนไว้ว่า ยุทธศาสตร์ คือ สิ่งที่องค์กรทำเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ และการที่องค์กรจะไปสู่ความสำเร็จได้นั้นก็จำเป็นต้องมีวิธีการบริหารจัดการ หรือที่เรียกว่า การบริหารยุทธศาสตร์ ซึ่งในหนังสือฉบับที่ผมอ้างถึงนี้ ระบุว่าการบริหารยุทธศาสตร์ ก็คือ การตอบคำถามที่สำคัญ 4 คำถาม คือ

1. ปัจจุบัน เราอยู่ ณ จุดไหน (Where are we now ?) จากคำถามนี้เราจะเห็นได้ว่าเครื่องมือที่น่าจะทำให้เราตอบคำถามนี้ได้ก็คือ การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค หรือที่เราเรียกว่า SWOT Analysis

2. ในอนาคต เราต้องการไปสู่ จุดไหน (Where do we want to be ?) ซึ่งก็คือการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และทิศทางขององค์กรนั่นเอง

3. เราจะไปสู่จุดนั้นได้อย่างไร (How do we get there?) หรือ การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategy formulation)

4. เราจะต้องทำหรือปรับเปลี่ยน อะไรบ้าง เพื่อไปถึงจุดนั้น (What do we have to do or change in order to get there?)ซึ่งก็เป็นการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy execution)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สำหรับการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy map) นั้นจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือการพิจารณาถึงทิศทางของหน่วยงาน อันได้แก่ วิสัยทัศน์ขององค์กร ประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ภายใต้แต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ซึ่งจะต้องมีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกันโดย กระบวนการในการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์นั้น มีอยู่ 3 ขั้นตอน หลัก กล่าวคือ

ขั้นตอนแรก คือ การยืนยันยุทธศาสตร์จะเป็นการยืนยันถึงทิศทางในการพัฒนาที่องค์กรมีความมุ่งมั่นเกี่ยวกับทิศทางและจุดยืนที่ต้องการผลักดันให้เกิดขึ้น หรือเป็นวิสัยทัศน์ (Vision) ขององค์กร ซึ่งการที่มีวิสัยทัศน์ร่วมกันของทุกฝ่ายในองค์กร จะช่วยให้การพัฒนากลยุทธ์ รวมทั้งผู้บริหาร บุคลากรในองค์กร ตลอดจนถึงบุคคลภายนอก มีเข้าใจภาพ ขององค์กรได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สองคือ การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic issues) ซึ่งประเด็นยุทธศาสตร์ หมายถึง สิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นประเด็นหลักในการนำไปสู่วิสัยทัศน์ ดังนั้นจึงต้องกำหนดประเด็นที่สำคัญในการดำเนินการพัฒนาเพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ ซึ่งก็ไม่ควรมีจำนวนประเด็นยุทธศาสตร์ที่มากเกินไป เพราะจะทำให้ไม่มีจุดเน้นขององค์กร

ขั้นตอนที่สาม คือ การกำหนดเป้าประสงค์ที่ต้องการบรรลุภายใต้แต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ ซึ่งการกำหนดเป้าประสงค์นั้นควรเริ่มต้นด้วยการตั้งคำถามในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ ตามมิติ ทั้ง 4 ด้าน คือมิติด้านการเงิน (Financial perspective) มิติด้านลูกค้า (Customer perspective) มิติด้านกระบวนการภายใน (Internal process perspective) และ มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and growth perspective) โดยควรระบุเป้าประสงค์ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ตามขั้นตอนที่สอง เช่น อาจกำหนดเป้าประสงค์ คือ สินค้ามีมูลค่าเพิ่ม (Value added) ซึ่งก็จะต้องมีตัวชี้วัดสำหรับที่จะบอกว่าเป้าประสงค์นั้นบรรลุหรือไม่ โดยอาจกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละที่เพิ่มขึ้นของรายได้ต่อราคาสินค้าต่อหน่วย หรือร้อยละที่เพิ่มขึ้นของปริมาณลูกค้า เป็นต้น ทั้งนี้ ตัวชี้วัดที่ดีก็ควรจะตอบคำถามได้ครอบคลุม ในทุก ๆ มิติ และเมื่อได้วิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ ครบถ้วน

ปัณรส มาลากุล ณ อยุธยา (2549 : 1-14) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การจัดกวางกลยุทธ์ (Strategy formulation) หรือการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning)

1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อหาโอกาสและภัยคุกคาม โดยพิจารณาในแง่ต่าง ๆ เช่นการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี การต่างประเทศ ตลาด ลูกค้า คู่แข่ง ผู้สนับสนุนวัตถุดิบ และตลาดแรงงาน ฯลฯ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1.2 การวิเคราะห์สถานการณ์ภายในเพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อน เช่นความสามารถด้าน การตลาด การผลิต การเงิน สารสนเทศ กฎระเบียบ การจัดการ และทรัพยากรบุคคล ฯลฯ

1.3 การกำหนดหรือทบทวนวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรเพื่อกำหนดให้แน่ชัดว่า

1.3.1 องค์กรของเราจะมีลักษณะเช่นใด

1.3.2 มีหน้าที่บริการอะไร แก่ใครบ้าง

1.3.3 โดยมีปรัชญา หรือค่านิยมหลักในการดำเนินการเช่นใด

1.4 การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การในระยะของแผนกลยุทธ์

1.5 การวิเคราะห์และเลือกกำหนดกลยุทธ์ และแนวทางการพัฒนาองค์กร

2. การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic implementation)

2.1 การกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน

2.2 การวางแผนปฏิบัติการ (Action plan) ที่ระบุกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการ

2.3 การปรับปรุง พัฒนาองค์กร เช่น ในด้านโครงสร้าง ระบบงาน ทรัพยากรบุคคล วัฒนธรรมองค์การและปัจจัยการบริการต่าง ๆในองค์กร

3. การควบคุมและประเมินผลเชิงกลยุทธ์ (Strategic control and evaluation)

3.1 การติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์

3.2 การติดตามสถานการณ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่อาจเปลี่ยนแปลงไปซึ่งอาจทำให้ต้องมีการปรับแผนกลยุทธ์

4. การวางแผนกลยุทธ์ หรือ Strategic planning การวางแผนยุทธศาสตร์นั้นเป็นสิ่งที่ใช้กันแพร่หลายมากในกิจการด้านการทหาในด้านการศึกการสงครามในด้านการเมืองระหว่างประเทศและโดยเฉพาะในการบริหาร ในวงการธุรกิจเอกชนนั้น ประสบความสำเร็จสูงมาก ก้าวหน้า และเป็นที่กล่าวขวัญถึงกันมาก ปัจจุบันนี้การวางแผนแบบแผนกลยุทธ์ได้แพร่หลายเข้ามาในวงงานต่าง ๆ และวงงานของราชการมากขึ้น แต่คำที่นิยมใช้และที่ได้รับการยอมรับกันในวงราชการส่วนใหญ่นิยมเรียกว่าแผนยุทธศาสตร์ (สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2549 : 30-31)

การวางแผนเชิงกลยุทธ์นั้นเป็นการวางแผนที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์มีการกำหนดเป้าหมายระยะยาวที่แน่ชัดมีการวิเคราะห์อนาคต มีสามารถในการปรับตัวสูง สำหรับการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ต้องการระบบการทำงานที่คล่องตัว ต้องการดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงในการนำสู่เป้าหมายในอนาคตสามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าขององค์การของหน่วยงานหรือของธุรกิจของตนในอนาคตการวางแผนกลยุทธ์หรือ การวางแผนเชิงกลยุทธ์นี้ มีส่วนเป็นอย่างมากต่อการสร้างความเป็นผู้นำหรือในการสร้างภาพลักษณ์ที่แสดงถึงจุดเด่นของหน่วยงานขององค์การ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

หรือของธุรกิจในการวางแผนกลยุทธ์นั้น จะมีการกำหนดเป้าหมายรวมขององค์การ สำหรับการดำเนินในอนาคตเน้นคุณภาพเอาความเป็นเลิศมีถ้อยคำสำคัญที่จะได้พบเห็นที่มีการกล่าวถึงกันมากในแวดวงการบริหารจัดการ และการวางแผนกลยุทธ์ และที่มักจะได้ยินอยู่เสมอ ๆ เช่น การมองการณ์ไกล มีวิสัยทัศน์ คิดกว้าง-มองไกล มองไปข้างหน้า วิเคราะห์สิ่งแวดล้อมในอนาคต รู้จุดแข็ง-จุดอ่อนและสถานการณ์ขององค์การ รู้จักเลือก แล้วมุ่งความพยายามสู่โอกาสนั้น สร้างวิสัยทัศน์ กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์รวมขององค์การอย่างชัดเจนไม่ติดยึดกับปัญหาเฉพาะหน้าหรือปัญหาในระบบปัจจุบัน ปรับระบบและการทำงานปัจจุบันให้รับกับการดำเนินงานสู่จุดที่ต้องการในอนาคต

การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของเอกชนหรือในส่วนของรัฐก็ตามนั้น จะเน้นความสามารถในการคาดคะเนสภาพในอนาคต การคิดไปในอนาคต เพื่อจะได้กำหนดหนทางหรือกลยุทธ์การทำงานในอนาคตของหน่วยงาน สู่จุดหมายที่ต้องการ เพื่อเตรียมเผชิญกับการแข่งขันหรือเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เน้นถึงความสามารถในการปรับตัวขององค์การ เพื่อนำองค์การไปสู่จุดหมายที่ต้องการ

1. ความสำคัญของการวางแผนกลยุทธ์

1.1 การวางแผนกลยุทธ์เป็นรูปแบบการวางแผนที่ช่วยให้หน่วยงานพัฒนาตนเองได้ทันกับสภาพการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม เพราะการวางแผนกลยุทธ์ให้ความสำคัญการศึกษาวิเคราะห์บริบทและสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานเป็นประเด็นสำคัญ

1.2 การวางแผนกลยุทธ์เป็นรูปแบบการวางแผนที่ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐในทุกระดับมีความเป็นตัวเองมากขึ้น รับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของตนเองมากขึ้น ทั้งนี้เพราะการวางแผนกลยุทธ์เป็นการวางแผนขององค์การ โดยองค์การและเพื่อองค์การไม่ใช่เป็นการวางแผนที่ต้องกระทำตามที่หน่วยเหนือสั่งการ

1.3 การวางแผนกลยุทธ์ เป็นรูปแบบการวางแผนที่สอดรับกับการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นกระแสหลักในการบริหารภาครัฐในปัจจุบัน และสอดคล้องกับที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้เตรียมออกระเบียบกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐทุกระดับมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางานสู่มิติใหม่ของการปฏิรูประบบราชการ

1.4 การวางแผนกลยุทธ์เป็นวางเงื่อนไขหนึ่งของการจัดทำระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance base budgeting) ซึ่งสำนักงบประมาณกำหนดให้ส่วนราชการและหน่วยงานในสังกัด จัดทำก่อนที่จะกระจายอำนาจด้านงบประมาณโดยการจัดสรรงบประมาณเป็นเงินก้อนลงไปให้หน่วยงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1.5 การวางแผนกลยุทธ์ เป็นการวางแผนที่ให้ความสำคัญต่อการกำหนด “กลยุทธ์” ที่ได้มาจากการคิดวิเคราะห์แบบใหม่ ๆ ที่ไม่ผูกติดอยู่กับปัญหาเก่าในอดีต ไม่เอาข้อจำกัดทางด้านทรัพยากร และงบประมาณมาเป็นข้ออ้าง ดังนั้น การวางแผนกลยุทธ์จึงเป็นการวางแผนแบบท้าทายความสามารถ เป็นรูปแบบการวางแผนที่ช่วยให้เกิดการริเริ่มสร้างสรรค์ทางเลือกใหม่ ได้ด้วยตนเอง จึงเป็นการวางแผนพัฒนาที่ยั่งยืน

การวางแผนกลยุทธ์ เป็นการวางแผนเพื่อนำองค์การ ไปสู่ภาพลักษณ์ใหม่ก้าวสู่วิสัยทัศน์ที่ต้องการในอนาคต การวางแผนกลยุทธ์จึงเป็นการวางแผนในภาพรวมขององค์การทุก กลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นเป็นปัจจัยที่ชี้อนาคตขององค์การนั้น

2. โครงสร้างของแผนกลยุทธ์

การจัดทำแผนกลยุทธ์นั้น อาจจะสรุปเป็นขั้นตอนของการจัดทำแผนกลยุทธ์ใน อีกแนวหนึ่ง เพื่อช่วยให้ขั้นตอนชัดเจน และเป็นทางเลือกในกระบวนการจัดทำแผน ภายหลังจากที่ได้ทราบถึงแนวคิดพื้นฐานขั้นต้นแล้วได้ว่า การวางแผนกลยุทธ์ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ภารกิจหรือพันธกิจ (Mission analysis)

2.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในอนาคต (Environmental analysis)

2.3 การวิเคราะห์องค์การ (SWOT หรือ Situation analysis)

2.4 การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision)

2.5 การค้นหาอุปสรรคและปัญหาในการดำเนินงาน (Obstacles)

2.6 การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy decision)

2.7 การกำหนดนโยบาย (Policy decision)

2.8 การกำหนดกิจกรรม (Activity) สำคัญตามกลยุทธ์และนโยบาย

2.9 การจัดทำเป็นแผนกลยุทธ์ (Strategic planning)

3. การวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร (SWOT)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (Internal environment factor analysis) และภายนอกองค์กร (External environment factor analysis) SWOT เป็นแผนภูมิแสดงการวิเคราะห์สภาพองค์กรเพื่อกำหนดแนวทางการในการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์และยุทธศาสตร์ขององค์การ แนวทางในการพัฒนาการศึกษา จะต้องวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ด้วย เรียกว่า SWOT Analysis ซึ่งได้แก่

3.1 จุดแข็ง (Strengths) - ข้อได้เปรียบ

3.2 จุดอ่อน (Weaknesses) - ข้อเสียเปรียบ

3.3 โอกาส (Opportunities) - โอกาสที่จะดำเนินการได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3.4 อุปสรรค (Threats) – ปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์การ

4. วิสัยทัศน์ (Vision) คือ ภาพในอนาคตขององค์กรที่ผู้นำและสมาชิกทุกคนร่วมกันวาดฝันหรือจินตนาการขึ้นโดยมีพื้นฐานอยู่บนความเป็นจริงในปัจจุบันเชื่อมโยง วัตถุประสงค์ ภารกิจ ค่านิยม และความเชื่อเข้าด้วยกัน พรรณนาให้เห็นทิศทางขององค์กรอย่างชัดเจน มีพลังท้าทาย ทะเยอทะยาน และมีความเป็นไปได้ เน้นถึงความมุ่งมั่นที่จะทำสิ่งที่ยิ่งใหญ่ หรือดีที่สุดให้กับลูกค้าและสังคมวิสัยทัศน์จะเกี่ยวกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดทิศทางธุรกิจ เป็นการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการอยู่รอดทางธุรกิจ ซึ่งจะกล่าวถึงอีกครั้งในเรื่องยุทธศาสตร์ขององค์การ ทำไมองค์กรต้องมีวิสัยทัศน์

4.1 วิสัยทัศน์สร้างพลังให้กับองค์กร การจะทำให้องค์กรมีการรวมพลังมุ่งไปในทิศทางเดี่ยวกันได้ต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่าง ที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ภาวะผู้นำที่จะนำคนทั้งองค์กรได้ และวิสัยทัศน์ของหน่วยงานหรือองค์กร

4.2 วิสัยทัศน์ทำให้ได้เปรียบในแข่งขันในโลกของการแข่งขันผู้นำที่มีวิสัยทัศน์มองการไกลย่อมได้เปรียบเสมอ เพราะสามารถคะเนเหตุการณ์ในอนาคตได้ และวิสัยทัศน์ทำให้เกิดความทะเยอทะยานหาญกล้าที่จะเป็นหนึ่ง

4.3 วิสัยทัศน์ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะของวิสัยทัศน์ต้องจูงใจ ระดมความคิด ระดมพลังใจ ปลุกเร้า การเขียนวิสัยทัศน์ ต้องสั้น เข้าใจง่าย และให้พลัง วิสัยทัศน์อาจจะเขียนในรูปของร้อยแก้วแบบใดก็ได้ แต่ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ 1) ท่านต้องการทำอะไรให้สำเร็จ (ภารกิจ) 2) ทำไมท่านจึงต้องการทำให้สำเร็จ (วัตถุประสงค์) 3) ท่านคาดหวังผล (Results) เช่นไร

กระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์นั้นทำได้หลายรูปแบบ แต่สิ่งที่ต้องมีเหมือนกันก็คือวิสัยทัศน์กำหนดขึ้นโดยคณะผู้นำขององค์กร ซึ่งกำหนดร่วมกันโดยการประชุมสัมมนาระดมความคิดเห็น วิสัยทัศน์ ต้องมีความชัดเจน ความยาวเหมาะสมกับโครงสร้าง ขนาด และลักษณะขององค์กร บอกได้ว่าองค์กรจะเป็นอย่างไร และทำอะไรในอนาคต รวมทั้งระบุความเชื่อที่เป็นพื้นฐานนำไปสู่วิสัยทัศน์นั้น วิสัยทัศน์ของแต่ละองค์กร ควรมีเอกลักษณ์พิเศษเฉพาะตัว เพื่อจำแนกให้ความแตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ ได้ นอกจากนี้วิสัยทัศน์ของแต่ละหน่วยงานย่อยในองค์กรจะต้องสอดคล้องหรือสนับสนุนวิสัยทัศน์ขององค์กรด้วย

5. พันธกิจ (Mission) พันธกิจมีคำที่ใช้แทนกันอยู่หลายคำ เช่น ภารกิจ ปณิธาน พันธกิจ คือ จุดมุ่งหมายพื้นฐานซึ่งแสดงเหตุผลหรืออธิบายว่าทำไมองค์กรจึงถือกำเนิดขึ้นมาหรือดำรงอยู่ เป็นหลักการที่ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และยุทธศาสตร์ การวิเคราะห์ภารกิจหรือพันธกิจขององค์กร (Mission analysis) เพื่อตรวจสอบว่า งานหลักของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

องค์กรที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ยังมีความเป็นอยู่หรือไม่ พันธกิจใดควรยกเลิกเพราะเหตุใด พันธกิจใดควรดำรงอยู่เพราะเหตุใด และพันธกิจใดควรปรับเปลี่ยนใหม่หรือเพิ่มขึ้นใหม่ เพราะเหตุใด บุคลากร ในองค์กรต้องตระหนักว่าภาระกิจใดคือภารกิจหลัก ภารกิจรอง ซึ่งบางหน่วยงานหลงบทบาทหน้าที่ ไปทำภารกิจรองแทน ภารกิจหลักก็จะทำให้องค์กรนั้นมีปัญหาในการดำเนินงานได้ คำถามที่ควรใช้สำหรับพันธกิจขององค์กรมีดังนี้

5.1 เราควรอยู่ในธุรกิจอะไร

5.2 จุดประสงค์ที่แท้จริงของเราคืออะไร นอกจากการทำกำไรแล้ว องค์การของ เรายังมีจุดมุ่งหมายอะไรอีก

5.3 เอกลักษณ์หรือจุดเด่นเฉพาะขององค์การของเราคืออะไร

5.4 กลุ่มลูกค้าหลักหรือผู้ใช้สินค้ากลุ่มสำคัญคือใครบ้าง

5.5 ผลิตภัณฑ์หรือบริการตัวเอกของเราในปัจจุบันคืออะไร และในอนาคต ควรเป็นอะไร

5.6 ส่วนตลาดที่สำคัญทั้งในปัจจุบันและอนาคตคือส่วนไหนบ้าง

5.7 ขอบข่ายการจัดจำหน่ายและอาณาเขตตลาดกว้างและครอบคลุมแค่ไหนในปัจจุบัน และในอนาคตจะเปลี่ยนไปอย่างไร

5.8 ธุรกิจของเราได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างไรจากที่เคยเป็นมาเมื่อ 3-5 ปีที่ผ่านมา

5.9 ในอนาคตข้างหน้า 3-5 ปี ธุรกิจของเราจะเปลี่ยนโฉมจากเดิมไปเป็นอะไรอย่างไร

5.10 ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่มุ่งหวังและต้องการมากที่สุดของเราคืออะไร และมีวิธีการวัดผลสำเร็จเหล่านั้นอย่างไร

5.11 มีประเด็นแง่คิดเกี่ยวกับปรัชญาทางธุรกิจอะไรบ้างที่มีความสำคัญต่ออนาคตขององค์การ เช่น เรื่องภาพพจน์ขององค์การ ความเป็นผู้นำในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน ในบรรดาผู้ร่วมวิชาชีพหรือชุมชน ผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม ความสามารถในการคิดค้นพัฒนา ขนาดการเสี่ยง คุณภาพ ประสิทธิภาพผลผลิต วิธีการจัดการ ฯลฯ

5.12 ควรต้องพิจารณาให้น้ำหนักความสำคัญต่อกลุ่มภายนอก เช่น ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชน กลุ่มพนักงาน และอื่น ๆ ในเรื่องอะไรบ้างหรือไม่

6. เป้าประสงค์ คือ สภาพความสำเร็จของการดำเนินงานในขั้นตอนสุดท้ายของแต่ละยุทธศาสตร์ การกำหนดอาจช่วงเวลาที่ต่างกัน 5 ปี 3 ปี หรือ 10 ปี แล้วแต่กรณี การกำหนดเป้าประสงค์ในระยะยาว (Long term objective) อาจกำหนดสภาพความสำเร็จของการดำเนินงานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในแต่ละปีได้ หรืออาจเป็นเป้าประสงค์ลักษณะที่เป็นเป้าหมาย (Target)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เป้าประสงค์ขององค์กร หมายถึง การระบุหรือบอกให้ทราบเกี่ยวกับสิ่งที่องค์กรจะทำให้ได้ หรือสิ่งที่องค์กรต้องการจะเป็นสำหรับระยะเวลาใดเวลาหนึ่งที่อยู่ไกลออกไป เช่น อาจจะเป็น 3 ปี ถึง 5 ปี ก็ได้ เป้าประสงค์ที่กำหนดขึ้นมานี้ ในทางปฏิบัติควรจะต้องสามารถวัดผลได้ตามสมควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะ ซึ่งเป็นเป้าประสงค์จากการดำเนินงานที่เป็นผลงานประจำปี การระบุออกมาเป็นจำนวนตัวเลขที่ชัดเจนและวัดได้นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่ง ที่จะช่วยให้การวางแผนมีคุณภาพสำหรับที่จะนำมาใช้บริหารงานในทางปฏิบัติ

6.1 วิธีการกำหนดหรือเลือกเป้าประสงค์ขององค์กร การคัดเลือกหรือกำหนดเป้าประสงค์ขององค์กรนั้น มักจะทำโดยการประชุมพิจารณากันในคณะกรรมการวางแผน ซึ่งส่วนมากมักจะดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

6.1.1 การร่วมพิจารณาถึงปัจจัยทางกลยุทธ์ทั้งหลาย ที่จะมีผลกระทบเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับการพิจารณาเป้าประสงค์ระยะยาว ทั้งนี้โดยพยายามคัดเลือกจัดลำดับปัจจัยทางกลยุทธ์ ที่มีความสำคัญมากเป็นพิเศษจำนวนหนึ่ง โดยพิจารณาจากปัจจัยที่มีความสำคัญมากเป็นพิเศษและสำคัญรองลงมาเป็นลำดับ

6.1.2 พิจารณาลึกลงไปในแต่ละปัจจัยทางกลยุทธ์เพื่อให้เห็นชัดว่าปัจจัยกลยุทธ์อันใดที่จะสามารถส่งผลกระทบหรือส่งผลต่อองค์กร ให้สามารถเคลื่อนตัวเข้าไปสู่จุดมุ่งหมายและสนับสนุนต่อกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ผลกระทบหรือผลสำเร็จต่าง ๆ เหล่านี้ ควรจะต้องมีลักษณะขอบเขตกว้าง และมองเห็นได้ค่อนข้างชัด

6.1.3 พิจารณาคัดเลือกและลงมติเห็นชอบร่วมกันเกี่ยวกับเป้าประสงค์ระยะยาวที่ต้องกำหนดขึ้น ทั้งนี้วิธีการอาจกระทำโดยการเขียนลงไปในแบบฟอร์ม ซึ่งอาจมีข้อความว่า “เพื่อให้ได้ผล (หรือบรรลุผล) ในผลสำเร็จ ภายในปีใด”

ในการจัดทำเป้าประสงค์นี้ บางครั้งเป้าประสงค์ที่คัดเลือกมาอาจมีจำนวนค่อนข้างมาก และแต่ละข้อต่างก็มีความสำคัญต่ออนาคตขององค์กรทั้งสิ้น ในกรณีเช่นนี้การพิจารณาตัดออก ควรต้องมีการยึดถือตามแนวทางดังนี้ คือ เป้าประสงค์ที่มีความสำคัญจริง ๆ ควรจะมีจำนวนน้อย เหลือเฉพาะที่มีความสำคัญมากจริง ๆ และควรเป็นเป้าประสงค์ที่มีคุณค่ามากที่สุดต่อการสนับสนุนองค์กรให้บรรลุผลในจุดมุ่งหมายและกลยุทธ์ที่ตั้งไว้มากที่สุด เป้าประสงค์ที่จะตกลงยอมรับกันนี้ควรได้มาจากการลงมติโดยทุกฝ่ายเห็นชอบตรงกัน เป็นสิ่งที่องค์กรต้องการจะเป็นหรือต้องการที่จะทำให้ได้ผลในอนาคต

6.2 คุณลักษณะของเป้าประสงค์ระยะยาวที่ดีในสภาพทั่วไปนั้น การกำหนดเป้าประสงค์ระยะยาว มักจะกระทำโดยการเริ่มต้นด้วยการร่างข้อความขึ้นมาก่อนว่าต้องการจะให้ได้อะไร หรือต้องการจะเป็นอะไร มากกว่าที่จะมาจากการคิดอย่างรอบคอบ และมั่นใจว่าจะเป็นสิ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ที่สามารถจะทำให้สำเร็จลงได้จริงตามที่คาดคิด ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารทุกคนจะต้องมีการตรวจสอบข้อความแต่ละขั้นหรือทั้งหมดตามเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้ คือ

6.2.1 การต้องสามารถวัดได้หรือตรวจนับได้ ความหมายก็คือ เป้าประสงค์จะต้องเป็นสิ่งที่เมื่อมีการปฏิบัติหรือทำไปแล้ว ท่านหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหลายสามารถวัดหรือตรวจสอบได้ ตัวอย่างเช่น ข้อความเป้าประสงค์ที่ว่า “เป็นผู้นำในการตอบสนองตลาด” ก็ย่อมต้องวัดได้ด้วย “ส่วนแบ่งตลาด (Market share)” หรือเกณฑ์การวัดอย่างใดอย่างหนึ่งที่คล้ายกันพร้อมกันนั้นก็จะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับภาวการณ์แข่งขันให้สามารถพิจารณาประกอบควบคู่พร้อมกันไป

6.2.2 การพิจารณาถึงความเป็นไปได้หรือโอกาสที่จะทำให้สำเร็จผลได้ คือ การต้องพยายามหลีกเลี่ยงมิให้เป้าประสงค์กลายเป็นสิ่งที่สุดเอื้อมหรือเป็นไปไม่ได้นั่นเอง การพิจารณาจึงต้องดูให้เห็นชัดว่าความพยายามหรือการทุ่มเทที่สำคัญมีอะไรบ้างหรือการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมาย ความสำคัญมาก ๆ ในการทำให้บรรลุเป้าประสงค์ได้นั้นมีอะไรบ้างและสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมีโอกาสจะเป็นไปได้เพียงใด

6.2.3 การต้องมีความคล่องตัวหรือปรับตัวได้ ความจำเป็นในข้อนี้ก็เพราะสาเหตุสืบเนื่องจากเหตุผลที่ว่า ในการกำหนดเป้าประสงค์นั้นมีปัจจัยหลายประการที่มีความไม่แน่นอนโดยอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังนั้น เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้จึงต้องมีความคล่องตัวพอที่จะสามารถปรับตามทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งต้องสอดคล้องเข้ากันได้กับโอกาสใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น

6.3 การต้องให้ความสอดคล้องเข้ากันได้กับแผนงาน คือ การพิจารณาว่า เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้นั้นจะมีส่วนช่วยนำให้ท่านเข้าไปสู่ฐานะที่ตั้ง ตามที่ได้มีการระบุหรือกำหนดเอาไว้ในขณะกำหนดจุดมุ่งหมาย การวิเคราะห์ทางกลยุทธ์ และกลยุทธ์ที่ได้จัดทำไว้แล้วหรือเปล่า

ข้อพิจารณาเกี่ยวกับสมมติฐานในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ในทางปฏิบัติที่เป็นจริงนั้นในการวางแผนเชิงกลยุทธ์มักจะต้องมีการกำหนดข้อสมมติฐานขึ้นมา เพื่อใช้ประกอบในการวางแผนเสมอ แต่อย่างไรก็ตาม การตั้งข้อสมมติฐานขึ้นมาใช้นั้นนับว่าเป็นสิ่งจำเป็น และเหมาะสมที่จะต้องกระทำควบคู่กันกับการกำหนดเป้าประสงค์ระยะยาวที่คาบเกี่ยวกับระยะเวลาที่ยาวนานออกไป ซึ่งไม่อาจพิจารณาวิเคราะห์หรือคาดคะเนสิ่งต่าง ๆ ได้ชัดเจนนัก โดยเหตุผลความจำเป็นดังกล่าวนี้เองจึงทำให้เป้าประสงค์ทั้งหลายต่างมีพื้นฐานผูกติดอยู่กับข้อสมมติฐานต่าง ๆ ที่องค์กรจะไม่สามารถมีอำนาจเหนือหรือควบคุมได้แต่ประการใด

ดังนั้น หากได้ทราบว่าเป้าประสงค์ระยะยาวที่กำหนดขึ้นได้กำหนดขึ้นภายใต้ข้อสมมติฐานดังกล่าว การวางแผนที่ถูกต้องนั้นก็ควรจะได้ครอบคลุมถึงส่วนของการกำหนดข้อสมมติฐานดังกล่าวนี้ไว้ ให้เป็นส่วนหนึ่งของเป้าประสงค์ที่กำหนดขึ้นนั้นด้วย เพื่อว่าต่อมาภายหลัง ถ้าหาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ผิดไปจากข้อสมมติฐานที่กำหนดเอาไว้ ดังนี้ การทบทวนเป้าประสงค์ก็จะต้องกระทำพร้อมกับการวิเคราะห์ทบทวน ภายใต้ข้อมูลใหม่ ๆ ที่ได้รับมาในภายหลัง กล่าวโดยสรุป หลักในการกำหนดเป้าประสงค์ในด้านการจัดการศึกษา ควรยึดหลักดังนี้

6.3.1 ระบุเวลาที่ต้องการใช้เกิดขึ้นอย่างชัดเจน

6.3.2 ไม่ควรมีจำนวนมาก/มีความเป็นไปได้

6.3.3 กำหนดเป้าหมายแต่ละเรื่องต้องชัดเจน

6.3.4 การกำหนดเป้าหมายที่ดีต้องครอบคลุมทุกองค์ประกอบ

7. ยุทธศาสตร์ขององค์กร หมายถึง การกำหนดวิสัยทัศน์ที่กล่าวข้างต้น มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ถือเป็นหัวใจของการกำหนดทิศทางองค์กร เป็นการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการอยู่รอดของธุรกิจ การตัดสินใจนี้ก็คือยุทธศาสตร์ขององค์กรนั่นเอง

8. กลยุทธ์ หมายถึง การตัดสินใจที่สัมพันธ์กับการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เป็นการตัดสินใจบนฐานของสมมติฐานการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในอนาคต คำว่า“กลยุทธ์ (Strategic)” ในองค์ประกอบแรกจึงหมายถึงความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อธุรกิจในเชิงของโอกาส (Opportunities) และภยันตราย (Threat) นั่นเอง

สรุปได้ว่า การวางแผนเชิงกลยุทธ์ องค์ประกอบอีกประการหนึ่งของแนวคิดว่าด้วย “กลยุทธ์” ก็คือความสัมพันธ์การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในบริษัทหรือในธุรกิจ เป็นการวิเคราะห์องค์กรในด้านโครงสร้าง ระบบบุคลากร ระบบการเงิน และอื่น ๆ เพื่อที่จะหาจุดอ่อน (Weakness) และจุดแข็ง (Strength) ของธุรกิจ ธุรกิจที่มีจุดแข็งและอยู่ในส่วนที่จะได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมก็จะดำเนินนโยบายเชิงรุกและรักษาจุดแข็งเอาไว้ ในกรณีที่มีจุดอ่อนก็อาจต้องดำเนินนโยบายปรับจุดอ่อนหรือแก้จุดอ่อนให้เป็นจุดแข็ง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก ในกรณีที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงจุดอ่อนได้ก็ต้องดำเนินนโยบายไปสู่ธุรกิจที่สามารถแข่งได้แทนการคงไว้ในธุรกิจเดิมอาจกล่าวได้ว่า เมื่อพูดถึงความหมายของ “กลยุทธ์” นั้น จะเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อพิจารณาหาโอกาสและภยันตรายต่อธุรกิจ ตลอดจนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน เพื่อหาจุดอ่อนจุดแข็ง การบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic management) จึงเป็นการบริหารอย่างมีระบบเป็นการบริหารที่ต้องอาศัยวิสัยทัศน์ของผู้นำธุรกิจ เป็นการบริหารอย่างมีการวางแผนอย่างเป็นขั้นตอนและมีการวิเคราะห์อย่างมีหลักเกณฑ์สำหรับรายละเอียดและกลไกของส่วนประกอบแต่ละส่วน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับการวิจัยครั้งนี้ดังต่อไปนี้

เฉลิม กิจสาสน (2549 : 104-106) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยภายในประเทศที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรและการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยในประเทศที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในภาพรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก และเมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ผู้โดยสารขาออกคนไทยที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับ พอใจมาก ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการจัดสถานที่ ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำกรับผู้โดยสาร ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการให้บริการอื่นๆ ภายในอาคารผู้โดยสาร มีความพึงพอใจระดับ พอใจมาก นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทุกด้านใกล้เคียงกัน

นงเยาว์ กิจที่พึ่ง (2548 : 41-46) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคำนวณจากสูตรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง จากประชากรทั้งสิ้น จำนวน 748,243 คน ใน 16 อำเภอ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวัดค่าความแปรปรวน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับดี ด้านการบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจระดับดี เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การมาติดต่อ ประสบการณ์ที่ได้รับจากกาเจ้าหน้าที่ตำรวจ และช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกัน

เปรมสุดา ผลพิกุล (2549 : 65-72) ได้ศึกษา แนวทางการดำเนินการเพื่อให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการที่จดทะเบียนกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของคนพิการเกี่ยวกับสิทธิของตนในการเข้าถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการด้านการแพทย์ การศึกษา อาชีพ และสังคม ที่รัฐจัดให้ตาม พ.ร.บ. การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคนพิการต่อการจัดบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการทางด้านการแพทย์ การศึกษา อาชีพ และสังคม ที่รัฐจัดให้ 3) เพื่อศึกษาปัญหาที่คนพิการได้รับจากการเข้าถึงการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการด้านการแพทย์ การศึกษา อาชีพ และสังคม ที่รัฐจัดให้พร้อมข้อเสนอแนะ 4) เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินการเพื่อให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการด้านการแพทย์ การศึกษา อาชีพ และสังคมเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ คนพิการที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 346 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 181 ตัวอย่าง ได้มาจากการเปิดตารางเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ผลการวิจัยพบว่า คนพิการจำนวนมากกว่าครึ่งมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิของตนในการเข้าถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการด้านการแพทย์ การศึกษา อาชีพ และสังคม คนพิการที่เคยใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการแพทย์ การศึกษา อาชีพ และสังคม และพบว่าปัญหาที่คนพิการได้รับจากการเข้าถึงการบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจของคนพิการ ทัศนคติในด้านลบของคนพิการ ความไม่สามารถเข้าถึงบริการของรัฐ และการไม่ได้รับการยอมรับจากสังคม

มาฆะมณี เข็มอนุสุข (2549 : 77-85) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์อยุธยาและสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทอง โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการบริการจัดการของสำนักงานบริการโทรศัพท์อยุธยาและสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทอง 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานบริการโทรศัพท์อยุธยาและสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทอง 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานบริการโทรศัพท์อยุธยาและสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทอง การวิจัยในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 385 คน และจังหวัดอ่างทองจำนวน 310 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, f-test ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการของสำนักงานบริการโทรศัพท์อยุธยาและอ่างทอง พบว่า ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานมีการวางแผนตามแผนงานของส่วนปฏิบัติงาน และทางส่วนราชการเป็นผู้กำหนด มีการวางแผนประจำปี มีการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

วางแผนประจำปี และนำมาจัดทำในส่วนงาน โดยการกำหนดเป็นแผนระยะสั้นและระยะยาว มีการวางแผนด้านงบประมาณ วางแผนในด้านการให้บริการ- ด้านบุคลากรที่จะปฏิบัติงาน ด้านการจัดโครงสร้างการบริหารงานถูกกำหนดโดยบริษัท ทศท. คอร์เปอเรชั่น จำกัด มหาชน และการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์กำกับดูแล และรับผิดชอบการบริหารงานในทุกด้านเน้นการทำงานเป็นทีม ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทองให้ความสำคัญในด้านความเพียงพอด้านปริมาณและคุณภาพของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักงานบริการโทรศัพท์อยุธยาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเหมาะสมด้านสถานที่ ด้านความเพียงพอด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ด้านการเสริมสร้างทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทองและอยุธยาอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนอายุ การศึกษา รายได้ ระยะเวลามาใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์อยุธยาและสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วาสนา ทองจันทร์ (2550 : 138-149) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ : กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยมีเก็บรวบรวมข้อมูลจากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน 3 แห่ง จำนวน 416 คน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า f-test ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์พัฒนาการสังคมผู้สูงอายุ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้สูงอายุและเจ้าหน้าที่ เคยมีปฏิสัมพันธ์ในการแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพของบริการต่างๆ ที่จัดให้ผู้สูงอายุได้รับคำแนะนำเรื่องระเบียบการเข้าพักอาศัยมีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากเสียงตามสาย สามารถติดต่อกับครอบครัวและเพื่อนได้ และผู้สูงอายุมีช่องทางการเสนอแนะร้องทุกข์ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการด้านการมีส่วนร่วมในสังคมผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับการสำรวจความความต้องการในการจัดบริการเคยเข้าร่วมประชุมเพื่อว่างแผนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ แต่ไม่เคยมีส่วนร่วมในการวางแผน การจัดบริการ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนาการสังคมผู้สูงอายุ ด้านปัจจัยสี่ ด้านการแพทย์และอนามัย ด้านกายภาพบำบัด ด้านสังคมสงเคราะห์ ด้านกิจกรรมของศาสนา และด้านนันทนาการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านอาชีวบำบัด มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งผู้สูงอายุมีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

วีระยุธ พันธุ์สวัสดิ์ (2550 : 65-71) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังน้อย 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการธนาคารการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังน้อย ประชากรที่ใช้ในการศึกษา 940 คน โดยใช้สูตรยามาเน่คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 281 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ ค่า f-test ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวังน้อยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านราคา และด้านประชาสัมพันธ์/ส่งเสริมการขาย และผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สโรชา แพร่ภาษา (2549 : ออนไลน์) ได้รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา 2) เพื่อศึกษา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 3 ภารกิจ คือ 1)ภารกิจการให้บริการเครื่องจักร งานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และงานระบบสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ จำนวน 100 คน 2) ภารกิจงานการให้บริการการจดทะเบียนพาณิชย์ ประจำเดือนมกราคม – สิงหาคม 2549 จำนวน 100 คน 3) ภารกิจงานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริการส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราประจำปีงบประมาณ 2549 20 คน กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา 1) ภารกิจการให้บริการเครื่องจักร งานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และงานระบบสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ภารกิจงานการให้บริการการจดทะเบียนพาณิชย์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ระดับมากที่สุดมากที่สุด 3) ภารกิจงานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริการส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจสำหรับการวิจัยครั้งนี้ดังต่อไปนี้

แซตฟิลด์ (วาสนา ทองจันทร์. 2550 : 61) ได้ทำการศึกษากลุ่มผู้สูงอายุพบว่ารายได้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจในชีวิต รายได้ต่ำเป็นผลให้สุขภาพต่ำ นอกจากนี้แล้วรายได้ยังมีความสำคัญต่อระดับสุขภาพของผู้สูงอายุด้วย นอกจากนี้แล้วในงานวิจัยชิ้นนี้ยังพบว่า การพักอาศัยอยู่กับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ

นิวแมน (มาฆะมณี เข็มอนุสุข. 2549 : 43-44) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการสุขภาพในจังหวัดมานิคา (Manica) ในประเทศโมแซมบิค (Mozambique) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 890 คน พบว่า ระดับความพึงพอใจขึ้นกับการได้ รับการฝึกอบรมของลูกค้าความมั่นใจในบริการ และระยะเวลาในการรอ โดย 55% ของผู้ถูกสัมภาษณ์เชื่อว่าบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดีถึงดีมาก ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการตรวจรักษา การรอนานทำให้ความพึงพอใจน้อยลงและพบว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมันในผู้ให้บริการและการให้เกียรติจากผู้ให้บริการ

มิเชล และดูแรนด์ (วีระยุธ พันธุ์สวัสดิ์. 2550 : 37) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่ได้รับ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับและความต้องการของประชาชนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คนผิวดำ คนยากจน และคนแก่ มักถูกมองว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการเมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น โดยปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

เฮนรี่ (เฉลิม กิจสาสน. 2549 : 46) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้คำปรึกษาแนะนำในด้านการบริการเทคโนโลยี โดยพิจารณาถึงความคิดเห็นของนักลงทุน นายหน้าหน่วยงานทางทหารของประเทศสหรัฐอเมริกา และบริษัทประกันภัย ที่มาใช้บริการทางธนาคารในประเทศสหรัฐอเมริกาเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้คำปรึกษาแนะนำ ในเรื่องเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีการตั้งสมมติฐานของการวิจัยในครั้งนี้ การปรับปรุงด้านบริการจะสามารถ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ปรับปรุงความพึงพอใจ พบว่าความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยระหว่างความคิดเห็นต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้คำปรึกษาแนะนำในด้านการให้บริการเทคโนโลยีแม้ว่าผู้ใช้บริการคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการก็ตาม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในหลายๆ เรื่องที่กล่าวมาข้างต้นพบว่ามีปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ด้านที่ติดต่อ เรื่องที่ขอรับบริการ ชื่อเสียงของหน่วยงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ทักษะการให้บริการ อัธยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ ระบบเทคโนโลยีในการบริการ ระบบการบริหารงาน เป็นต้น

แต่ในที่นี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแบ่งการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้เพียง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอัธยาศัยการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ เนื่องจากผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดรพระนครศรีอยุธยา โดยการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นความรู้สึกที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่ตั้งไว้บวกกับการบริการหรือสิ่งตอบสนองนั้นๆ