



วิทยานิพนธ์

ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงาน
ปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง
อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

**TRUST AND SATISFACTION FACTORS OF PEOPLE INFLUENCE IN LOCAL
MANAGEMENT OF FAI NA SANG SUB-DISTRICT ADMINISTRATION
ORGANIZATION
AT LOM SAK DISTRICT PETCHABOON PROVINCE**

นางสาว วริศรา เบ้าทอง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการทั่วไป
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
พุทธศักราช 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม





วิทยานิพนธ์

ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงาน
ปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง
อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

TRUST AND SATISFACTION FACTORS OF PEOPLE INFLUENCE IN LOCAL
MANAGEMENT OF FAI NA SANG SUB-DISTRICT ADMINISTRATION
ORGANIZATION
AT LOM SAK DISTRICT PETCHABOON PROVINCE

นางสาว วริศรา เบ้าทอง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการทั่วไป
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
พุทธศักราช 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
 หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 ปริญญา

การจัดการทั่วไป
 (สาขาวิชา)

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 (หลักสูตร)

เรื่อง (ภาษาไทย) ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซงอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์
 (ภาษาอังกฤษ) Trust and Satisfaction Factors of People Influence in Local Management of Fai Na Sang Sub-District Administration Organization At Lom Sak District Petchaboon Province

นามผู้วิจัย (ภาษาไทย) นางสาววิศรา เบ้าทอง
 (ภาษาอังกฤษ) Miss Warissara Bauthong

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ.....เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
 (ผศ.ดร. กุลเชษฐ มงคล)

กรรมการ.....
 (รศ.ดร. จอมพงศ์ มงคลวนิช)

กรรมการ.....
 (ผศ.ดร. โอม หุระนันท์)

กรรมการ.....
 (ดร.กานต์จิรา ลิ้มศิริธง)

อาจารย์ที่ปรึกษา.....
 (ดร. ชิตวร ลีละผลิน)

.....
 (รศ.ดร. จอมพงศ์ มงคลวนิช)
 คณบดี บัณฑิตวิทยาลัย

เมื่อวันที่ 9 เดือน มกราคม พ.ศ. 2562

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

โดย : วริศรา เป้าทอง

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา :

(ดร. ชิตวร ถีละผลิน)

..... 19 / 12 / 61

การศึกษาวจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ จากการดำเนินการสุ่มตัวอย่างของจำนวนประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง ได้แก่ ตำบลฝายนาแซง ตำบลน้ำเธิย และตำบลหนองสว่าง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 400 คน สำหรับการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถามสร้างตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) เพื่อนำไปสอบถามกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง ได้แก่ ตำบลฝายนาแซง ตำบลน้ำเธิย และตำบลหนองสว่าง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และการวิเคราะห์องค์ประกอบโดยใช้เทคนิค Factor Analysis เพื่อเห็น โครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาประมวลผล เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สถิติทดสอบแบบ T-test, สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (F-test) หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) และหาค่าความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลระหว่างองค์ประกอบปัจจัยความน่าเชื่อถือ และปัจจัยความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้วยการใช้เทคนิคการ

วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) และใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการ ความสัมพันธ์แบบขั้นบันได (stepwise selection)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้น้อยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยความน่าเชื่อถือ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านนโยบาย ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ องค์ประกอบของปัจจัยด้านการบริการ ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยองค์ประกอบปัจจัยความน่าเชื่อถือเป็นองค์ประกอบที่มีน้ำหนักความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยความพึงพอใจ

การที่จะบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นได้ประสบผลสำเร็จได้นั้น มีองค์ประกอบหลากหลายที่จะต้องนำมาใช้ในการพิจารณา โดยเฉพาะปัจจัยความน่าเชื่อถือ และปัจจัยความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำมาปรับใช้ได้ และสามารถนำมาบริหารจัดการได้จริง อย่างที่คาดการณ์เอาไว้

คำสำคัญ: “ความน่าเชื่อถือ” “ความพึงพอใจ” “การบริหารจัดการ” “งานปกครองส่วนท้องถิ่น”

ABSTRACT

Title : Trust and Satisfaction Factors of People Influence in Local Management of Fai
Ma Sang Sub-District Administration Organization at Lom Sak District
Petchaboon Province

Author : Warissara Bauthong

Degree : Master of Business Administration

Major : General Management

Thesis advisor :

(Dr. Chitavorn Leelaplin)

.....19.12.61.....

The objective of this research was to study about Trust and Satisfaction Factors of people Influence in Local Management of Fai Na Sang Sub-District Administration Organization at Lom Sak District Petchaboon Province.

The sample population consisted of 400 persons who live in Fai Na Sang Sub-District Administration Organization area include Fai Na Sang Sub-district, Nham Hea Sub-district and Nong Sa Wang Sub-district. The instrument of research was a Likert scale questionnaire tested for validity and reliability. An analysis of components was conducted using the technique of factor analysis to determine the structure of the relationships between the variables isolated and studied.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of mean, percentage, frequency, standard deviation, T-Test and One-way Anova (F-Test). Pearson's product moment correlation coefficient was also used by the researcher. Using multiple regression analysis, the researcher applied the stepwise selection technique in establishing influential relationships trust factors and satisfaction factors Influence in Local Management of Fai Na Sang Sub-District Administration Organization at Lom Sak District Petchaboon Province.

Findings and results indicated that majority of the sample population were females whose ages were over 41 years old. Their educational background was under Bachelor's Degree.

The sample population marital status was married. They were farmer. Monthly income the sample population earned varied under 10,000 baht.

The researcher utilized Pearson's product moment correlation coefficient method found factors of trust include Personnel, Policy, Responsibility, Moral and Ethics these components were positive correlated with influence in Local Management of Fai Na Sang Sub-District Administration Organization at Lom Sak District Petchaboon Province at the statistically significant level of .05 and factors of satisfaction include Services, Human Relationship, Public Relation and Performance these components were positive correlated with influence in Local Management of Fai Na Sang Sub-District Administration Organization at Lom Sak District Petchaboon Province at the statistically significant level of .05

Trust factor is important components to influence in Local Management of Fai Na Sang Sub-District Administration Organization at Lom Sak District Petchaboon Province then the satisfaction factor.

The management of local government has been successful, there are many elements to be taken into consideration specific trust factors and satisfaction factor to influence in Local Management can be adapt and can make real management as expected.

Keyword: "Trust" "Satisfaction" "Management" "Local management"

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้เขียนต้องขอขอบพระคุณ ดร. ชิตวร ลีละผลิน เป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ช่วยควบคุม ช่วยวางแผนแนวทางให้คำแนะนำ ตลอดจนตรวจและแก้ไขวิทยานิพนธ์นี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้เขียนขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาแสดงความคิดเห็นอันทรงคุณค่าอย่างเต็มใจตลอดมา ขอขอบพระคุณสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ในการบริหารองค์รปกครองส่วนท้องถิ่น และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนได้ข้อมูลสำหรับงานวิจัย

ท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงสุดต่อบิดา มารดา และเพื่อนๆ ที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจในทุกด้านมาโดยตลอด ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ คงจะเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจจะศึกษาวิจัย ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อไป

วิศรา เบ้าทอง

15 กรกฎาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(ก)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(ข)
กิตติกรรมประกาศ.....	(ค)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.3 ตัวแปรในการศึกษา.....	4
1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.5 สมมติฐานงานวิจัย.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	6
1.7 นิยามคำศัพท์.....	6
2 ทฤษฎี แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ.....	11
2.2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	40
2.3 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการจัดการ.....	82
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	91
2.5 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	96
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	97
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	97
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	99
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	101
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	103
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	103

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	106
4.1 สถิติในการวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา.....	107
4.2 สถิติในการวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงอนุมาน.....	125
5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ.....	134
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	134
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	142
5.3 ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย.....	151
5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้.....	152
5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษางานวิจัยครั้งต่อไป.....	153
บรรณานุกรม.....	154
ภาคผนวก	
ก ราชานามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ.....	155
ข ร่างแบบสอบถาม.....	166
ค ตาราง Cronbach's Alpha Scores.....	181
ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	187
ประวัติผู้เขียน.....	197

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	การสุ่มตัวอย่างของประชาชนใน 3 ตำบล.....	98
2	หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค.....	102
3	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	108
4	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	108
5	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	109
6	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ.....	109
7	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	110
8	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	110
9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวม.....	111
10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านบุคลากร.....	112
11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านนโยบาย.....	113
12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน.....	114
13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านคุณธรรม จริยธรรม.....	116

ตาราง	หน้า	
14	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวม.....	117
15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการบริการ.....	118
16	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์.....	119
17	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์.....	121
18	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านผลการปฏิบัติงาน.....	122
19	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์.....	124
20	แสดงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความน่าเชื่อถือกับการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์.....	125
21	แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ทดสอบแปรปัจจัยความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์.....	128
22	แสดงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความพึงพอใจกับการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์.....	130

23	แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ทดสอบแปรปัจจัยความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหาร จัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอ หล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์.....	132
----	--	-----



สารบัญภาพประกอบ

ภาพ		หน้า
1	กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	96
2	แผนภาพการกระจาย Scatter Plot ของตัวแปร.....	127
3	แผนภาพการกระจาย Scatter Plot ของตัวแปร.....	131



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการบริหารงานการปกครองของประเทศไทยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของ ประชาชนชาติในภาพรวมเป็นสิ่งสำคัญ พร้อมทั้งส่งเสริมการดำเนินงานตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียงอีกด้วย

การบริหารงานปกครองของประเทศไทยในยุคปัจจุบันนี้ ได้ถูกพัฒนามาจากการปฏิรูปการ บริหารงานปกครองในรัชสมัยของ “พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5” ที่ได้ทรง วางรากฐานในการบริหารงานปกครองใหม่ โดยได้ทรงทำการปฏิรูปการเมืองการปกครองเพื่อแก้ไข ปัญหาที่สำคัญของชาติไทย ซึ่งในขณะนั้นมีอยู่ 2 ปัญหาตามลำดับ ซึ่งได้แก่ ปัญหาอันดับแรก คือ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ “ความเป็นอยู่ของเหล่าราษฎรที่มีความยากลำบาก” อีกทั้งยังมี “ความล้าสมัย ในการปกครองประเทศ” โดยประชาชนมีสภาพความเป็นอยู่และมีวิถีชีวิตที่ล้าสมัย อันเนื่องมาจาก รัฐบาลขาดความรู้ทางด้านวิชาการที่มีความทันสมัยที่เกี่ยวข้องกับการปกครองประเทศ โดยมีผลทำ ให้การบริหารงานปกครองด้อยประสิทธิภาพ และไม่สามารถที่จะพัฒนาได้เท่าเทียมกับประเทศอื่น ๆ และในส่วนปัญหาอันดับที่สอง คือ ปัญหา “ความเป็นเอกภาพของชาติ” ซึ่งจะเกี่ยวข้องโดยตรง กับความมั่นคงของชาติไทย โดยเนื่องจากการปกครองของไทยก่อนหน้านั้นยังคงยึดถือรูปแบบ ของการปกครองที่เคยใช้กันมาตั้งแต่เมื่อสมัยอยุธยาที่ได้แบ่งการปกครองเป็น “แบบราชธานี” หัว เมืองชั้นในและหัวเมืองชั้นนอก ซึ่งเป็นส่วนปกครองของไทยโดยแท้จริง พระบาทสมเด็จพระ จุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 จึงได้ทำการปฏิรูปการปกครองประเทศใหม่ ซึ่งจัดการรูปแบบการ ปกครองใหม่ นั่นคือ “การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาค และการปกครองส่วน ท้องถิ่น” เป็นการแบ่งการปกครองประเทศที่ออกเป็น 3 ส่วน ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ (เฉลิมพงศ์ มีสม นัย, 2548) ในเวลาต่อมาการปกครองท้องถิ่นตาม “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534” ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองได้ริเริ่มจัดให้มี “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ตาม กฎหมายฉบับต่าง ๆ นับว่าเป็นพื้นฐานของการเริ่มต้นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในเวลา ต่อมา (พนมไพร ปารมี, 2553)

การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดว่าเป็นหน่วยงานการปกครองที่ได้อยู่ “ใกล้ชิดกับประชาชน อย่างมากที่สุด” ตามรูปแบบของงานการบริหารงานปกครอง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมี

ภาระหน้าที่ในการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตท้องถิ่นที่ได้รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น การจัดการศึกษา การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การสาธารณสุข โภค และการก่อสร้างอื่น ๆ เป็นต้น (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2542) และการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่ง “อำนาจหน้าที่นั้น ได้ถูกกำหนดไว้ภายใต้กฎหมาย”

ปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นได้เกิดปัญหาการทุจริตตามท้องถิ่นต่าง ๆ โดยมีผลทำให้ท้องถิ่นนั้น ๆ ขาดการพัฒนาโดยสังเกตได้จากถนนชำรุดไม่มีการแก้ไข การขาดแคลนน้ำประปา ไฟฟ้า ปัญหาเสพติด รวมไปถึงชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นที่ย่ำแย่ โดยสาเหตุหลักนั้นมาจากบุคลากรผู้บริหารงานปกครองท้องถิ่นที่ไม่มีประสิทธิภาพ บริหารงานไม่โปร่งใส และไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก ด้วยสาเหตุนี้ทำให้บุคลากรผู้บริหารการปกครองท้องถิ่นไม่สามารถบริหารงานการปกครองท้องถิ่นให้เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนในท้องถิ่น รวมไปถึงการขาดความน่าเชื่อถือจากประชาชนในท้องถิ่นอีกด้วย

จากการค้นคว้าสาเหตุหลักที่ทำให้บุคลากรผู้บริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเกิดการทุจริต ได้แก่ “บุคลากรขาดคุณธรรมและจริยธรรม บุคลากรได้รับค่าตอบแทนหรือเงินเดือน ไม่พอกับการครองชีพ และมีปัญหาทางเศรษฐกิจ ขาดกลไกในการลงโทษ สภาพการทำงานเปิดโอกาสเอื้ออำนวยต่อการกระทำทุจริต กระบวนการปฏิบัติงานมีช่องโหว่” (จิตติรัตน์ สุกางโสง, 2555) ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้ประชาชนขาดความน่าเชื่อถือในตัวบุคลากรผู้บริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจากการจัดอันดับ “ดัชนีองค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ (Transparency International) เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2560 ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการคอร์รัปชันเป็นอันดับที่ 101 จาก 176 ประเทศ” (Thaipublica, 2017)

อย่างไรก็ตามการทุจริตคอร์รัปชันยังมีในหลายประเทศ ตัวอย่างเช่นทางฝั่งยุโรปประเทศที่มีการคอร์รัปชันน้อยที่สุด คือ ประเทศเดนมาร์ก “ตามดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน 2016 จาก Transparency International โดยเดนมาร์กเป็นประเทศที่โปร่งใสมากที่สุดในโลก” (Transparency international, 2017) แสดงให้เห็นว่าประชาชนไม่มีการทุจริตในสังคมเดนมาร์ก และการจ่ายเงินสินบนในการเข้าถึงผลประโยชน์ของประชาชนและการบริการที่เป็นจริง สภาพแวดล้อมทางธุรกิจเกี่ยวกับพฤติกรรมทางจริยธรรมของการทำงานร่วมกันของบริษัทกับเจ้าหน้าที่ของรัฐนักการเมือง และองค์กรอื่น ๆ โดยมีการตรวจสอบงบการเงิน และมาตรฐานการรายงานระหว่างบริษัท

นอกจากนี้ทางด้านสหราชอาณาจักร (United Kingdom) มีการ “คอร์รัปชันน้อยเป็นอันดับ 10 ของโลกตามที่ดีชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน 2016 จาก *Transparency International*” (Transparency international, 2017)

นอกจากนี้ยังมีทางด้านฝั่งอเมริกาอย่าง สหรัฐอเมริกา (United States of America)) มีการ “คอร์รัปชันน้อยเป็นอันดับ 18 ของโลกตามที่ดีชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน 2016 จาก *Transparency International*” (Transparency international, 2017) การปราบปรามการทุจริตในประเทศสหรัฐอเมริกา คือ การกระทำของท้องถิ่นรัฐหรือรัฐบาลกลางอย่างเป็นทางการโดยมีการใช้อิทธิพลบางส่วนหรือได้รับอิทธิพลในทางใดทางหนึ่งมักจะผ่านการตัดสินใจและปราบปรามการทุจริตถูกนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของข้าราชการ และบุคคลหรือกลุ่มคน

ในส่วนของเอเชียยังมีการทุจริตคอร์รัปชันอยู่มาก ยกตัวอย่างเช่น ประเทศสิงคโปร์ (Singapore) มีการ “คอร์รัปชันน้อยเป็นอันดับ 7 ของโลกตามที่ดีชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน 2016 จาก *Transparency International*” (Transparency international, 2017) ในประเทศญี่ปุ่น (Japan) มีการ “คอร์รัปชันน้อยเป็นอันดับ 20 ของโลกตามที่ดีชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน 2016 จาก *Transparency International*” (Transparency international, 2017) โดยญี่ปุ่นนั้นได้มีการตอบสนองที่รัฐบาลญี่ปุ่นตระการปฏิรูปต่าง ๆ รวมถึงการกำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลของสินทรัพย์ของนักการเมืองนำความโปร่งใสมากขึ้นในการมีส่วนร่วมทางการเมือง และการจัดเก็บภาษีกฎจริยธรรมที่เข้มงวดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ และสำหรับการทุจริตคอร์รัปชันในประมาอำนาจออย่างจีน (China) มีการ “คอร์รัปชันมากเป็นอันดับ 79 ของโลกตามที่ดีชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน 2016 จาก *Transparency International*” (Transparency international, 2017) ผู้เชี่ยวชาญจีนมินซินเพ ได้ระบุว่าความล้มเหลวที่จะมีการทุจริตอย่างกว้างขวางเป็นหนึ่งในภัยคุกคามที่ร้ายแรงที่สุดต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและการเมืองของจีนในอนาคต

ด้วยผลลัพธ์ดังกล่าวสิ่งสำคัญที่จะนำพาการปกครองไปสู่การพัฒนาที่ดีต่อไปในอนาคต นั่นคือ บุคลากรที่ซึ่งมีความพร้อม และสมบูรณ์แบบในการบริหารงานปกครอง โดยจะต้องสร้างความน่าเชื่อถือในด้านต่าง ๆ และสร้างสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นที่พึงพอใจให้กับประชาชน เพื่อที่จะสามารถบริหารจัดการงานการปกครองได้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าหาความจริงของการบริหารจัดการงานองค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซงนั้น ควรจะบริหารจัดการอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนางานบริหารส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์” โดยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้ คือ

1.2.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง ได้แก่ ตำบลฝายนาแซง ตำบลน้ำเธิ้ว และตำบลหนองสว่าง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 5,863 คน ณ วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 (องค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง, 2559)

1.2.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือ (Trust) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การวิจัย คือ เขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง ได้แก่ ตำบลฝายนาแซง ตำบลน้ำเธิ้ว และตำบลหนองสว่าง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

1.2.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามในเดือน สิงหาคม ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2560 รวมเป็นระยะเวลา 3 เดือน

1.3 ตัวแปรในการศึกษา

1.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

ข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demography) ประกอบด้วย

- (1) เพศ (Gender)
- (2) อายุ (Age)
- (3) ระดับการศึกษา (Education)
- (4) สถานภาพ (Status)
- (5) อาชีพ (Career)

(6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Income)

ข้อมูลความน่าเชื่อถือ (Trust) ประกอบด้วย

- (1) บุคคลากร (Personal)
- (2) นโยบาย (Policy)
- (3) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility)
- (4) คุณธรรม จริยธรรม (Moral and Ethics)

ข้อมูลความพึงพอใจ (Satisfaction) ประกอบด้วย

- (1) การบริการ (Services)
- (2) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship)
- (3) การประชาสัมพันธ์ (Public Relation)
- (4) ผลการปฏิบัติงาน (Performance)

1.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การบริหารจัดการ (Management)

สถิติที่ใช้ Multiple Regression Analysis ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรและตัวชี้วัด

1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.4.1 เพื่อศึกษาความน่าเชื่อถือของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

1.4.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

1.5 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ แตกต่างกัน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.6.1 ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนางานบริหารส่วนท้องถิ่นตามปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินชีวิตของประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ

1.6.2 สามารถนำปัจจัยที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพในการดำเนินชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.6.3 ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

1.6.4 ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปเป็นนโยบายในการหาเสียง เพื่อได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามาบริหารงานราชการส่วนท้องถิ่น พร้อมทั้งเป็นหนทางสู่การเติบโตในอาชีพของนักบริหารงานปกครองต่อไป

1.7 นิยามคำศัพท์

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรมากำหนดคำนิยามคำศัพท์เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือวิจัยให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ดังต่อไปนี้

การปกครอง (Administration) หมายถึง การใช้อำนาจอธิปไตยตามกฎหมายในการบริหารและจัดการประเทศ การปกครองมีหลายรูปแบบ เช่น การปกครองแบบประชาธิปไตย และการปกครองแบบเผด็จการ นอกจากนี้การปกครองยังมีได้หลายระดับ เช่น การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาค และ การปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local administration) หมายถึง การปกครองท้องถิ่นคือการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินรูปแบบหนึ่งที่ใช้หลักการกระจายอำนาจ (decentralization) ที่มุ่งให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เอาชुरु่กับกิจการสาธารณะในท้องถิ่นของตนอย่างมีอิสระ โดยรัฐทำหน้าที่เป็นผู้กำกับควบคุมให้เป็นไปตามกฎหมาย

ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ และศาสนา ที่ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเหล่าผู้บริโภค ทั่วไปแล้วนั้นใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่เหล่านักการตลาดมักจะนำมาใช้สำหรับพิจารณาการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงเข้ากับความต้องการ และอัตราการใช้จ่ายเงินของผู้บริโภค

ความน่าเชื่อถือ (Trust) หมายถึง สถานภาพที่ได้ถูกสร้างขึ้นมาจากพฤติกรรมของตัวบุคคลที่ทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ เป็นพฤติกรรมที่ดี ที่ตัวบุคคลได้สะสมไว้จากอดีตถึงปัจจุบันเป็นเวลายาวนาน

บุคลากร (Personal) หมายถึง บุคคลที่ทำงาน จัดการ และควบคุมงานต่าง ๆ

นโยบาย (Policy) หมายถึง สิ่งกำหนดไว้หรือข้อความที่ได้ทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ที่ซึ่งผู้บริหารตลอดจนผู้ปฏิบัติงานต้องนำไปใช้เป็นกรอบแนวคิดในกำหนดวิธีการดำเนินงาน

ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่ มุ่งมั่นในหน้าที่การงาน เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายในเวลาที่กำหนด และยอมรับถึงผลของการกระทำนั้น ๆ รวมทั้งมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

คุณธรรม จริยธรรม (Moral and Ethics) หมายถึง สิ่งที่พึงประพฤติปฏิบัติ ที่ซึ่งมีพฤติกรรมที่ตรงตามถูกต้องตามความประสงค์ของสังคมเป็นหลัก และเป็นแนวปฏิบัติสำหรับบุคคลในสังคม เพื่อให้เกิดความสงบ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความมั่นคงและปลอดภัยในการดำรงชีวิต

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น โดยมีทัศนคติที่ดีที่จะแสดงให้ถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งเหล่านั้น

การบริการ (Services) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

มนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) หมายถึง การสื่อสารความคิดเห็น ข่าวสาร ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ไปสู่กลุ่มประชาชน เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงาน องค์กร สถาบันกับกลุ่ม ประชาชนเป้าหมายและประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหวังผลในความร่วมมือ สนับสนุนจากประชาชน รวมทั้งมีส่วนช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ ที่ดีให้แก่หน่วยงาน องค์กร สถาบันด้วย ทำให้ประชาชนเกิดความนิยม เลื่อมใส ศรัทธาต่อหน่วยงาน ตลอดจนค้นหา

และกำจัดแหล่งเข้าใจผิด ช่วยคลี่คลายปัญหา เพื่อสร้างความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงาน
นั้น

ผลการปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึง คุณค่าของบุคคลในการปฏิบัติงานภายในช่วง
ระยะเวลาที่กำหนดว่าเหมาะสมกับมาตรฐานที่กำหนด และรายได้ที่บุคคลได้รับจากองค์กรหรือไม่
ตลอดจนใช้ประกอบการพิจารณาศักยภาพของบุคคลในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น

การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง กระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และ
จุดหมายขององค์กร หรือเป็นงานของหัวหน้าหรือผู้นำที่จะต้องทำเพื่อให้กลุ่มต่าง ๆ ที่มีคนหมู่
มากมายอยู่ร่วมกัน และร่วมกันทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้จนสำเร็จผลโดยได้ประสิทธิภาพ
กล่าวอย่างง่าย ๆ การบริหาร คือ การทำให้งานเสร็จลงได้โดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำให้เสร็จนั่นเอง



บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการนำเสนอผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ (Trust)

2.1.1 ความน่าเชื่อถือด้านบุคลากร (Personal of Trust)

2.1.2 ความน่าเชื่อถือด้านนโยบาย (Policy of Trust)

2.1.3 ความน่าเชื่อถือด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility of Trust)

2.1.4 ความน่าเชื่อถือด้านคุณธรรม จริยธรรม (Moral and Ethics of Trust)

2.2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

2.2.1 ความพึงพอใจด้านการบริการ (Services Satisfaction)

2.2.2 ความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship Satisfaction)

2.2.3 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ (Public Relations Satisfaction)

2.2.4 ความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน (Performance Satisfaction)

2.3 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ (Management)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการบริหารงานในระดับตำบล และหมู่บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะการปกครองท้องถิ่น โดยได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 มีการจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้น เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” แต่ได้ประสบปัญหาในการบริหาร จึงถูกยกเลิกโดยคำสั่งกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2509 แล้วจัดระเบียบ

การบริหารงานในตำบลใหม่ ต่อมาคณะปฏิบัติได้ออกประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 จัดระเบียบการบริหารตำบลใหม่ให้เหลือเพียงรูปแบบเดียวเรียกว่า “สภาตำบล” บทบาทของสภาตำบลมีเพื่อมากขึ้น เมื่อรัฐบาลต้องการให้สภาตำบลเป็นผู้นำประชาชน ในการพัฒนาตำบลและชนบท โดยมีเสียงเรียกร้องให้ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานของสภาตำบล ให้มีอำนาจหน้าที่มากขึ้นและสามารถสนองตอบต่อการปกครองตนเองของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ตามกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้มีการผลักดันให้มีการตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ขึ้น “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538”

องค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรปกครองที่ “ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท”

ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดทำบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังมี “ปัญหาเรื่องของรายได้ และปัญหาทางด้านบุคลากร” โดยที่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ “สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพร้อมทั้งคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย และความรู้ทางด้านการบริหารจัดการองค์กรที่ดี” ซึ่งทำให้การปฏิบัติหน้าที่ และการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหาไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในด้านของ “ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน” ในองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประชาชนยังไม่เข้าใจ “โครงสร้าง อำนาจหน้าที่และบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล” ซึ่งส่งผลถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมใน “การควบคุม ตรวจสอบ ติดตามการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล”

ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าหาความจริงของการบริหารจัดการงานองค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซงนั้น ควรจะบริหารจัดการอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนางานบริหารส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2.1 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ (Trust)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ(Trust) จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือ (Trust) มีผู้ให้คำนิยาม และความหมายของความน่าเชื่อถือ (Trust) ไว้หลายท่าน โดยจะมีทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

Robert (1997) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือ (Trust) หมายถึงคำว่า Trust มาจากคำว่า Trost ในภาษาเยอรมัน คือ ความเชื่อมั่นในบุคคลหรือสิ่งหนึ่งว่าจะสามารถเป็นที่พึ่งพิงแก่เราในเรื่องหนึ่งๆ ได้ หรือ ความเชื่อบุคคลนั้นจะไม่ทำให้เราผิดหวัง

Erikson E. (1968) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าเป็นส่วนสำคัญภายในองค์กร โดยความน่าเชื่อถือที่ถือได้ว่าเป็น “สิ่งที่จำเป็นสำหรับบุคคล และสังคมที่สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง”

Arrow (1974) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าเป็นส่วนผสมที่ที่มีความสำคัญ ที่สามารถ “บ่งบอกได้ถึงบุคลิกภาพที่ดีของบุคคลผู้นั้น”

Fox (1974) Lewis and Weigert (1985) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าเป็น “หัวใจสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในเชิงบวก” เนื่องจากเป็นหัวใจหลักของการโต้ตอบกับผู้อื่น

Gabarro (1978) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าเป็นส่วนสำคัญในความสัมพันธ์ในการทำงานที่มี “ประสิทธิภาพ”

Rotter (1980) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ในทางจิตวิทยาว่าความน่าเชื่อถือ (Trust) จะมุ่งเน้นไปที่ “ลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล”

See J., David Lewis and Andrew Weigert (1985) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าเป็นลักษณะที่กำหนดของ “ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม”

Farshid N. (2012) ความน่าเชื่อถือยังเป็นกุญแจสำคัญ สำหรับการซื้อขายแลกเปลี่ยน และการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว ความน่าเชื่อถือยังถูกมองว่าเป็นต้นทุนทางสังคมที่ก่อให้เกิดการติดต่อ และร่วมมือกันระหว่างบุคคล นอกจากนี้ยังทำให้ผู้คนใช้ชีวิตอยู่ในสถานการณ์ที่เสี่ยงและไม่แน่นอนได้

Lewis and Weigert (1985) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าเป็นการถูกใช้กับ “ความสัมพันธ์ระหว่างคนมากกว่าสภาพจิตใจของบุคคลนั้น”

Moorman et al. (1992) ความน่าเชื่อถือ โดยทั่วไป คือ ความเต็มใจในการฟังฟัง คู่แลกเปลี่ยนที่ตนมีความมั่นใจ โดยความหมายนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อว่าคำมั่นสัญญานั้นไว้วางใจได้ (reliable) และคู่แลกเปลี่ยนนั้นจะทำตามข้อผูกมัดที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนนั้น

Parasuraman, Berry and Zeithaml (1985) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (trust) โดยได้ให้ความหมาย ความน่าเชื่อถือ (trust) ว่าเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการ (servant) จะต้อง “มีศักยภาพ (potential)” ที่บ่งบอกถึงว่ามี “ความสามารถ (ability) ในการให้บริการ (service) ที่ดี” ซึ่งเป็นความสามารถ (ability) ที่ทำให้เกิด “ความน่าเชื่อถือ (trust) ให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า (clients)” และความสามารถในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการ (clients) บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความสุภาพ (civility) นุ่มนวล (gently) และบอกกล่าวสื่อสารอย่างชัดเจน ซึ่งจะเป็นเสมือนการตอกย้ำให้ผู้รับบริการ (clients) มั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่สอดคล้องที่สุด

Etzioni (1988) and Granovetter (1985) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการทำธุรกรรมทั้งหมดของตลาดเสรี ในตลาด “อาจจะไม่มีความน่าเชื่อถือได้โดยปราศจากคำสั่งทางสังคม” ที่ซึ่งฝังรากลึกในบรรทัดฐานของชุมชนรวมถึงความไว้วางใจอีกด้วย

Dasgupta (1990) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ในทางสังคมวิทยาโดยให้ความหมายของความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าเป็น “ลักษณะเฉพาะของบุคคลอื่น ๆ ที่มีความน่าเชื่อถือ”

Boon and Holmes (1991) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (trust) ว่าเป็นสถานการณ์ที่รวมความน่าเชื่อถือ (trust) และสิ่งที่ได้คาดหวังในทางบวก (positive) เพื่อจะ “เป็นกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่” นอกจากนี้ความน่าเชื่อถือ (trust) นั้นสามารถเกิดจากนิสัยของเหล่าพนักงานนั่นเอง ซึ่งเกิดจากสถานการณ์ขององค์กร (organization) และเกิดจากความสัมพันธ์ขององค์กรที่มีต่อเหล่าพนักงาน

Moorman, Deshpande and Zaltman (1992) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าเป็น “ความเต็มใจที่จะรับรู้ถึงความต้องการของเหล่าผู้บริโภค (consumers) ด้วยความเต็มใจ” และความสนอกสนใจ โดยจะมีความน่าเชื่อถือด้านบุคคลากร (Trust for Personal) เข้ามาเกี่ยวข้อง

Anderson & Weitz (1990) กล่าวว่าความเชื่อถือ คือ ความเชื่อถือเชื่อมั่นหรือคาดหวังที่มีต่อหุ้นส่วนซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ ความชำนาญ ความน่าเชื่อถือหรือเจตนาของผู้ที่เป็นหุ้นส่วน

Thom (2004) ได้นิยามความเชื่อถือ ว่าการเต็มใจหรือยินยอมให้ผู้ที่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจทำในสิ่งที่ผู้เชื่อถือไว้วางใจสามารถช่วยเหลือตนเองหรือทำเองได้

Luhman (1979) มีแนวคิดไปในทางเดียวกันว่า “ความเชื่อถือไว้วางใจก็คือการรอคอยอนาคตโดยแสดงพฤติกรรมราวกับว่าอนาคตเป็นสิ่งที่แน่นอน”

Sztompka (1999) ให้คำจำกัดความของความเชื่อถือ คือ “การพนันหรือการคาดเดา (Bet) ต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของผู้อื่นในอนาคต” และกล่าวว่าความเชื่อถือไว้วางใจประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความสม่ำเสมอ (Regularity) 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 4) การเป็นตัวแทน (Representativeness) 5) ความยุติธรรม (Fairness) 6) ความพร้อมรับผิดชอบ (Accountability) 7) ความเมตตากรุณา (Benevolence)

Moorman, Deshpande and Zaltman (1992) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าเป็นความเต็มใจ (willingness) ที่จะสามารถให้ความไว้วางใจต่อผู้ที่เป็นส่วนหนึ่งส่วนใดในการทำธุรกรรมแลกเปลี่ยนของบุคคลผู้ใดผู้หนึ่งด้วยความน่าเชื่อถือ (trust) ซึ่งจะประกอบไปด้วย การรับรู้ (acknowledge) ได้ว่าผู้บริโภค (consumers) นั้นต้องมีความน่าเชื่อถือ (trust) ต่อองค์การธุรกิจการค้าด้วยความสนใจ (interest) อย่างถึงที่สุดในระหว่างการใช้บริการอยู่นั้น ความน่าเชื่อถือ (trust) ก็จะทำการ “ปรากฏเมื่อเหล่าผู้บริโภค (consumers) ได้ทำการพิจารณาผู้ให้บริการที่ซึ่งมีความน่าเชื่อถือ (trust) และมีความซื่อสัตย์สุจริต (honestly)” ซึ่งจะเป็นทางเลือก 2 ประการที่สำคัญ และยังได้กล่าวไว้อีกว่า พันธะสัญญา (commitment) จะถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อใช้ในการรักษาค่า (value) ของความสัมพันธ์ (relation) กับเหล่าลูกค้า (clients) นั้นอีกด้วย

Alejandro Portes and Julia Sensen Brenner (1993) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าหมายถึงทรัพยากรของทุนระหว่างสังคม หรือระหว่างสองคน หรือมากกว่าโดยเกี่ยวกับความคาดหวังที่สมาชิกคนอื่น ๆ ในชุมชนของตนจะปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่สามารถยอมรับได้

Morgan and Hunt (1994) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าเป็นของผู้ที่ได้รับการบริการ (clients) ที่เป็นสิ่งที่สามารถประเมินได้จากเหล่าผู้บริโภค (consumers) ซึ่ง “ผู้ให้บริการ (servant) แต่ละองค์การมีโอกาสได้รับความน่าเชื่อถือ (trust) จากผู้ที่ได้รับการบริการ (clients) ที่แตกต่างกัน”

Glover (1994) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าได้กลายเป็นสิ่งสำคัญที่เกี่ยวเนื่องไปถึงความรับผิดชอบต่อธุรกิจ ซึ่งสังคมได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณค่าทางธุรกิจ บทบาทของธุรกิจ และการพาณิชย์โดยคนในสังคม “ได้รับการประเมินถึงจรรยาบรรณของธุรกิจ” ด้วยการรักษาบรรทัดฐานในการสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ เพื่อ “ได้รับการยอมรับอย่างจริงจัง”

Daniel J. McAllister (1995) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ และมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดในระบบสังคม นอกจากนี้ (Ring and Vandeven, 1994) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) เป็นการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างองค์กร และช่วยเพิ่มความมุ่งมั่นของผู้จัดการในบริษัทอยู่ในต่างประเทศอีกด้วย (Kim and Mauborgne, 1993)

Mayer, Davis & Schoorman (1995) การสร้างความน่าเชื่อถือ (Trust Building Factor) หมายถึงความน่าเชื่อถือในตัวบุคคลที่รับรู้ถึงความสามารถความปรารถนาดีที่จะส่งต่อจะเป็นเช่นนี้ก็ต่อเมื่อถูกคำที่มอบความไว้วางใจรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือไว้วางใจส่งผลให้เกิดความเต็มใจมากขึ้นในการเข้าร่วมในการปฏิสัมพันธ์ความซื่อสัตย์ของผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ (Trustee) ระดับของความไว้วางใจของแต่ละคนขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพและพื้นฐานของการปฏิบัติทางสังคมเดิมความไว้วางใจของบุคคลจะค่อนข้างคงที่และมีการเปลี่ยนแปลงไปเล็กน้อยในสถานการณ์ที่แตกต่างกันแต่ความไว้วางใจระดับบุคคล

Stern (1997) ได้กล่าวถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าเป็น “พื้นฐานของความสัมพันธ์ (relation) ที่การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเหล่าลูกค้า (clients)” ฉะนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ถึงทฤษฎี (theory) ความสัมพันธ์อันสอดคล้องกับเหล่าลูกค้า เพื่อจะสามารถครองใจลูกค้า (clients) ได้ โดยจะมีองค์ประกอบทั้งหมด 5 C ซึ่งได้แก่ “มีความใส่ใจ และการให้ (Caring and Giving), การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง (Conflict Resolution), การให้ความสะดวกสบาย (Comfort), การให้ข้อผูกมัด (Commitment), และการสื่อสาร (Communication)”

Larzelere and Huston (1980) ได้เสนอแนวคิดความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าความน่าเชื่อถือ (Trust) มีลักษณะที่สำคัญที่แสดงถึงความน่าเชื่อถือ (trust) ของผู้บริโภค (consumers) และผู้ให้บริการ (servant) คือ “ความรับผิดชอบ (responsibility), ความซื่อสัตย์ (honesty), ความยุติธรรม (justice), ความสม่ำเสมอ (regularity), ความสามารถ (capacity), ความเมตตากรุณา (kindness) และความมีน้ำใจ (generous)” สิ่งเหล่านี้ล้วนแสดงถึงความน่าเชื่อถือ

Mishra (1996) ได้เสนอแนวคิดความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าเป็นส่วนทำให้บุคลากร (personal) “เกิดแรงจูงใจ (motivation) ในการทำงาน และยังสามารถส่งผลดีต่อเหล่าบุคลากร และองค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต” อีกด้วย

Dibben (2000) ได้เสนอแนวคิดความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าความน่าเชื่อถือ (Trust) สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วนด้วยกันคือ ความน่าเชื่อถือ (Trust) ทางจิตใจ หรือลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่จะน่าเชื่อถือหรือไม่น่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือ (Trust) ที่ได้เรียนรู้ถึงความคาดหวังโดยทั่วไป

ของแต่ละบุคคล ที่จะนำเชื่อถือหรือไม่ให้ความน่าเชื่อถือต่อบุคคลอื่นที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ และความน่าเชื่อถือ (Trust) ในสถานการณ์ที่ขึ้นอยู่กับตัวชี้นำสถานการณ์ที่ปรับเปลี่ยนการ แสดงออกทั่วไป

Bigley et al (2001) ได้เสนอแนวคิดความน่าเชื่อถือ (Trust) ในทางองค์การด้าน ทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็นสิ่งที่มี “ความสามารถในการจัดการสภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง และมี ประสิทธิภาพ”

Schulman, Roe van Eeten and De Bruijne (2004) ได้เสนอแนวคิดความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าเป็นคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องที่น่ากลัว และวัตถุที่น่ากลัว และถูกสร้าง ขึ้นในบริบทของความสัมพันธ์นี้ แม้ว่ามุมมองที่เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือนี้ยังไม่ได้รับการสำรวจ แต่ ก็เป็นนัยในการศึกษาต่างๆ

Boin and Schulman (2008) ได้เสนอแนวคิดความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าความน่าเชื่อถือมี วัฒนธรรมที่มีการกระจาย และปลูกฝังคุณค่าของการดูแล ระวังระวังถึงความเคารพในกระบวนการ ของความใส่ใจ และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในหมู่สมาชิกทั่ว ทั้งองค์กร

Patsaraporn Rattanachat and Sasiprapa Chaiprasit (2014) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความ น่าเชื่อถือ (Trust) ว่าปัจจัยหลักของของความน่าเชื่อถือของบุคคลที่มีชื่อเสียง มีผลต่อการตัดสินใจ ซื้อเครื่องสำอางบนห้างสรรพสินค้าในผู้หญิงทำงานเขตกรุงเทพมหานครถึง 30.10 เปอร์เซ็นต์

ธนภัทร จอมแก้ว และชุตติมาวดี ทองจีน (2559) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าอิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความน่าเชื่อถือ และการจัดการความรู้ต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ Google ในกรุงเทพมหานคร โดยสามารถสรุปได้ว่า ความเชื่อถือ ไว้วางใจ หมายถึง การยินยอม การได้รับความไว้วางใจในความสัมพันธ์ และจะทำทุกทางในการปกป้องผลประโยชน์ และไม่เอาใจเอาเปรียบผู้ที่ให้การไว้วางใจ ซึ่งเหมือนกับงานวิจัยนี้ ผู้ใช้งาน Google คำนึงถึงความ น่าเชื่อถือของข้อมูล และประสิทธิภาพของข้อมูล ซึ่งจะเป็นสิ่งแรกของการใช้งาน เพื่อให้ก่อเกิด ประโยชน์ในการใช้งาน

EA Minton (2015) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าในการโฆษณาที่ เราเชื่อถือ อิทธิพลของศาสนาต่อตลาด และความเชื่อถือเชิงสัมพันธ์ ผลสรุปศึกษาพบว่าศาสนามี บทบาทสำคัญในตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการโฆษณา แต่ก่อนหน้านี้นี้ยังไม่ได้รับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าศาสนานี้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับความน่าเชื่อถือในวงกว้าง และความน่าเชื่อถือเชิง

สัมพัทธ์ที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้นแม้ว่าผลกระทบเหล่านี้จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับมิติทางศาสนา (อารมณ์ความรู้สึกหรือความรู้ความเข้าใจ) และการมีชี้นำความเชื่อ นักโฆษณาต้องระมัดระวังและใช้ความเข้าใจอย่างถี่ถ้วนในตลาดเป้าหมายของตน และต้องเตรียมพร้อมสำหรับทั้งผลบวก และลบของศาสนาต่อความไว้วางใจ ผู้บริโภคนับถือศาสนาส่วนใหญ่ยังคงเชื่อมั่นในวลีที่ว่า “ในพระเจ้าที่เราเชื่อถือ” ในทางตรงกันข้ามกับวลีนี้ผลวิจัยจากงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าควรมีการพัฒนาวลีใหม่สำหรับผู้บริโภครายเดียวกันเหล่านี้โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริโภคนิกายที่มีอิทธิพล: “ในการโฆษณา เราเชื่อถือ”

Clemons E. K. and Wilson J (2016) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าความแตกต่างของโลกในพฤติกรรมการซื้อขายออนไลน์ ภายใต้ปัจจัยที่นำไปสู่ความน่าเชื่อถือ ซึ่งความน่าเชื่อถือมีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมการซื้อขายออนไลน์มาก คณะผู้ทำวิจัยได้เปรียบเทียบความน่าเชื่อถือในการซื้อขายออนไลน์ใน 4 ประเทศได้แก่ สหรัฐอเมริกาที่เป็นตลาดออนไลน์ที่โตเต็มที่ จีนที่ซึ่งเป็นตลาดออนไลน์ที่เติบโตเร็วที่สุด เยอรมนี และสิงคโปร์ การศึกษาของมีตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ 1) ชื่อเสียงของผู้ขายออนไลน์ ซึ่งชื่อเสียงของผู้ขายนั้นแตกต่างกันไป และไม่มีการจัดอันดับ 2) ประเภทของการรับประกันที่ผู้ขายออนไลน์ได้เสนอให้แก่ผู้ซื้อ ความน่าเชื่อถือได้รับรองจากการรับประกันของบุคคลที่สาม 3) ประเภทผลิตภัณฑ์ ผู้ศึกษาได้สำรวจผลิตภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ รวมถึงอาหาร และเครื่องคัม เสื้อผ้าเสื้อผ้า เครื่องกีฬาและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนตัวแปรตาม คือ ความเต็มใจที่จะจ่าย WTP (willingness-to-pay) ของลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์เฉพาะเจาะจงจากผู้ขายที่ระบุ โดยได้ระบุการรับประกัน ผลการศึกษาสรุปว่าประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศจีนมี WTP (willingness-to-pay) ที่คล้ายกันสำหรับผู้จำหน่ายส่วนใหญ่ ยกเว้นผู้บริโภคนิกายจีนการสินค้าลดราคาสำหรับผู้ขายที่มีคุณภาพต่ำที่สุด คณะผู้ศึกษาคาดหวังให้เงินเป็นผู้ค้าปลีกเนื่องจากผู้บริโภคนิกายที่ได้รับรู้ถึงอันตรายผลิตภัณฑ์ในตลาด และคาดหวังว่าผู้บริโภคนิกายจะเห็นว่าตลาดสหรัฐอเมริกาเป็นตลาดที่ปลอดภัยที่สุด จึงคาดว่าความแตกต่างระหว่างเงินกับสหรัฐอเมริกจะเป็นสิ่งที่ยิ่งใหญ่ที่สุดที่คณะผู้ศึกษาได้สังเกตเห็น สิงคโปร์มี WTP (willingness-to-pay) สูงจากผู้ให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุดสามราย แต่ WTP (willingness-to-pay) ลดลงอย่างรวดเร็วสำหรับประเภทผู้ขาย 2 รายล่าสุด ผู้ศึกษาคาดว่าชื่อเสียงจะมีผลกระทบอย่างน้อยที่สุดในสิงคโปร์ เพราะมีระบบกฎหมายที่เข้มงวดและรุนแรง ในเยอรมนีมีอัตราการลดลงมากที่สุดใน WTP (willingness-to-pay) เกิดขึ้นเฉพาะสำหรับผู้ขายมีความเสี่ยง ผู้ศึกษาคาดว่าเยอรมนีจะมีลักษณะใกล้เคียงกับสหรัฐอเมริกามากที่สุด

Charu (2017) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ (Trust) ว่าการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของสถาบันจังหวัดในประเทศไทย โดยประชาชนมีความน่าเชื่อถือในบริการนั้นหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า จิตสำนึกในหมู่พลเมืองเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายและกฎบัตรของพลเมืองมักจะทำให้แน่ใจได้ว่าประชาชนจะได้รับการบริการที่ดีขึ้นซึ่งตามด้วยการเพิ่มความน่าเชื่อถือ ในทางตรงกันข้ามจำเป็นต้องมีช่องทางที่เหมาะสมในการสื่อสารซึ่งมีตัวกลางที่จะไม่ขัดขวางกระบวนการให้เป็นปกติ สื่อควรทำประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์และแจ้งให้ประชาชนทราบว่าหากไปหาเมื่อไรที่ต้องการและถ้ามีระบบใหม่เพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่ดีขึ้น แม้ว่าผลกระทบของ “ความน่าเชื่อถือกับเงิน” ในองค์กรยังไม่ได้รับการประเมิน แต่ก็ทำให้เกิดความเสียหายต่อขวัญกำลังใจในสังคม และลดความน่าเชื่อถือในสังคม

วารยา ศรีสมบัติยืนยง (2551) ได้กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือมีส่วนสำคัญ บุคคลจะรู้สึกปลอดภัยหรือสะดวกใจที่จะเปิดเผยตนเองกับบุคคลอื่นมากน้อยแค่ไหน ขึ้นอยู่กับว่ารู้สึกไว้วางใจเชื่อถือต่อบุคคลอื่นที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วยมากน้อยเพียงใดหากมีความน่าเชื่อถือมาก การสื่อสารก็จะยังเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

นลินี เนตรยัง (2549) ได้กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความเชื่อมั่นว่าบุคคลนั้นเป็นผู้มีความสามารถ (Competent) เปิดเผย (Open) ให้ความห่วงใย (Concern) และเป็นบุคคลที่เชื่อถือได้ (Reliable) มีความซื่อสัตย์ ความเมตตากรุณา ความน่าเชื่อถือ และความยุติธรรม

สหชาติ บัวเที่ยง (2548) ได้กล่าวถึง ความน่าเชื่อถือ คือ ความไว้วางใจ หรือ ความไว้นับถือใจ (Trust) เป็นองค์ประกอบสำคัญมากที่สุด ในการสื่อสารทุกสถานการณ์ ความไว้วางใจ คือ การที่บุคคลหนึ่งคาดหวังหรือทำนายว่าอีกบุคคลหนึ่งจะกระทำสิ่งใดในเชิงบวก ถ้าบุคคลดังกล่าวกระทำการดังที่คาดไว้ ความไว้วางใจก็จะเกิดขึ้น

2.1.1 ความน่าเชื่อถือด้านบุคคลกร (Personal of Trust)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับบุคคลกร (Personal) จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคคลกร (Personal) มีผู้ให้คำนิยาม และความหมายของบุคคลกร (Personal) ไว้หลายท่าน โดยจะมีทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคคลกร (Personal) ว่า หมายถึง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ที่ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ตัวอย่างเช่น การบรรจุแต่งตั้ง เลื่อนเงินเดือน เลื่อนขั้น หรือผู้ซึ่งปฏิบัติงานตามหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

Katz (1956) ได้กล่าวถึงบุคลากร (Personal) ว่าบุคลากร (Personal) ที่มีทักษะที่จำเป็นของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพโดยประกอบไปด้วย 3 ประการ ได้แก่ 1) ทักษะทางด้านเทคนิควิธีการ (methods skills) สามารถใช้ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยวิธีการดำเนินการนั้นมีความจำเป็นต่อผู้บริหารในเรื่องที่ต้องรู้โดยมีองค์ประกอบทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการศึกษา (education) ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน (community relations) อันได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนทั่วไป ด้านการพัฒนา (development) อันได้แก่ การวางตัวของบุคลากรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน (personal to suit the operation) การส่งเสริมความสามารถในการทำงานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น (promoting talent) การประเมินผล (evaluation) และการเปลี่ยนแปลง (change) ด้านการเงิน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Financial and convenient) 2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relations skills) ที่เป็นความสามารถในการทำงานนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวมถึงการกระตุ้น (stimulation) ให้บุคคลอื่นในหน่วยงานให้มีส่วนร่วม (participate) ในการวางแผนทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุความสำเร็จ และความเข้าใจถึงความต้องการของผู้อื่น (understand the needs of others) สามารถกล่าวได้ว่าทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relations skills) คือ ความสามารถและความรอบรู้ในเรื่องการทำงานกับบุคคล รวมถึงเรื่องการจูงใจบุคคล (motivation) โดยเฉพาะเจาะจงถึงผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านการบริการ (service) มีความจำเป็น เพื่อให้เกิดความนิยมศรัทธา (Popular enthusiasm) ความร่วมมือ (cooperation) และการยอมรับนับถือ (respect) อย่างจริงใจจากบุคคลดังกล่าว 3) ทักษะด้านความคิดรวบยอด (concepts thinking skills) สามารถกล่าวได้ว่าทักษะด้านความคิดรวบยอด (concepts thinking skills) คือ ความสามารถในการมองเห็นถึงความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ (activity relationship) ในองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์ของบุคคลอื่น ๆ (Relationship of person) ด้วย

Benjamin Bloom (1980) ได้เสนอแนวคิดบุคลากร (Personal) ที่เกี่ยวข้องกับ การวัดผล (measurement) และประเมินผลการเรียนรู้ (evaluate the learning outcomes) ความสามารถของบุคลากร (ability of personal) โดยสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทดังต่อไปนี้ คือ 1) การวัดความรู้และทักษะ (Measurement of knowledge and skills) เป็นการวัดความสามารถทางด้านสติปัญญาที่สามารถสังเกตได้ และสังเกตไม่ได้ จากสูงไปต่ำ ได้แก่ การประเมิน (Evaluation), การวิเคราะห์ (Analysis), การสังเคราะห์ (Synthesis), ความเข้าใจ (Perception), การประยุกต์ใช้ (Adaptation), ความรู้ ความจำ (Memory knowledge) 2) การวัดพฤติกรรม การปฏิบัติงาน (Performance Measurement) การวัดการแสดงออกของความสนใจ (Measurement of the expression of interest) ทศนคติ (Attitude) ความตั้งใจ (Intention) จากสูงไปต่ำ ได้แก่ ค่านิยม (Values), การให้คุณค่า (Valuing), การลำดับความสำคัญ (Priority), การตอบสนอง (Responding) 3) การวัดผลสัมฤทธิ์การ

ปฏิบัติงาน (*The achievement of performance*) การวัดการแสดงออกในรูปความถนัด (*Aptitude*) จาก ระดับสูงไปต่ำ ได้แก่ การแสดงออกอย่างยอดเยี่ยม (*Wonderful expression*), การแสดงออกชัดเจน (*Clear expression*), มีความแม่นยำถูกต้อง (*Precision*), มีความชำนาญ (*Expertise*), การเลียนแบบ (*Imitation*)

McDaniel, Schmidt and Hunter (1988) ได้เสนอแนวคิดบุคลากร (*Personal*) ในทางปฏิบัติ ของการเลือกบุคลากรที่มีประสบการณ์ (*Experience*) ในการทำงาน ที่ซึ่งมีระยะเวลาที่นานกว่าโดย วัดเป็นตัวเลขในหน่วยปี ซึ่งมักจะมีผลต่อการคัดเลือก (*selection*) ในเรื่องของความน่าเชื่อถือ (*trust*) การปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม Schmidt and Hunter (1998) ได้เสนอแนวคิดบุคลากร (*Personal*) เพิ่มเติมว่า การที่บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานที่ยาวนาน (*long working experience*) จะสามารถ บ่งชี้ถึงผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพที่ผ่านมามากอีกด้วย

Rubin E. V. (2009) ได้ศึกษายานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลากร (*Personal*) ว่าบทบาทของ กระบวนการยุติธรรมในการบริหารงานบุคลากรสาธารณะ ผลเชิงประจักษ์จากกระทรวงกลาโหม ระบุถึงความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางบวกระหว่างกระบวนการรับรู้ความยุติธรรมอัตราความพึงพอใจ และความไว้วางใจในการบริหารจัดการ ความสัมพันธ์ที่สำคัญ และทางลบมีอยู่ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมตามกระบวนการ และความตั้งใจในการหมุนเวียนที่น่าสนใจในระดับที่คล้ายกัน ของการรับรู้ความยุติธรรมกระบวนการผู้จัดการแสดงระดับต่ำของความพึงพอใจ และความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อขายที่สูงขึ้น การศึกษานี้แสดงเกณฑ์มาตรฐานที่สำคัญสำหรับฝ่าย กลาโหมและหน่วยงานอื่น ๆ ที่ออกแบบระบบบุคลากรใหม่ และทำหน้าที่เป็นคำเตือนในการใช้ ระบบที่บุคลากรไม่สามารถมองเห็นได้ว่าถูกต้องตามกฎหมายหรือเพียงอย่างเดียว

Chris Pilbeam (2011) ได้เสนอแนวคิดบุคลากร (*Personal*) ที่มีลักษณะที่สามารถสร้างความแตกต่างระหว่างบุคลากรได้โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ มีความพร้อมเสมอ มีจิตวิญญาณในการ ตรวจสอบสอบถามสืบสวน เป็นผู้มีความกล้าหาญ เป็นผู้ที่สามารถโน้มน้าวจิตใจบุคคลอื่นได้ มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความตรงต่อเวลา มีความยินดีที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

John Kamensky (2013) ได้เสนอแนวคิดบุคลากร (*Personal*) ที่มีลักษณะของผู้นำรัฐบาลที่ ประสบความสำเร็จที่ประกอบไปด้วย การรับรู้ด้วยตัวเอง (*Self-awareness*) คือ การเรียนรู้จุดแข็ง จุดอ่อนของตนเอง เชื่อถือได้ (*Authenticity*) คือ สามารถได้ใจเพื่อนร่วมงานเพื่อการทำงานที่ราบรื่น ชื่อเสียง (*Reputation*) คือ สิ่งที่แสดงถึงคุณภาพและการประสบความสำเร็จ พฤติกรรมทางจริยธรรม (*Ethical behavior*) คือ สิ่งที่ดีที่แสดงได้ถึงความน่าเชื่อถือต่อบุคลากรและองค์กร การรับฟังความ

คิดเห็นผู้อื่น (*Willingness to listen*) คือ ทักษะที่มีความจำเป็นในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น มี *ความสามารถในการสื่อสาร (Ability to communicate)* คือ ทักษะที่สำคัญสำหรับการสื่อสารที่สำคัญขององค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน *มองโลกในแง่ดี (Optimism)* คือ มีมุมมองเชิงบวกเพื่อจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Eom M. T. (2015) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกกร (Personal) ว่าองค์กรสามารถรักษาบุคลิกกรด้านไอทีได้อย่างไร ผลกระทบจากการเป็นผู้นำผู้บริหารด้านไอทีของการพิจารณาการคงอยู่บุคลิกกรด้านไอที ในตำแหน่งที่เป็นผลจากการบริหารจัดการ และการศึกษาความเป็นผู้นำการเป็นผู้นำด้านไอทีถือว่ามียุทธศาสตร์สำคัญในการสร้างแรงจูงใจ และส่งเสริมให้บุคลิกกรด้านไอทีที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการสนับสนุนองค์กรของตน การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงบทบาทที่สำคัญของผู้จัดการฝ่ายไอทีในการปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงานด้านไอทีที่มีอยู่ โดยการเพิ่มความสามารถของบุคลิกกรด้านไอทีที่มีความสามารถในการทำงาน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานของหน่วยงานด้านไอทีทั้งหมดรูปแบบการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงระบบระหว่างพฤติกรรมผู้นำและพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการฝ่ายไอทีและความตั้งใจของบุคลิกกรด้านไอทีในการเข้าฝึกสามารถนำไปสู่การสะสมและขยายการศึกษาความเป็นผู้นำด้านไอทีที่มีอยู่ได้ นอกจากนี้ก็จะเป็นที่น่าสนใจที่การศึกษาในอนาคตตามการตรวจสอบปัจจัยสำคัญที่อาจเกิดขึ้นในการอธิบายการเปลี่ยนแปลงที่นำเสนอในการศึกษาครั้งนี้

Baldacchino P. J., Tabone N., Agius J. and Bezzina F. (2016) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกกร (Personal) ว่าวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะของบุคลิกกร และการตรวจสอบพฤติกรรมที่ผิดปกติ การศึกษาครั้งนี้ได้พยายามที่จะชี้ให้เห็นถึงผลกระทบของการตรวจสอบวัฒนธรรมองค์กรและลักษณะของผู้ตรวจสอบเฉพาะรายในการยอมรับการตรวจสอบพฤติกรรมที่ผิดปกติของบริษัท การตรวจสอบที่ตั้งอยู่ในมอลตา สรุปว่าวัฒนธรรมของบริษัทบุคลิกกรผู้ตรวจสอบมีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับของบุคลิกกรทางการตรวจสอบ สำหรับลักษณะของผู้ตรวจสอบแต่ละราย การรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับการควบคุมในการทำงานของเขาก็เป็นหลักฐานที่สำคัญของการยอมรับนี้

Dong L., Yaping G., jing Z. and JIA-CHI H. (2017) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกกร (Personal) ว่าระบบทรัพยากรมนุษย์ บุคลิกกรที่มีความคิดสร้างสรรค์และ นวัตกรรมของบริษัท การลดบทบาทของกรรมสิทธิ์บริษัท จากการศึกษาพบว่าประสพการณ์ของบุคลิกกรของระบบทรัพยากรมนุษย์ อาจมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของเขา และความคิดสร้างสรรค์ของบุคลิกกรที่มีต่อการ

สร้างนวัตกรรมของ บริษัท บุคลากรที่มีประสบการณ์สามารถทำงานร่วมกับทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับระบบทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งเน้นด้านการบำรุงรักษา และการเป็นเจ้าของบริษัท เพื่ออำนวยความสะดวกในการสร้างสรรค์งานของบุคลากรผ่านทักษะที่เกี่ยวข้องกับโดเมนของบุคลากร ระบบทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งเน้นการบำรุงรักษาโดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงมีแนวโน้มที่จะเพิ่มความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านระบบทรัพยากรมนุษย์ ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร โดยรวมมีความเกี่ยวข้องกับนวัตกรรมของบริษัทมากกว่าในรัฐวิสาหกิจ ผลการวิจัยเหล่านี้สร้างข้อมูลเชิงลึกด้านทฤษฎีและการบริหารจัดการในกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความคิดสร้างสรรค์

Chris Clause (2017) ได้เสนอแนวคิดบุคลากร (Personal) ว่ามีลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ การเปิดกว้างคือ ลักษณะเช่นว่าคนที่มีความ โน้มเอียงที่จะสอดคล้องกับบรรทัดฐานทางสังคมหรือวัฒนธรรมว่าเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม มีความคิดที่สร้างสรรค์ และมักจะมองหาวิธีที่จะทำสิ่งที่ดีกว่ามีแนวโน้มที่จะให้สูงในมาตรการของการเปิดกว้าง จิตสำนึก คือ ระดับของการมีวินัยและวิธีการที่มีแนวโน้มที่เขาหรือเธอการยอมรับความเสี่ยง บุคลิกภาพ คือ ลักษณะบุคลิกภาพที่อธิบายถึงสิ่งที่ต้องการ วิธีการทางสังคมของบุคคล มิติความเป็นมิตร คือ จะพิจารณาถึงความเชื่อถือและความร่วมมือ ความมั่นคงในอารมณ์ คือ ลักษณะของบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในตนเอง

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับบุคลากร (Personal) ว่าบุคลากร (Personal) มีปัจจัยส่วนบุคคล (personal) รวมถึงอายุ (age), เพศ (sex), การศึกษา (education), รายได้ (income), วงจรการดำเนินชีวิตของครอบครัว (Family life cycle) และอื่น ๆ มีความสำคัญต่อการวิเคราะห์ถึงอุปสงค์ (Demand) ในตัวสินค้า (goods) และบริการ (services) ทั้งหลาย รวมไปถึงแนวโน้มที่เปลี่ยน (Changing trends) ไปของปัจจัยส่วนบุคคล โดยชี้ให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของตลาดใหม่ (new market) และตลาดอื่นก็จะลดลงไป ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสำคัญนั้นจะสามารถแบ่งได้ดังนี้ คือ อายุ (Age) ในการวิเคราะห์ตลาดต้องมีการตระหนักถึงแนวโน้มที่เปลี่ยนไปของอายุ ประชากร เพศ (Genders) สังเกตได้ว่าในปัจจุบันเพศหญิงมักจะทำงานนอกบ้าน และบทบาทของเพศหญิงมีเพิ่มมากขึ้น ครอบครัว (Family) สังเกตได้ว่ามีการใช้ชีวิตแตกต่างกันออกไป จะเป็นตัวชี้วัดถึงพฤติกรรมการซื้อ (Buying behavior) ที่แตกต่างกัน และสุดท้ายคือการศึกษา และรายได้ (Education and Income) ส่งผลต่อรายได้เป็นอย่างมากในปัจจุบัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลาการ (Personal) ว่าบุคลาการ (Personal) มีปัจจัยส่วนบุคคลที่สามารถประกอบไปด้วย อายุ (Age) สามารถสังเกตได้ว่าอายุที่มีความแตกต่างกัน จะส่งผลต่อการตอบสนองทางการตลาด (reaction market) ที่แตกต่างกัน เพศ (Gender) ลักษณะครอบครัว (Marital Status) รายได้ (Income) อาชีพ (Career) และการศึกษา (Education Occupation) ปัจจัยเหล่านี้นิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาดที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ เพศ (Gender) จะสังเกตได้ว่าปัจจุบันนี้ เพศมีการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลถึงพฤติกรรมกรบริโภค (consumption behavior) ครอบครัว (Marital Status) เป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับผู้บริโภค ที่เป็นผลของอิทธิพลการตัดสินใจ (decision influence) ในด้านต่าง ๆ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ (Education Occupation and Income) เป็นตัวแปรที่สำคัญ ในการวัดอัตรากำลังซื้อของผู้บริโภค (Consumer Purchasing Power)

สุพานี สฤณภูวนิช (2552) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลาการ (Personal) ว่าบุคลาการ (Personal) นั้นมีคุณลักษณะจำเพาะทางด้านชีวภาพ (Biographical Data) โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ เพศ (Sex) จะพบได้ว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศชาย (Male) กับเพศหญิง (Female) ในการวิเคราะห์ ความสามารถในการเรียนรู้ (capacity in knowledge) ความสามารถในการเข้าสังคม (capacity in social) ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (capacity in solving problems) ความเป็นผู้นำ (capacity in leadership) และแรงจูงใจในการทำงาน (motivation for work) อายุ (Age) เป็นผลลัพธ์ในการมองถึงเหล่าปัญหา (problems) และกำหนดระบบความคิด (thought system) ของบุคคลได้ โดยจะเห็นได้ว่า วัยรุ่น วัยกลางคน และวัยผู้ใหญ่ นั้นมักจะมีความคิดที่ซึ่งแตกต่างกันออกไป มีวิจรรย์ญาณ และมีวุฒิภาวะที่แตกต่างกันออกไป สถานภาพสมรส (Marital Status) จะสามารถสังเกตได้ว่าบุคลาการที่มีครอบครัวแล้วนั้น มักจะขาดงาน โดยเฉพาะในการขาดงานที่อาจจะหลีกเลี่ยงได้น้อยกว่าบุคลาการที่ยังโสดอยู่ การแต่งงานนั้นมีผลทำให้มีวุฒิภาวะ และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ส่งผลทำให้การทำงานที่มั่นคงเป็นสิ่งที่มีค่า และมีความสำคัญมากกับชีวิตเป็นอย่างมาก อายุงาน (Tenure) จะสังเกตได้ว่าผู้ที่มีอายุงานมาก ๆ มักจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่มีอายุงานน้อย ๆ

ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์ (2553) ได้เสนอแนวคิดบุคลาการ (Personal) ที่มีคุณสมบัติของการเป็นหัวหน้าที่ดี โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ มีความยุติธรรม (Fair), ความเป็นผู้นำ (Leadership), ทำงานเป็นระบบ (system), มีความรับผิดชอบ (Responsibility), เปิดใจรับฟังความคิดเห็น (Open mind), มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา (Problem solving), มีการพัฒนาสมาชิกในทีม (Team

development), การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุน (Support), ให้เกียรติลูกน้อง และไม่ถือตัว (Respectation), มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative thinking)

ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร (2556) ได้กล่าวถึงแนวคิดบุคลากร (Personal) ว่ามีลักษณะที่สำคัญ โดยประกอบไปด้วย บุคลากรต้องมีการสื่อสารได้ดี (good communication) และมีประสิทธิภาพ, บุคลากรต้องมีความรักในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ, บุคลากรสามารถปรับตัว (adaptation) เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี, บุคลากรต้องมีความรับผิดชอบสูง (highly responsible), บุคลากรต้องมีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ (new creativity)

วนิดา พิงสระน้อย (2556) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลากร (Personal) ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำวิจัยของบุคลากรสายวิชาการกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเฉพาะบุคคล (Personal factors) และปัจจัยแรงจูงใจ (motivation factors) ในการทำวิจัย และปัจจัยที่เอื้อต่อการทำวิจัย (Factors conducive to research) มีความสัมพันธ์กันทางบวกกับจำนวนผลงานวิจัยที่ทำทั้งหมดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

สามารถ วงศ์ภาไพศาล (2559) ได้กล่าวถึงแนวคิดบุคลากร (Personal) ว่าบุคลากรนั้นมีความสำคัญ อันได้แก่ บุคลากร (Personal) นั้นต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน, มีความคิด, มีค่านิยม หรือมีอุดมการณ์ที่เป็นของตนเอง

ชัชพล นิลกำแหง (2559) ได้กล่าวถึงแนวคิดบุคลากร (Personal) ว่าบุคลากรชาวญี่ปุ่นมีวัฒนธรรมในการทำงานที่มีลักษณะเฉพาะเด่น ได้แก่ บุคลากรชาวญี่ปุ่นเป็นคนตรงต่อเวลา โดยจะเข้างานก่อนเวลาและเลิกงานช้ารวมไปถึงการส่งสร้งค์หลังเลิกงานแล้ว บุคลากรชาวญี่ปุ่นมีความรับผิดชอบต่องานสูงมาก บุคลากรชาวญี่ปุ่นบางคนหัวแข็ง ไม่ยอมรับวัฒนธรรมไทย บุคลากรชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ไม่ทานอาหารข้างทางโดยมองว่าอาหารข้างทางไม่สะอาด และอาจจะทำให้เกิดอาการท้องเสีย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่องานได้ บุคลากรชาวญี่ปุ่นไม่นิยมขำขาน บุคลากรชาวญี่ปุ่นมีความเป็นส่วนตัวสูงมาก บุคลากรชาวญี่ปุ่นแต่งตัวสุภาพเป็นทางการมาก ๆ เมื่อไปพบลูกค้าญี่ปุ่น

เหมียว ฟั้น (2559) ได้กล่าวถึงแนวคิดบุคลากร (Personal) ว่าบุคลากรชาวเยอรมันสามารถทำงานใช้เวลาน้อยกว่าชาติอื่น แต่ได้ประสิทธิภาพงานที่มากกว่า โดยชาวเยอรมันนั้นมักจะตั้งใจทำงานมาก ๆ มีการมุ่งเน้นเป้าหมาย การสื่อสารโดยตรงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ บุคลากรชาวเยอรมันเคารพในการเลี้ยงบุตรของลูกจ้างซึ่งลูกจ้างจะสามารถทำการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตรตั้งแต่วันที่บุตรเกิดจนถึงบุตรอายุ 3 ปี การลาเพื่อเลี้ยงดูบุตรจะพิจารณาแยกสำหรับพ่อแม่ ดังนั้นพ่อหรือแม่อาจจะลา

ในส่วนของคนเพียงลำพังหรืออาจลาพร้อมกันทั้งสองคนได้ และนอกจากนี้ มีเบี้ยเลี้ยงสำหรับดูแลบุตรโดยไม่ได้คำนึงถึงรายได้ของพ่อแม่ และยังมีระบบลดหย่อนภาษีสำหรับครอบครัวอีกด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับบุคคลากร (Personal) ดังข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่าข้อมูลทางบุคคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจ สามารถนำไปเป็นข้อมูลที่ช่วยในการวิเคราะห์สิทธิ หน้าที่ และอิทธิพลหลักของประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองท้องถิ่นของตนเอง เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการศึกษา การอุปโภคบริโภค เป็นต้น อันนำมาซึ่งประสิทธิภาพทางการบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี

2.1.2 ความน่าเชื่อถือด้านนโยบาย (Policy of Trust)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับนโยบาย (Policy)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับนโยบาย (Policy) จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย (Policy) มีผู้ให้คำนิยาม และความหมายของนโยบาย (Policy) ไว้หลายท่าน โดยจะมีทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

นโยบายเป็นคำที่มาจากภาษาบาลี โดยการสมานคำว่า “นย” (ความที่ส่อให้เข้าใจเอาเอง) กับคำว่า “อุบาย” (วิธีการอันแยบคาย, เล่ห์กล, เล่ห์เหลี่ยม) เข้าด้วยกัน แปลเป็นความหมายได้คือ **หลักการ และวิธีในการปฏิบัติ** ซึ่งถือว่าเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินการ นโยบายเป็นข้อความหรือความเข้าใจตรงกันอย่างกว้าง ๆ ที่ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของผู้บริหารและของหน่วยงาน ข้อความที่ใช้เป็นนโยบายมักเป็นคำที่มีความยืดหยุ่น (Flexibility) ได้ ตัวอย่างเช่น การใช้คำว่าเท่าที่สามารถเป็นไปได้ เท่าที่สามารถปฏิบัติได้ และภายใต้ภาวะการณ์อันปกติ เพราะนโยบายไม่ใช่แนวทางที่ชี้เฉพาะว่าจะต้องปฏิบัติเช่นนั้นเช่นนี้ นโยบายเป็นแต่เพียงแนวทางกว้าง ๆ ที่ช่วยในการตัดสินใจเพื่อกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเท่านั้น หรือเป็นสิ่งที่ควรเลือกกระทำหรือไม่ควรกระทำ

A.R. Leys Wayne (1905) ได้กล่าวถึงนโยบาย (Policy) ว่ามีความหมายคือ โครงการในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณค่า (Achieve valuable goals) หรือเป็นการตัดสินใจ (Decision) เพื่อเลือกจุดมุ่งหมาย (target) และวิธีการในการบริหารองค์การใดองค์การหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์ อีกทั้งนโยบายยังสามารถเรียกได้ว่าเป็นแผนงานประจำ (Routine) ที่ซึ่งเป็นผลอันเกิดจากการต่อรอง (Negotiation) การปฏิบัติตามกฎข้อตกลง และการประนีประนอม ในการตรวจสอบของทางเลือก การกำหนดเป้าหมาย และการค้นหาวิธี เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุสู่เป้าหมายที่

ต้องการ และอาจจะถือได้ว่านโยบายเป็นกฎ (rule) และระเบียบ (regulation) ที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการตัดสินใจ (Decision) เมื่อบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานหนึ่งหน่วยงานใดได้ประสบกับปัญหาในการปฏิบัติงานเหล่านั้น (John M. Piffner, 1967)

Carl J. Friedrich (1956) ได้กล่าวถึงนโยบาย (Policy) ว่าเป็น “ข้อเสนอแนะทางที่จะปฏิบัติงานของบุคคล (person) กลุ่มคน (group) หรือรัฐบาล (government) ภายในสภาพแวดล้อม ที่มีทั้งอุปสรรค (Barrier) และ โอกาส (opportunity)” ด้วย ทำให้ต้องมีการนำเสนอแนะนโยบาย เพื่อใช้ประโยชน์ และผ่านสภาพการณ์ต่าง ๆ นโยบายนั้นได้มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ เป้าหมาย (target) สิ่งที่ต้องทำ (Things to do) การดำเนินงาน วิธีทาง (Operation Way) และปัจจัยสนับสนุน (Support factor) การกระทำตามนโยบายนั้น ซึ่งปัจจัยที่สนับสนุน (Support factor) ในการกำหนดนโยบาย (policy) มีอยู่ 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยภายใน (Internal Factors) ได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัสดุ อุปกรณ์ (material) และวิธีการ (method) ในการกำหนดนโยบาย และปัจจัยภายนอก (External Factors) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางการเมือง (political) สภาพทางเศรษฐกิจ (economic) สภาพทางสังคม (social) และสภาพดินฟ้าอากาศ (environment) หากขาดปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งจะเกิดผลกระทบต่อการทำงานนโยบาย อาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้นมาได้อีกด้วย

Pressman and Wildavsky (1973) ได้กล่าวถึงนโยบาย (Policy) ว่าการเปลี่ยนแปลงนโยบาย (Policy Changes) ไปสู่ภาคการปฏิบัติ (practice) หรือการนำนโยบายไปปฏิบัติ นั้น คือ กระบวนการของปฏิสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมาย (target) หรือวัตถุประสงค์ (objectives) ที่มีการกำหนดไว้ก่อนหน้านั้นแล้ว กับการกระทำหรือปฏิบัติการทั้งหลาย โดยมุ่งให้บังเกิดผล (Aim to fruition) ไปตามนั้น

Joseph L. Massie and John Douglas (1973) ได้กล่าวถึงนโยบาย (Policy) ว่านโยบาย (Policy) มีความสำคัญ ดังต่อไปนี้ดังนี้ คือ 1) ช่วยทำให้เกิดการประสานงาน (Liaison) องค์การ 2) ช่วยทำให้ประหยัดเวลา (Save time) 3) ช่วยในการส่งเสริมสนับสนุน (Promote support) ให้ผู้บริหารแต่ละระดับ 4) ช่วยทำให้องค์การเกิดความมั่นคง (stability) และสามารถช่วยลดความเครียด (Reduce stress) ของสมาชิกภายในองค์การได้ 5) นโยบายที่มีความชัดเจน (Clarity) จะช่วยทำให้การตัดสินใจ (Decision) เป็นไปโดยความถูกต้อง ยุติธรรมและเที่ยงธรรมมากยิ่งขึ้น 6) นโยบายทำหน้าที่นำไปสู่การตัดสินใจ (Decision) ของผู้บริหารระดับต้น และสามารถเป็นตัวช่วยให้การบริหารระดับสูง สามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้บริหารระดับต้นตรงตามความสามารถอย่างแท้จริงอีกด้วย

Sabatier and Mazmanian (1980) ได้กล่าวถึงนโยบาย (Policy) ว่า นโยบาย (Policy) มีความหมายของการเปลี่ยนแปลงนโยบายไปสู่ภาคปฏิบัติว่า หมายถึง กระบวนการในการนำเอา นโยบายพื้นฐาน (Basic policy) โดยทั่วไปมาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งนโยบายพื้นฐานนั้นอาจอยู่ในรูปของกฎหมาย (Law) คำพิพากษาศาลคำสั่งของรัฐบาล หรือมติคณะรัฐมนตรีก็ได้

Theo Haimann and William G. Scott (1982) ได้กล่าวถึงนโยบาย (Policy) ว่า นโยบาย (Policy) คือ ขอบเขตของเหล่าเหตุผล (The scope of the reasons) และผลลัพธ์ที่ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจ (Decision) นโยบาย (Policy) เป็นการพูด หรือการเขียนถึงขอบเขต และแนวทางทั้งหมดในการปฏิบัติงาน (George R. Terry, 1987) สำหรับการตัดสินใจขั้นต้นอย่างกว้าง ๆ จากข้อมูล โดยทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดเอาไว้ (William T. Greenwood, 1988)

Ira Sharkansky ได้ให้ความหมายว่า นโยบายสาธารณะหมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเป็นต้นว่าบริหารสาธารณะ การควบคุมกิจกรรมของบุคคลหรือธุรกิจเอกชนการแสดงออกในทางสัญลักษณ์ต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมกิจกรรมทางการเมืองแบบอื่น ๆ

James E. Anderson ให้ความหมาย นโยบายสาธารณะ คือ แนวทางปฏิบัติที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐได้กำหนดขึ้น โดยมีเจตนาเพื่อแก้ปัญหา

William F. Glueck (1985) ได้เสนอแนวคิดนโยบาย (Policy) ว่าเป็นสิ่งที่ผู้บริหารในระดับกลาง (Middle management) และผู้บริหารในระดับต้นจะเป็นผู้ทำขึ้น เพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ (stratagem) ของผู้บริหารในระดับสูง (Top management) โดยกล่าวคือ นโยบายจะช่วยให้กลยุทธ์ หรือการตัดสินใจของผู้บริหารในระดับสูงเป็นจริง และเป็นไปด้วยเหตุผล ที่ได้ข้อมูลจากผู้บริหารในระดับต่ำลงไป ซึ่งอย่างไรก็ตามนโยบายจะต้องมีการแปล และตีความ (interpret) ออกมาให้ชัดเจนในลักษณะที่เป็นเป้าหมาย (target) และวัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่ต้องการกระทำเหล่านั้น อีกทั้งหลักการ และวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการ นโยบายเป็นข้อกำหนดกิจกรรม (activity) ที่สร้างความเข้าใจอย่างกว้างๆ ที่ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจเพื่อการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ (ยงยุทธ เกษสาคร, 2541)

R. Wayne Mondy and Robert M. Noe (1997) ได้เสนอแนวคิดนโยบาย (Policy) ที่มีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องถึงคุณลักษณะที่ดีของนโยบาย (Policy) ได้แก่ นโยบายควรมีขอบเขต (scope) ที่สามารถทำความเข้าใจได้โดยเหตุผล ควรจะต้องประสานงาน (coordinate) นโยบายกัน ควรจะเป็นข้อความที่แน่นอน (Exact text) สามารถเข้าใจง่าย (easy to understand) และเป็นลาย

ลักษณะอักษร (*written form*) นโยบายของผู้บังคับบัญชา (Supervisor's policy) และของผู้ใต้บังคับบัญชา (Policies subordinates) ควรจะสนับสนุนซึ่งกันและกันด้วย นโยบาย (Policy) ควรจะมีความยืดหยุ่น (*flexibility*) แต่ต้องมั่นคงอยู่บนหลักการพื้นฐาน (Basic principles) นโยบาย (Policy) ควรจะกำหนดจากฐานข้อมูลที่เป็นความจริงเท่านั้น (Determined from a database that is true.)

Encyclopaedia Britannica (2000) ได้เสนอแนวคิดนโยบาย (Policy) ว่าการสร้างนโยบายสาธารณะเป็นเรื่องแรก และสำคัญที่สุดในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายทางสังคม

Hardson Kwandayi (2014) ได้เสนอแนวคิดนโยบาย (Policy) ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะที่ดีต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบ ได้แก่ “มีประสิทธิภาพ (*effectiveness*)” คือ นโยบายจะต้องบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ “มีประสิทธิภาพ (*Efficiency*)” คือ สร้างความสำคัญของวัตถุประสงค์ของนโยบายในเวลาที่น้อย และมีค่าใช้จ่ายน้อย “มีการตอบสนอง (*Responsiveness*)” คือ ขอบเขตที่นโยบายตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบที่แตกต่างกัน “มีการยอมรับทางการเมือง (*Political acceptability*)” คือ ระดับของการยอมรับของนโยบาย นโยบายที่ดีต้องมีการสนับสนุนมาจากเสียงส่วนใหญ่ของคนในและนอกองค์กร “มีความสะดวกในการบริหาร (*Administrative ease*)” คือ ความสามารถในการดำเนินการหน่วยงานที่ตระหนักถึงนโยบายภายในระยะเวลาที่ระบุไว้และงบประมาณอีกด้วย “มีเงินทุน (*Equity*)” คือ นโยบายที่ดีมีความเป็นธรรมและเท่าเทียม และการตัดสินใจนโยบายจะขึ้นอยู่กับกระบวนการเคารพสิทธิ นอกจากนี้ต้องปกป้องผลประโยชน์ตามกฎหมายอีกด้วย “มีกลยุทธ์ (*strategic*)” คือ นโยบายดังกล่าวจะต้องมองไปข้างหน้า ดังนั้นนโยบายเชิงกลยุทธ์ควรจะพัฒนาไปข้างหน้าและครบด้านดีถ้วน

Steers and Porter (1979) ได้กล่าวว่า นโยบายและแนวทางการปฏิบัติของฝ่ายบริหาร มีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรยากาศองค์กร ผู้บริหารที่ใช้ข้อมูลย้อนกลับหรือ Feedback กับพนักงาน ให้พนักงานทำงานอย่างมีอิสระ ย่อมจะสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จ และทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มมากยิ่งขึ้น

จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ ได้นิยามความหมายของนโยบาย คือ “แนวการดำเนินงาน (course of action) ซึ่งผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ได้เลือกขึ้นมาจากหนทางที่จะกระทำได้หลาย ๆ หนทาง และกำหนดขึ้นเพื่อให้ประชาชนและข้าราชการซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติ

มณีนันท์ สุวรรณวาริ (2554) ได้เสนอแนวคิดนโยบาย (Policy) ว่าสามารถแบ่งประเภทของนโยบาย (Policy) ได้ดังนี้ คือ 1) *นโยบายที่มุ่งเน้นขอบเขตเฉพาะด้าน* ได้แก่ นโยบายด้านเศรษฐกิจ (Economic policy) นโยบายด้านการเมือง (Political policy) นโยบายด้านการบริหาร (Administration policy) นโยบายด้านสังคม (Social policy) นโยบายมุ่งเน้นสถาบันกำหนดนโยบาย ได้แก่ สถาบันนิติบัญญัติ (Legislative Institute) สถาบันบริหาร (Management institute) สถาบันตุลาการ (Judicial institution) 2) *นโยบายมุ่งเน้นการควบคุมโดยรัฐ* เป็นลักษณะนโยบายที่ “มุ่งเน้นกำหนดข้อจำกัดเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล” ซึ่งเป็นการลดเสรีภาพหรือการใช้ดุลยพินิจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดของผู้ถูกควบคุม ได้แก่ นโยบายควบคุมอาวุธปืน วัตถุประสงค์ นโยบายลดอุบัติเหตุจากการจราจรทางรถยนต์ นโยบายควบคุมการพนัน นโยบายมุ่งเน้นการควบคุมตนเอง เป็นลักษณะการส่งเสริมการป้องกันผลประโยชน์และความรับผิดชอบของกลุ่มตน ได้แก่ พระราชบัญญัติทนายความ พระราชบัญญัติวิชาชีพเภสัชกรรม 3) *นโยบายมุ่งเน้นเนื้อหาสาระเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน* ได้แก่ นโยบายการสร้างทางด่วนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล นโยบายมุ่งเน้นขั้นตอนการปฏิบัติจะเกี่ยวข้องกับวิธีการดำเนินการนโยบายว่าจะดำเนินการอย่างไรจะครอบคลุมองค์การที่จะต้องรับผิดชอบ ได้แก่ นโยบายส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม 4) *นโยบายมุ่งเน้นลักษณะสินค้าสาธารณะ* เป็นการกำหนดสินค้าที่ “ไม่สามารถแยกกลุ่มผู้รับผลประโยชน์ออกจากนโยบายได้” เมื่อรัฐจัดสรรสินค้า ประโยชน์จะตกอยู่กับประชาชนทุกคนไม่จำกัดบุคคล ได้แก่ นโยบายป้องกันประเทศ (Defense policy) นโยบายควบคุมจราจร (Traffic control policy) นโยบายมุ่งเน้นลักษณะสินค้าเอกชน สินค้าเอกชนสามารถแยกกลุ่มผู้รับผลประโยชน์ออกเป็นหน่วยย่อยได้ และสามารถเก็บค่าใช้จ่ายอันเนื่องจากผู้ได้รับผลประโยชน์ได้โดยตรง ได้แก่ การเก็บขยะของเทศบาล การไปรษณีย์ 5) *นโยบายมุ่งเน้นลักษณะเสรีนิยม* เป็นนโยบายที่เกิดจากการผลักดันของกลุ่มความคิดก้าวหน้าที่ต้องการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ที่ “มุ่งเน้นความเสมอภาค” ได้แก่ นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น นโยบายมุ่งเน้นลักษณะอนุรักษนิยมเป็นลักษณะรักษาผลประโยชน์ของกลุ่มต่อต้านการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ได้แก่ นโยบายจัดตั้งรัฐวิสาหกิจเพื่อผูกขาดการผลิตสินค้าและบริการ 6) *นโยบายมุ่งเน้นเชิงวัตถุ* เพื่อ “ก่อให้เกิดการจัดหาทรัพยากรหรืออำนาจที่จะให้ประโยชน์แก่บุคคล” ได้แก่ นโยบายปรับปรุงชุมชนแออัด นโยบายช่วยเหลือเกษตรกรที่ประสบอุทกภัย นโยบายมุ่งเน้นเชิงสัญลักษณ์เป็นนโยบายมุ่งเสริมสร้างคุณค่าทางจิตใจให้แก่ประชาชน ได้แก่ นโยบายส่งเสริมเอกลักษณ์ไทย นโยบายรณรงค์รักษาสีเสื้อเหลือง 7) *นโยบายมุ่งเน้นการกระจายผลประโยชน์* เป็นนโยบายเกี่ยวกับ

“การจัดสรรบริการหรือผลประโยชน์ให้กับประชาชน บางส่วนอย่างเฉพาะเจาะจง” ซึ่งผู้รับผลประโยชน์อาจจะเป็น บัณฑิตบุคคล กลุ่มคน องค์การ ได้แก่ นโยบายการแก้ปัญหาธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ นโยบายมุ่งเน้นการกระจายความเป็นธรรมเป็นความพยายามของรัฐที่จะจัดสรรความมั่นคงรายได้ ทรัพย์สินและสิทธิต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนอย่างเป็นธรรม

ราชัน มหาวัน (2555) ได้เสนอแนวคิดนโยบาย (Policy) ว่านโยบายการบริหารและการพัฒนาเทศบาลตำบลจรมได้วางกรอบนโยบายพัฒนา (Development Policy Framework) และการประสานความร่วมมือของท้องถิ่น (Local coordination) โดยสามารถแบ่งได้เป็น 9 ด้าน ได้แก่

- 1) นโยบายด้านการเมือง การบริหาร และการบริการ (Policy, politics, administration and services) โดยมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง การสนับสนุนจากประชาชน “มุ่งเน้นการบริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตลอดจนการแก้ไขปัญหาตามความต้องการ”
- 2) นโยบายด้านคุณภาพชีวิต สังคม (Policy Quality Social Life) โดยมี “การส่งเสริมสนับสนุนสวัสดิการสังคม” จัดเวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัยแก่หมู่บ้าน ให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ยากไร้ ผู้พิการ ให้ได้รับการดูแลและให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การสนับสนุนกองทุน สวัสดิการประชาชนตำบลจรม (ออมวันละบาท)
- 3) นโยบายด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม (Religion and culture policy) โดยมี “การส่งเสริมและสนับสนุนงานประเพณีต่าง ๆ” การสนับสนุนและพัฒนาศาสนสถานให้สะอาด สวยงาม ร่มรื่น เพื่อทำกิจกรรมทางศาสนา
- 4) นโยบายด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (Health and Environmental Policy) โดยมีโครงการคัดแยกขยะครัวเรือน การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมของ อสม. การตรวจสอบสุขภาพของประชาชนทุก 3 เดือน การสนับสนุนสถานที่อุปกรณ์การออกกำลังกาย
- 5) นโยบายด้านป้องกันปัญหายาเสพติด (Drug Prevention Policy) โดยการสนับสนุน โครงการป้องกันปราบปรามยาเสพติดของทางราชการ ช่วยผู้ติดยาเสพติดให้ได้รับการดูแลและบำบัดจากหน่วยงานของรัฐ
- 6) นโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure policy) โดยมีก่อสร้าง ถนนลาดยาง คอนกรีตเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน ปรับปรุงถนนในหมู่บ้านให้ได้มาตรฐาน มีรางระบายน้ำ ปรับปรุงถนนเข้าที่ทำกิน ปรับปรุงระบบประปาให้สะอาดพร้อมน้ำดื่มได้ทุกหมู่บ้าน ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างให้ครอบคลุมและทั่วถึง ขุดลอกคลองและสระน้ำที่ตื้นเขิน
- 7) นโยบายด้านกีฬาและเยาวชน (Sports and Youth Policy) โดยมีการส่งเสริมสนับสนุน พัฒนากีฬาทุกประเภทแก่เด็กและเยาวชนในช่วงปิดภาคเรียน การสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา ทุกหมู่บ้าน ส่งเสริมสนับสนุน การจัดตั้งชมรมกีฬาประเภทต่าง ๆ เพื่อพัฒนาด้านกีฬาและสุขภาพที่ดีของเยาวชนและประชาชน และจัดแข่งขันกีฬาประเภทต่าง ๆ ที่เป็นที่ยอมรับของคนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง
- 8) นโยบาย

ด้านเศรษฐกิจและอาชีพ (Economic and career policies) โดยมีการสนับสนุนส่งเสริม โครงการเศรษฐกิจชุมชน ทุกหมู่บ้าน ส่งเสริมให้มีการฝึกอาชีพหรือจัดหาแหล่งงานให้กับผู้ว่างงาน ส่งเสริมให้มีตลาดกลางรับซื้อ-ขาย ผลผลิตทางการเกษตรพยุราคมะม่วงหิมพานต์ได้มาตรฐาน ส่งเสริมด้านเกษตรโดยส่งเสริมการผลิตปุ๋ยชีวภาพ ยาปราบศัตรูพืช ในหมู่บ้าน เพื่อใช้ในการเกษตร 9) *นโยบายด้านการศึกษา (Education policy)* โดยมีการส่งเสริมทุนการศึกษา เพื่อสนับสนุนนักเรียนที่เรียนดีและนักเรียนที่ด้อยโอกาส จัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ต (Free WIFI) เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียน นักศึกษาประชาชนให้เป็นแหล่งเรียนรู้อย่างกว้างขวางและทั่วถึง จัดให้มีการสอนภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ให้กับนักเรียน นักศึกษาเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

อัศวิน ขวัญเมือง (2559) ได้กล่าวถึงนโยบาย (Policy) ว่านโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครนั้นเป็นนโยบายทันใจโดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ *สะอาด (Clean)* คือ บ้านเมืองสะอาดการบริหารราชการใตสะอาด *สะดวก (Convenient)* คือ การเดินทาง การใช้ชีวิต ข้อมูลสะดวก *ปลอดภัย (Community)* คือ ชีวิต ทรัพย์สิน ชุมชน และสังคมปลอดภัย *คุณภาพชีวิตดี (Care)* คือ คุณภาพชีวิตประชาชน สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ *วิถีพอเพียง (Common Ways of Living)* คือ ภูมิใจในรากฐานไทย พอใจในความเป็นอยู่

จากความหมายและคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น จะสังเกตได้ว่านโยบาย (Policy) เป็นกรอบสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร ในลักษณะแสดงให้เห็นถึงวิธิต่าง และผลของการดำเนินงาน นโยบายที่ดีนั้นต้องทำให้การตัดสินใจมีความถูกต้อง และดึงตามไปด้วย นโยบายที่ดีย่อมทำให้ความน่าเชื่อถือ (Trust) เป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพโดยช่วยสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการที่ถูกต้อง เป็นการควบคุมขั้นพื้นฐานของการปฏิบัติงานทำให้เกิดความแน่นอน และประสานงานในการปฏิบัติงาน และสามารถช่วยลดเวลาที่ต้องใช้ในการบริหารจัดการ (Management) อีกด้วย

2.1.3 ความน่าเชื่อถือด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility of Trust)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility for Trust)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility) จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

(Responsibility) มีผู้ให้คำนิยาม และความหมายของความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility) ไว้หลายท่าน โดยจะมีทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

Cattell, R.B. (1950) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility) ว่ามีลักษณะที่สำคัญได้แก่ “ตรงต่อเวลา (*punctual*) ยอมรับความผิดพลาด (*Admit mistakes*) ติดตามผลงานอยู่เสมอ (*Always follow up.*) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (*The benefits of the collective*) มีความซื่อสัตย์ (*Being honest*) มีความเป็นระเบียบ (*Orderly*) มีการวางแผนการทำงานที่ดี (*Have a good plan*)”

Branco and Rodrigues (2006) กล่าวว่า ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่จะทำให้ธุรกิจอยู่ได้อย่างมั่นคง และสามารถแข่งขันได้ในยุคปัจจุบัน นอกจากองค์กรจะพัฒนาให้ก้าวหน้าแล้ว องค์กรควรมุ่งพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรที่ดีที่มีความรับผิดชอบต่อไปด้วย

ขวัญฤดี ขำช่อนสัตย์ และอมรรวรรณ แก้วพ่อง (2542) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility) ว่าความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานนั้นเป็นคุณลักษณะของบุคคล (Feature of person) ที่ซึ่งมีการแสดงออกโดยมีความสนใจเอาใจใส่ (*attentive*) มีความตั้งใจจริงที่พร้อมจะปฏิบัติหน้าที่ (*Ready to do*) ที่ซึ่งได้รับมอบหมายด้วยความพากเพียร (*Perseverance*) พยายาม อดทนต่ออุปสรรคทั้งปวง (*Be patient with obstacles*) มีการวางแผนงานอย่างละเอียดรอบคอบถี่ถ้วน เพื่อจะให้บรรลุซึ่งเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

สุโท เจริญสุข (2528:45) ความรับผิดชอบ ตรงกับคำศัพท์ในภาษาอังกฤษว่า Responsibility อันเนื่องจากศัพท์ 2 คำ คือ Response กับ Ability

ขวัญฤดี ขำช่อนสัตย์. 2542: 21 และ อมรรวรรณ แก้วพ่อง . 2542 :65) ความรับผิดชอบ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลซึ่งแสดงออกโดยมีความสนใจเอาใจใส่ ตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งได้รับมอบหมายด้วยความพากเพียร พยายาม อดทนต่ออุปสรรคใดๆ ที่ขัดข้อง มีการวางแผนงานอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปรีชา ชัยนิยม (2542:9) ความรับผิดชอบ หมายถึง ยอมรับผลกระทำของตนด้วยความเต็มใจ โดยรับทั้งความผิดและความชอบจากการกระทำนั้นๆ

ลักขณา สะแกคุ้ม (2543:34) กล่าวว่า ความรับผิดชอบจะเป็นสิ่งที่เกื้อหนุนให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ทางศีลธรรม จรรยาและตามกฎเกณฑ์ของสังคม แม้ว่าจะไม่มีการใช้อำนาจในการบังคับควบคุมก็ตาม

จันทรา พวงยอด (2543: 15; อ้างอิงจาก กรมศาสนา 2525) ความรับผิดชอบเป็นคุณสมบัติที่
 ใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรปลูกฝังให้แก่เด็กและเยาวชนไทย นอกจากความมีระเบียบวินัย
 ความซื่อสัตย์สุจริต ความขยันหมั่นเพียร มีมานะอุตสาหะ และความเสียสละอันเป็นคุณลักษณะของ
 พลเมืองดี

สุคนธ์ เขียรกลาง (2535 : 28) ความรับผิดชอบ เป็นลักษณะนิสัย และการกระทำที่
 สอดคล้องกับมาตรฐานและกฎเกณฑ์ข้อบังคับของกฎหมาย หรือกฎเกณฑ์ของศาสนา อีกทั้ง
 คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนร่วมมากกว่าการฉวยโอกาสเพื่อตนเอง ความรับผิดชอบจะเป็นกลไก
 ที่สำคัญในการผลักดันให้บุคคลปฏิบัติตามระเบียบที่ได้กำหนดไว้ มีความเคารพสิทธิของผู้อื่น
 ซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกในสังคมสามารถที่จะอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข

จันทรา พวงยอด (2543) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility) ว่า
 ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานนั้นเป็นดังคุณสมบัติ (Features) อย่างหนึ่งที่ดี ซึ่งมีความจำเป็น
 อย่างยิ่งที่ควรที่จะปลูกฝัง (cultivate) ให้แก่เด็ก และเยาวชนไทยแล้ว นอกจากความซื่อสัตย์สุจริต
 (Honesty) ความขยันหมั่นเพียร (Diligence) ความมานะอุตสาหะ (Endeavors) ความมีระเบียบวินัย
 (Discipline) และความเสียสละ (Sacrifice) อีกด้วย คุณสมบัติเหล่านี้เป็นคุณลักษณะของเหล่า
 พลเมืองดี

บริพัตร ณ อยุธยา และสายฤดี วรกิจโกลาทร (2547) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบในการ
 ปฏิบัติงาน (Responsibility) ว่ามีความหมายว่าเป็นการกระทำในสิ่งที่ถูกที่ถูกต้อง โดยจะทำการ
 พิจารณาจากกิจกรรม โดยเป็นการกระทำที่ถูกเวลา (right time) ทันเวลา (timely) ตรงต่อเวลา (on
 time) ด้วยซึ่งเป็นกิจกรรมในการฝากให้รับผิดชอบต่อตนเอง ต่อครอบครัว (family) และต่อสังคม
 (society) โดยเท่ากับว่าต้องสร้างเสริมวินัยด้วย

กฤษณา พันธุ์วานิชท (2550) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
 (Responsibility) ว่ามีความหมายถึง สภาพที่มีการรับรู้ถึงภาระหน้าที่ (Recognizing the obligations)
 และการทำงาน (working) หรือการดำเนินการตามภาระหน้าที่ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ให้ได้มากที่สุด
 และยังมีเงื่อนไขที่จำเป็นต้องมี คือ การเรียนรู้ (Learning) หรือการรับรู้ (Recognition) ดังว่าภารกิจที่
 จะต้องพึงกระทำต่อบทบาทหน้าที่ (Role) นั้น ๆ มีสิ่งใดบ้าง ดังเช่นการรู้หน้าที่ของตนเอง
 (Knowing their duties)

ชูชาติ อินทนู (2551) ได้เสนอแนวคิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility) ว่า
 ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานคือการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ (Duty) ที่ซึ่งได้รับมอบหมาย

และให้เกิดบรรลุสู่ผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่ได้กำหนดเอาไว้ หรือภายในเวลาที่มีความเหมาะสม และนอกจากนี้จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบ (responsibility) ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinate) โดยจะต้องเอาใจใส่ดูแลทุกข์ สุขผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด

Good (1973) อธิบาย ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง คุณธรรมซึ่งแสดงออก ความคิดรวบยอดในความรู้สึกผิดชอบ ชั่วดี อันเป็นเครื่องเหนี่ยวรั้งควบคุมพฤติกรรมที่แสดงออก เพื่อสนองความปรารถนา สามารถมองเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของคนกลุ่มใหญ่ และพร้อมที่จะแสดงเมื่อมีเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล่อมมากระตุ้น

Griffin (1996) ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นหน้าที่และข้อผูกพันขององค์กร ในการมี หน้าที่ปกป้องและให้ผลประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมรอบข้างทั้งภายในและภายนอกองค์กร

กรมวิชาการ (2542) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ความสนใจตั้งใจปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความเพียรพยายาม ละเอียดรอบคอบ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย ยอมรับผลการกระทำ ของตนทั้งในด้านที่เป็นผลดี และผลเสีย ทั้งพยายามปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการ (2552) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ในการ ปฏิบัติงาน (Responsibility) ว่ามีหมายถึงในการให้ความตระหนักถึงสิทธิ (Awareness of rights) และหน้าที่ (duty) ที่เป็นความสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจในปัญหาสำหรับการ บริหารจัดการ ความกระตือรือร้น (enthusiasm) ถึงการจัดการแก้ปัญหา (problem-solving) และการ เคารพในความคิดเห็นที่มีความแตกต่าง (Comments on the difference) รวมทั้งการกล้าที่จะยอมรับ ผลลัพธ์ (Accept results) ที่ดี และผลเสียจากการกระทำของตนเอง

ทินกร อัครศรีชัยโรจน์ (2551 : 9) ให้ความหมายว่า หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ความ มุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้บรรลุความสำเร็จ สอดคล้องตามกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ของทางราชการที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ สังคม ประชาชน และประเทศ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการและส่วนรวมเป็นสำคัญ รวมทั้งผลที่เกิดจากการ ปฏิบัติงานดังกล่าว ทั้งที่เป็นผลดีและผลเสีย ตลอดจนพร้อมแสดงข้อเท็จจริงในการประกอบภารกิจ ต่อสาธารณชน สามารถชี้แจงเหตุผลได้และพร้อมต่อการรับตรวจสอบจากสาธารณะ

ณรงค์ฤทธิ์ เชื้อมากและคณะ (2551 : 26) กล่าวว่า หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ผู้บริหาร สถานศึกษา ต้องมีหลักความรับผิดชอบต่อสังคม คือ ตระหนักในสิทธิ หน้าที่ มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อ สถานศึกษา การเข้าใจในปัญหา และกระกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาต่างๆของสถานศึกษา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และกล้าที่จะยอมรับผลจากสิ่งทีตนเองได้กระทำ

อัมพร พุคมี (2551: 6) กล่าวว่า หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริหารจัดการที่ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความเป็นเจ้าของร่วมกัน มีเป้าที่ชัดเจนในการดำเนินงานบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความสามารถ ขอมรับผลดีผลเสีย มีระบบติดตามประเมินผล ตามขอบข่ายภารกิจงานของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ธีรวัฒน์ ชูญาคติ (2552 : 61) ให้ความหมายว่า หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility) จากความหมายและคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility) เป็นการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา หรือองค์กร โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์พร้อมทั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ฉะนั้นผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องมีความรับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จภายในเวลาที่ได้กำหนดเอาไว้ หรือภายในระยะเวลาที่มีความเหมาะสม โดยจะประกอบไปด้วย ความซื่อสัตย์ การมีวินัย และการตรงต่อเวลา ดังนั้นความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ดีนั้นย่อมส่งผลถึงความน่าเชื่อถือ (Trust) ที่มีประสิทธิภาพ โดยสามารถช่วยสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการที่ดี อีกทั้งยังเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติงานทำให้เกิดความแน่นอน และสามารถช่วยลดเวลาที่ต้องใช้ในการบริหารจัดการ (Management) อีกด้วย

2.1.4 ความน่าเชื่อถือด้านคุณธรรม จริยธรรม (Moral and Ethics of Trust)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม (Moral and Ethics) จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรม จริยธรรม (Moral and Ethics) มีผู้ให้คำนิยาม และความหมายของคุณธรรม จริยธรรม (Moral and Ethics) ไว้หลายท่าน โดยจะมีทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

คุณธรรม ในภาษาอังกฤษ เรียกว่า “Moral หรือ Morality หรือ Virtue” โดยจะมีผู้ที่ได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลายดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2543) ได้กล่าวถึงคุณธรรมว่ามีความหมายคือ *สภาพแห่งคุณงามความดี* ที่เป็นสภาพคุณงามความดีในทางความประพฤติ และในทางจิตใจ ซึ่งจะสามารถ

แบ่งแยกออกได้เป็น 2 ความหมายด้วยกัน ดังนี้ อันดับแรก คือ *ความประพฤติที่ดีงาม* โดยเพื่อประโยชน์สุขแก่ตนเองและสังคม ที่ซึ่งมีพื้นฐานมาจากหลักศีลธรรมในทางศาสนา ประเพณี ค่านิยมทางวัฒนธรรม หลักกฎหมาย หลักจรรยาบรรณวิชาชีพ และอันดับสอง คือ *การที่รู้จักใคร่ครองใคร่ควรว่าสิ่งใดควรกระทำ ไม่ควรกระทำ* อีกทั้งยังกล่าวได้อีกว่า คุณธรรม นั้นคือ จริยธรรมแต่ละข้อที่ได้นำมาปฏิบัติจนกลายเป็นลักษณะนิสัย ตัวอย่างเช่น เป็นคนซื่อสัตย์ อดทน มีความรับผิดชอบ เสียสละ เป็นต้น

วีระ บำรุงรักษ์ (2523) ได้เสนอแนวคิดคุณธรรม (Moral) ว่าอาจมีความหมายเป็น *ความรู้สึกนึกคิด (Mental Attitude)* หรือ *สภาพจิตใจที่เป็นกุศลคุณธรรม (Moral charity)* ที่ซึ่งเป็นพื้นฐานในการแสดงออกที่เน้นการกระทำ (*action*) พฤติกรรม (*behavior*) หรือกิจกรรมที่ซึ่งเป็นประโยชน์ (*Useful activities*) ต่อตนเอง และผู้อื่น สภาพจิตใจที่เป็นกุศล (Charity) ที่เรียกว่า คุณธรรม (Moral) นี้จะเกิดขึ้นได้เพราะจิตที่รู้จักถึงความจริง (*Truth*) ความงาม (*Beauty*) และความดี (*Goodness*) อีกด้วย

วศิน อินทสระ (2541) ได้กล่าวถึงคุณธรรม (Moral) ตามหลักจริยศาสตร์ (main ethics) ว่าคือ *อุปนิสัยอันดีงาม (Good habits)* ที่ซึ่งมีการสั่งสมอยู่ในดวงจิตดวงหนึ่ง อุปนิสัย (habits) เหล่านี้ได้มาจากความพยายาม (*effort*) และ *ความประพฤติ (conduct)* ที่กระทำติดต่อกันมาเป็นเวลานาน โดยคุณธรรม (Moral) จะสัมพันธ์กับหน้าที่ (*duty*) เป็นอย่างมาก

กิริติ บุญเจือ (2542) ได้กล่าวถึงคุณธรรม (Moral) ว่ามีความหมายถึง คุณธรรม (virtue) คือ *ความเคยชิน (familiar)* ในการประพฤติที่ดี (*good conduct*) อย่างใด อย่างหนึ่ง

แสวง จันทรงาม (2542) ได้เสนอแนวคิดคุณธรรม (Moral) ว่าเป็น *คุณภาพจิตฝ่ายดีที่ควบคุม (Control)* ให้คนมีความประพฤติดี (*Good behavior*) ซึ่งเป็นขั้นที่อยู่เหนือสภาพของสังคม (society) สิ่งแวดล้อม (environment) เป็นคุณงามความดีในตัวของมันเอง (ศักดิ์ชัย นิรัฐทวี, 2544) พร้อมทั้งเป็นความเชื่อของบุคคล (Personal beliefs) ส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่ดีงามที่จะส่งผลให้เกิดการกระทำที่เป็นประโยชน์ (*Action helpful*) และ *ความดีที่แท้จริงต่อสังคม (The real good for society)* (สาโรช บัวศรี, 2542)

พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2531:190) ได้ให้ความหมายของคุณธรรมว่า คุณธรรม คือ *สภาพคุณงามความดีหรือหน้าที่อันพึงอยู่ในตัว*

สมพิศ ชื่นตระกูล (2536 : 7) ได้ให้ความหมายของคุณธรรมไว้ว่า คุณธรรม คือ การกระทำ ความดี เป็นสิ่งที่ทำไปแล้วตนเองไม่เดือนร้อน ผู้อื่นไม่เดือนร้อนเป็นประโยชน์ทั้งสองฝ่าย และสิ่งที่ทำไปเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นด้วยประการทั้งปวง

โกสินทร์ รัชชียาพันธ์ (2531 : 20) กล่าวว่า คุณธรรมก่อให้เกิดคุณธรรมอื่น คือ เมื่อฝึกคุณธรรมคุณธรรมหนึ่งแล้วก็พลอยได้คุณธรรมอื่นๆ ไปด้วย แต่ถ้าปล่อยให้เกิดกิเลสอย่างหนึ่งเกาะกุม กิเลสอีกอย่างหนึ่งก็จะตามมาด้วยเช่นกัน

ลิขิต ธีรเวคิน (2548) ได้กล่าวไว้ว่า คุณธรรม คือ จิตวิญญาณของปัจเจกบุคคล ศาสนาและอุดมการณ์ เป็นดวงวิญญาณของปัจเจกบุคคลและสังคมด้วยปัจเจกบุคคลต้องมีวิญญาณ สังคมต้องมีจิตวิญญาณ คุณธรรมของปัจเจกบุคคลอยู่ที่การกล่อมเกลารเรียนรู้โดยพ่อแม่ สถาบันการศึกษา ศาสนา พรรคการเมือง และองค์กรของรัฐ

รองศาสตราจารย์ ดร. ทิศนา แคมมณี (2546 : 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณธรรม หมายถึง คุณลักษณะหรือสภาวะภายในจิตใจของมนุษย์ที่เป็นไปในทางที่ถูกต้อง ดีงาม ซึ่งเป็นภาชนะนามธรรมอยู่ในจิตใจ

ประภาศรี สีหอำไพ (2540 : 22) หลักธรรมจริยาที่สร้างความรู้สึกรับชอบชั่วดีในทางศีลธรรม มีคุณงามความดี ภายในจิตใจอยู่ในขั้นสมบูรณ์จนเปี่ยมไปด้วยความสุขความยินดี

พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2530 : 51) ได้ให้ความหมายว่า จริยธรรม คือธรรมที่เป็นข้อพึงปฏิบัติที่ตั้งอยู่ในคุณงามความดี

ชัยพร วิชาวุธ (2531 : 6) ได้ให้ความหมายว่า จริยธรรมหมายถึง หลักเกณฑ์การตัดสินใจ ความถูกต้องของพฤติกรรม หลักเกณฑ์การประเมินผลดี ผลเสียของพฤติกรรม และปฏิภิริยาต่อพฤติกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมทางบวกหรือพฤติกรรมทางลบ

ชัยพร วงศ์วรรณ (2538 : 27) จริยธรรม หมายถึง แนวทางของการประพฤติตนให้เป็นคนดี เป็นประโยชน์ต่อตนเอง และส่วนรวม สามารถแยกแยะได้ว่าสิ่งใดดี สิ่งใดควรละเว้น อะไรควรประพฤติปฏิบัติ

ประภาศรี สีหอำไพ (2540 : 17) ให้ความหมายของจริยธรรม หมายถึง หลักความประพฤติที่อบรมกริยาและปลูกฝังลักษณะนิสัย ให้อยู่ในครรลองของคุณธรรมหรือศีลธรรม

พระธรรมญาณมุนี (2531 : 103) ได้ให้ความหมายของจริยธรรมไว้ว่า จริยธรรม หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นรูปแบบของการปฏิบัติตน การดำเนินตนที่มีความเหมาะสมแก่ ภาวะฐานะ กาลเทศะ และเหตุการณ์ในปัจจุบัน

ปราชญา กล้าผจญ (2544) ได้เสนอแนวคิดคุณธรรม (Moral) ว่ามีความหมายถึงสภาวะอันที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ (Benefit) แก่ตนเองและผู้อื่น ความดีงามทั้งหลายอันเกิดมาจากการเป็นผู้มีธรรม มีศีลธรรมประจำใจ มีสภาวะจิตใจที่เหนียวรั้งไว้มิให้ทำชั่ว

อิมาม ฆอซาลี ได้กล่าวถึง จริยธรรม หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความรู้สึกเกี่ยวกับความบริสุทธิ์ใจ ความซื่อสัตย์ ในอิสลามจะกล่าวถึงลักษณะของจริยธรรมที่มีต่ออัลลอฮ์ต่อเพื่อนมนุษย์

และต่อสิ่งอื่นบนหน้าแผ่นดินนี้ นอกจากนี้ อีหม่าม ซอฮาดี ได้แบ่งพฤติกรรมออกเป็นสอง ลักษณะ คือพฤติกรรมที่ดีและไม่ดี (Hussein Bahreize, 1981 : 30)

ลิจิต ชีรเวกิน (2548) ได้เสนอแนวคิดคุณธรรม (Moral) ว่ามีความหมายถึงจิตวิญญาณที่เป็นของปัจเจกบุคคลศาสนา (Individual religious) และอุดมการณ์ (ideal) ที่ซึ่งเป็นดวงวิญญาณของเหล่าปัจเจกบุคคล และสังคม (society) อีกด้วยปัจเจกบุคคลนั้นจะต้องมีวิญญาณของสังคม ต้องมีจิตวิญญาณคุณธรรมที่เป็นของปัจเจกบุคคล โดยจะอยู่ที่การกล่อมเกลา (Coaching) การเรียนรู้จากพ่อแม่ (Learning from parents) สถาบันการศึกษา (Educational institution) ศาสนา (Religion) พรรคการเมือง (political party) และองค์กรของรัฐ (Government organization)

จริยธรรม ในภาษาอังกฤษ เรียกว่า “Ethics หรือ Ethics rule” ซึ่งได้มาจากคำว่า จริยะ รวมกับ ธรรมะ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้กล่าวถึงจริยธรรม (Ethics) ว่ามีความหมายถึง จริยะ คือ ความประพฤติ หรือกริยาที่ควรประพฤติ และ ธรรม คือ สภาพคุณงามดี

Piaget (1969) ได้เสนอแนวคิดจริยธรรม (Ethic) ว่าจริยธรรม (Ethic) ของบุคคล ขึ้นอยู่กับการพัฒนาการทางด้านสติปัญญา (Intellectual development) นอกจากนี้พื้นฐานของจริยธรรม (Ethic) เกิดขึ้นจากการที่บุคคลนั้นมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) ต่อกันในทางสังคม และการมีพัฒนาการทางจริยธรรมมีความเป็นสากลในทุกวัฒนธรรม

Post Lawrence and Weber (2002) ได้กล่าวว่า จริยธรรม คือ แบบแผนของการกระทำที่ถูกต้อง หรือเป็นเครื่องนำทางไปสู่หลักในการประพฤติ และปฏิบัติที่ถูกศีลธรรม หรือ สิ่งที่ยิ่งประพฤติปฏิบัติ เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขในสังคม

นภาพร ชันชนภา และसानิต ด้านสมสถิต (2547) ได้กล่าวว่าจริยธรรม คือ การศึกษาและปรัชญาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ซึ่งเน้นพิจารณาความถูกต้องเป็นสำคัญ

วิทย์ วิศทเวทย์ (2538) ได้กล่าวถึงจริยธรรม (Ethic) ว่ามีความหมายถึง ความประพฤติ (Conduct) ตามหลักค่านิยม (Values) ที่พึงประสงค์ โดยสามารถวิเคราะห์แยกแยะว่าสิ่งใดดี (good) สิ่งใดไม่ดี (not good) สิ่งใดควรกระทำ (Should act) และสิ่งใดควรละเว้น (Should be ignored) ตลอดจนการมีปัญญาไตร่ตรอง (ponder) ด้วยเหตุผลว่า อะไรดี ควรประพฤติ อะไรไม่ดี ไม่ควรประพฤติ (สมคิด บางโม, 2554)

พิภพ วังเงิน (2546) ได้กล่าวว่า จริยธรรม คือ กิริยามารยาท การประพฤติปฏิบัติที่สังคมปรารถนา เป็นแนวทางเพื่อบรรลุสภาพชีวิตที่ดีงามทั้งกาย วาจา และใจ หรือ ทำ พูด คิด เป็นไปในทางที่ดีและละเว้นสิ่งที่ผิดต่อปทัสถานของสังคม

กิริติ บุญเจือ (2542) จริยธรรม (Ethic) ได้เสนอแนวคิดจริยธรรม (Ethic) ว่าเป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับอาชีพในปัจจุบันอย่างมาก ซึ่งสังคมปัจจุบันยังมีความต้องการจริยธรรมเกี่ยวกับอาชีพ เพราะในปัจจุบันนั้นผู้ประกอบการเดียวกัน มักจะร่วมมือกันเพื่อรักษาผลประโยชน์ (Maintain benefits) ไว้ร่วมกัน หากผู้ประกอบการเหล่านี้ไม่มีจริยธรรม (Ethic) หรือจรรยาบรรณในอาชีพของตนแล้วนั้น สังคมก็จะไปไม่รอด เพื่อให้สังคมอยู่รอดนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้คนทุกสายอาชีพจะต้องมีจริยธรรม หรือจรรยาบรรณของตนเป็นข้อบังคับที่อยู่ภายในจิตใจ และนอกเหนือจากกฎหมาย (law) ซึ่งบังคับอยู่ภายนอกจริยธรรมหรือจรรยาบรรณในแต่ละอาชีพนั้นด้วย

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543) ได้เสนอแนวคิดจริยธรรม (Ethic) ว่าเป็นสิ่งที่ไม่ได้ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่จริยธรรม (Ethic) นั้นเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก (External environment) และสังคมเป็นส่วนสำคัญ ทั้งจากครอบครัว (family) เพื่อน (friends) โรงเรียน (school) สื่อโซเชียล (Social media) ล้วนมีอิทธิพลในการพัฒนาจริยธรรม (Ethical development) และส่วนประกอบที่มีส่วนทำให้เกิดจริยธรรม ได้แก่ ความถี่ของประสบการณ์ (Frequency of experience) ที่ได้จากสิ่งแวดล้อม ต้นแบบของคนในสังคม (The prototype of the society) ในถิ่นที่อยู่อาศัย ผลลัพธ์ของการแสดงออก (Results of expression) ทางจริยธรรมในสังคมนั้น

นิตย์ สัมมาพันธ์ (2546) ได้กล่าวว่า จริยธรรม คือ มาตรฐานของการกระทำและพฤติกรรมรวมทั้งการใช้ดุลยพินิจเชิงศีลธรรมที่แยกแยะว่าอะไรคือสิ่งที่ผิด และอะไรคือสิ่งที่ถูก

ศักดิ์ชัย นิรัญทวิ (2544) ได้เสนอแนวคิดจริยธรรม (Ethic) ว่าจริยธรรม (Ethic) ของสังคมไทยจะประกอบด้วย ความเมตตากรุณา (Kindness) การไม่ทำร้ายต่อชีวิต และร่างกายของบุคคล และสัตว์ (Do not hurt people and animals) ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Generosity) และเสียสละ (sacrifice) การไม่โลภและ ไม่ขโมย (Non greedy and not stealing) การรู้จักความพอดี (To know fit) การมีตักจะ และความจริงใจ (To be honest and sincere) การไม่พูดปด ไม่บิดเบือน ไม่อำพรางความจริง การไม่ยุยงให้เกิดความแตกแยกและการไม่พูดคำหยาบ เป็นผู้ที่มีสติ (conscious) รู้จักยับยั้งชั่งใจ รู้สึกผิดชอบชั่วดี การไม่ลวง และเสพสิ่งเสพติดให้โทษ มีความอดทนอดกลั้น (patience) มีความขยันหมั่นเพียร (perseverance) มีความกตัญญูกตเวที มีความกล้าหาญ และความเชื่อมั่นในตนเอง มีการทำใจให้สงบ มีสมาธิ และอารมณ์แจ่มใส มีความซื่อสัตย์สุจริต ความไม่เห็นแก่ตัว ความประณีตละเอียดถี่ถ้วน ความมีน้ำใจเป็นธรรม ไม่ลำเอียง (be fair) มีความรับผิดชอบ (responsibility) มีการ

ยอมรับความเปลี่ยนแปลง มีระเบียบวินัยและการตรงต่อเวลา มีมารยาทในการแสดงความคิดเห็น การขออภัย การแสดงความขอบคุณ การขอความช่วยเหลือ การปฏิเสธ การแสดงความไม่เห็นด้วย การแสดงความยินดี การแสดงความเสียใจ การเล่น การพักผ่อนหย่อนใจ เป็นผู้มีความรับผิดชอบ (Culture) และปฏิบัติตามประเพณีนิยม (conventionality) มีความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ มีความสามัคคี (harmony) มีความเอื้อเฟื้อ การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ความเห็นอกเห็นใจ

ทิตินา แคมมณี (2546) ได้เสนอแนวคิดจริยธรรม (Ethic) ว่าเป็นหลัก (Main) หรือหัวข้อแห่งความประพฤติปฏิบัติ (Topics of conduct) เพื่อเกิดปกติสุขในสังคม (Normal social happiness) โดยไม่ให้มีการเอาเปรียบกันหรือมีได้ก็แต่เพียง ให้เกิดความมั่งคั่ง (wealth) มั่นคงทั้งส่วนตนและส่วนคนอื่น (สุลักษณ์ ศิวรักษ์, 2550) พร้อมทั้งการประพฤติปฏิบัติที่นั้นจะสะท้อน (reflect) ถึงคุณธรรมภายใน (Moral within) ให้เห็นเป็นรูปธรรมออกมา

สุชาติ ประสิทธิ์สินธุ์ (2549) ได้เสนอแนวคิดจริยธรรม (Ethic) ว่าเป็นความถูกต้อง (accuracy) ที่มีความดีงาม (Goodness) สังคมทุกสังคมจะมีการกำหนดกฎเกณฑ์กติกา (Regulation) บรรทัดฐาน (norm) ของตนเอง และจริยธรรม (Ethic) ยังเป็นคุณภาพของจิตใจ (Quality of mind) ลักษณะจิตใจ (Mental characteristics) อาจถูกกำหนดได้ด้วยสังคม (society) จริยธรรมย่อมขึ้นอยู่กับสังคมด้วย (ศักดิ์ชัย นิรัญทวิ, 2544)

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2545) ได้กล่าวถึงคุณธรรมและจริยธรรม (Moral and Ethic) ว่า คำว่า คุณธรรมจริยธรรม (Moral and Ethic) เป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน หรืออาจจะใช้แทนกันก็ได้ ซึ่งความหมายโดยรวมของทั้งสองคำนี้ นั่น คือ ความประพฤติที่มีความดีงาม (Good behavior) มีรากฐานที่เริ่มต้นปรัชญาความคิด (Philosophy of thought) อย่างถูกต้อง ประกอบเข้ากับค่านิยม (Values) ที่มีความถูกต้อง เมื่อประพฤติไปแล้วเป็นเหตุก่ออันให้เกิดความรู้สึกที่ดีงามทั้งต่อตนเอง และต่อบุคคลอื่น คุณธรรมจริยธรรม (Moral and Ethic) เป็นสิ่งที่คอยกำกับความประพฤติของคนในสังคม (Direct the conduct of the people in society) ให้มีความรู้สึกนึกคิด และแสดงออกในสิ่งที่ดีความดีงาม ที่ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สุขทั้งแก่ตนเอง ผู้อื่น และสังคมส่วนร่วม และเพื่อให้ทุกชีวิตสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสงบ และมีความสุข

2.2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ (Satisfaction) มีผู้ให้คำนิยาม และความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้หลายท่าน โดยจะมีทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ ในภาษาอังกฤษ เรียกกันว่า “*Satisfaction*” คือ การบรรลุซึ่งความปรารถนา (desire) หรือความต้องการที่ก่อให้เกิดความอึดอ้อมใจ (Complacency) การบรรลุถึงข้อกำหนด หรือสิ่งที่มีความจำเป็น (necessary)

Morse N. C. (1953) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็น*การลดความเครียด (Reduce stress) ของผู้ทำงานให้น้อยลง* อันเนื่องมาจากธรรมชาติของทุกคนนั้นล้วนมีความปรารถนา (desire) ที่ต้องการการตอบรับแค่ในบางส่วนหรือทั้งหมด เมื่อเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ความเครียดที่มีอยู่ก็จะลดลง แต่หากไม่ได้รับการตอบสนอง (Reaction) ความไม่พึงพอใจ (Satisfaction) นั้นก็จะเกิดขึ้นทันที และความพึงพอใจ (Satisfaction) นั้นเป็น*ความรู้สึกที่ดี มีความสุข เมื่อคนเราได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ตามความต้องการหรือสิ่งเรานั้น* ๗ (Wolman Benjamin B., 1973)

Strauss, G & Sayles, L. R. (1960) ได้เสนอแนวคิดความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยเป็น*ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ (Feeling satisfied at work) และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน (Willingness to work)* นั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน หรือองค์กร (Corporate objectives) นั้น ๗

Shally (1975) ได้เสนอแนวคิดความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยความพึงพอใจ (Satisfaction) นั้นเป็น*ความรู้สึกสองแบบของมนุษย์* ซึ่งคือความรู้สึกทางบวก (Positive feelings) และความรู้สึกทางลบ (Negative feeling) ความรู้สึกทางบวก นั้นเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข (happy) ความสุขนี้ก็*เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ* โดยกล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ฉะนั้นจะเห็นว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกมีความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ (Satisfaction system) โดยความพึงพอใจ (Satisfaction) จะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจ (Satisfaction system) มีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

Belkin and Skydell (1979) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่ามีความสำคัญที่เป็นแนวโน้มที่บุคคลนั้นจะตอบสนองในทางที่พึงพอใจ (Satisfaction) หรือไม่พึงพอใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยจะสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ 1) *ความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ* หลังจากที่ถูกบุคคลนั้นได้มีประสบการณ์ต่อสิ่งนั้น โดยความรู้สึกจะถูกแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ความรู้สึกในทางที่เป็นบวก (positive feeling) เป็นการแสดงออกถึงในลักษณะของความพึงพอใจ (Satisfaction) เห็นด้วย (agree) ชอบ (like) และสนับสนุน (support) ความรู้สึกในทางที่เป็นลบ (negative feeling) เป็นการแสดงออกถึงในลักษณะไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย (disagree) ไม่ชอบ และไม่สนับสนุน 2) *บุคคลที่ซึ่งแสดงความรู้สึกทางด้านพฤติกรรม (Behavior)* ซึ่งจะสามารถแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ พฤติกรรมภายนอก (External behavior) ที่ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ มีการกล่าวถึงสนับสนุน (support) ท่าทาง (stance) หน้าตา (looks) บอกความพึงพอใจ (Satisfaction) พฤติกรรมภายใน (Internal behavior) ที่ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ ชอบหรือไม่ชอบก็ไม่แสดงออกหรือความรู้สึกที่เป็นกลาง

Chaphin (1998) ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา คือ เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยจะมีแรงมากระตุ้น

Quirk (1987) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

Gundlach and Nelson (1983) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็น *ความรู้สึกของประชาชน (Feelings of the people)* หลังจากได้รับการบริการ (After receiving service) ที่ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการ การแก้ไขปัญหา (Troubleshooting) รวมทั้งการลดปัญหาจากเจ้าหน้าที่ทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจมากหรือน้อยเพียงใด

Armen J. Richard (1996) ได้เสนอแนวคิดความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยความพึงพอใจนั้นไม่ใช่จุดหมาย (target) ของผลิตภัณฑ์ (product) หรือบริการ (service) นั้น ๆ ซึ่งจะต้องดีกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง (expect) และทำให้การบริการเป็น “*สิ่งที่น่าพอใจ*” ที่ซึ่งควรจะเป็นจุดหมายมากกว่า โดยอีกนัยหนึ่งนั่นคือ ทำให้มากกว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้รับบริการ

Mc Comick (1965) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ คือแรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน หรือ Basic มีความเกี่ยวข้องกับกลไกติดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ หรือ Incentive และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Kotler Philip (1997) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่ามีความหมายที่เป็นระดับความรู้สึก (Feeling Level) ของบุคคลอันเนื่องมาจากการเปรียบเทียบเคียง ระหว่างการรับรู้ผลงานจากสินค้า (goods) หรือบริการ (services) กับ “*ความคาดหวังของบุคคล (Expectations of the*

person)” นั้น ๆ ฉะนั้น ระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความชัดเจน (Clarity) ระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง (Expectations) ซึ่งผู้บริโภคสามารถรู้สึกถึงความพึงพอใจได้ 3 ระดับ ได้แก่ 1) ถ้าหากผลงานที่รับรู้ต่างกว่าสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวัง (Expectations) ไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ (not satisfied) 2) ถ้าหากผลงานที่รับรู้เท่ากับสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวัง (Expectations) ไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ (Satisfaction) 3) ถ้าหากผลงานที่รับรู้สูงกว่าสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวัง (Expectations) ไว้ ลูกค้าก็จะรู้สึกยินดีหรือพึงพอใจมาก (Satisfaction)

Badri M., Al Khaili M. and Al Mansoori R. L. (2015) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าคุณภาพการบริการ ความคาดหวังความพึงพอใจ และความน่าเชื่อถือในสถาบันของรัฐ: การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนอาบูดาบี แบบจำลองสมการโครงสร้างถูกนำมาใช้ในการพัฒนาและทดสอบแบบจำลองสามแบบในขณะที่สำรวจผลกระทบเชิงสาเหตุของโครงสร้าง โมเดลสมมติฐานว่าความน่าเชื่อถือในรัฐบาลเป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกองกำลังอื่น ๆ ได้แก่ ความคาดหวังของประชาชนการรับรู้คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจต่อบริการเหล่านี้ บทความนี้จะตรวจสอบ และทำซ้ำผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับสาเหตุระหว่างการปฏิบัติงาน และความไว้วางใจ ผลการวิจัยสอดคล้องกับข้อมูลก่อนหน้ามาก แบบจำลองที่รวบรวมข้อมูลประชากรของพลเมืองให้เหมาะสมที่สุด ตามแบบจำลองนี้ประชากรประชากรความคาดหวังและคุณภาพของบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน และในท้ายที่สุดความพึงพอใจของประชาชนมีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือในรัฐบาล การรับรู้คุณภาพของบริการทั้งหมดให้การประมาณการที่มีนัยสำคัญอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามความแออัดของถนนสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและโรงเรียนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ตัวแปรของรายได้ระดับการศึกษาปีที่อาศัยอยู่ในอาบูดาบี และสถานภาพสมรสมีอิทธิพลสูงสุดต่อการสร้างความพึงพอใจนี้ การรับรู้คุณภาพของบริการมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจโดยรวมทำให้เกิดความไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น นอกจากนี้ความคาดหวังของประชาชนยังมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจโดยรวม

Vroom (1990) กล่าวว่า ทักษะคิดและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้น

Davis (1967) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความ

พยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวายหรือสภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

Aday and Anderson (1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ความนึกคิดเห็นที่ เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ที่ให้บริการนั้น และประสบการณ์เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการและความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

Ye Q., Siong Choy C. and Wendy Ming Yen T. (2015) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ากับบริการของ China Mobile และ China Telecom และจีนของจีน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ China Mobile และ China Telecom เนื้อหาชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่นการบริการลูกค้า ราคาคุณภาพของเครือข่าย และความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อองค์กรด้านการสื่อสารโทรคมนาคม การศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในการพิจารณาซึ่งจำกัดเฉพาะบุคคลเฉพาะที่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้เนื่องจากผู้ตอบถูกจำกัดเฉพาะลูกค้าที่สมัครใช้บริการของ China Mobile หรือ China Telecom แบบสอบถามรายงานตัวเองได้รับการพัฒนาและเผยแพร่ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม 500 คนโดยส่งสำเนาเสร็จ 472 ฉบับ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งหมดมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า China Mobile และลูกค้า China Telecom อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของลูกค้าในกลุ่ม China Mobile แตกต่างจากความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ในขณะที่ลูกค้าของ China Telecom มียอดขายที่ดีขึ้น ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ให้บริการโทรคมนาคมควรพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับจุดแข็งของพวกเขาในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ารวมถึงการเอาชนะจุดอ่อนด้วยการเรียนรู้จากกันและกัน ด้วยคุณภาพของเครือข่าย และการบริการลูกค้าที่ระบุว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ากลยุทธ์ควรมีการจัดทำขึ้นตามสองส่วนนี้ ทั้งสองผู้ให้บริการโทรคมนาคมไม่สามารถเพิกเฉยต่อความสำคัญของความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และการกำหนดราคาเนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์อย่างมากกับความพึงพอใจของลูกค้า China Mobile ซึ่งดูเหมือนว่าจะมีข้อได้เปรียบในด้านความหลากหลายของผลิตภัณฑ์สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อดึงดูดผู้ใช้ที่อายุน้อยกว่าได้ ในทางกลับกัน China Telecom สามารถใช้โอกาสในการตัดสินใจว่าจะให้บริการใดเพื่อให้สอดคล้องกับ China Mobile เนื่องจากเห็นได้ชัดว่าลูกค้าพอใจกับบริการของ บทความนี้มุ่งเน้นไปที่ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กและโดยการใช้ผลแทนวิธีการประมวลผลเพื่อทดสอบแบบจำลองอาจก่อให้เกิดปัญหา ซึ่งควรศึกษาในอนาคต อย่างไรก็ตามการศึกษานี้มีความรู้ขั้นสูงซึ่งได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะปัจจุบันของความพึง

พอใจของลูกค้ากับองค์กรด้านโทรคมนาคมของสาธารณรัฐประชาชนจีน ได้รับการยืนยันปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง China Mobile และ China Telecom ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการโทรคมนาคมเนื่องจากเป็นกลยุทธ์ที่นำไปสู่การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

Ngo Vu M. and Nguyen Huan H. (2016) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้า: การสำรวจธนาคารพาณิชย์ของเวียดนาม การศึกษานี้พัฒนาและทดสอบสัมพันธภาพระหว่างคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้าในบริบทของธนาคารพาณิชย์เพื่อการค้า การแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงพื้นฐานทางธุรกิจในปัจจุบันทำให้ บริษัท ต้องใช้กลยุทธ์ที่มุ่งเน้นลูกค้าซึ่งจะเพิ่มสำคัญของโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าเช่นความพึงพอใจของลูกค้าคุณภาพการให้บริการ และความภักดีของลูกค้าในการอธิบายถึงผลการดำเนินงานของ บริษัท โดยเฉพาะอย่างยิ่งพวกเขามีความจำเป็นสำหรับการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่การแลกเปลี่ยนที่ซับซ้อน และลูกค้ามีส่วนเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดในกระบวนการตัดสินใจเช่นอุตสาหกรรมธนาคาร ในการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้า จากนั้นจะมีการสำรวจความคิดเห็นกับลูกค้าธนาคารรายย่อยเกี่ยวกับโครงสร้างเหล่านี้ซึ่งส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ถูกต้อง 261 ราย สมมติฐานจะถูกนำเสนอ และทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัยยืนยัน (CFA) และเทคนิคการสร้างแบบจำลองสมการ โครงสร้าง (SME) การวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นค่านำสำคัญที่สำคัญต่อความภักดีของลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งสะท้อนถึงผลกระทบของคุณภาพการให้บริการต่อความภักดีของลูกค้า ผลการวิจัยเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ที่ไม่ใช่เชิงเส้นระหว่างโครงสร้างทั้งสาม และเน้นถึงความจำเป็นในการจัดการความภักดีของลูกค้าเป็นกระบวนการที่มีปัจจัยมากมายที่มีปฏิสัมพันธ์กัน

Shelli (1995) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วท าให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถท าให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้

เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่าความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถลูกค้าจะรู้สึกว่าคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องจากคุณภาพของสินค้าที่เป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลงแต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปจนความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นๆ

วาณี ทองเสวด (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

วิมลสิทธิ์ หรยางกุล (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี-พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

พิณ ทองพูน (2529) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ

กิติมา ปริดิถก (2524) ได้เสนอแนวคิดความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยเป็น “ความรู้สึกที่ ชอบ หรือความพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ (Satisfaction with the composition) และสิ่งจูงใจ (Incentives)” ในด้านต่าง ๆ ของงานนั้น ๆ และตนเองได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองได้

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ ว่า หลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐของเขาว่า ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด และสร้างความภูมิใจเพียงใด

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สาโรช ไสยสมบัติ (2534) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ราณี เขาวนปรีชาศ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

อัจฉิมา หอมระรื่น (2552) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าหมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบ หรือ ไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงาน และผลของความไม่พึงพอใจ จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก โดยออกมาเป็นความสนใจกระตือรือร้น เต็มใจ สนุกกว่าเรื่งกับงานที่ทำและมีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นทำงานจนเสร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ดิเรก (2528)กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทาของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอัน

เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526) ได้เสนอแนวคิดความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นการให้ “ความรู้สึกรู้สึกของคนเรานั้นมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ (Worldview)” ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม (environment) ที่แสดงค่าความรู้สึกของบุคคล ที่ซึ่งมีต่อสภาพแวดล้อม (environment) โดยจะแตกต่างกันออกไป ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกดีกับความรู้สึกเลว (Good feeling with bad feeling) ความพอใจกับความไม่พอใจ (Satisfaction with dissatisfaction) เป็นต้น อีกทั้ง ความพึงพอใจ (Satisfaction) นั้นยังเป็น “แรงจูงใจ (motivation) ของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Standard need)” โดยมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลลัพธ์ และแรงจูงใจ (motivation) และความพยายามที่หลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ (Tiffin and McCormick, 1984)

อรรถพร คาคม (2546) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยา

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

คณิต ดวงหัตถ์ (2538) ได้เสนอแนวคิดความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยเป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบ หรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้าหากงานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลผู้นั้นจะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ในงานขึ้น จะอุทิศเวลา (Dedicate time) แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญา (intelligence) ให้แก่งานของตนเองให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมี คุณภาพ โดยสิ่งจูงใจที่ใช้เป็น

เครื่องมือในการกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) นั้นจะมีองค์ประกอบ ได้แก่ “ผลประโยชน์ในทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) สิ่งจูงใจในทางวัตถุ (Material Inducement)” คือ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ นั้น “ผลประโยชน์ในทางสังคม (Association Attractiveness)” เป็นความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจ (Satisfaction) และสภาพการเป็นอยู่ร่วมกันเป็นความพึงพอใจ (Satisfaction) ของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical condition) เป็นสิ่งแวดล้อมในการ ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ที่ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายระดับหนึ่ง

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

อุทัยพรรณ สุตใจ (2524) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

หลุย จำปาเทศ (2533) ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2545) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นการกระทำที่แสดงออกทางความรู้สึก (Expressing feelings) โดยมีปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ คณะผู้บริหาร พนักงานในระดับปฏิบัติการ บุคคลทุกกลุ่มมีความสำคัญในการขับเคลื่อนให้ความพึงพอใจ (Satisfaction) แก่แก่ผู้ใช้บริการ เพราะบริการ (service) ที่จะนำเสนอต่อลูกค้า นั้น ต้องเกิดจากนโยบายที่ดี คำนี้ถึงความต้องการของตลาดเป็นหลัก (Market demand) นี้ก็ถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ รวมไปถึงการปฏิบัติของพนักงานที่ดูแลเอาใจใส่ การแนะนำ และส่งเสริม การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (Introduction and promotion of information perception) การกล่าวถึงคุณภาพของบริการ ในแง่ที่ดี (Quality of service in good terms) จะเกิดเป็นแรงผลักดัน (Motivation) ให้ผู้บริหาร มีความต้องการ

ใช้บริการ และ “หากบริการที่ได้รับตรงกับความคาดหวัง (Expectations) ความพึงพอใจ (Satisfaction) และความน่าเชื่อถือ (Trust) ก็จะเกิดขึ้น” รูปแบบการนำเสนอ ต้องมีประสิทธิภาพมีการจัดการที่เป็นระบบ (Presentation format Must be effective) เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริการลูกค้าเต็มที่ ความพึงพอใจ (Satisfaction) นั้นก็จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการทันทีทันใดสถานที่ (Place) ผู้ให้บริการควรมีทำเลที่ตั้งที่มีสะดวกในการเดินทาง (convenient location) มีความปลอดภัย (Safe) สะอาดและสวยงาม (Clean and beautiful) พร้อมสำหรับการให้บริการแก่ผู้ได้รับบริการ สภาพแวดล้อม (Environment) หรือบรรยากาศในการบริการมีส่วนช่วยสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ให้ผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการ เพราะผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของบริการ (Important to the service environment)

ดารา ทีปะปาล (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ผลที่ผู้ซื้อได้รับความพึงพอใจจากการซื้อสินค้า ทำให้เกิดผลตามที่คาดหวังไว้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2554) ความพึงพอใจของผู้บริโภคมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านราคา คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

เสรี วงษ์มณฑา (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนิยมชมชอบในผลิตภัณฑ์ใดมากกว่าผลิตภัณฑ์ตัวอื่น ๆ แล้วนำไปสู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ตัวนั้น

อุทัย หิรัญ โด (2523) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

เกริกชัย เกิดสม (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใจของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน เช่น เพศ อายุ อายุการทำงาน การศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดเห็นด้านการจัดการเกี่ยวกับนโยบายและการบริหาร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการและด้านการจัดการโดยรวม ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดเห็นด้านการจัดการนโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความก้าวหน้าในหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการจัดการโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความยุติธรรม และความเสมอภาคมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก

กับความคิดเห็นด้านการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย และการบริหาร ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการจัดการเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา ความก้าวหน้าในหน้าที่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการจัดการโดยรวม

ทิพวรรณ แสงทับทิม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้อำนาจของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาเอกชน พบว่า การใช้อำนาจของผู้บริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารใช้อำนาจการบังคับอยู่ในลำดับสูงสุด รองลงมาใช้อำนาจอ้างอิง อำนาจเชี่ยวชาญ อำนาจตามกฎหมาย และอำนาจการให้รางวัลตามลำดับ และพบว่าความพึงพอใจของครูในสถานศึกษาเอกชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เฉพาะด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันและความรู้สึกการผูกมัด ครูมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

สมบุญ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ผู้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายปกครอง โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กลุ่มโรงเรียนที่ 3 สวนหลวง ร.9 จาแนกตามเพศ อายุ ระยะการทำงาน วุฒิทางการศึกษา และรายได้ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นครู-อาจารย์ผู้ปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ฝ่ายปกครองโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน 5 โรงเรียน จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยยึดทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ที่ทาหน้าที่ฝ่ายปกครองโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน โดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านสภาพปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-ฝ่ายปกครอง พบว่าครู-อาจารย์ฝ่ายปกครองที่มีเพศ อายุ ระหว่าง การทำงาน วุฒิการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

ประดิษฐ์ วิลาวัลย์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพและเปรียบเทียบความพึงพอใจการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี จาแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์การปฏิบัติงานและขนาดโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหาร โรงเรียน 285 คน ครูปฏิบัติการสอน 285 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนใน โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมในระดับสูง และครูในโรงเรียน

ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่าผู้บริหารโรงเรียน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าครูผู้ปฏิบัติการสอน ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน

จากความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น คำว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) นั้นหมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข ตามความต้องการ หรือเป้าหมาย ที่ได้ตั้งใจไว้ให้บรรลุผลสำเร็จนั่นเอง

2.2.1 ความพึงพอใจด้านการบริการ (Services Satisfaction)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการ (Service)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการ (Service) จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ (Service) มีผู้ให้คำนิยาม และความหมายของการบริการ (Service) ไว้หลายท่าน โดยจะมีทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

Freemantle (1933) ได้เสนอแนวคิดการบริการ (Service) โดยมีหลักการสำคัญดังต่อไปนี้ คือ มีการตอบรับในเรื่องที่ได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน (Response within 2 days), รักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้รับบริการ (Keep the promise), การตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามา รวดเร็วภายในไม่เกิน 5 วินาที (Quickly answer incoming calls within 5 seconds), เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า (Good attitude towards customers), ต้องให้เกียรติ แสดงกิริยามารยาทเรียบร้อยถ่อมตน มีความเป็นมิตรและแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการทุกครั้ง ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอคอยนานเกิน 5 นาที (The service should not wait more than 5 minutes), ทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ ไม่เลวลง และผู้ให้บริการสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการลงได้ (Reduce bad feelings toward the client), เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้น ผู้ให้บริการควรรีบไปหาหรือติดต่อกับผู้รับบริการก่อนที่ผู้รับบริการจะมาหา (Service providers should contact immediately), การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว (Fix all problems or errors quickly), ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ (The system must be reliable), รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ (To know the necessary information in their duties), การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ต้องให้ดูเรียบร้อย (The dress of the staff neat.)

Brown (อ้างถึงใน จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร, 2549) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการนั้นยากที่จะให้ความหมายเพราะว่าเป็นนามธรรมที่มีการจัดบริการให้อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นผู้รับ คำว่าคุณภาพนั้นมีความหมายแตกต่างกันระหว่างบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่งและจากสถานการณ์หนึ่งสู่อีกสถานการณ์หนึ่ง

Katz and Robert (1978) ได้เสนอแนวคิดการบริการ (Service) โดยมีหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐ (government) และเอกชน (private) โดยควรยึดหลักปฏิบัติ ดังต่อไปนี้ คือ 1) การปฏิบัติโดยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) คือ พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเป็นธรรม (Fairness) ไม่ถือเอาถือเรา 2) การวางตนเป็นกลาง (Attractive Neutrality) คือ พนักงานจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าไม่เอาอารมณ์ส่วนตัว (Personal mood) มายุ่งเกี่ยวกับงานปฏิบัติงาน ใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ ตะคอก หรือหาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า 3) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงานจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัว (private matter) เข้ามาเกี่ยวข้อง

Gross (1990) ได้กล่าวถึงการบริการ (Service) ว่ามีความหมายถึง “กิจกรรมหนึ่ง หรือหลายกิจกรรมที่มีลักษณะไม่มากก็น้อย ที่ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ (Cannot tangible)” ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นว่าทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า (client) กับพนักงานบริการ และหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า (Manufacturing Company) และหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

Feigenbaum (อ้างถึงใน จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร, 2549) ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่าเป็นการตัดสินใจของลูกค้ามิใช่ผู้ให้บริการตลาดหรือผู้บริหารแต่ขึ้นกับผู้รับบริการที่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างไรโดยคุณภาพบริการวัดได้จากความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ

Philip Kotler (2000) ได้เสนอแนวคิดการบริการ (Service) โดยมีความหมายของการให้บริการ (Service) ว่าเป็นการกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่ง หรือบุคคลผู้หนึ่งที่น่าเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกผู้หนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้ (Cannot touch) และไม่ส่งผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการ (Service) อาจเกี่ยวข้องหรืออาจจะไม่เกี่ยวข้องกับผลผลิตเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะสนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า (customer) ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้แบ่งออกเป็นองค์ประกอบ 4 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ 1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ การ

บริการไม่สามารถจับต้องได้ ฉะนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่ซึ่งแสดงถึงคุณภาพ และประโยชน์ จากบริการ อันได้แก่ สถานที่ (Place) คือ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ ที่มาใช้บริการ บุคคล (People) คือ พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้มีความเหมาะสม บุคลิกภาพดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย วัสดุสื่อสาร (Communication material) คือ สื่อ โฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับ ลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้ อุปกรณ์เครื่องมือ (Equipment) คือ อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการ รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ ราคา (Price) คือ การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง 2) *ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability)* การให้บริการเป็นทั้งการผลิต (Manufacturing) และการบริโภค (Consumption) ใน ขณะเดียวกัน ผู้ขาย (seller) แต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิต (Manufacturing) และบริโภค (Consumption) ในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการ อยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา 3) *ไม่แน่นอน (Variability)* ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน (unstable) ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร 4) *ไม่สามารถเก็บไว้ ได้ (Perishability)* บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

Richards D. B. (2016) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการ (service) ว่าความลับ 10 ประการของบริการทางการเงินที่ประสบความสำเร็จระดับมืออาชีพ ได้แก่ 1) *ยอมรับว่าลูกค้าของคุณคือใคร* โดยต้องใช้ความเข้าใจ 2) *รักษานาคตลูกค้าของคุณและสินค้าและบริการ* 3) *ตั้งถามคำถามอย่างต่อเนื่องและค้นหาคำตอบ* 4) *ทำทุกให้ง่าย ใช้เวลาของคุณให้คุ้ม* (ความเข้าใจและความอดทน) 5) *ฟัง ฟัง และฟัง* (ต้องใช้ความเข้าใจความรักและความอดทน) 6) *ตั้งความคาดหวังที่เหมาะสม* (ความอดทน) 7) *ทำงานอย่างชาญฉลาดไม่ลำบาก* (เข้าใจ) 8) *ให้ความรู้สี่ของคุณเป็นไกด์ของคุณ* (ความรัก) 9) *ความสมดุลในชีวิตการทำงาน* (เข้าใจ) 10) *คุณมีความแตกต่าง* (ความรัก)

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทักษะคิด ที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่สอดคล้องตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

Etzel (2014) กล่าวว่าการจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรคำนึงถึง 1) การตั้ง ความคาดหวังของผู้บริโภค 2) ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 3) พยายามรักษา คุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

คำริ สถิตเสมากุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์ พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษา พบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งผลเชิงลบต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและ พื้นที่ ต่อเนื่อง สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ การ กำหนด กลยุทธ์ของธุรกิจและวางแผนทางการตลาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้บริโภคและ พัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพทางธุรกิจมากขึ้นในอนาคต

ศิริรัตน์ สะหุณิล (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีที เอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทาง การตลาดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการ ให้บริการ โดยรวมมากที่สุด ด้านช่องทางจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวน และการกระจายตัว พื้นที่ต่าง ๆ ของสถานีรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน การจัด กิจกรรมส่งเสริมการขายรูปแบบต่าง ๆ มากที่สุด เป็นต้น สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องใน ด้าน จิตวิทยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงความสะดวกสบายจากที่ เคยใช้ บริการ รถไฟฟ้ามาก่อนมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจ และการเมืองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน นโยบาย การส่งเสริม และเร่งขยายโครงการเชื่อมต่อเส้นทางรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านสังคม และ ประชากรศาสตร์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปการดำเนินชีวิตในสังคมเมืองที่รีบเร่งและแข่งขัน กับ เวลามากที่สุด แลในด้านความพึงพอใจ พบว่าพอใจในความคุ้มค่าของคุณภาพบริการที่ได้รับ มากที่สุด

อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลจากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ทางด้านความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจลูกค้า สิ่งที่มองเห็นและสัมผัสได้ และการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง ผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการ และคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการ ที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านอาชีพ และสถานภาพครอบครัว

ชุตินมชนัน วิมูลชาติ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มคนทำงานผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสคือ ค่าโดยสาร ความสะดวกรวดเร็ว และความปลอดภัย การให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มีผลต่อระดับ ความพึงพอใจคือ การบริการของพนักงานที่มีความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจในความปลอดภัย ใน ด้านข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง โดยพิจารณาจากความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ใช้บริการ ส่วนมากคือ เรื่องเพิ่มสถานีให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และลดอัตราค่าโดยสาร

มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้าง ความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า

(Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและ ผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้ 1. หลักความสอดคล้อง กับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใด กลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ 2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ ปฏิบัติ 3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และ เท่าเทียมกัน 4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ 5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวย ความ สะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแข็ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และ มีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้ง ก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ใน องค์การ รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับ บริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาส หน้าต่อไป

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 -15) กล่าวถึง ลักษณะ การให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้ 1. ความ

ถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะ บริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ 2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของ ผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ 3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาส ให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่าง ทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น 4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมี ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ (4.1) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจ พิจารณาได้จาก กระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (One -Stop Service) (4.2) ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิว คอยรับบริการนานเกินสมควร (4.3) ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมี ความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึ่งพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด 5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการ ประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการ ทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและ กระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ 6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของ รัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบ การจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 20 - 21 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้ 1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ ประชาชนเกิดความรู้สึกรพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด 2. อย่าปล่อยให้ ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อ ก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจาก หน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียใน คราวเดียวกันจะได้ไม่ต้อง เป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม 3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมา ดูแล และพบปะด้วย ตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่

สามารถทำได้ 4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่ง พัก พนักงาน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด 5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมี ขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม 6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึด การให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า ซึ่งเป็น ผู้ให้บริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2549, หน้า 119-121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมาย ปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุม ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ปฐม มณีโรจน์ (2538อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้อาจสามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เวเบอร์ (Weber, 1966, p. 98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติ เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสิทธิ์ (2546, หน้า 54) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

ราชบัณฑิตยสถาน (2525) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าหมายถึงการปฏิบัติรับใช้การ ให้ความ สะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการใช้บริการ

ถาวร แสงอำไพ (2554) การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำให้ที่ตั้งและการกระจายของสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

กุลชน ธนาพงศธร (2528) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหลักการในการให้บริการ (Service) โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ คือ 1) *หลักความสม่ำเสมอ (regularity)* โดยกล่าวคือ การให้บริการ (Service) นั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง (continuous) และสม่ำเสมอไม่ช้าไม่เร็ว ทยุค ๆ ตามความพอใจของบริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน 2) *หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ (Compliance with the needs of the individual)* โดยกล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ ต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ 3) *หลักความประหยัด (Saving)* ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ (Service) จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับอีกด้วย 4) *หลักความเสมอภาค (Equality)* บริการที่จะดีได้นั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด 5) *หลักความสะดวก (Convenience)* ในการบริการ (Service) ที่จัดให้แก่ผู้บริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรน้อย (Wastes less resources) ทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป

มณีวรรณ คั่นไทย (2533) ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ล่าช้า

Kotler (อ้างถึงใน จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร, 2549) การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่งสามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของของผลผลิตของบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) ได้เสนอแนวคิดการบริการ (Service) โดยมีการบริการ (Service) ที่ประสบความสำเร็จนั้นต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ 1) *การตอบสนอง (Responsive)* ประกอบไปด้วย ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ (Willingness to serve) ความพร้อมที่จะให้บริการ (Readiness to serve) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง (Continuous contact) ต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี 2) *ความเชื่อถือได้ (Reliability)* ได้แก่ ความสม่ำเสมอ (Consistency) ความพึ่งพาได้ (Dependability) 3) *การเข้าถึงบริการ (Access)* ได้แก่ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน เวลาที่

ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก

4) *ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy)* ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

5) *การสื่อสาร (Communication)* ได้แก่ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

6) *ความสามารถ (Competency)* ได้แก่ สามารถในการสื่อสาร สามารถในการบริการ สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

7) *ความซื่อสัตย์ (Credibility)* คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8) *ความมั่นคง (Security)* ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เครื่องมือและอุปกรณ์

9) *การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)* ได้แก่ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

10) *ความเข้าใจ (Understanding)* ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (อ้างถึงใน จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร, 2549) ได้ให้ความหมาย ของคุณภาพบริการในแนวคิดทางการตลาดว่า คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ นั่นคือเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้าซึ่งเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เนื่องจากคุณสมบัติของบริการ 4 ประการ คือ บริการไม่มีตัวตน มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้ และเก็บรักษามาได้ ทำให้คุณภาพของบริการถูกประเมินจากทั้งกระบวนการให้บริการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (อ้างถึงใน จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร, 2549) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึงคุณสมบัติคุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีความโดดเด่นตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังเป็นที่น่าประทับใจจากการที่ผู้รับบริการได้จ่ายเงินแลกเปลี่ยนสัมพัทธ์มีประสบการณ์ทดลองใช้เป็น

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้กล่าวถึงการบริการ (Service) ว่ามีความหมายโดยเป็น “สิ่งที่จับต้อง สัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก (hard to touch) และสามารถเสื่อมสภาพ (Deterioration) ไปได้ง่าย” บริการจะเกิดขึ้นทันที (Immediately) และส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที ฉะนั้นการบริการ (Service) จึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการ (Service) จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ที่ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา (time) รูปแบบสถานที่ (place) และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในทางจิตใจ (Mental support) ทำให้เกิดความพึง

พอใจ (Satisfaction) คำว่า “การบริการ” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” หากค้นหาความหมายให้กับตัวอักษรในภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้ อาจจะได้ความหมายของการบริการที่สามารถจะยึดเป็นหลักการในการปฏิบัติได้ โดยความหมายของตัวอักษรในภาษาอังกฤษ ทั้ง 7 นี้ ได้แก่ S คือ “Smiling and Sympathy” หมายถึง มีความยิ้มแย้ม (smile) และเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ E คือ “Early Response” หมายถึง การตอบสนองต่อความประสงค์ (Respond to wishes) จากผู้รับการบริการอย่างรวดเร็ว R คือ “Respectful” หมายถึง การแสดงออกถึงความนับถือ (Respect) ให้เกียรติแก่ผู้รับการบริการ V คือ “Voluntariness Manner” หมายถึง การให้การบริการที่ทำอย่างสมัครใจ มีความเต็มใจทำงาน (Willingness to work) ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียดายไม่ได้ I คือ “Image Enhancing” หมายถึง การรักษาภาพลักษณ์ (Keeping image) ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) อีกด้วย C คือ “Courtesy” หมายถึง มีความอ่อนน้อม (Submission) อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี (Good manners) E คือ “Enthusiasm” หมายถึง มีความกระฉับกระเฉง (briskness) กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

เพ็ญจันทร์ แส่นประสาน (อ้างถึงใน จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร, 2549) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพบริการคือการที่ ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจเป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของบริการนั้น ๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วยทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการยอมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

วีรพงษ์ เณิมจิรรัตน์ (2538) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ปัทมิกา วานกมล (2545) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง ระดับความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการนั้นบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริงในสถานการณ์นั้นเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกและจะเป็นผู้รับบริการประจำและเป็นผู้บอกกล่าวแก่ผู้อื่นจากปากต่อปากต่อไป

สมาคมการบริการแห่งประเทศไทย (อ้างถึงใน จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร, 2549) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง งานที่เราทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจและผู้ที่กระทำต้องมีความสุขในงานด้วย

เบญจพร พุฒคำ (อ้างถึงใน จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร, 2549) การบริการ หมายถึง งานหรือกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) ความรวดเร็วเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ ซึ่งควรจะได้รับบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิว หรือคอยรับบริการนานเกินความสมควร

สมิต สัจฉกร (2542) ได้เสนอแนวคิดการบริการ (Service) โดยมีการแบ่งการบริการออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ (satisfied) ทั้งต่อผู้ให้บริการ และองค์การที่ให้บริการ คือ มีความชื่นชม (admiration) ในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยม (popularity) ในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึง (memorial) และยินดี (pleased) มาขอรับบริการอีก มีความประทับใจ (impression) ที่ดีไปอีกนาน มีความภักดี (loyalty) ต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี มีการบอกต่อ (Word of mouth) ไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น 2) บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ (Dissatisfied) ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และองค์การที่ให้บริการ คือ มีความรู้สึกที่ไม่ดี (Bad feeling) ต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน มีความรังเกียจ (Disgust) ตัวผู้ให้บริการ มีความผิดหวัง (Disappointment) และไม่มาใช้บริการอีก มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีการบอกต่อ (Word of mouth) ไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2544) ได้กล่าวถึงการบริการ (Service) ว่ามีความหมายโดยเป็นสิ่งที่ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรม (process or activity) ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จาก *การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค consumer, ลูกค้า customer, ผู้รับบริการ client) และ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ owner, พนักงานงานบริการ officer, ระบบการจัดการบริการ service system) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ* ที่ซึ่งจะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ โดยความแตกต่างระหว่างสินค้า (goods) และการบริการ (service) ต่างก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจ (Satisfaction) แก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ “ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า” อันนำไปสู่ความพึง

พอใจ (Satisfaction) ที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบ และทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้เสนอแนวคิดการบริการ (Service) โดยเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดย “สินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ (Satisfaction)” ได้ อีกทั้งการบริการ (Service) ยังเป็นกิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นให้แก่สมาชิกตามความสามารถ (Ability) และหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของเหล่าสมาชิกที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) แก่สมาชิก (วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์, 2546)

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549) ได้เสนอแนวคิดการบริการ (Service) โดยเป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ หรือมีความพึงพอใจ (Satisfaction) ที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย (offer for sale) หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า โดยจากความหมายดังกล่าวนี้ สามารถอธิบายได้ว่าการบริการ (Service) แบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ 1) การบริการส่วนครบ (Full service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจ (Satisfaction) ที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้า เพื่อให้การขาย และให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) ผลิตภัณฑ์บริการ (Service products) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจ (Satisfaction) ที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค

รัชณี นิคมเขตต์ (2558) ได้เสนอแนวคิดการบริการ (Service) โดยมีเทคนิคการบริการด้วยใจ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรได้ดังต่อไปนี้ 1) ด้านบุคลิกภาพภายใน คือ ความกระตือรือร้น รอบรู้ เต็มใจและจริงใจ ความจำดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีความรับผิดชอบ มีอารมณ์มั่นคง 2) ด้านบุคลิกภาพภายนอก คือ ร่างกายสะอาด (Clean body) แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ (Dress appropriately) ยิ้มแย้มแจ่มใส (Beaming) กิริยาอ่อนน้อม (Modesty) รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย 3) ด้านคุณลักษณะภายในใจ สุกยอของการให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจ คือ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ 4) ด้านคุณลักษณะทางวาจา หากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มากเท่าใด ปัญหาในการให้บริการก็จะลดลงเท่านั้น คือ พุดจาไพเราะอ่อนหวาน (Sweet eloquence) รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง เป็นผู้ฟังที่ดี คือ ฟังด้วยความเต็มใจ (Listen willingly) สนใจและใส่ใจ อย่าปล่อยให้อคติเข้ามาครอบงำ จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ ถามคำถามและตรวจสอบ

ความเข้าใจ อย่าขัดจังหวะ (Do not interrupt) 5) *กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจสุดยอดของการให้บริการก็คือความพึงพอใจ (satisfaction) และความประทับใจ (impression) คือ ผู้รับบริการพอใจเราพอใจ รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ* 6) *หลักในการให้บริการมีองค์ประกอบดังนี้ คือ การให้บริการอย่างมีคุณภาพ (Quality service) นั่นคือทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรก (First service) เท่านั้น คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ การบริการที่มีคุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกัน และลงมือกระทำอย่างจริงจัง การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ (Meet the needs of the clients) การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน (Good communication) ผู้ให้บริการต้องรู้สีภาคนุมิใจ และเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ* 7) *คุณสมบัติ และคุณลักษณะของผู้ให้บริการ คือ ต้องดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ ขณะให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้มารับบริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ มีความอดทนอดกลั้น มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ* 8) *ลักษณะของ “การบริการที่ดี” นั้นประกอบด้วย ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ (The client always comes first) คือ คำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด ผู้รับบริการถูกเสมอ (Customer is always right)* 9) *มาตรฐานการรับโทรศัพท์ คือ รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก* 10) *มาตรฐานการต้อนรับมีดังนี้ คือ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี* 11) *หัวใจการให้บริการ คือ ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา ต้องมีความถูกต้องชัดเจน การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย การยิ้มแย้มแจ่มใส การสื่อสารที่ดี การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ* 12) *สรุปการสร้างหัวใจนักบริการจะต้องสร้างและฝึกฝนให้นักบริการมีคุณลักษณะ คือ Smiling and Sympathy ได้แก่ ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ Early Response ได้แก่ ตอบสนองอย่างรวดเร็ว Respectful ได้แก่ แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ Voluntariness manner ได้แก่ ให้บริการด้วยความสมัครใจ Image Enhancing ได้แก่ รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร Courtesy ได้แก่ อ่อนน้อม สุภาพ Enthusiasm ได้แก่ กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น*

2.2.2 ความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship Satisfaction)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) จากการศึกษา ค้นคว้างานเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) มีผู้ให้คำนิยาม และความหมายของมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) ไว้หลายท่าน โดยจะมีทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

Davis (1957) ได้กล่าวถึงมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) ว่ามีความหมายโดยเป็น กระบวนการ “จูงใจคน (*motivating people*) ให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (*performance*)” โดยมีความพอใจ (Satisfaction) เป็นพื้นฐาน

Flippo (1966) ได้กล่าวถึงมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) ว่ามีความหมายโดยเป็น การรวมกลุ่มบุคลากร (Grouping personal) ให้ “ทำงานร่วมกันในลักษณะที่มุ่งเน้นให้เกิดความร่วมมือ (*cooperation*) ร่วมใจกัน” เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ หรือเป็นความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship) ในองค์กร ที่มุ่งหมายให้เกิดความร่วมมือ (*cooperation*) ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (*performance*) และความเข้าใจระหว่างกันและกัน (Mutual understanding)

Gellerman (1966) ได้กล่าวถึงมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) ว่ามีความหมายโดย เป็น “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (*Interpersonal relationships in organizations*)” ถ้า เป็นความสัมพันธ์ที่ดีก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกใคร่ (*Feeling affection*) และเข้าใจดีระหว่างกันและ กัน ซึ่งส่งผลให้เกิดสัมฤทธิ์ผล (*effective*) ในการทำงาน แต่ถ้าเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่ดีย่อมจะ ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกัน ความไม่พอใจ และความขัดแย้งกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในการ ทำงาน (Failure to work)

Dubrin Andrew T. (1981) ศิลปะ (art) และการปฏิบัติในการนำความรู้ที่เกี่ยวกับพฤติกรรม ของมนุษย์ (Human behavior) มาใช้ใน “การติดต่อสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ของตนเอง และส่วนรวม”

วิทยา เทพยา (2528) ได้เสนอแนวคิดมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) โดยเป็นสิ่งที่มี ความสำคัญ (Importance) เป็นอย่างมาก ในการดำเนินชีวิตประจำวัน และการปฏิบัติงาน เพราะ บุคคลไม่สามารถจะอยู่โดยลำพังเพียงผู้เดียวได้ ต้องมีการติดต่อ (Contact) กับคนอื่นทุกระยะเวลา ตลอดทั้งชีวิต ฉะนั้น “การที่จะสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขนั้น จำเป็นจะต้องมี

มนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) ที่ดีด้วย” ส่วนในการปฏิบัติงานนั้น “มนุษยสัมพันธ์ก็มีความสำคัญ (Importance) และจำเป็นสำหรับทุก ๆ คน” โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคคลที่ซึ่งเป็นหัวหน้าหน่วยงาน (Department heads) หรือผู้บริหาร (manager) เพราะหัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้บริหาร จำเป็นจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ (Cooperative) จากเพื่อนร่วมงาน (Colleagues) หรือบุคคลอื่น จึงจะสามารถบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (performance) ได้ ซึ่งมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) ก็จะช่วยได้เป็นอย่างดีในปัจจุบันนี้ การบริหารงานโดยการใช้อำนาจ (power) โดยไม่คำนึงถึงจิตใจของพนักงานนั้น แม้จะเป็นผลดี ซึ่งในบางครั้งก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ล้ำสมัย ไม่นิยมปฏิบัติกัน

ระวีวรรณ ประกอบผล (2540) ได้เสนอแนวคิดมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) โดยมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) กับการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ (performance) นั้น ต้องมีการสื่อสารให้เกิดความรวดเร็ว (speed) และความเที่ยงตรง (Accuracy) ปัจจุบันในบริษัทหรือองค์กรต่าง ๆ กำลังพัฒนาเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร (information) มีความก้าวหน้ารวดเร็วทันสมัยทั้งนี้ เพื่อให้ช่วยพัฒนางานหากระบบการสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพ (performance) นั้นยังสามารถช่วยสร้างบรรยากาศการทำงาน (Work atmosphere) และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดในหมู่พนักงาน และผู้บริหารด้วย ฉะนั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพประกอบไปด้วย 1) ใช้สื่อ (Use media) และภาษาธรรมดา (Plain language) 2) ต้องพยายามเข้าใจกิริยาท่าทาง (Understand manner) 3) ควรมีการวางแผน (Planning) และเตรียมตัว (Prepare) ที่ดี 4) การพัฒนาประสิทธิภาพการฟังที่ดี (Listening performance) 5) ต้องพยายามเข้าใจธรรมชาติของผู้ส่ง (The nature of the sender) และผู้รับการสื่อสาร (Communicator) 6) รู้กระบวนการ (Process) และขั้นตอนการสื่อสารบุคคลในสถานที่ ประกอบการต้องรู้กระบวนการ (Process) และขั้นตอนเพื่อการสื่อสาร (Steps to Communication) ได้แก่ มีความเข้าใจในสาระการสื่อสาร (Understanding Communication) มีการยอมรับในข่าวสาร (Acceptance in news) ความตั้งใจที่จะสื่อสาร (Intent to communicate) ปฏิบัติตามข่าวสาร (Follow the news) 7) สื่อ (Media) และเครื่องมือในการสื่อสารที่ดี (Communication tools) เอื้ออำนวยด้วย

เรียม ศรีทอง (2540) ได้เสนอแนวคิดมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) โดยมีพื้นฐานที่ข้องเกี่ยวกับ ได้มีหลักความเชื่อ (believe) ด้วยกัน 3 ประการ ซึ่งได้แก่ 1) มนุษย์มีความเกี่ยวข้องกับ “ความต้องการ (demand) ที่ไม่มีที่สิ้นสุด” เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนอง (Reaction) ระดับหนึ่ง ก็ย่อมต้องการให้เกิดสัมพันธ์อันดีต่อกันในระดับหนึ่งได้เช่นกัน ระหว่าง ความต้องการทางด้านวัตถุ กับจิตใจ (Object with mind) แม้ในบางครั้ง มีความสมบูรณ์ด้านวัตถุ แต่ไม่ได้หมายความว่าต้องการ

ทางด้านจิตใจจะสมบูรณ์ไปด้วย 2) มนุษย์เป็นเพื่อนรวมทุกข์ (Friends) ดังนั้น “การแสดงออกซึ่งความเมตตา (Kindness) ต่อกันจะนำมาซึ่งการอยู่ร่วมกันอย่างไม่เบียดเบียนก่อให้เกิดสันติสุขร่วมกัน” ความสงบสุขของสังคมขึ้นอยู่กับความสามารถของ มนุษย์ในการแสดงความเมตตา (Kindness) ต่อกัน 3) มนุษย์ทุก ๆ คนมี “คุณค่าแห่งความเป็นคนเท่าเทียมกัน (equal)” ไม่เลือกเพศ (gender) การศึกษา (education) หรือฐานะเศรษฐกิจ (Economic status) มนุษย์ต้องการติดต่อเกี่ยวข้องกับ มีความปรารถนาดี (Goodwill) ต้องเป็นคนมีคุณค่า (value) และมีความสำคัญ (Importance)

จิตร อวาท (2542) ได้เสนอแนวความคิดมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) โดยมีลักษณะที่สำคัญที่จำเป็นต่อบุคคลนั้นสามารถแบ่งตามองค์ประกอบได้ดังต่อไปนี้ คือ “*มีความเป็นมิตร (Friendliness)*” สนับสนุน เป็นมิตรได้ง่ายเป็นกันเอง เพื่อนมาก มนุษย์สัมพันธ์ดีมาก ทำการงานอะไรก็ได้รับความสำเร็จ “*มีความอ่อนน้อม (Modesty)*” รวมทั้งกิจกรรมารยาทสุภาพ พุดจาอ่อนน้อม ถ่อมตนใครเห็นก็นิยมชมชอบยกย่องนับถือช่วยเหลือให้ความร่วมมือ การมีลักษณะท่าทางที่ดีมีลักษณะการเข้ากับคน กิจกรรมารยาทเรียบร้อย การพูดคุยสนุก ขบขัน เบิกบาน ผู้คบด้วยความสบายใจ มีลักษณะโอภาปราศรัย บุคลิกภาพ (Personality) รูปร่างหน้าตา การแต่งตัว การเคลื่อนไหว กิจกรรมท่าทางการพูดจาดี “*การมีความกรุณา (Kindness) เอื้อเฟื้อ*” โอบอ้อมอารีแก่ผู้ได้รับความทุกข์ยาก กรุณา ปรานี แก่คนเดือดร้อนทั่วไป เป็นคนมีประโยชน์ ช่วยเหลือกิจการงานแก่คนทั่วไป โดยมีได้หวังประโยชน์อันวยประโยชน์แก่สังคม ไม่ว่าจะ เป็นด้วยความคิดกำลังกายหรือกำลังทรัพย์ ย่อมได้รับความยกย่องชื่นชม “*การมีน้ำใจช่วยเหลือ (Helpful) เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น ช่วยด้วยกำลังกาย กำลังความคิด กำลังเงิน*” ในลักษณะเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักเอาใจผู้อื่น “*การให้ความร่วมมือดี (Cooperation) การให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่น*” เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว เห็นประโยชน์ส่วนตัวเป็นสำคัญ ให้การช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แสดงให้เห็นความมีเมตตา กรุณา มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) คือ ความมีชีวิตจิตใจไม่เชื่องซึมหรือหงอยเหงามีิน ซา ไม่เบิกบาน แจ่มใส “*การมีอารมณ์ดี (Good Emotion) การควบคุม และการใช้อารมณ์ได้ดีเหมาะสมอยู่เสมอ*” เป็นเสน่ห์ คนใกล้ชิด “*มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ต่อการงาน คำพูด คำมั่นสัญญา รักษาเวลา ทำให้ เป็นผู้มีเกียรติ และมีความซื่อตรง ความซื่อสัตย์สุจริต*” ย่อมเป็นคนมีเสน่ห์ ย่อมมีคนอยากคบหา “*มีความพยายาม (Attempt) มีความพยายามพากเพียรที่จะฝึกฝน*” ฝึกหัดคนให้มีคุณสมบัติทางด้านมนุษยสัมพันธ์อย่างไม่ทอดอพยายามปรับปรุงตนเองอยู่เสมอพยายามเอาชนะใจคนและอุปสรรคต่าง ๆ อันจะเป็นหนทางนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีมีความอดทน (Patient) อดทนต่อความ

เหน็ดเหนื่อยความยากลำบากอดทนต่อภิกษาท่าทางการกระทำคำพูดที่ไม่สบอารมณ์หรือทำให้เรา โกรธ

เพ็ญภา สัจสุวรรณ (2547) ได้เสนอแนวความคิดมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) โดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญโดยแบ่งรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้ คือ 1) *ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)* ได้แก่ มีความละเอียดรอบคอบ (Circumspection) ในการทำงาน ซึ่งได้แก่ รู้จักวางแผนในการทำงาน ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เอาใจใส่ (attentive) และขยันขันแข็งต่อภาระหน้าที่ ซึ่งได้แก่ ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น มีความกระตือรือร้น การอดทนต่อความเหน็ดเหนื่อย (Tiredness) ความยากลำบากในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ไม่หลีกเลี่ยงงาน (Do not avoid work) ไม่ทอดทิ้งในการปฏิบัติงาน ตั้งใจทำงานจนบรรลุผล ตรงต่อเวลา (punctual) ซึ่งได้แก่ ทำงานเสร็จทันตามกำหนด ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง รักษาคำพูด และคำมั่นสัญญา (Keep your words and promises) 2) *ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communications)* ได้แก่ มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้อื่น รู้จักทักทายผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือ และเป็นมิตรการแสดงน้ำใจ มีความระมัดระวังต่อความรู้สึกของผู้อื่น ซึ่งได้แก่ เอาใจเขามาใส่ใจเรา การกล่าวยกย่องชมเชย การเก็บน้ำเสียงและสีหน้า มีความสามารถในการพูด (Ability to speak) การกระทำ หรือการสื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งได้แก่ รู้จักใช้ภาษาให้ถูกต้อง เข้าใจง่าย รู้จักใช้ถ้อยคำไพเราะ อ่อนหวาน ให้โอกาสในการซักถาม ในขณะที่พูดมองตาผู้ฟัง มีทักษะในการฟัง (Listening skills) ซึ่งได้แก่ มีมารยาทในการฟัง 3) *ด้านการควบคุมตนเอง* ได้แก่ มีเหตุผล (Reasonable) ซึ่งได้แก่ รู้จักแก้ปัญหา และตัดสินใจอย่างมีเหตุผล ถ้าทำผิดยอมรับผิดไม่ถือเอาตัวเองเป็นใหญ่ มีความมั่นใจในตนเอง (Self confidence) ซึ่งได้แก่ กล่าวพูด กล่าวแสดงออกในทางที่ถูก เป็นตัวของตัวเอง แสดงออกถึงลักษณะเป็นผู้นำ มีอารมณ์มั่นคง (Have a strong temper) ไม่เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งได้แก่ สุขุม ใจคอหนักแน่น ไม่หวั่นไหวเมื่อเผชิญปัญหา ไม่โกรธง่ายเป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย 4) *ด้านความใจกว้าง (openness)* การมีความพร้อมที่จะรับความคิดใหม่ ซึ่งได้แก่ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นผู้ฟังที่ดี ฟังความคิดเห็นก่อนตัดสินใจ ไม่ยึดติดกับความคิดเดิมของตน มีความอดทนต่อความคิดเห็นที่แตกต่าง ซึ่งได้แก่ ไม่ต่อต้านเมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกับตนเอง เป็นกลางเมื่อความคิดเห็นแตกต่างกัน การให้อภัยในความผิดพลาดของผู้อื่น ซึ่งได้แก่ ไม่พูดจาตำหนิตีตชนต่อหน้าผู้อื่น ให้อภัยเมื่อผู้อื่นทำผิดพลาด ไม่ซ้ำเติมเมื่อเกิดความผิดพลาด ให้โอกาสเมื่อผู้อื่นผิดพลาด ให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจ และการกระทำของผู้อื่น ซึ่งได้แก่ มอบหมายงานสำคัญให้ทำ ยอมรับใน

ความสามารถของผู้อื่นให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในงาน มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ซึ่งได้แก่ รู้จักที่จะเป็นผู้ให้ ผู้รับ มีจิตเมตตา

พรหมราช ทพยะประภา (2548) ได้กล่าวถึงมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) ว่ามีความหมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับ “ความสัมพันธ์ระหว่างกันและกันของบุคคลที่อยู่ร่วมกัน ไม่ว่าจะป็นในชีวิตส่วนตัว (Personal life) ในชีวิตการศึกษาเล่าเรียน (education) ในชีวิตการทำงาน (work) และในชีวิตสังคมทั่วไป” เป็นเรื่องที่สำคัญอันเป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน ในความต้องการด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะป็นทางด้านร่างกาย (body) จิตใจ (mind) อารมณ์ (Emotion) และสังคม (society) พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ดังกล่าวให้แก่กันและกันอย่างเหมาะสม (appropriate) และอย่างน่าพึงพอใจ (satisfied) ด้วยกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งส่งผลให้การใช้ชีวิตร่วมกัน ไม่ว่าจะป็นระยะเวลาอันสั้นหรือ ระยะเวลาอันยาวนาน และในบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ของแต่ละคน ดำเนินไปอย่างมีความสุข มีความเอื้ออาทร (Generosity) มีความรัก และช่วยเหลือเกื้อกูลกันตามควร แก่อัตภาพ พร้อมทั้งมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) นั้นยังหมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรักใคร่ชอบพอ ความร่วมมือร่วมใจ (Cooperative) ในการทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย (mission complete) และการดำเนินชีวิตให้มีความราบรื่น (สมพร สุทัศนีย์, 2544)

สุคติ พุกกะวัน (2548) ได้เสนอแนวคิดมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) โดยมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในทางปฏิบัติโดยสามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้ คือ 1) ระหว่างองค์การ (Organization) กับพนักงาน ลูกจ้าง (Employees) หรือปัญหาแรงงานสัมพันธ์ ที่เป็นปัญหาใหญ่ปัญหาหนึ่ง ซึ่งจะสร้างปัญหาให้แก่เศรษฐกิจ และการบริหารงาน แรงงานสัมพันธ์ (Employee's Relationship) จะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างลูกจ้าง (Employees) กับลูกจ้าง (Employees) ระหว่างนายจ้าง (Employers) กับลูกจ้าง (Employees) ลงไปได้ เมื่อไม่มีความเข้าใจระหว่างกันไม่ว่าในระดับไหน ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้ในทุกระดับ จากจุดเล็กไปหาจุดใหญ่ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ และการบริหารงานนั้นอีกด้วย 2) ระหว่างคนในกลุ่ม (Group) ในปัจจุบันคนทำงานคนเดียวไม่ได้ ฉะนั้นคนฉลาดจึงต้องทำงานเป็นกลุ่ม (group) ถ้าใครสามารถรวมคนให้ทำงานเป็นกลุ่มได้ หรือทำงานแทนตนได้นั้น นับว่าเป็นยอดคน เป็นคนทันสมัย มีวิสัยทัศน์ มีความเป็นผู้นำ 3) ระหว่างบุคคล (Person) กับ บุคคล (Person) ถ้าหากมีความสัมพันธ์อันดีกับคนอื่น การร่วมมือ การประสานงาน และมีความเต็มใจที่จะทำงานก็ย่อมจะเกิดตามขึ้นมาเอง งานก็สำเร็จ ลุล่วงไปโดยไม่ต้องออกแรงมาก เรื่องนี้รวมไปจนถึงการใช้ชีวิตประจำวันของตนเองต่อผู้อื่นอีกด้วย

ชัยยา ทองอาบ (2553) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) ว่า การใช้หลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางของการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พบว่า บุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีความคิดเห็นว่าการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ชิษณุพงศ์ โศทรบัณฑิต(2556) ได้เสนอแนวคิดมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) ในเชิงจิตวิทยา มนุษย์เชิงธุรกิจ (Human Psychology in Business) ว่า “มนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) มีจุดประสงค์ที่สำคัญเพื่อความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน (Working in cooperation) ไปสู่เป้าหมาย (goal)” เพื่อทำให้เกิดความสามัคคี (harmony) ในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้การติดต่อสื่อสารสะดวกรวดเร็ว (Fast communication) เพื่อช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน (Reduce conflicts in work) และในการอยู่ร่วมกัน เพื่อให้เข้าใจความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ (understand basic needs) และสามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่เหมือนกัน และแตกต่างกันได้

จากความหมายของมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) ตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น คำว่ามนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) นั้นคือ การจงใจให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานร่วมกัน โดยทำให้เกิดความสมัครสมานสามัคคี กลมเกลียวกัน ซึ่งจะพยายามที่จะให้เข้าใจถึงคุณค่าของทุก ๆ คน และยอมรับในความเป็นมนุษย์ด้วยกัน เคารพในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น โดยมีจุดมุ่งหมาย ที่จะทำให้งานดำเนินไปด้วยดี และเกิดผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายเป็นที่ยอมรับร่วมกัน

2.2.3 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ (Public Relations Satisfaction)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) จากการศึกษา ค้นคว้างานเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) มีผู้ให้คำนิยาม และความหมายของการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ไว้หลายท่าน โดยจะมีทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้กล่าวถึงการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ว่ามีความหมายถึง “การติดต่อสื่อสาร เพื่อส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้องต่อกัน”

Edward L. Bernays (1955) ได้เสนอแนวคิดการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) โดยมีความหมายว่าเป็น “ความพยายามในการทำการสร้างสรรค์ความร่วมมือ (Cooperation creation) จากกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนกิจกรรม (Support activities)” โดยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของสถาบันดังต่อไปนี้ คือ การโน้มน้าวใจ (Influence) การประสาน และการปรับเปลี่ยนความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย และวิธีการดำเนินงานของสถาบัน การเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนทราบ (Propagandize)

Grunig and Hunt (1984) ได้เสนอแนวคิดการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ว่าเป็น “การบริหารจัดการการสื่อสารระหว่างองค์กร และประชาชน (Communication between organizations and people)”

Bernays (1952) ได้กล่าวว่าการประชาสัมพันธ์มีความหมาย 3 อย่าง คือ 1) เป็นการเผยแพร่ชี้แจงข่าวสารให้ประชาชนได้ทราบ 2) ประสานความคิดเห็นของกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับความมุ่งหมาย 3) ชักชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วม และเห็นพ้องด้วยกับวัตถุประสงค์ และสนับสนุนการดำเนินการของสถาบัน

Cutlip, Center and Broom (1985) ได้กล่าวถึงการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ว่ามีความหมายเป็น “การดำเนินงานระดับบริหารที่ทำหน้าที่ในการประเมินทัศนคติของกลุ่มประชาชน (Attitude of the people) ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจถึงนโยบาย (policy) และท่าทีของบุคคล หรือองค์กร (Organization) ตลอดจนการดำเนินการวางแผน (Planning action) และลงมือปฏิบัติตามแผนนั้น ๆ” เพื่อนำไปสู่การสร้างความเข้าใจอันดี และการยอมรับของกลุ่มประชาชน (Public acceptance) อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ยังเป็นการจัดการขององค์กร “เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดี (Create good relationship) กับผู้รับข่าวสารกลุ่มต่าง ๆ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับ ทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) และความคิดเห็น (Opinion) หรือเป็นการติดต่อสื่อสารกับชุมชน ทั้งภายใน และภายนอก” เพื่อสร้างภาพพจน์ขององค์กรกับสาธารณชน (Baskin, Aronoff and Lattimore, 1997)

Belch and Belch (1993) ได้เสนอแนวคิดการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) โดยมีข้อดีและข้อเสีย โดยข้อดีได้แก่ 1) ต้นทุน โดยต้นทุนของการประชาสัมพันธ์ เฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ (Compared to the results obtained) จะถูกมาก 2) การหลีกเลี่ยงความ

เบียดเสียดของสื่อโฆษณา (*Avoid the scramble of the media*) โดยเนื่องจากลักษณะของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ (Public Relations) จัดอยู่ในประเภทของ รายการข่าว (News item) ไม่ได้จัดอยู่ในประเภทของสิ่งโฆษณาที่มีอยู่อย่างเบียดเสียดในสื่อต่าง ๆ 3) *ความน่าเชื่อถือ (trust)* โดยการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) สามารถให้ความเชื่อถือ (trust) ได้มากกว่าการโฆษณา 4) *มีความสามารถเข้าถึงกลุ่มเฉพาะได้ (Access to specific groups)* เนื่องจากผลิตภัณฑ์บางตัวอาจจะเป็นที่สนใจต่อกลุ่มเป้าหมายเล็ก ๆ (Small target audience) ซึ่งการใช้การโฆษณา (Advertising) และการส่งเสริมการตลาด (Marketing promotion) ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มตลาดเหล่านี้ได้ 5) *มีผู้ทางนำไปสู่การได้ลูกค้ารายใหม่ (lead generation)* โดยการให้ข้อมูลข่าวสาร (information) ผ่านการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) อันเกี่ยวกับนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ (innovation) ซึ่งจะ เป็นจุดเริ่มต้นนำไปสู่การสอบถาม (query) เพื่อทราบรายละเอียดเพิ่มเติม โดยเมื่อทำการประชาสัมพันธ์ออกไป บุคคลดังกล่าวเหล่านี้ จะเป็นตัวเลือกของบริษัทในขั้นการแสวงหาลูกค้าอัน จะนำไปสู่การขาย (selling) หรือเป็นลูกค้าในอนาคตในที่สุด 6) *มีการสร้างภาพลักษณ์ (Create image)* การใช้การประชาสัมพันธ์ที่ดีมีประสิทธิภาพ (performance) จะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ในทางบวก (positive image) ให้กับหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ผลที่ได้ที่ตามมาคือเป็นสิ่งที่รับประกัน (guarantee) ไม่ให้ถูกมองในแง่ร้าย และข้อเสีย ได้แก่ 1) *ข่าวสารอาจถึงผู้รับ แต่ผู้รับไม่สามารถทราบแหล่งข้อมูลของข่าวสาร (Sources of information)* นั้นได้ 2) *การทำประชาสัมพันธ์ อาจไม่สอดคล้องสัมพันธ์กับแผนงาน (Plan)* อันเป็นเหตุอันเกิดจากการบริหารที่ผิดพลาด ผลที่เกิดขึ้นจึงมีทิศทางที่ไม่ต่อเนื่องสนับสนุนกัน (Discontinuous support) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การบางแห่งที่แผนการตลาด และแผนกประชาสัมพันธ์ที่ทำงานที่เป็นอิสระแยกจากกัน จึงทำให้การสื่อสารไม่สอดคล้องกัน (Communication inconsistent) ก่อให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน

Wilcox, Cameron, Ault and Agee (2003) ได้เสนอแนวคิดการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) โดยการนำเสนอลักษณะที่สำคัญของการประชาสัมพันธ์ (Important aspects of Public Relations) กระบวนการที่ประกอบด้วยลักษณะที่มีความสำคัญ 6 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ การวางแผนอย่างชัดเจนรัดกุม (*Planned*) ความตั้งใจ หรือเจตนา (*Deliberate*) การคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกันขององค์การ และกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง การกระทำ (*Performance*) ก็คือ การวางแผน และการปฏิบัติงาน การกำหนดให้การประชาสัมพันธ์เป็นภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหาร (*Management function*) เนื่องจากผู้บริหารมีอำนาจในการตัดสินใจ และการสั่งการ การสื่อสารแบบบุคคลวิถี (Two – way communication)

Milohnić I. (2006) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ว่า ความสำคัญของการบริหารการประชาสัมพันธ์ในโรงแรมขนาดเล็ก งานวิจัยนี้สำรวจความร่วมมือ

ในการประชาสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยอาศัยการสัมภาษณ์จำนวน 60 คนในโรงแรมขนาดเล็กในโครเอเชีย จุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้คือการระบุถึงวิธีการ และความเป็นไปได้ในการใช้งานประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกันในฐานะที่เป็นหนึ่งในผู้นำที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพซึ่งจะทำให้โอกาสในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง และความต้องการของตลาดสมัยใหม่ ในส่วนแรกการวิจัยครอบคลุมการจัดระดับคุณภาพของการประชาสัมพันธ์ในขอบเขตของกลยุทธ์การสื่อสารในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในโครเอเชีย ส่วนที่สอง หมายถึงการพิจารณาสถานที่ และบทบาทของข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กภายใต้บริบทของการวัดอิทธิพลของการประชาสัมพันธ์ในการเพิ่มขึ้นของข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันของโรงแรมขนาดเล็กในโครเอเชีย การวิจัยพบว่าการจัดการ โรงแรมขนาดเล็กไม่ค่อยใช้การประชาสัมพันธ์เป็นรูปแบบของการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยไม่เข้าใจว่าเป็นวิธีการปรับปรุงธุรกิจประเภทของตัวเอง สาเหตุของการนี้สามารถพบได้ในการขาดความเป็นไปได้ของการวางตำแหน่งโรงแรมแต่ละแห่งเป็นผลมาจากเงินทุนไม่เพียงพอความรู้ทั่วไป และเฉพาะเช่นเดียวกับความเป็นไปได้อื่น ๆ จุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบในการแข่งขัน เพิ่มขึ้นได้รับการระบุไว้ “งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านวัตถุทางธุรกิจในภาวะตลาด คำสำคัญ” การบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์ ข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน โรงแรมขนาดเล็ก

Lee Jenni G. D., Peterson M. N., Katz Jameson J. and Cabbage F. W. (2015) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ว่ามุมมองของการทหารเกี่ยวกับ “การประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสิ่งแวดล้อม”

Place K. R. (2015) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ว่าการสำรวจบทบาทของจริยธรรมในการประเมิน โครงการประชาสัมพันธ์ การศึกษาเชิงคุณภาพนี้ได้ตรวจสอบบทบาทของจรรยาบรรณในการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ และประเด็นด้านจริยธรรมที่ซับซ้อนในกระบวนการประเมินผล “ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าบทบาทของจริยธรรมในการประเมินเป็นสิ่งสำคัญโดยมุ่งเน้นไปที่ความจริงมุ่งเน้นไปที่ประโยชน์ต่อสาธารณชนขององค์กรหรือในทางตรงกันข้ามไม่เกี่ยวข้อง” ประเด็นด้านจริยธรรมเกี่ยวกับการประเมินรวมถึงการจัดการข้อมูลการประเมินผล และการใช้ข้อมูลที่เป็นมลทินเพื่อชักชวนลูกค้าหรือสาธารณชน การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งทางจริยธรรมที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญกับหน้าที่ความถูกต้อง และความแม่นยำ แต่ต้องเผชิญกับข้อจำกัด ด้านอัตลักษณ์ทางจริยธรรมของตนเองหรือคัดเลือกข้อมูล

การประเมินผล เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือภาพลักษณ์ ความไวที่เพิ่มขึ้นกับบริบทออนไลน์ และการสร้างทฤษฎีเชิงวิทยาศาสตร์เชิงพรรณนาที่เป็นสิ่งจำเป็น

Kelly (1967) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นคำที่ถูกนำไปใช้ในความหมายของการโฆษณาชวนเชื่อในหน่วยธุรกิจ หรือ Business propaganda programs

ดวงพร คำบุญวัฒน์และวาสนา จันทร์สว่าง (2536: 20) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ คือการสื่อสาร (Communication) สาขาหนึ่งในรูปแบบของการสื่อสารองค์กร (Organizational communication) ที่ต้องอาศัยความชำนาญเฉพาะด้านเป็นอย่างมากต้องใช้ความสามารถทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินงานสื่อสาร เพื่อสร้างสรรค์ความรู้ความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร (การประชาสัมพันธ์ภายใน) เพื่อก่อให้เกิดความสนับสนุน ร่วมมือเชือถือศรัทธา ตลอดจนการสร้างชื่อเสียง เกียรติยศการยอมรับและการวางใจ อันจะเป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน เพื่อความสำเร็จในงานองค์กร

วิรัช ลภีรัตนกุล (2540: 21) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง วิธีการของ หน่วยงานหรือสถาบันดำเนินงานอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง โดยมีแผนการดำเนินงานที่ ถูกต้องและกระทำ ต่อเนื่องกันไปในการที่จะสร้างหรือก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีของบุคคล หรือ สถาบันกับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ความรู้ (knowledge) ความเข้าใจ (understanding) ความเชือถือ (belief) ความศรัทธา (trust) ให้ความสนับสนุนร่วมมือซึ่งกันและกัน อันจะเป็น ประโยชน์ต่อสถาบันหรือหน่วยงานนั้นให้สามารถดำเนินงานด้วยดีสมความมุ่งหมายมีการ ดำเนินงานในระบบยุควิถี (two-way process) โดยมีการใช้ประชมติเป็นแนวบรรทัดฐาน

นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2540: 1) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์โรงเรียนหมายถึง กระบวนการสื่อสารติดต่อสัมพันธ์สองทาง คือ โรงเรียนแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหว ทางกร ดำเนินงานให้ประชาชนทราบ ประชาชนให้ข้อคิดเห็นเสนอแนะและให้ความสนับสนุนต่อ โรงเรียนในด้านต่างๆ จึงเป็นภารกิจที่ทั้งสองฝ่ายพึงมีต่อกัน เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีความเชือถือ ศรัทธาและการสนับสนุน ร่วมมือให้การศึกษาของชาติก้าวหน้าและมีคุณภาพ ประสิทธิภาพสูงขึ้น

เสรี วงษ์มณฑา (2540: 10) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสื่อสาร ขององค์กรกับชุมชนต่างๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความน่าเชือถือภาพลักษณ์ความรู้ในเรื่องใด เรื่องหนึ่งและแก้ไขข้อผิดพลาดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้การประชาสัมพันธ์ มีความสำคัญอย่างยิ่ง และก่อประโยชน์สำหรับการดำเนินงานของหน่วยงาน เพราะการ

ประชาสัมพันธ์เป็นการดำเนินงาน เผยแพร่ผลงานกิจกรรม และข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปสู่บุคคล เป้าหมายและประชาชนทั่วไป ได้รับทราบซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557, หน้า 127) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์หมายถึง แผนงาน และความพยายามที่จะกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความเข้าใจอันดีระหว่าง องค์การและสาธารณชน

นิตา ชัชกุล (2557, หน้า 390) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) หมายถึง การวางแผนโดยองค์การหนึ่ง ๆ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การให้เกิดกับคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เป็น การติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดแก่องค์การกับกลุ่มต่าง ๆ

วิจิตร อาวะกุล (2541) ได้เสนอแนวคิดการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ว่ามี วัตถุประสงค์ที่สำคัญทั่วไปดังต่อไปนี้ คือ “เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ (Trust)” ให้ความไว้วางใจจาก ประชาชน ความมั่นคงแก่พนักงานและประชาชน “เพื่อสร้างภาพพจน์ (Image)” ที่ดีให้กับองค์การ เพื่อป้องกัน แก่ใจความเข้าใจผิดความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น “เพื่อสร้างความนิยมชมชอบ” เลื่อมใส ศรัทธาจากประชาชน พนักงาน เพื่อให้บริการด้านสาธารณประโยชน์ผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่ สังคม “เพื่อกระตุ้นเพิ่มพูนความสัมพันธ์เพิ่มขวัญกำลังใจ” ในหมู่ประชาชนพนักงาน หุ่นส่วน ผู้ที่ เกี่ยวข้องทุกกลุ่มอยู่ตลอดเวลา “เพื่อดำเนินการรักษาความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับกลุ่มต่าง ๆ” ไม่ให้ เสื่อมคลาย และเกิดความเชื่อถือตลอดเวลา

ลักษณะ สตะเวทิน (2542) ได้เสนอแนวคิดการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ว่า วัตถุประสงค์ที่เป็นสิ่งสำคัญโดยแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้ คือ “เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเผยแพร่ และชี้แจง สร้างความนิยม (popularity) ให้สาธารณชนได้รับรู้ถึงบทบาท นโยบาย (policy) เป้าหมาย (target)” และวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งสาธารณชนนั้นประกอบด้วย สมาชิกขององค์การ และ ประชาชนนอกองค์การ “เพื่อแสวงหาความร่วมมือ และการสนับสนุนจากประชาชน” ถ้ามีการ ประชาสัมพันธ์ ให้กลุ่มประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจก็ย่อมได้รับความร่วมมือ และสนับสนุน เพราะฉะนั้นการตรวจสอบและประเมินผลความคิดเห็นของประชาชนย่อมมีความสำคัญต่อองค์การ “เพื่อสร้างชื่อเสียง และป้องกันชื่อเสียงขององค์การ” และสร้างความสัมพันธ์อันดีให้ องค์การเป็นที่ รู้จัก ได้รับความไว้วางใจ ยกย่อง ศรัทธา โดยการแสดงเจตนารมณ์ที่ถูกต้องตามบรรทัดฐานของ สังคม

วิรัช อภิรัตน์กุล (2542) ได้เสนอแนวคิดการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ว่ามี วัตถุประสงค์ที่เป็นของหน่วยงานสถาบันต่าง ๆ ที่ได้กำหนดเอาไว้ดังต่อไปนี้ คือ เพื่ออธิบายให้แก่

ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายจัดการ (Management) ได้ทราบถึงทัศนคติ (Attitude) ประชามติ (referendum) หรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อหน่วยงาน เพื่ออธิบายถึงนโยบายวัตถุประสงค์การดำเนินงาน (Policy on Operational Objectives) และประเภทของการดำเนินงาน ธุรกิจของหน่วยงานนั้น ๆ ให้กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องได้ทราบ เพื่อให้ประชาชนยอมรับ (People accept) ถ้าหากเป็นหน่วยงานธุรกิจภาคเอกชน เพื่อให้ยอมรับในบริษัทตน รวมทั้งยอมรับในผลิตภัณฑ์ (product) และบริการ (service) ที่บริษัทจำหน่ายอยู่รวมทั้ง มีส่วนเพิ่มพูนปริมาณการขายทางอ้อมอีกด้วย เพื่อคาดการณ์ล่วงหน้า (Forward-looking) และค้นหาจุดบกพร่องต่าง ๆ เพื่อป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ภายในหน่วยงาน เพื่อแนะนำฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายจัดการให้สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง เพื่อสร้าง ความเจริญก้าวหน้า (Prosperity) และชื่อเสียงที่ดีของหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ขจัดปัญหายุ่งยาก (Eliminate the hassle) ต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน

ปิณดา พุ่มแย้ม (2544) ได้เสนอแนวคิดการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) โดยมีความหมายคือ เป็น “การติดต่อเผยแพร่ (Contact publishing) ข้อมูลข่าวสาร (information) ต่าง ๆ ขององค์กร สถาบันนั้น ๆ ด้วยสื่อหรือวิธีการที่เหมาะสม” เพื่อให้ประชาชน เกิดทัศนคติ (Attitude) ภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร (Good image for organization) สถาบัน มีการยอมรับสนับสนุน และให้ความร่วมมือเป็นผล ให้การดำเนินงานขององค์กร สถาบัน บรรลุสู่วัตถุประสงค์

พรพรม ชมงาม (2546) ได้เสนอแนวคิดการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ว่ามาจากภาษาอังกฤษว่า “Public Relations” ซึ่ง Public ความหมายคือ สาธารณชน หรือประชาชน รวมไปถึงองค์กรที่ได้ผลประโยชน์ร่วมกัน และ Relations ความหมายคือ ความสัมพันธ์ เมื่อนำคำทั้งสองมารวมกัน การประชาสัมพันธ์ จึงมีความหมายว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสาธารณชน (The relationship between the organization and the public)”

วิรัช ฤทธิรัตนกุล (2546) ได้เสนอแนวคิดการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) โดยมีความสำคัญคือ “เพื่อเป็นการชักจูงประชามติ (public opinion) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร (communication) เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย (target group) เกิดมีความรู้ความเข้าใจ และความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อหน่วยงาน องค์กร สถาบัน” การประชาสัมพันธ์ (Human Relation) จึงเป็นการเผยแพร่ ในเชิงการสร้างสรรค์ (Creativity) ที่ก่อให้เกิด ความรู้ความเข้าใจ (understanding) แก่ประชาชน เป็นงานส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างหน่วยงาน หรือกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นการสร้างค่านิยม (popularity) แก่กลุ่มประชาชนต่าง ๆ ด้วยวิธีการชี้แจงให้ประชาชนได้ทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ และสิ่งที่ซึ่งองค์กร สถาบันได้กระทำการปฏิบัติลงไป

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2551) ได้กล่าวว่าการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) นั้นมาจากคำว่า “ประชา” รวมกับ “สัมพันธ์” โดยคำในภาษาอังกฤษเรียกกันว่า “Public Relations” หรือที่มีการเรียกกันโดยทั่วไปว่า “PR” และสามารถขยายความหมายของการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ได้ดังนี้คือหมายถึง “ความพยายามที่มีการวางแผน (Planning) และเป็นการกระทำ ที่ต่อเนื่อง ที่จะมีอิทธิพลเหนือความคิดจิตใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย” โดยการกระทำนั้น เป็นสิ่งที่มีคุณค่าให้กับสังคม เพื่อให้ประชาชนเหล่านั้นมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน (Good attitude) กิจกรรม และบริการ หรือสินค้าของ หน่วยงาน และเพื่อที่จะได้รับการสนับสนุน ความร่วมมือที่ดีจากประชาชนเหล่านั้นในระยะยาว

ทัศนีย์ ผลชานิกโก (2556) ได้กล่าวว่าการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) นั้นเป็น “การสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างกลุ่มบุคคล (Group) ทุกคน (everyone) ทุกองค์กร (Every organization)” สามารถใช้การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เพื่อให้ภารกิจหลักนั้นสามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น บรรเทาปัญหาและอุปสรรคลงให้น้อยที่สุด

จากความหมายของการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น คำว่าการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) นั้นคือ การติดต่อเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร ด้วยสื่อมีวิธีการที่เหมาะสม เพื่อให้ประชาชน เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีการยอมรับสนับสนุน และให้ความร่วมมือกับองค์กร

2.2.4 ความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน (Performance Satisfaction)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน (Performance)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน (Performance) จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน (Performance) มีผู้ให้คำนิยาม และความหมายของผลการปฏิบัติงาน (Performance) ไว้หลายท่าน โดยจะมีทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

Steers (1977) ได้เสนอแนวคิดผลการปฏิบัติงาน (Performance) โดยแบบจำลองผลการปฏิบัติงาน (Performance) ของบุคคลในองค์กรนั้นว่าได้ “รับอิทธิพลมาจากทั้งปัจจัยบุคคล และองค์กร” ดังต่อไปนี้ คือ 1) ปัจจัยบุคคล (personal factors) ได้แก่ แรงจูงใจ (motivation) ความสามารถ (ability) ความสนใจ (interest) บุคลิกภาพ (personality) ความชัดเจนในบทบาท ซึ่งหากบุคคลมีความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท ย่อมมีอิทธิพลต่อความพยายาม

ในการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยองค์การ (*organization factors*) ได้แก่ รูปแบบการบริหาร (management pattern) โครงสร้างการปฏิบัติงาน (performance structure) และบรรยากาศ (atmosphere)

Porter and Lawler (1975) ได้เสนอแนวคิดผลการปฏิบัติงาน (Performance) โดยปัจจัยที่ซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Performance) ของบุคคลดังต่อไปนี้ คือ “โอกาส (*opportunity*)” ในการปฏิบัติงาน และผู้บริหารสามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลได้โดย “การสร้างแรงจูงใจ (*motivation*) การมอบหมายงานที่ชัดเจน และจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ความชัดเจนในบทบาท (*Role clarity*) และการยอมรับในบทบาท (*Acceptance in role*) ความสามารถ (*ability*) และทักษะ (*skill*) ของบุคคล แรงจูงใจ (*motivation*) ในการปฏิบัติงาน”

Yoder and Staudohar (1982) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ว่าเป็น “ผลของการประเมินพฤติกรรม (*Assess behavior*) หรือพฤติกรรมผลที่ได้ อาจจะอยู่ในรูปของเชิงปริมาณ (*quantity*)”

White (1991) ได้เสนอแนวคิดผลการปฏิบัติงาน (Performance) ว่าเป็น “ระดับของผลการผลิต (*Production results*) ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (*Operational behavior*) ของแต่ละบุคคล” ของการประกอบการผลิต หรืออาจอยู่ในรูปของเชิงคุณภาพ (*quality*)

Bovee C. L. et al. (1993) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ว่ามีความหมายเป็น “ระดับของความสำเร็จของแต่ละองค์การ (*organization*) ที่จะสามารถบรรลุเป้าหมาย (*mission complete*) อย่างมีประสิทธิภาพ (*effectiveness*) และประสิทธิภาพ (*performance*)”

Kaplan and Norton (1996) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งได้ทำการแบ่งผลการปฏิบัติงานขององค์การออกเป็น 2 ด้าน ซึ่งได้แก่ “มูลค่าเพิ่มด้านเศรษฐศาสตร์ EVA (*Economical Value Added*) และมูลค่าเพิ่มด้านการตลาด MVA (*Marketing Value Added*)” โดยผลประกอบการทั้ง 2 ด้านนี้ สามารถทำการวัดได้โดยมีองค์ประกอบทั้งหมด 4 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ 1) ประสิทธิภาพขององค์การ (*Organization Effectiveness*) คือ ประสิทธิภาพของกระบวนการ (Process efficiency) และเทคโนโลยีที่ใช้ที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานโดยส่วนร่วมในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็น การผลิต (Manufacturing) การบริการ (service) การควบคุม (Control) การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) การจัดเก็บ (storage) และกระจายสินค้า (Distribution) การติดตามทวนสอบ (following) และการปรับปรุงแก้ไขปัญหา (Troubleshooting) ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ประสิทธิภาพขององค์การจะส่งผลต่อทั้งมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ (EVA) และมูลค่าเพิ่มทางการตลาด (MVA) ซึ่งจะสามารถยืนยันได้ว่า สินค้า (goods) และบริการ (service) ที่

ได้รับการรับรองด้วยมาตรฐาน เป็นสินค้าที่มีคุณภาพเสมอดันเสมอปลาย 2) *ผลิตภาพขององค์กร (Organizational Productivity)* คือ ความสามารถในการสร้างผลผลิตและบริการ (Productivity and service capabilities) ที่มีคุณภาพมาตรฐาน (Standard quality) ในเวลาที่กำหนด และด้วยต้นทุนที่ประหยัด (Cost saving) เพียงพอที่จะแข่งขันในราคาตลาดได้อย่างสม่ำเสมอและยั่งยืน สามารถสร้างภาพลักษณ์และการยอมรับของตลาดได้อย่างถาวรอีกด้วย 3) *ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย (Target Group Satisfaction)* โดยจะทำให้ธุรกิจสามารถรักษาค่าความสมดุลอยู่ได้นาน เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายจะทำให้ผลประกอบการด้านการเงิน (Financial Performance) เป็นที่น่าพึงพอใจ 4) การจัดลำดับเทียบชั้น (Industrial Ranking) เป็นการจัดลำดับตำแหน่งทางการตลาด (Benchmarking) ของผู้บริโภค เปรียบเทียบกับสินค้าประเภทเดียวกัน ตั้งแต่คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) ลักษณะทางกายภาพ (physical) หีบห่อ (package) ขนาด (Size) และช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution channels) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับช่วงเวลา (duration) และพฤติกรรมของผู้บริโภค (Consumer behavior) ด้วย

Schermerhorn (2000) ได้เสนอแนวคิดผลการปฏิบัติงาน (Performance) โดยบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังต่อไปนี้ คือ “ความพยายามในการปฏิบัติงาน (Work effort)” ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation factor) ในการปฏิบัติงาน “คุณสมบัติส่วนบุคคล (Personal qualities)” ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยลักษณะชีวภาพ (Biophysical factors) “ความสามารถ (Ability) และสภาพจิตใจของบุคคล การสนับสนุนขององค์กร (Corporate support)” ซึ่งขึ้นอยู่กับทรัพยากร (resource) เครื่องมือ (equipment) โครงสร้าง (Structure) และขนาดขององค์กร (Organization size) เทคโนโลยีวัฒนธรรม (Cultural technology) การออกแบบการงาน กระบวนการกลุ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จำเนียร จวงตระกูล (2531) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ว่ามีความหมายว่าเป็น “ผลงานที่พนักงาน ผู้ปฏิบัติงานได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทั้งในแง่คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และแบบอย่างของการปฏิบัติที่แสดงออกมา”

ชาริณี จันท์แสงศรี (2540) ได้เสนอแนวคิดผลการปฏิบัติงาน (Performance) ว่าเป็นสิ่งที่เป็นผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Person's performance) จะออกมาดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทั้งภายนอก และภายใน (External and Internal Need) ซึ่งจะส่งผลถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ที่มีประสิทธิภาพ โดยความต้องการภายนอก (External Need) นั้นประกอบไปด้วย “ความมั่นคง (stability) และความปลอดภัย (safety) ในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (*physical environment*) ตำแหน่งหน้าที่ (*vacancy*) รายได้ (*revenue*) หรือค่าตอบแทน (*income*)” และความต้องการภายใน (*Internal Need*) นั้นประกอบไปด้วย “ความต้องการมีส่วนร่วม (*participate*) ในหมู่คณะ ความต้องการในศักดิ์ศรี (*prestige*) ของตนเอง ความต้องการแสดงความจงรักภักดี (*loyalty*) ความเป็นมิตร (*friendship*) และความรักใคร่ (*affection*)”

เสนาะ ดิยาว (2543) ได้เสนอแนวคิดผลการปฏิบัติงาน (*Performance*) ว่าต้องมีแผนการปฏิบัติงานที่ดีโดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ “เพื่อลดความขัดแย้งในการทำงาน (*Reduce conflicts in work*)” ที่ต้องเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน “เพื่อจัดลำดับความสำคัญ (*Priority*)” และเร่งด่วนของการทำงานไว้ล่วงหน้า “เพื่อใช้ในการมอบหมายงานให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ (*performance*)” มาก “เพื่อให้มั่นใจว่ามีแนวทางในการสร้างความสำเร็จ (*success*) ให้กับเป้าหมาย (*goal*)” ที่กำหนดไว้ได้ เพื่อให้แผนที่วางไว้มีความเป็นไปได้ และใกล้เคียงกับการที่จะปฏิบัติจริงให้มากที่สุด “เพื่อป้องกัน และลดความเสี่ยง (*Risk reduction*)” ที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงานไว้ล่วงหน้า “เพื่อลดความผิดพลาด (*Reduce mistakes*) และลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน” “เพื่อใช้ในการกำหนดงบประมาณ (*Set a budget*) ค่าใช้จ่ายประจำปี”

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2528, หน้า 17) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณค่าต่อการปฏิบัติงาน

จำเนียร จวงตระกูล (2531, หน้า 13) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานที่พนักงานผู้นั้นปฏิบัติได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทั้งในแง่คุณภาพ ปริมาณ และแบบอย่างของการปฏิบัติที่แสดงออกมาว่าเป็นอย่างไร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 224) ให้ความหมายไว้ว่า กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านคุณภาพและงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว

อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิธ มัชฌุกร (2542) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึงผลที่ได้จากการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนด

กัลยาณี สนธิสุวรรณ (2542, หน้า 35) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของผลงานตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และมาตรฐานการปฏิบัติงานได้กำหนดไว้

พิจิตรา ใช้เอกปัญญา (2551, หน้า 37) ให้ความหมายไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพประสิทธิภาพของบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

วัชระ เลิศพงษ์รพันธ์ (2553, หน้า 11) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานหมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับการประเมินค่า จากความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

Yoder and Staudohar (1982; p.156) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของพฤติกรรมหรือการประเมินพฤติกรรม ผลที่ได้นี้อาจจะอยู่ในรูปของเชิงปริมาณ

White (1991) กล่าวอ้างใน กัลยาณี, 2542, หน้า 34 ให้คำนิยามของผลการปฏิบัติงาน คือ ระดับของผลการผลิตที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลของการประกอบการผลิต หรืออาจอยู่ในรูปของเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องเที่ยงตรงของรายงานผลทางหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

Bovee et al. (1993; p.11) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของความสำเร็จของแต่ละองค์กร ที่จะสามารถบรรลุเป้าหมาย ด้วยความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Beach (1970 ; p.247) กล่าวว่าผลการปฏิบัติงานหมายถึง ผลการทำงานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของเราจากการทำงาน

ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540, หน้า 12) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่า การที่ผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก (Internal and External Need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ส่วนความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการแสดงความรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่
2. ความต้องการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตัวเอง

ประทุม ฤกษ์กลาง (2538, หน้า 32) ได้ระบุว่า Cumming และ Schwab (1973) เสนอว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร เป็นผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ การออกแบบงานการบริหารงาน เพื่อนร่วมงาน การตอบแทน สภาพการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการประเมินผลงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับนโยบายการบริหารขององค์กรนั้นๆ ส่วนปัจจัยบุคคลได้แก่ ความสามารถของบุคคลนั้นและแรงจูงใจที่จะทำงานให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการทั้งสองปัจจัยจะช่วยให้การปฏิบัติงานได้ผลเป็นที่น่าพอใจ

2.3 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการจัดการ (Management)

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการจัดการ (Management) จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการจัดการ (Management) มีผู้ให้คำนิยาม และความหมายของการบริการจัดการ (Management) ไว้หลายท่าน โดยจะมีทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

Fayo (1916) ได้กล่าวเอาไว้ว่า หลักในการบริการจัดการ (Management) นั้นควร “มีความยืดหยุ่น และสามารถปรับได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ” โดยหลักการสำหรับผู้บริหารนั้นสามารถกำหนดได้ดังต่อไปนี้ คือ “ระเบียบวินัย (Discipline)” เป็นระเบียบวินัยที่คนในองค์กรต้องเคารพและยอมรับเพื่อ สร้างสถานภาพงานที่เป็นระเบียบ และเรียบร้อย “หลักการสั่งการโดยคน ๆ เดียว (Unity of Command)” เป็นหลักการ ซึ่งคุ้นเคยในชื่อ ของหลักเอกภาพในการบังคับบัญชา ลูกน้องจะต้องฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง รวมถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานก็ต้องรายงานกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง “การแบ่งงานกันทำ (Division of Work)” เป็นการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ “อำนาจสั่งการ (Authority)” เป็นอำนาจสั่งการซึ่งเป็นอำนาจอันชอบธรรมของบรรดา ผู้ที่มีตำแหน่ง เพื่อสามารถที่จะออกคำสั่งในการทำงานได้โดยผู้ออกคำสั่งต้องมีความรับผิดชอบต่อคำสั่งในการทำงานได้ “หลักการตอบแทน (Remuneration)” เป็นหลักการตอบแทนการทำงาน ซึ่งถือเป็นแนวทาง ที่คนงานจะต้องได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม “หลักการรวมอำนาจ (Centralize)” เป็นหลักการรวมอำนาจ คือ ระดับมากน้อย ที่ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถตัดสินใจในแต่ละสถานการณ์ “การมีทิศทาง (Unity of Direction)” คือ การมีทิศทาง หรือ เป้าหมายเดียวกัน โดยแต่ละ กลุ่มงานย่อย ในองค์กรที่มีกิจกรรมแยกย่อยออกมา “ประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of Interests to the General Interests)” เป็นประโยชน์ ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตัว “ความเที่ยงธรรม (Equity)” เป็นความเที่ยงธรรม นักบริหารควรมีทั้งความ

ยุติธรรม (Justice) และความโอบอ้อมอารี (kindliness) “หลักความมั่นคงในตำแหน่งงานของบุคคลกร (Stability of Tenure of Personal Fayol)” เป็นหลักความมั่นคงในตำแหน่งงานของบุคคลกร เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน บุคลากรพัฒนานักบริหาร “การมีสายการบังคับบัญชา (Scalar Chain)” เป็นการมีสายการบังคับบัญชา ซึ่งเป็น เสมือนห่วงโซ่หรือเส้นทางของคำสั่ง และติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องในแต่ละสายงานภายใต้โครงสร้างของแต่ละองค์การ “การจัดระเบียบ (Order)” เป็นการจัดระเบียบหรือการจัดให้คนตลอดจนวัสดุสิ่งของได้ อยู่ในที่ที่ควรอยู่นั้นคือ ใช้คนให้เหมาะกับงาน จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบ และมีระเบียบ เกี่ยวกับงาน พัสตุ “สามัคคีคือพลัง (Esprit De corps)” เป็นภาษิตที่ว่า สามัคคีคือพลัง หมายถึง การเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมอันจะทำให้เกิดความกลมเกลียวและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันใน องค์การ “ความคิดริเริ่ม (Initiative)” เป็นความคิดริเริ่ม คือ พลังที่จะคิดให้เกิดแผนงาน แล้วทำต่อไปจนสำเร็จจะเกิดได้ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการจูงใจ และมีความพึงพอใจในงาน

Fayol (1964) ได้เสนอแนวความคิดการบริหารจัดการ (Management) สำหรับหน่วยงาน โดยมีแนวปฏิบัติประกอบไปด้วย 5 ประการ ซึ่งนิยมเรียกกันโดยย่อว่า OSCAR สามารถสรุปไว้ได้ดังต่อไปนี้ คือ “ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) ของหน่วยงานไว้ให้ชัดเจน” จะเห็นได้ว่าเมื่อบุคลากรในหน่วยงานแต่ละคนได้ปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบกระตือรือร้นจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้แล้ว วัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานก็จะสำเร็จได้ “ต้องแบ่งงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง (Specialization)” ภารกิจของงานในแต่ละตำแหน่งควรจัดขอบเขตให้ปฏิบัติบุคคล และตำแหน่งอย่าให้ต้องปฏิบัติงานหลายอย่างเกินไป “ต้องให้เกิดการประสานงาน (Coordination)” การประสานงานกันในแต่ละฝ่ายย่อมมีความจำเป็นเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างราบรื่น “ต้องให้มีอำนาจหน้าที่ (Authority)” ในการปฏิบัติของหน่วยงานใดก็ตามจำเป็นต้องมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้นำหรือเป็นหัวหน้ารับผิดชอบสูงสุดในหน่วยงาน โดยรับภาระในการกำหนดนโยบาย และสามารถตัดสินใจสั่งการได้โดยใช้การจัดสายบังคับบัญชาดังนั้นในหน่วยงานต้องมีสายบังคับบัญชาให้เหมาะสม “ต้องให้เกิดความรับผิดชอบ (Responsibility)” อำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้กับบุคคลในหน่วยงานจะต้องสัมพันธ์กับความรับผิดชอบบุคคลใดที่ได้รับมอบหมายงานใดให้รับผิดชอบเพื่อความสำเร็จของหน่วยงานในระดับใดก็ควรจะได้รับมอบอำนาจหน้าที่ให้เพียงพอที่จะปฏิบัติที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จด้วยความรับผิดชอบ

Simon (1965) ได้กล่าวถึงการบริการจัดการ (Management) ว่ามีความหมายถึง “การทำงานของแต่ละบุคคล ตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยร่วมกันปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน”

Hood (1991) ได้เสนอแนวคิดการบริหารจัดการ (Management) โดยมีลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐใหม่ NPM (New Public Management) คือ “เน้นการบริหาร (Administrative focus) โดยการให้อยู่ในมือของนักบริหารจัดการแบบมืออาชีพ (Professional Management)” ทำให้ผู้บริหารมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารจัดการ “มีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Set objectives and performance indicators) ที่ชัดเจน” สามารถวัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม (substantial) ขณะเดียวกันมีการให้ความสำคัญต่อการรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability for Results) มากกว่าการรับผิดชอบต่อกระบวนการ (Accountability for Process) “ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลสัมฤทธิ์ (result) และการเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรงบประมาณทรัพยากร และการให้รางวัล” ขณะเดียวกันมีการให้น้ำหนักกับผลลัพธ์มากกว่าระเบียบวิธีการขั้นตอน ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรเพื่อให้หน่วยงานมีขนาดที่เล็กลง และเกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ผลทำให้มีการแตกหรือแยกหน่วยงานภาครัฐให้มีขนาดเล็กลง โดยให้มีการจ้างงานบางส่วนออกไป เปิดให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะมากขึ้น อันจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น การดำเนินการเช่นนั้นจะ “ช่วยให้ต้นทุน (Cost) หรือค่าใช้จ่ายลดลง (Cost down)” ขณะเดียวกันมีคุณภาพมาตรฐานดีขึ้น ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีความทันสมัย (modernization) และเลียนแบบวิธีการของภาคเอกชนซึ่งจะทำให้การบริหารมีความทันสมัยมากขึ้น เสริมสร้างวินัย (discipline) ในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน ความประหยัดและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

Freeman (1992) ได้เสนอแนวคิดการบริหารจัดการ (Management) เป็น “กระบวนการวางแผน (planning process) การจัดองค์การ ภาวะผู้นำ และการควบคุมการทำงานของสมาชิกขององค์การและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (organization target)”

Brown (1993) ได้เสนอแนวคิดการบริหารจัดการ (Management) สามารถแบ่งองค์ประกอบที่สนับสนุนทางการบริหาร โดยสามารถแบ่งได้เป็น 8 ประการดังต่อไปนี้ คือ 1) การฝึกอบรม (Training) คือ กระบวนการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง 2) การนิเทศติดตาม (Supervision) คือ การแนะนำ (Introduction) การสนับสนุน (support) การช่วยเหลือให้ การปฏิบัติงานตามหน้าที่ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ 3) การวางแผน (Planning) คือ กระบวนการระบุปัญหาขององค์การ ความต้องการของชุมชนและทรัพยากร การกำหนดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ และการกำหนดแนวทางสำหรับบริหาร เพื่อให้บรรลุถึง

วัตถุประสงค์เหล่านั้น 4) การบริหารงานบุคคล (*Personal management*) คือ การดำเนินงานเกี่ยวกับการ คัดเลือกการบรรจุ การกำหนดหน้าที่รวมถึงการให้ค่าจ้าง และค่าตอบแทน ตลอดจนสิทธิต่าง ๆ 5) การจัดการข้อมูลข่าวสาร (*Information management*) คือ การรวบรวมรายงาน และการใช้ข้อมูล เพื่อเป็นตัวบ่งชี้มาตรฐาน และความสำเร็จของการดำเนินงาน 6) การจัดองค์กรชุมชน (*Communication organization*) คือ การเปิดโอกาสให้ ชุมชนมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น การวางแผน การจัดกิจกรรมการให้บริการ 7) การจัดสิ่งสนับสนุน (*Logistics management*) คือ การ จัดหาการเก็บรักษา และการสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน 8) การจัดการงบประมาณ (*Financial management*) คือ การจัดการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชีสำหรับแผนปฏิบัติการ และ แผนงาน

Schermerhorn (1999) ได้เสนอแนวคิดการบริหารจัดการ (Management) ว่าเป็นกลุ่มของ กิจกรรม ซึ่งจะประกอบด้วย “การจัดองค์กร (*Organizing*) การตั้งการ (*Leading Directing*) การวางแผน (*Planning*) หรืออำนาจการ และการควบคุม (*Controlling*)” ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร 6M’s ซึ่งประกอบไปด้วย *Man* คือ บุคลากร *Money* คือ เงินหรือทรัพย์สินที่มีค่า *Material* คือ ตัวสินค้าหรือวัสดุที่ใช้ในการผลิตสินค้า *Machine* คือ เครื่องจักร อุปกรณ์ *Management* คือ การบริหารจัดการ *Morale* คือ ขวัญและกำลังใจของบุคคลในระบบ ทั้งหมดนี้เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญใน การบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายของ องค์กรอย่างเกิดประสิทธิผลครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

Gruening (2001) ได้เสนอแนวคิดการบริหารจัดการ (Management) โดยการบริหารจัดการ ภาครัฐใหม่หรือ “*NPM ไม่ได้จำกัดขอบเขตเฉพาะในเรื่องของการบริหารจัดการนิยม (Managerialism) เท่านั้น แต่ยังครอบคลุมไปถึงเนื้อหาสาระในส่วนของประชาธิปไตยในแนวทางใหม่ (Democracy in the new approach)* โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรัฐ (*government*) และสังคม (*society*) และการมีส่วนร่วมของประชาชน (*Public participation*)” ทำให้ มีการใช้คำว่า การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ (New government administration) ในความหมายที่ กว้างขวาง และครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองมากขึ้น

Richard L. Daft (2006) ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการ (Management) ว่ามีกิจกรรมหลัก ทางการจัดการว่าประกอบด้วย กิจกรรม 4 ประการ คือ 1) การวางแผน (*Planning*) 2) การจัดองค์กร (*Organizing*) 3) การชี้นำ (*Leading*) 4) การควบคุมองค์กร (*Controlling*) Peter F. Drucker (2005)

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2547) การบริหารเป็นการร่วมกันทำงานอย่างเป็นกระบวนการของ กลุ่มบุคคล โดยใช้ทรัพยากรการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

แมรี ปาร์เกอร์ ฟอลเลทท์ (Mary Parker Follett) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริหารว่า “เป็นศิลปะวิทยาในการสร้างความสำเร็จของงาน โดยให้บุคคลอื่นทำ”

อรุณ รักรธรรม (2547 : 18) ได้ให้ความหมายของการบริหาร คือ การทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อให้เกิดความสำเร็จร่วมกัน โดยยึดหลักประหยัดและประสิทธิภาพ ความสำเร็จนั้นจะต้องเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ต่างๆ

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) (2549 : 2-3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปะแห่งการทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่น ซึ่งนักบริหารมีหน้าที่สำคัญในการวางแผน จัดองค์กรอำนวยการและควบคุมทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้หน้าที่ของนักบริหารมีอยู่ 5 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การแต่งตั้งบุคลากร (Staffing) การอำนวยการ (Directing) และการควบคุม (Controlling)

ศาสตราจารย์ (2550 : 25-26) กล่าวว่า ได้มีนักวิชาการทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศหลายท่าน ได้รวบรวมความหมายเกี่ยวกับการบริหารว่า คำว่า การบริหารงาน ในภาษาอังกฤษ มีคำใช้คู่สองคำ คือ คำว่า Administration และ Management ความแตกต่างของคำสองคำนี้อยู่ที่ว่า Administration มักจะเน้นในเรื่องนโยบาย ในขณะที่คำว่า Management นั้นเป็นการนำเอานโยบายไปปฏิบัติจัดทำ หรือระดับปฏิบัติการ แต่หากพิจารณาในด้านความนิยมในการนำคำ มาใช้แล้ว จะพบว่า คำว่า Administration นิยมนำไปใช้ในทางการบริหารราชการและคำว่า Management นิยมใช้ในทางการบริหารธุรกิจ แต่อย่างไรก็ตามคำสองคำนี้อาจใช้แทนกันได้และหมายถึงการบริหาร เช่นเดียวกัน

ธีระ รุญเจริญ (2553 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการ แนวทางการดำเนินงานอย่างมีระบบของผู้บริหารอันเกี่ยวข้องกับกิจการต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องระหว่างกัน เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายที่ต้องการการบริหาร โรงเรียนประถมศึกษา เป็นการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดจากความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาสมาชิกของสังคม เป็นการดำเนินงานที่มีเป้าหมายสำคัญ คือการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ

เซอร์จิโอวานี (Sergiovani ; อ้างถึงใน วิเชียร วิทย์อุดม, 2548 : 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

สมพงษ์ เกษมสิน (2523) ได้เสนอแนวคิดการบริการจัดการ (Management) โดยมีลักษณะเด่นที่มีความเป็นสากลอยู่หลายประการดังต่อไปนี้ คือ การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหาร (management resource) เป็นองค์ประกอบพื้นฐาน การบริหารไม่มีตัวตน (Intangible) แต่มีอิทธิพล

ต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์ (objective) การบริหารมีลักษณะเป็น “การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (performance) กับวัตถุประสงค์ (objective)” การบริหารเป็น “การดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล (personal group)” การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกัน ดำเนินการอย่างมีเหตุผล การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล โดยกล่าวคือ “ความร่วมมือ (Collective Mind) จะก่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (Group Cooperation) ซึ่งจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม (Group Effort) ที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ (objective)” การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็น องค์ประกอบ การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ (procedure)

เกษม จันทรแก้ว (2540, หน้า 512 - 514) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปการ ดำเนินการนำวัตถุประสงค์สู่ระบบด้วยระบบกระบวนการผลิตจนได้ผลผลิตตามที่กำหนดไว้การบริหาร จึงเป็นการดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กัน เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดการผสมผสาน กันถ้าไม่วางแผนการดำเนินการที่ดี ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่วางแผนบริหารอย่างไร องค์กรที่ดี ผู้บริหารมีหน้าที่อำนาจการ (Directing) ตามอำนาจหน้าที่จากหน่วยงาน (Organizing) ที่เป็น ผู้รับผิดชอบควบคุม (Controlling) ในการนำแผนงาน (Planning) ที่ได้กำหนดไว้แล้วไปดำเนินการ ร่วมกันทรัพยากร (Assembling Resource) ทำให้การผลิตหรือการใช้ปัจจัยการบริหาร (ได้แก่ คน งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ สวัสดิการ ฯลฯ) ก่อให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย

นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2551 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริหาร ไว้ว่า การบริหาร หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ที่มีผู้กระทำตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมมือกันทำเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตาม เป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้กระบวนการทำอย่างมีระเบียบ ทรัพยากร และเทคนิคต่างๆที่เหมาะสม

วิโรจน์ สารรัตนะ (2555 : 1) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเพื่อให้ บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยหน้าที่ในการบริหาร ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชี้นำ (leading) และการควบคุมองค์กร (Controlling)

ศิริ ถีอาสนา (2557 : 8) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า เป็นกิจกรรมของกลุ่มตั้งแต่สอง คนขึ้นไป ร่วมมือกันจัดการทรัพยากร ที่เหมาะสมเพื่อได้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ใช้

ทั้งศาสตร์และศิลป์จัดการกระบวนการบริหารหรือหน้าที่การบริหาร ประกอบด้วย การ วางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดคณะทำงาน (Staffing) การอำนาจการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting)

บุญทัน ดอกไธสง (2537, หน้า 1) ให้ความหมายว่า การบริหาร คือ การจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล องค์กรหรือประเทศหรือการจัดการเพื่อผลกำไรของทุกคนในองค์กร

ฟรีแมน (Freemen, 1992, p. 3) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการวางแผนการจัดองค์กร ภาวะผู้นำและการควบคุมการทำงานของสมาชิกขององค์กรและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ดริคเกอร์ (Drucker, 1998, p. 163 อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2523, หน้า 6) กล่าวว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น การทำงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไป โดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำภายในสภาพองค์กรที่กล่าวนั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์กรที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์กรซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุอื่น ๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการออกจำหน่ายและตอบสนองความพอใจให้กับสังคม

บาร์โทล และมาร์ติน (Bartol & Martin, 1997, p. 6) ได้ให้ความหมาย การบริหารว่าเป็นกระบวนการที่ทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบผลสำเร็จโดยการวางแผน การจัดองค์กร การใช้ภาวะผู้นำและการควบคุม

ไพบูลย์ ช่างเรียน (2532) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า เป็นระบบที่ประกอบไปด้วยกระบวนการในการนำทรัพยากรทางการบริหารทั้งทางวัตถุ และคนมาดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เฮร์เบิร์ต (Herbert, 1947, p. 3) ให้นิยามว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน

นิวแมน และชาล (Newman & Charles, 1964, p. 9) อธิบายว่า การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมที่ประกอบด้วยชุดของกิจกรรม อันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและกิจกรรมต่าง ๆ นั้น มักจะเกี่ยวข้องกับการติดต่อสัมพันธ์

เทเลอร์ (Taylor อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2523) ให้ความหมายการบริหารไว้ว่างานบริหารทุกอย่างจำเป็นต้องกระทำโดยมีหลักเกณฑ์ซึ่งกำหนดจากการวิเคราะห์ศึกษาโดยรอบคอบ ทั้งนี้เพื่อให้มีวิธีที่ดีที่สุดในอนาคตที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

คูนต์ซ์ (Koontz อ้างถึงในสมพงษ์ เกษมสิน, 2523) ให้ความหมายของการจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ เป็นอุปกรณ์การดำเนินการนั้น

ติน ปรัชญพฤทธิ (2535) มองการบริหารในลักษณะที่เป็นกระบวนการ โดยหมายถึง กระบวนการนำเอาการตัดสินใจและนโยบายไปปฏิบัติส่วนการบริหารรัฐกิจหมายถึงเกี่ยวข้องกับการนำเอานโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

เกษม จันทร์แก้ว (2540) ได้เสนอแนวคิดการบริหารจัดการ (Management) ว่าเป็นศิลปะการดำเนินการ การบริการจัดการ (Management) จึงเป็นการดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กัน เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิด การผสมผสานกันถ้าไม่วางแผนการดำเนินการที่ดี ซึ่ง “ขึ้นอยู่กับผู้บริหาร (Manager) ที่วางแผนบริหารอย่างไร อย่างไรก็ดี ผู้บริหารมีหน้าที่อำนาจการ (Directing) ตามอำนาจหน้าที่จากหน่วยงาน (Organizing) ที่ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบควบคุม (Controlling) ในการนำแผนงาน (Planning) ที่ได้กำหนดไว้แล้วไปดำเนินการร่วมกันทรัพยากร (Assembling Resource) ทำให้การผลิต หรือการใช้ปัจจัยการบริหาร ได้แก่ คน (man) งบประมาณ (money) เครื่องมือ (machine) อุปกรณ์ (equipment) สวัสดิการ (welfare)) ก่อให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย”

ติน ปรัชญพฤทธิ (2535) กล่าวว่าการบริหารในลักษณะที่เป็นกระบวนการ คือ กระบวนการนำเอาการตัดสินใจ และนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนการบริหารรัฐกิจ ก็จะเกี่ยวข้องกับการนำเอา นโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี (2542) ได้กล่าวถึงการบริการจัดการ (Management) โดยมีการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีนั้นต้องมีหลักธรรมาภิบาล จะประกอบด้วยไปด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้ คือ 1) *หลักนิติธรรม* คือ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ อย่างทันสมัย (modern) และมีความเป็นธรรม (Fairness) 2) *หลักการมีส่วนร่วม* คือ การเปิดโอกาส (Opportunity) ให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมคิด พร้อมเสนอความเห็นในการตัดสินใจ (decisions) ปัญหาสำคัญของประเทศ 3) *หลักความโปร่งใส* คือ การสร้างความไว้วางใจ (trust) ซึ่งกัน โดยมีการให้และการรับข้อมูลที่สะดวก เป็นจริง พร้อมทั้งมีกระบวนการตรวจสอบ (Inspection) ด้วยความถูกต้องชัดเจน 4) *หลักความคุ้มค่า* คือ การบริหารจัดการ และการใช้ทรัพยากร (resource) ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า (worth) และให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม (public) 5) *หลักคุณธรรม* คือ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ความสำนึกในหน้าที่ของตนเอง มีความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) มีระเบียบวินัย (Discipline) และเคารพในสิทธิของผู้อื่น 6) *หลักความรับผิดชอบ*

ตรวจสอบได้ คือ ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (investigate) มีความตระหนักในหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility)

สมคิด บางโม (2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ โดยแบ่งได้ 2 กรณีดังต่อไปนี้ คือ การบริหารจัดการ ตามภาษาอังกฤษเรียกว่า Administration นั้นจะมี “ความนิยมใช้กับการบริหารราชการ หรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย (policy)” และความหมายของการบริหารจัดการอีกคำหนึ่ง ตามภาษาอังกฤษที่เรียกว่า Management นั้นจะมี “ความนิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน หรือการดำเนินการตามนโยบาย (policy) ที่กำหนดไว้”

จิตติยา ทวีศักดิ์ (2551) ได้เสนอแนวคิดการบริหารจัดการ (Management) โดยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คือ ต้องการที่จะเห็นหน่วยงานภาครัฐ (government) ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่ “มุ่งเน้นให้การนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ (management) ให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัวส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่ม และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ”

วิมล นาวารัตน์ (2555) ได้เสนอแนวคิดการบริหารจัดการ (Management) โดยการบริหารราชการบ้านเมืองที่ดีนั้นมีความสำคัญดังนี้ คือ 1) การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Benefit for the people) โดยมีการปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุก (cosines) และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน มีความสงบ (peace) และความปลอดภัย (safety) ของสังคมส่วนรวม 2) การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ (performance) และเกิดความคุ้มค่า (value) ในเชิงภารกิจของรัฐ โดยการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้เกิดประสิทธิภาพ (performance) และประสิทธิผล (effectiveness) และวัดความคุ้มค่าในแต่ละภารกิจ โดยให้ส่วนราชการยึดหลัก ความโปร่งใส (transparency) ความคุ้มค่า และความชัดเจน (Clarity) ในการปฏิบัติราชการ 3) การบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (result) คือ การบริหารงานมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวเดียวกับภารกิจ และวัตถุประสงค์ (objective) ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้นๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (performance) และสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งส่งผลต่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์โดยตรงต่อความต้องการของประชาชน 4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยในการปฏิบัติงานได้จัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (decisions) เพื่อความรวดเร็ว (speed) และลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ 5) วิธีการดำเนินการ (process) คือ ต้องมีหลักเกณฑ์ควบคุม (Control rules) ติดตาม (Follow) และกำกับดูแล

จากความหมายของการบริการจัดการ (Management) ตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น คำว่าการบริการจัดการ (Management) นั้นคือ กลุ่มของกิจกรรม การทำงานของเหล่าบุคคล ตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยร่วมกันปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Moore (1997) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีหลายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ “ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ สถานภาพ และการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้า ในหน้าที่ทำงาน ความสามารถของผู้ร่วมงาน ความสอดคล้องระหว่างงาน กับความสามารถ และความถนัดความเหมาะสมระหว่างปริมาณงาน ในหน้าที่ความรับผิดชอบ การอุทิศตนเพื่อหน่วยงาน ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการของหน่วยงาน”

Fritzen (2000) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การกระจายอำนาจ และบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเปรียบเทียบ และการประยุกต์ไปสู่การปฏิรูปการปกครองในเวียดนาม โดยเฉพาะการปฏิรูปการบริหาร ในส่วนการกระจายอำนาจสำหรับโครงการพัฒนาเด็กแห่งชาติ (NPA) ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดในเวียดนาม พบว่าการปฏิรูปมักจะประสบความสำเร็จในสภาพชุมชนที่ยากจน โดยมี แนวคิดที่จะเปลี่ยนแปลงการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ ให้ปฏิรูปไปใช้หลักการกระจายอำนาจเหมือนกันทั่วประเทศเป็นการพยายาม “ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งเตรียมการปกครอง โดยสนองความต้องการ และการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นวิถีทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด หรือการที่รัฐจะให้การสนับสนุนไม่ว่าด้านงบประมาณ วัสดุครุภัณฑ์ก็จะขึ้นอยู่กับสภาพความต้องการ และความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น แต่ถ้าเป็นการปกครองแบบรวมอำนาจที่ส่วนกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้รับการจัดสรรงบประมาณเท่าเทียมกันซึ่งถือว่าไม่ถูกต้องกับความเป็นจริง”

สวาท สิริโกมุท (2547) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกองค์กร บริหารส่วนตำบล เขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ต่อการกระจายอำนาจ และการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ “ศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ และความคิดเห็นข้อเสนอแนะของสมาชิกองค์กรบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ต่อการกระจายอำนาจ และการถ่ายโอนภารกิจ

ให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น” ผลการศึกษาได้พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ

- (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- (2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- (3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
- (4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
- (5) ด้านการบริหาร จัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
- (6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เมื่อเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจ ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง พบว่ามีความความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับกลุ่มอายุพบว่ามีความความพึงพอใจ แตกต่างกัน

สุภัทรมาศ จริยเวชวัฒนา (2547) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การบริหารการจัดการของเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยผลการศึกษาได้พบว่า ในการบริหารการจัดการของเทศบาลตำบลบ้านฉางตามหลักธรรมาภิบาล เทศบาล ตำบลบ้านฉางได้จัดทำโครงการตามนโยบาย เทศบัญญัติในด้านต่าง ๆ รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากประชาชน เพื่อหาจุดยืน และแนวทางร่วมกัน พบว่ายังประสบปัญหาในเรื่อง โครงสร้างพื้นฐานการทำงานในเทศบาลยังไม่เป็นระบบ โดยพนักงานส่วนหนึ่งยังคงยึดติดกับระบบงานแบบเก่าไม่ยอมรับระเบียบกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ทางด้านกระบวนการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ ในการบริหารเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า “เทศบาลตำบลบ้านฉางมีความเสมอภาค และกระจาย การพัฒนาอย่างทั่วถึงไม่มีการเลือกปฏิบัติ และได้จัดตั้งคณะกรรมการชุมชนร่วมกันจัดทำ แผนพัฒนา ในเรื่องของการจัดซื้อจัดจ้างกระบวนการต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา พบว่า มีปัญหาในเรื่องของคณะกรรมการชุมชนที่ได้รับการแต่งตั้งเข้ามานั้นบางคนไม่เห็นแก่ประโยชน์ของชุมชน แต่เข้ามาเพื่อหาผลประโยชน์ให้กับตนเอง”

จันทร์ทิพย์ ตันติเฉลิม (2549) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโฮม” โดยผลการศึกษาได้พบว่า ปัจจัย ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจด้านขั้นตอน และการปฏิบัติด้านบทบาท ในการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานระเบียบปฏิบัติด้านการจัดองค์กร และด้านยุทธ โภปกรณ์ และงบประมาณ มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโฮมในระดับต่ำ บุคลากรที่มีเพศระดับชั้นยศอายุราชการ และประสบการณ์ในการบรรเทา

สาขารณภัยแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.05

ทรงพล ตุ่มทอง ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณี : เทศบาลตำบลศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า ระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น เมื่อมองผลในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรมในการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลการทำหน้าที่สื่อข่าวสารทางการเมืองเกี่ยวกับเทศบาลและการติดต่อกับเทศบาลอยู่ในระดับต่ำ และในกรณีการพิจารณาระดับการมีส่วนร่วมแยกเป็นรายด้านพบว่าทุกกิจกรรมประชาชนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมอยู่ในระดับต่ำ การทดสอบสมมติฐานพบว่า ในส่วนที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นพบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ระยะเวลาที่ อยู่อาศัยในเขตเทศบาลไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมสำหรับการเป็นสมาชิกกลุ่มและความมั่งคั่ง ความเข้าใจในการปกครองท้องถิ่นนั้นมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมและเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สุเทพ กรมตะเกา (2549) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ลูกค้า ประชาชน การบริหารงานว่าด้วยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) บริษัทไทยคาร์บอนแล็คจำกัด (มหาชน)” โดยจะมีผลการวิจัยที่พบว่า

- (1) พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยของการ บริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในระดับมาก
- (2) ลูกคามีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยของการบริหาร คุณภาพทั่วทั้งองค์กรในระดับมาก
- (3) ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในระดับพึงพอใจที่เดียว
- (4) อายุระดับการศึกษา ระยะเวลาการติดต่อ และแผนกที่ทำงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สถิติที่ระดับ 0.05
- (5) ระดับการศึกษา ระยะเวลาติดต่อและตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- (6) ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

(7) ปัจจัยตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน ปัจจัยด้านระยะเวลาการติดต่อ และสายงานที่ปฏิบัติงานของลูกค้า และปัจจัยด้านอายุ และระดับการศึกษา ของชาวบ้านมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

บรรจบ สิงโตทอง (2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองบ้านบึง เทศบาลตำบลหัวกุญแจ และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่แก้ว” โดยผลการศึกษาได้พบว่า ประชากรที่ศึกษาเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอายุประมาณ 20 -30 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี มากที่สุด การดำรงตำแหน่ง ระดับ 1 - 2 มากที่สุด ในเรื่องรายได้ต่อเดือนพบว่า มีรายได้ระหว่าง 20001 ถึง 25000 บาท มากที่สุด ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า ในภาพรวมเจ้าหน้าที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นด้วยอยู่ในระดับมากต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น โดยด้านหลักนิติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ด้านหลักความโปร่งใส สำหรับหลัก ด้านคุณธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุราชการ รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก

ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน” โดยผล การศึกษานั้นพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการให้บริการโดยรวมระดับสูง ไม่พบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ที่ธนาคาร เงินเดือน การศึกษา ตำแหน่ง หน้าที่ และสถานภาพการสมรส ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการ

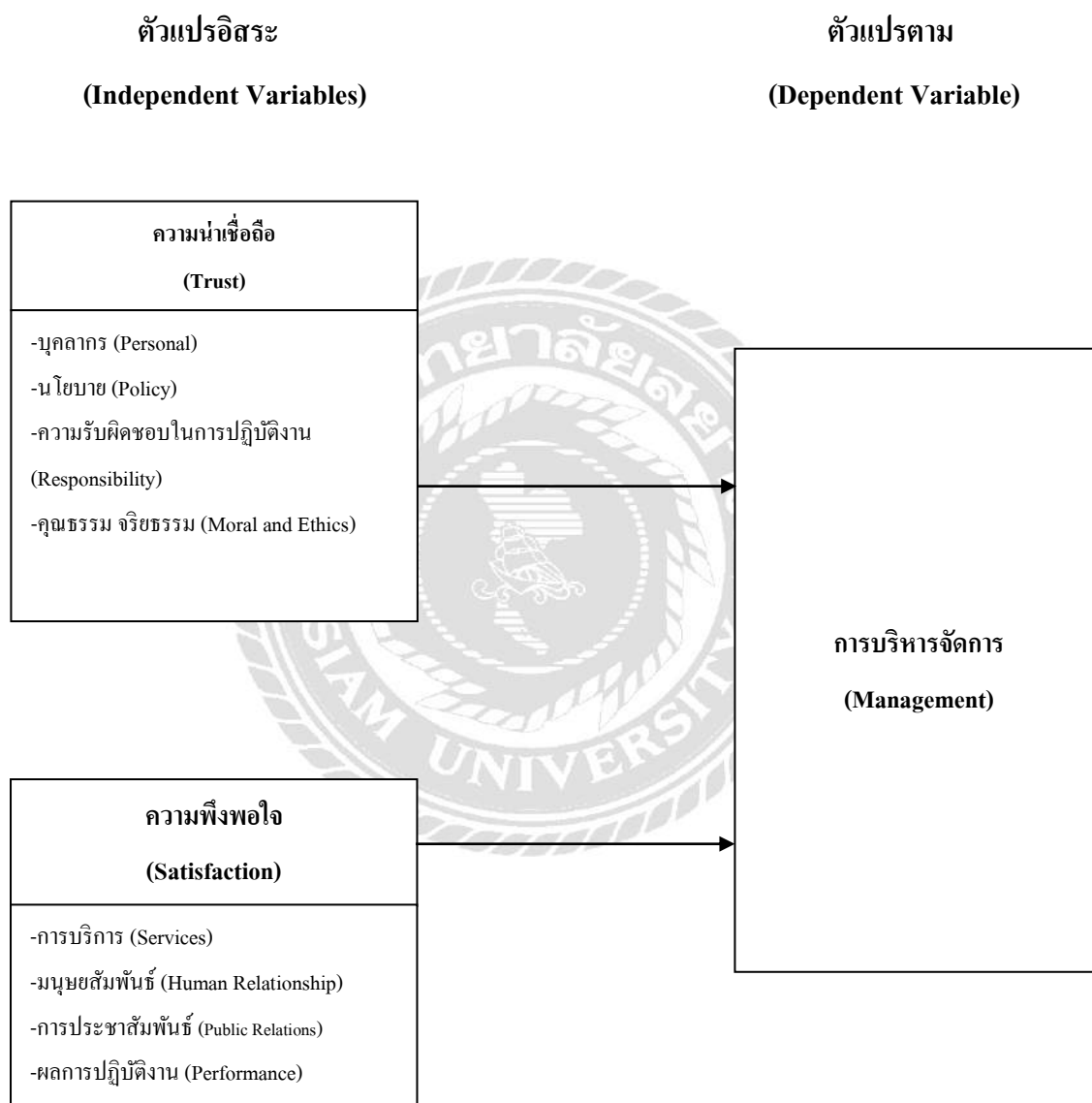
นวรรตน์ เทพประดิษฐ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ อำเภอกะบุรี จังหวัด

ระนอง” โดยผลการวิจัยได้พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ อำเภอกระบุรี จังหวัดระนองนั้น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.49 ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ดีคือ การบริหารงานด้านหลักนิติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.67 และด้านหลักความโปร่งใส โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.51 ส่วนระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ ประชาชนเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการปรับปรุงรูปแบบการบริหารงาน คือ การบริหารงานในด้านหลักความคุ้มค่า โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.49 หลักการมีส่วนร่วม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.48 หลักความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.42 และหลักคุณธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.37 โดยความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ประชาชนต้องการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น และส่งเสริมให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาตำบล

2.5 กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ มีกรอบแนวคิดในการทำวิจัยได้มีการกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)



อ้างอิงจาก: “Trust” (Baier, 1986), (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985), (Moorman, Deshpande & Zaltman, 1992), (Stern, 1997)

“Satisfaction” (Morse, 1953), (Wolman, 1973), (Kotler, 1997), จิตตินันท์ เคะคุปต์ (2545)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง ได้แก่ ตำบลฝายนาแซง ตำบลน้ำเสี้ยว และตำบลหนองสว่าง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ณ วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,863 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง, 2559)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง ตำบลน้ำเสี้ยว และตำบลหนองสว่าง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณ Yamane (*Taro Yamane, 1973*) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 (ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95) ดังสูตรคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = จำนวนหรือขนาดของตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ฝ่ายนาแซง จำนวน 5,863 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง, 2559)
 e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{จะได้ } n &= \frac{5,863}{1+5,863(0.05)^2} \\ &= 399.93 \\ &\approx 400 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 399.93 ตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 ตัวอย่าง

3.1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยเริ่มจากการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าเป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรที่อาศัยอยู่ในแต่ละตำบล ได้แก่ ตำบลฝ่ายนาแซง ตำบลน้ำเสี้ยว และตำบลหนองสว่าง เป็นจำนวนเท่าๆ กันทุกพื้นที่ที่เป็นรายตำบล จนครบตามจำนวน 400 ตัวอย่าง ขั้นตอนต่อมาผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Purposive Sampling คือ เน้นเฉพาะผู้ที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง ได้แก่ ตำบลฝ่ายนาแซง ตำบลน้ำเสี้ยว และตำบลหนองสว่าง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์เท่านั้น จำนวน 400 ตัวอย่าง

ตารางที่ 1 การสุ่มตัวอย่างของประชาชนใน 3 ตำบล

ลำดับ	ตำบล	หมู่บ้าน	จำนวนคน			จำนวนการสุ่ม
			ชาย	หญิง	รวม	
1.	ตำบลฝ่ายนาแซง	หมู่ที่ 1	238	262	500	23
		หมู่ที่ 2	234	235	469	23
		หมู่ที่ 3	166	178	344	23

		หมู่ที่ 4	155	163	318	22
		หมู่ที่ 5	314	325	639	22
		หมู่ที่ 6	249	248	497	22
		รวม	1,356	1,411	2,767	135
2.	ตำบลน้ำเอี้ย	หมู่ที่ 1	314	326	640	26
		หมู่ที่ 2	151	176	327	26
		หมู่ที่ 3	68	70	138	27
		หมู่ที่ 4	181	186	367	27
		หมู่ที่ 5	142	144	286	27
		รวม	856	902	1,758	133
3.	ตำบล หนองสว่าง	หมู่ที่ 1	150	174	324	33
		หมู่ที่ 2	177	170	347	33
		หมู่ที่ 3	177	157	334	33
		หมู่ที่ 4	150	183	333	33
		รวม	654	684	1,338	132
	รวม	2,866	2,997	5,863	400	

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

(1) ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความน่าเชื่อถือ (Trust) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการ (Management) งานปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือ วิธีการวิจัย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยความน่าเชื่อถือ (Trust) ความพึงพอใจ (Satisfaction) การบริหารจัดการ (Management) งานปกครองส่วนท้องถิ่นให้ครอบคลุมเนื้อหาในด้านต่าง ๆ

(3) กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา

- (4) ร่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา
- (5) ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
- (6) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์

3.2.2 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เรื่อง “ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์” โดย แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) (พีระพงษ์ เครื่องสนุก, 2558) ตามที่กำหนดไว้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ภายใต้กรอบความน่าเชื่อถือ ด้านบุคลากร (Personal) ด้านนโยบาย (Policy) ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Moral and Ethics) และกรอบความพึงพอใจ ด้านการบริการ (Services) ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) ด้านการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ด้านผลการปฏิบัติงาน (Performance) และการบริการจัดการ (Management) โดยเป็นคำถามแบบมาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale (Likert, R. A., 1932) ซึ่งผู้ตอบจะเลือกตอบได้เพียง คำตอบเดียวเพื่อสรุปความคิดเห็น หรือตอบตามที่ปรากฏตามระดับมาตราวัด โดยกำหนดการให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยมาก

โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามแนวทางของ (Best, 1978) ดังนี้

1.00-1.49 หมายถึง มีความน่าเชื่อถือน้อยที่สุด

1.50-2.49 หมายถึง มีความน่าเชื่อถือน้อย

2.50-3.49 หมายถึง มีความน่าเชื่อถือปานกลาง

3.50-4.49 หมายถึง มีความน่าเชื่อถือมาก

4.50-5.00 หมายถึง มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(1) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบหาความถูกต้องของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

(2) นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา และภาษาที่ใช้ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อหาค่า IOC (Index of item-Objective Congruence) (Rovinelli & Hambleton, 1977) โดยมีเกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง IOC (Index of item-Objective Congruence) ของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

ให้คะแนนเท่ากับ + 1 หมายถึง แน่ใจว่าถูกต้อง สอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนนเท่ากับ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้อง

ให้คะแนนเท่ากับ - 1 หมายถึง ยังไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้องไม่ตรงกับวัตถุประสงค์
แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IC = คำนวณความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยาม

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปถือว่าเหมาะสมแสดงว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่เห็นว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ส่วนข้อที่ได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ขึ้นอยู่กับผู้วิจัยว่าจะพิจารณาตัดทิ้งหรือ

ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญลงความเห็นอีกครั้งหนึ่ง และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลอง

(3) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดสอบกับ “กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน” และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในส่วนที่เป็นมาตรวัดเจตคติ (แบบลิเคิร์ต) ตอนที่ 2 โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค Cronbach’s Alpha Coefficient (Cronbach, L. J., 1951) ซึ่งผลการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ .801 ผลการคำนวณจากโปรแกรมทางสถิติ SPSS โดยมีสูตรครอนบาคแอลฟา คือ

$$\text{Cronbach } \alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ k = จำนวนข้อของแบบวัด

S_i^2 = ความแปรปรวน (variance) ของข้อ i

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม หรือความแปรปรวนระหว่างผู้ตอบ

ตารางที่ 2 หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

Case Processing Summary

		N	%
Cased	Valid	30	100.0
	Excluded*	0	0
Total		30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach’s Alpha	N of Items
.801	55

โดยค่าความเชื่อมั่น .801 อยู่ในเกณฑ์ ที่มีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เพื่อขอความเห็นชอบ และทำการจัดพิมพ์ แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการวิจัยต่อไป

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

- (1) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นภาษาไทยจำนวน 400 ชุด หลังจากนั้นได้ทำการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
- (2) ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง ได้แก่ ตำบลฝายนาแซง ตำบลน้ำเสียว และตำบลหนองสว่าง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 400 คน
- (3) จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ภายใน 60 วัน
- (4) รวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ให้ครบ 400 ชุด
- (5) ตรวจสอบความเรียบร้อย ความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
- (6) จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ และถูกต้อง เพื่อนำข้อมูลมาประมวลผล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยวิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้อธิบายผลดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ

(Percentage)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจของประชาชน สามารถวิเคราะห์โดยใช้

ค่าเฉลี่ย (Mean) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (ล้วน สายยศ และอังคณา, 2540)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ แทน ค่าผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทดสอบความแตกต่างค่าสถิติในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากรหรือกลุ่ม โดย สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มเป็น

อิสระต่อกัน (Independent – Sample T-Test) โดยใช้สถิติทดสอบแบบ T – test (ทดสอบกลุ่มประชากรจำแนกตามเพศ) และใช้ค่าสถิติในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA) โดยใช้สถิติทดสอบแบบ F – Test (ทดสอบกลุ่มประชากรจำแนกตาม อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison) ทดสอบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรโดยใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson's Correlation Coefficient ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทำการเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter) โดยใช้ค่า Tolerance และ VIF ทดสอบว่าเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multi Collinearity)



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสำรวจทำการรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือในงานวิจัยคือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง ได้แก่ ตำบลฝายนาแซง ตำบลน้ำเฒ่า และตำบลหนองสว่าง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 400 คน

4.1 สถิติในการวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 สถิติในการวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทดสอบความแตกต่างค่าสถิติในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากรหรือกลุ่ม โดย สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent – Sample T-Test) โดยใช้สถิติทดสอบแบบ T – test และใช้ค่าสถิติในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA) โดยใช้สถิติทดสอบแบบ F – Test และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison ทดสอบความสัมพันธ์ของสองตัวแปร โดยใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson's Correlation Coefficient ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทำการเลือกตัวแปร โดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter) โดยใช้ค่า Tolerance และ VIF ทดสอบว่าเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multi Collinearity) ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์ดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2

		ประชากรหรือกลุ่ม โดย สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent – Sample T-Test)
F	แทน	ค่าสถิติในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : One-way ANOVA)
r	แทน	ค่าสถิติทดสอบความสัมพันธ์โดยค่าสถิติ Pearson's Correlation Coefficient test
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
Adjusted R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว
sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ผลทดสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ผลทดสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***	แทน	ผลทดสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001
df	แทน	องศาของควมอิสระ
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูป
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง

4.1 สถิติในการวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับ เป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

4.1.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ในส่วนนี้แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	154	38.50
	หญิง	246	61.50
รวม		400	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 และเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
อายุ	อายุ 20 - 30 ปี	16	4.00
	อายุ 31 - 40 ปี	175	43.80
	อายุ 41 ปีขึ้นไป	209	52.30
รวม		400	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมา อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	217	54.30
	ปริญญาตรี	182	45.50
	สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.30
รวม		400	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ต่ำกว่าปริญญาตรี มากสุด จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมา ปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	โสด	23	5.80
	สมรส	377	94.30
	อื่น ๆ	0	0.00
รวม		400	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 94.30 และสถานภาพโสด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

	ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ	ข้าราชการ	66	16.50
	รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	รับจ้าง	95	23.80
	เกษตรกร	239	59.80
	อื่น ๆ	0	0.00
	รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพเกษตรกร จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 รองลงมา รับจ้าง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ข้าราชการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	239	59.80
	10,001 – 20,000 บาท	82	20.50
	20,001 – 30,000 บาท	77	19.30
	30,001 บาทขึ้นไป	2	0.50
	รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

4.1.2 ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ในส่วนนี้แสดงผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือในการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านนโยบาย ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม มีผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวม

(n=400)				
ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์				
	\bar{X}	SD.	แปลค่า	อันดับ
ด้านบุคลากร	4.26	0.68	มาก	1
ด้านนโยบาย	4.21	0.69	มาก	3
ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.22	0.68	มาก	2
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.15	0.72	มาก	4
ภาพรวม	4.21	0.69	มาก	

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษา ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวมพบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, SD. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ทั้ง 4 ด้าน มีระดับมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.26$, SD. = 0.68) มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.22$, SD. = 0.68) ด้านนโยบาย ($\bar{X} = 4.21$, SD. = 0.69) และด้านคุณธรรม จริยธรรม ($\bar{X} = 4.15$, SD. = 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านบุคลากร

(n = 400)				
ด้านบุคลากร	\bar{X}	SD.	แปลค่า	ลำดับ
ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล	4.26	0.57	มาก	4
ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความสัมพันธ์กับประชาชนในท้องถิ่น	4.18	0.82	มาก	6
ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล	4.24	0.56	มาก	5
ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล	4.32	0.73	มาก	2
ท่านคิดว่าบุคลากรต้องเป็นผู้ที่เต็มใจรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในท้องถิ่น	4.29	0.59	มาก	3
ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความยุติธรรมในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล	4.37	0.73	มาก	1
ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล	4.18	0.73	มาก	7
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26	0.68	มาก	

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านบุคลากร พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, SD. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง 7 ข้อ มีระดับมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความยุติธรรมในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.37$, SD. = 0.73) มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความตรงต่อเวลาในการ

ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.32$, $SD. = 0.73$) ท่านคิดว่าบุคลากรต้องเป็นผู้ที่เต็มใจรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.29$, $SD. = 0.59$) ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.26$, $SD. = 0.57$) ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.24$, $SD. = 0.56$) ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความสัมพันธ์กับประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.18$, $SD. = 0.82$) และท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.18$, $SD. = 0.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านนโยบาย

(n = 400)				
ด้านนโยบาย	\bar{X}	SD.	แปลค่า	ลำดับ
ท่านคิดว่านโยบายคุณภาพชีวิตประชาชนมีความสำคัญสำหรับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน	4.29	0.59	มาก	2
ท่านคิดว่านโยบายช่วยเหลือเกษตรกรมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน	4.13	0.85	มาก	5
ท่านคิดว่านโยบายการรักษาความปลอดภัยในท้องถิ่นมีความสำคัญกับท้องถิ่นของท่าน	4.27	0.68	มาก	3
ท่านคิดว่านโยบายสวัสดิการ การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ยากไร้ และผู้พิการมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่น	4.00	0.71	มาก	6
ท่านคิดว่านโยบายด้านป้องกันปัญหาเสพติดมีความสำคัญกับท้องถิ่นของท่าน	4.26	0.57	มาก	4
ท่านคิดว่านโยบายการส่งเสริมอาชีพมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน	4.32	0.73	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21	0.69	มาก	

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านนโยบาย พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, $SD. = 0.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านนโยบาย ทั้ง 6 ข้อ มีระดับมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านคิดว่านโยบายการส่งเสริมอาชีพมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน ($\bar{X} = 4.32$, $SD. = 0.73$) มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านคิดว่านโยบายคุณภาพชีวิตประชาชนมีความสำคัญสำหรับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน ($\bar{X} = 4.29$, $SD. = 0.59$) ท่านคิดว่านโยบายการรักษาความปลอดภัยในท้องถิ่นมีความสำคัญกับท้องถิ่นของท่าน ($\bar{X} = 4.27$, $SD. = 0.68$) ท่านคิดว่านโยบายด้านป้องกันปัญหาเสพติดมีความสำคัญกับท้องถิ่นของท่าน ($\bar{X} = 4.26$, $SD. = 0.57$) ท่านคิดว่านโยบายช่วยเหลือเกษตรกรมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน ($\bar{X} = 4.13$, $SD. = 0.85$) และท่านคิดว่านโยบายสวัสดิการ การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ยากไร้ และผู้พิการมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.00$, $SD. = 0.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

(n = 400)				
ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD.	แปลค่า	ลำดับ
ท่านคิดว่าความตระหนักถึงสิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	3.82	0.83	มาก	6
ท่านคิดว่าความใส่ใจในปัญหาสำหรับการบริหารจัดการมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	4.10	0.79	มาก	5
ท่านคิดว่าความกระตือรือร้นในการจัดการแก้ปัญหาที่มีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	4.29	0.59	มาก	1
ท่านคิดว่าความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่มี	4.19	0.75	มาก	4

ความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วน ตำบล				
ท่านคิดว่าความเอาใจใส่ดูแลทุกข์ สุข ผู้ได้บังคับบัญชา และประชาชนมีความสำคัญกับ การปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล				
	4.26	0.57	มาก	3
ท่านคิดว่าการติดตามผลงานอย่างสม่ำเสมอมี ความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วน ตำบล				
	4.27	0.68	มาก	2
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	0.68	มาก

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, $SD. = 0.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ข้อ มีระดับมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านคิดว่าความกระตือรือร้นในการจัดการแก้ปัญหา มีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.29$, $SD. = 0.59$) มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านคิดว่าการติดตามผลงานอย่างสม่ำเสมอมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.27$, $SD. = 0.68$) ท่านคิดว่าความเอาใจใส่ดูแลทุกข์ สุขผู้ได้บังคับบัญชา และประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.26$, $SD. = 0.57$) ท่านคิดว่าความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่มีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.19$, $SD. = 0.75$) ท่านคิดว่าความใส่ใจในปัญหาสำหรับการบริหารจัดการมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.10$, $SD. = 0.79$) และท่านคิดว่าความตระหนักถึงสิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 3.82$, $SD. = 0.83$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านคุณธรรม จริยธรรม

(n = 400)

ด้านคุณธรรม จริยธรรม	\bar{X}	SD.	แปลค่า	ลำดับ
ท่านคิดว่าอุปนิสัยอันดีงามมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล	4.23	0.75	มาก	3
ท่านคิดว่าความประพฤติที่ดีงามมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล	4.26	0.57	มาก	2
ท่านคิดว่าการมีระเบียบวินัยมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล	3.82	0.83	มาก	6
ท่านคิดว่าความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละต่อประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล	4.29	0.59	มาก	1
ท่านคิดว่าการไม่เอารัดเอาเปรียบประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล	4.13	0.77	มาก	5
ท่านคิดว่าการมีจรรยาบรรณในอาชีพมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล	4.18	0.82	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15	0.72	มาก	

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, SD. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านคุณธรรม จริยธรรม ทั้ง 6 ข้อ มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านคิดว่าความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละต่อประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.29$, SD. = 0.59) มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมาคือ ท่าน

คิดว่าความประพฤตินี้ดีงามมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.26$, $SD. = 0.57$) ท่านคิดว่าอุปนิสัยอันดีงามมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.23$, $SD. = 0.75$) ท่านคิดว่ากรมจริยบรรณในอาชีพมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.18$, $SD. = 0.82$) ท่านคิดว่ากรมไม่เอาไรดเอาเปรียบประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.13$, $SD. = 0.77$) และท่านคิดว่ากรมระเบียบวินัยมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 3.82$, $SD. = 0.83$) ตามลำดับ

4.1.3 ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ในส่วนนี้แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านผลการปฏิบัติงาน มีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวม

(n = 400)

ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์	\bar{X}	SD.	แปลค่า	อันดับ
ด้านการบริการ	4.19	0.70	มาก	2
ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.18	0.73	มาก	3
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.28	0.71	มาก	1
ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.17	0.71	มาก	4
ภาพรวม	4.20	0.71	มาก	

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, $SD. = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้ง 4 ด้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.28$, $SD. = 0.71$) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริการ ($\bar{X} = 4.19$, $SD. = 0.70$) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.18$, $SD. = 0.73$) และด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.17$, $SD. = 0.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการบริการ

(n = 400)					
ด้านการบริการ	\bar{X}	SD.	แปลค่า	ลำดับ	
ท่านคิดว่าการตอบสนองต่อความประสงค์จาก ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วมีความสำคัญต่อการ ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	4.31	0.75	มาก	1	
ท่านคิดว่าการแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติ แก่ผู้รับบริการมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบล	4.26	0.57	มาก	3	
ท่านคิดว่าความตั้งใจขณะให้บริการมีความสำคัญ ต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	4.29	0.59	มาก	2	
ท่านคิดว่าการปฏิบัติด้วยความเสมอภาคมี ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วน ตำบล	4.07	0.81	มาก	6	
ท่านคิดว่าความรวดเร็วในการตอบรับเอกสาร หรือหลักฐานต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการ ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	4.18	0.73	มาก	5	

ท่านคิดว่าการดำเนินงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว นั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบล	4.20	0.72	มาก	4
ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้บริการต้องแต่งตัวให้มีความ เหมาะสม บุคลิกภาพดี พุดจาดี นั้นมีความสำคัญ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	4.00	0.71	มาก	7
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19	0.70	มาก	

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการบริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, $SD. = 0.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านการบริการ ทั้ง 7 ข้อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านคิดว่าการตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.31$, $SD. = 0.75$) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านคิดว่าความตั้งใจขณะให้บริการมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.29$, $SD. = 0.59$) ท่านคิดว่าการแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.26$, $SD. = 0.57$) ท่านคิดว่าการดำเนินงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.20$, $SD. = 0.72$) ท่านคิดว่าความรวดเร็วในการตอบรับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.18$, $SD. = 0.73$) ท่านคิดว่าการปฏิบัติโดยความเสมอภาคมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.07$, $SD. = 0.81$) และท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้บริการต้องแต่งตัวให้มีความเหมาะสม บุคลิกภาพดี พุดจาดี นั้นมีความสำคัญต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.00$, $SD. = 0.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์

(n = 400)

ด้านมนุษยสัมพันธ์	\bar{X}	SD.	แปลค่า	ลำดับ
ท่านคิดว่าความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	4.28	0.85	มาก	2
ท่านคิดว่าการพูด การกระทำ ที่สื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	4.23	0.75	มาก	4
ท่านคิดว่าความเป็นมิตร เข้าถึง ได้ง่าย เป็นกันเองกับประชาชนนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	4.29	0.59	มาก	1
ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชนได้อย่างบรรลุผล	4.12	0.76	มาก	5
ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นสามารถช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน	4.26	0.57	มาก	3
ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน	3.89	0.85	มาก	6
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18	0.73	มาก	

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, SD. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ ทั้ง 6 ข้อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านคิดว่าความเป็นมิตร เข้าถึง ได้ง่าย เป็นกันเองกับประชาชนนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.29$, SD. = 0.59) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านคิดว่าความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับ ประชาชนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.28$, SD. = 0.85) ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นสามารถ

ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน ($\bar{X} = 4.26$, $SD. = 0.57$) ท่านคิดว่า การพูด การกระทำ ที่สื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = 4.23$, $SD. = 0.75$) ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้น สามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชนได้อย่างบรรลุผล ($\bar{X} = 4.12$, $SD. = 0.76$) และท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน ($\bar{X} = 3.89$, $SD. = 0.85$) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์

(n = 400)				
ด้านการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	SD.	แปลค่า	ลำดับ
ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการประชาสัมพันธ์ติดต่อเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การให้แก่ประชาชน	4.30	0.88	มาก	2
ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ ทศนคติ ค่านิยม และความ คิดเห็น ให้แก่ประชาชนได้รับรู้	4.29	0.59	มาก	3
ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรแสวงหาความร่วมมือ และการสนับสนุนจากประชาชน เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ภายในท้องถิ่น	4.26	0.57	มาก	4
ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์การให้บริการ สาธารณประโยชน์ เช่น การตรวจสอบสภาพให้กับประชาชนนั้นมีความสำคัญ	4.20	0.72	มาก	6
ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์สามารถสร้างความ เชื่อถือให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลได้	4.23	0.75	มาก	5
ท่านคิดว่าประชาชนได้รับข่าวสารขององค์การ บริหารส่วนตำบลอย่างทั่วถึง	4.37	0.73	มาก	1

ค่าเฉลี่ยรวม	4.28	0.71	มาก
--------------	------	------	-----

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, $SD. = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ทั้ง 6 ข้อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านคิดว่าประชาชนได้รับข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.37$, $SD. = 0.73$) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการประชาสัมพันธ์ติดต่อเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การให้แก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.30$, $SD. = 0.88$) ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ ทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็น ให้แก่ประชาชนได้รับรู้ ($\bar{X} = 4.29$, $SD. = 0.59$) ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรแสวงหาความร่วมมือ และการสนับสนุนจากประชาชน เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ภายในท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.26$, $SD. = 0.57$) ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์สามารถสร้างความเชื่อถือให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ($\bar{X} = 4.23$, $SD. = 0.75$) และท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์การให้บริการสาธารณประโยชน์ เช่น การตรวจสุขภาพให้กับประชาชนนั้นมีความสำคัญ ($\bar{X} = 4.20$, $SD. = 0.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านผลการปฏิบัติงาน

(n = 400)				
ด้านผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD.	แปลค่า	ลำดับ
ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีความ ความสามารถในการบริหารจัดการ	4.22	0.86	มาก	3
ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีความมั่นคง และความปลอดภัย ในการปฏิบัติงาน	4.26	0.57	มาก	2
ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถ ปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชน	3.89	0.85	มาก	6

อย่างทั่วถึง				
ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ	4.18	0.73	มาก	4
ท่านคิดว่าผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นที่พึงพอใจ	4.17	0.64	มาก	5
ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดสรรงบประมาณได้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน	4.29	0.59	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17	0.71	มาก	

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, $SD. = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ข้อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดสรรงบประมาณได้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.29$, $SD. = 0.59$) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีความมั่นคง และความปลอดภัย ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.26$, $SD. = 0.57$) ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสามารถในการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.22$, $SD. = 0.86$) ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ ($\bar{X} = 4.18$, $SD. = 0.73$) ท่านคิดว่าผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นที่พึงพอใจ ($\bar{X} = 4.17$, $SD. = 0.64$) และท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.89$, $SD. = 0.85$) ตามลำดับ

4.1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ในส่วนนี้แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ มีผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

(n = 400)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์	\bar{X}	SD.	แปลค่า	ลำดับ
ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการตามหลักกฎหมาย	4.19	0.46	มาก	4
ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ถูกต้องชัดเจน	4.28	0.62	มาก	3
ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด	4.15	0.45	มาก	5
ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการโดยมีจิตสำนึกที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม	4.29	0.59	มาก	2
ท่านคิดว่าท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์โดยตรงต่อความต้องการของประชาชน	4.35	0.65	มาก	1
ภาพรวม	4.25	0.55	มาก	

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, SD. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้ง 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านคิดว่าท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์โดยตรงต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.35$, SD. = 0.65) มีท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหาร

จัดการโดยมีจิตสำนึกที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X} = 4.29$, $SD. = 0.59$) ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 4.28$, $SD. = 0.62$) ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการตามหลักกฎหมาย ($\bar{X} = 4.19$, $SD. = 0.46$) และท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ($\bar{X} = 4.15$, $SD. = 0.45$) ตามลำดับ

4.2 สถิติในการวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

H_0 ความน่าเชื่อถือ ไม่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

H_1 ความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความน่าเชื่อถือกับการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ตารางที่ 20 แสดงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความน่าเชื่อถือกับการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

(n = 400)

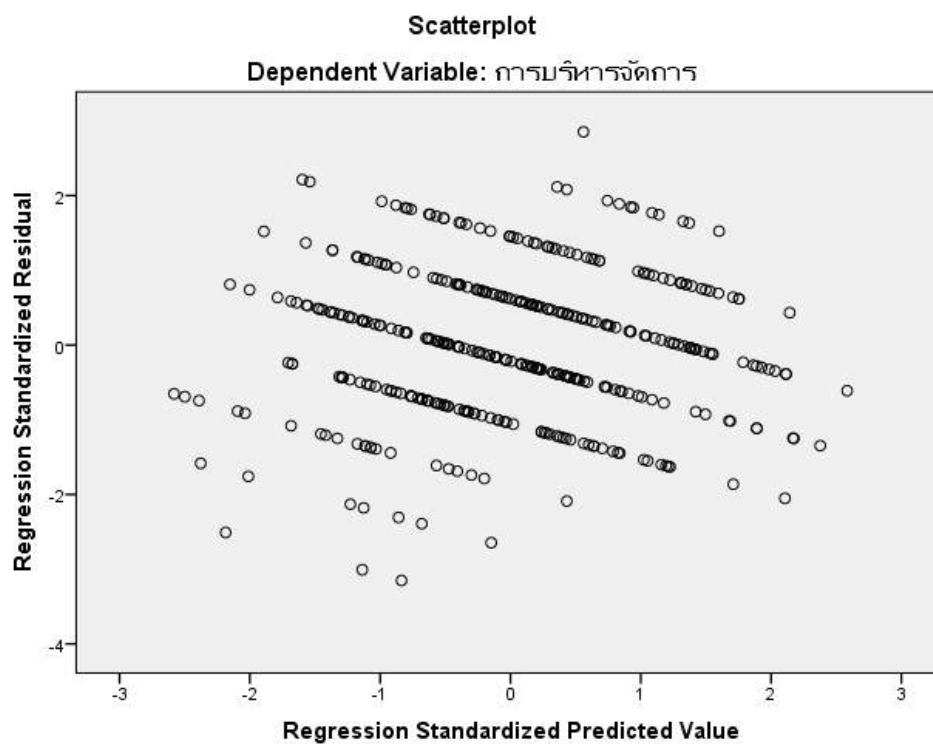
ตัวแปร	ความน่าเชื่อถือ				
	ด้านบุคลากร	ด้านนโยบาย	ด้านความรับผิดชอบต่อ ในการปฏิบัติงาน	ด้านคุณธรรม จริยธรรม	การบริหารจัดการ
ด้านบุคลากร	1	0.488**	0.349**	0.563**	0.321**
		0.000	0.000	0.000	0.000

ด้านนโยบาย	1	0.496**	0.367**	0.293**
		0.000	0.000	0.000
ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	1	0.544**	0.369**	
		0.000	0.000	
ด้านคุณธรรม จริยธรรม			1	0.335**
				0.000
การบริหารจัดการ				1

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

จากตารางที่ 20 พบว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) เนื่องจากตัวแปรปัจจัยด้านบุคลากร ด้านนโยบาย ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.293 - 0.563 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวก และน้อยกว่า 0.85 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กันมาก จึงนำมาทดสอบเพื่ออธิบายการเลือกตัวแปรปัจจัยความน่าเชื่อถือกับการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

การทดสอบค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ (Homoscedasticity) โดยพิจารณาแผนภาพการกระจาย Scatter Plot



ภาพที่ 2 แผนภาพการกระจาย Scatter Plot ของตัวแปร

จากภาพที่ 2 แผนภาพการกระจาย Scatter Plot ของตัวแปร พบว่า ค่าความคลาดเคลื่อนส่วนใหญ่กระจายอยู่เหนือและใต้ระดับ 0 ซึ่งจากการกระจายตัวอยู่ในช่วงแคบ ไม่ว่า Y จะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ดังนั้นจึงสรุปว่าค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่

ตารางที่ 21 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ทดสอบแปรปัจจัยความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

Model (ความน่าเชื่อถือ)	Unstandardize		Standardized		t.	Sig.	Collinearity	
	d Coefficients		Coefficients				Toleranc	e VIF
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	2.278	.213			10.689	.000*		
ด้านบุคลากร	.142	.056	.150		2.534	.012*	.587	1.705
ด้านนโยบาย	.055	.045	.070		1.225	.221	.638	1.567
ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	.194	.050	.226		3.855	.000*	.598	1.673
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	.080	.048	.102		1.664	.097	.544	1.838
R. = 0.432 R Square = 0.186 Adjusted R Square (R ²) = 0.178 (17.8%)								
F. = 22.618 Sig. = 0.000 Durbin-Watson = 1.849								

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 21 ผลการวิจัยพบว่า จากการพิจารณาค่า Durbin - Watson ในตารางพบว่า ค่า Durbin - Watson เท่ากับ 1.849 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 – 2.5 แสดงว่าตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง และปัจจัยความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า F เท่ากับ 22.618 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และสามารถทำนายความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการ ได้ร้อยละ 18.6 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$\text{Unstandardized } Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

$$\text{ความน่าเชื่อถือ} = 2.278 + 0.142 (X_1) + 0.055 (X_2) + 0.194 (X_3) + 0.080 (X_4)$$

- เมื่อ X_1 หมายถึง ความน่าเชื่อถือด้านบุคลากร
 X_2 หมายถึง ความน่าเชื่อถือด้านนโยบาย
 X_3 หมายถึง ความน่าเชื่อถือด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
 X_4 หมายถึง ความน่าเชื่อถือด้านคุณธรรม จริยธรรม

ผลการทดสอบความสัมพันธ์จากตารางที่ 21 พบว่า

ความน่าเชื่อถือด้านบุคลากร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความน่าเชื่อถือด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ความน่าเชื่อถือด้านนโยบาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.221 มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความน่าเชื่อถือด้านนโยบาย ไม่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ความน่าเชื่อถือด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความน่าเชื่อถือด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ความน่าเชื่อถือด้านคุณธรรม จริยธรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.097 มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความน่าเชื่อถือด้านคุณธรรม จริยธรรม ไม่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 บางส่วน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

H_0 ความพึงพอใจ ไม่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

H_1 ความพึงพอใจ มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความพึงพอใจกับการบริหาร
จัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัด
เพชรบูรณ์

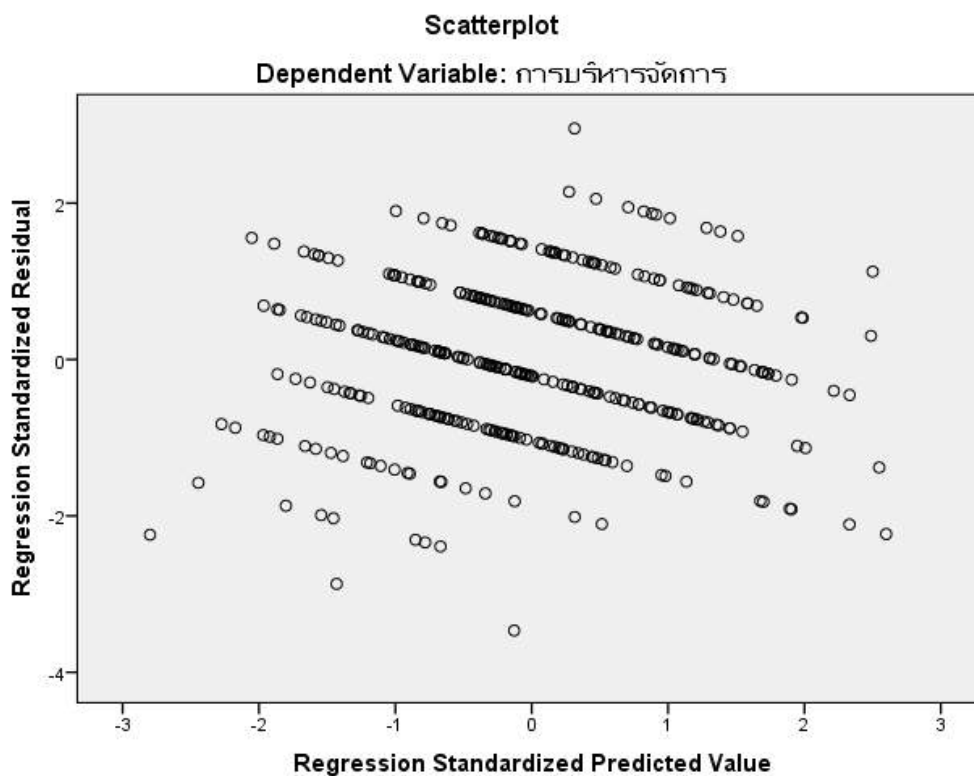
ตารางที่ 22 แสดงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความพึงพอใจกับการบริหาร
จัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัด
เพชรบูรณ์

ตัวแปร	ความพึงพอใจ				การบริหาร จัดการ
	ด้านการ บริการ	ด้านมนุษย สัมพันธ์	ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ด้านผลการ ปฏิบัติงาน	
ด้านการบริการ	1	.332**	.447**	.499**	.262**
		.000	.000	.000**	.000
ด้านมนุษยสัมพันธ์		1	.458**	.504**	.333**
			.000	.000	.000
ด้านการประชาสัมพันธ์			1	.425**	.270**
				.000	.000
ด้านผลการปฏิบัติงาน				1	.372**
					.000
การบริหารจัดการ					1

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

จากตารางที่ 22 พบว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) เนื่องจากตัวแปรปัจจัยด้านการบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.262-0.504 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวกและน้อยกว่า 0.85 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กันมาก จึงนำมาทดสอบเพื่ออธิบายการเลือกตัวแปรปัจจัยความน่าเชื่อถือกับการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

การทดสอบค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ (Homoscedasticity) โดยพิจารณาแผนภาพการกระจาย Scatter Plot



ภาพที่ 3 แผนภาพการกระจาย Scatter Plot ของตัวแปร

จากภาพที่ 3 แผนภาพการกระจาย Scatter Plot ของตัวแปร พบว่า ค่าความคลาดเคลื่อนส่วนใหญ่กระจายอยู่เหนือและใต้ระดับ 0 ซึ่งจากการกระจายตัวอยู่ในช่วงแคบ ไม่ว่า Y จะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ดังนั้นจึงสรุปว่าค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่

ตารางที่ 23 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ทดสอบแปรปัจจัยความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

Model (ความพึงพอใจ)	Unstandardize		Standardized	t.	Sig.	Collinearity	
	d Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
(Constant)	2.422	.213		11.383	.000*		
ด้านการบริการ	.056	.050	.062	1.116	.265	.683	1.464
ด้านมนุษยสัมพันธ์	.129	.044	.165	2.961	.003*	.673	1.485
ด้านการประชาสัมพันธ์	.057	.045	.070	1.265	.207	.681	1.468
ด้านผลการปฏิบัติงาน	.195	.050	.229	3.915	.000*	.612	1.633
R. = 0.418 R Square = 0.175 Adjusted R Square (R ²) = 0.167 (16.7%)							
F. = 20.958 Sig. = 0.000 Durbin-Watson = 1.834							

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 23 ผลการวิจัยพบว่า จากการพิจารณาค่า Durbin - Watson ในตารางพบว่า ค่า Durbin - Watson เท่ากับ 1.834 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 – 2.5 แสดงว่าตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง และปัจจัยความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า F เท่ากับ 20.958 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และสามารถทำนายความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการ ได้ร้อยละ 17.5 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$\text{Unstandardized } Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

$$\text{ความพึงพอใจ} = 2.422 + 0.056 (X_1) + 0.129 (X_2) + 0.057 (X_3) + 0.195 (X_4)$$

เมื่อ X_1 หมายถึง ความพึงพอใจด้านการบริการ

X_2 หมายถึง ความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์

X_3 หมายถึง ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

X_4 หมายถึง ความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์จากตารางที่ 23 พบว่า

ความพึงพอใจด้านการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.265 มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความพึงพอใจด้านการบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.207 มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 บางส่วน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

เนื้อหาของบทนี้นำเสนอการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยแบ่งเป็น 4 ตอนได้แก่

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.3 ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษางานวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา “ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์” โดยมีวัตถุประสงค์คือ

(1) เพื่อศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ที่มีความเกี่ยวข้องในการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

(2) เพื่อศึกษาความน่าเชื่อถือของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

(3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่มีการใช้การเก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือวิจัยนั้น คือ แบบสอบถาม โดยมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 400 คน ในช่วงระหว่างเดือนสิงหาคม ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2560 รวมเป็นระยะเวลา 3 เดือน ซึ่งก่อนหน้าได้มีการนำกระบวนการทดสอบความน่าเชื่อถือของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อให้ทราบถึง

ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 30 คน นับเป็น 30 ตัวอย่าง โดยค่าความ เชื่อถืออยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้มีค่าการทดสอบอยู่ที่ 0.801 จากข้อคำถามทั้งหมด 55 ข้อ และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าสถิติในการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ย 2 ประชากรหรือกลุ่ม โดย สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent – Sample T-Test) โดยใช้สถิติทดสอบแบบ T – test และใช้ค่าสถิติในการทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA) โดยใช้สถิติทดสอบแบบ F – Test และทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison ทดสอบความสัมพันธ์ของสองตัวแปร โดยใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson's Correlation Coefficient ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทำการเลือกตัวแปร โดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter) โดยใช้ค่า Tolerance และ VIF ทดสอบว่าเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multi Collinearity) ดังนี้

5.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการวิจัยทำให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.50 และ เพศชาย ร้อยละ 38.50 อายุส่วนใหญ่อยู่ที่อายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 52.30 รองลงมา อายุ 31 - 40 ปี ร้อย ละ 43.80 อายุ 20 - 30 ปี ร้อยละ 4.00 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี มากสุด ร้อย ละ 54.30 รองลงมา ปริญญาตรี ร้อยละ 45.50 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.30 มีสถานภาพส่วนใหญ่ คือ สถานภาพสมรส ร้อยละ 94.30 และสถานภาพ โสด ร้อยละ 5.80 อาชีพส่วนใหญ่ คือ อาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 59.80 รองลงมา รับจ้าง ร้อยละ 23.80 ข้าราชการ ร้อยละ 16.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนส่วนใหญ่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 59.80 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 20.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 19.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 0.50

5.1.2 ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยความน่าเชื่อถือของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ผลการวิจัยทำให้ทราบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ค่าเฉลี่ย 4.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 โดยมีการให้ความสำคัญสูงสุด คือ ด้านบุคลากร ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย และด้านคุณธรรมจริยธรรมตามลำดับ โดยสรุปผลในแต่ละรายด้านได้ดังนี้

(1) ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 โดยให้ความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับที่ 1 คือ บุคลากรต้องมีความยุติธรรมในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ลำดับที่ 2 คือ บุคลากรต้องมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ลำดับที่ 3 คือ บุคลากรต้องเป็นผู้ที่เต็มใจรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ลำดับที่ 4 คือ บุคลากรต้องมีความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ลำดับที่ 5 คือ บุคลากรต้องมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ลำดับที่ 6 คือ บุคลากรต้องมีความสัมพันธ์กับประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 ลำดับที่ 7 คือ บุคลากรต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ตามลำดับ

(2) ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 โดยให้ความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับที่ 1 คือ ความกระตือรือร้นในการจัดการแก้ปัญหาที่มีความสำคัญกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ลำดับที่ 2 คือ การติดตามผลงานอย่างสม่ำเสมอมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ลำดับที่ 3 คือ ความเอาใจใส่ดูแลทุกข์ สุขผู้ใต้บังคับบัญชา และประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ลำดับที่ 4 คือ ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความสำคัญกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ลำดับที่ 5 คือ ความใส่ใจในปัญหาสำหรับการบริหารจัดการมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย

4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ลำดับที่ 6 คือ ความตระหนักถึงสิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 3.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ตามลำดับ

(3) ด้านนโยบาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 โดยให้ความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับที่ 1 คือ นโยบายการส่งเสริมอาชีพมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ลำดับที่ 2 คือ นโยบายคุณภาพชีวิตประชาชนมีความสำคัญสำหรับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ลำดับที่ 3 คือ นโยบายการรักษาความปลอดภัยในท้องถิ่นมีความสำคัญกับท้องถิ่นของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ลำดับที่ 4 คือ นโยบายด้านป้องกันปัญหาสุขภาพเสพติดมีความสำคัญกับท้องถิ่นของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ลำดับที่ 5 คือ นโยบายช่วยเหลือเกษตรกรมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ลำดับที่ 6 คือ นโยบายสวัสดิการ การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ยากไร้ และผู้พิการมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ตามลำดับ

(4) ด้านคุณธรรมจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 โดยให้ความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับที่ 1 คือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละต่อประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ลำดับที่ 2 คือ ความประพฤติที่ดีงามมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ลำดับที่ 3 คือ อุปนิสัยอันดีงามมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ลำดับที่ 4 คือ การมีจรรยาบรรณในอาชีพมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 ลำดับที่ 5 คือ การไม่เอารัดเอาเปรียบประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 ลำดับที่ 6 คือ การมีระเบียบวินัยมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 3.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ตามลำดับ

5.1.3 ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ผลการวิจัยทำให้ทราบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ค่าเฉลี่ย 4.20 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 โดยมีการให้ความสำคัญสูงสุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านผลการปฏิบัติงาน ตามลำดับ โดยสรุปผลในแต่ละรายด้านได้ดังนี้

(1) ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 โดยให้ความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับที่ 1 คือ ประชาชนได้รับข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ลำดับที่ 2 คือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการประชาสัมพันธ์ติดต่อเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การให้แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 ลำดับที่ 3 คือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็น ให้แก่ประชาชนได้รับรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ลำดับที่ 4 คือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรแสวงหาความร่วมมือ และการสนับสนุนจากประชาชน เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ภายในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ลำดับที่ 5 คือ การประชาสัมพันธ์สามารถสร้างความเชื่อถือให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลได้ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ลำดับที่ 6 คือ การประชาสัมพันธ์การให้บริการ สาธารณประโยชน์ เช่น การตรวจสอบสุขภาพให้กับประชาชนนั้นมีความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ตามลำดับ

(2) ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 โดยให้ความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับที่ 1 คือ การตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ลำดับที่ 2 คือ ความตั้งใจขณะให้บริการมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ลำดับที่ 3 คือ การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ลำดับที่ 4 คือ การดำเนินงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ค่าเฉลี่ย 4.20 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ลำดับที่ 5 คือ ความรวดเร็วในการตอบ

รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ค่าเฉลี่ย 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ลำดับที่ 6 คือ การปฏิบัติโดยความเสมอภาคมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 ลำดับที่ 7 คือ เจ้าหน้าที่ผู้บริการต้องแต่งตัวให้มีความเหมาะสม บุคลิกภาพดี พุดจาดี นั้นมีความสำคัญต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ตามลำดับ

(3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 โดยให้ความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับที่ 1 คือ ความเป็นมิตร เข้าถึงได้ง่าย เป็นกันเองกับประชาชนนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ค่าเฉลี่ย 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ลำดับที่ 2 คือ ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ค่าเฉลี่ย 4.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ลำดับที่ 3 คือ มนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นสามารถช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ลำดับที่ 4 คือ การพูด การกระทำ ที่สื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ค่าเฉลี่ย 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ลำดับที่ 5 คือ มนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชนได้อย่างบรรลุผล ค่าเฉลี่ย 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ลำดับที่ 6 คือ มนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ตามลำดับ

(4) ด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 โดยให้ความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับที่ 1 คือ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดสรรงบประมาณได้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ลำดับที่ 2 คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีความมั่นคง และความปลอดภัย ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ลำดับที่ 3 คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสามารถในการบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 ลำดับที่ 4 คือ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ ค่าเฉลี่ย 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ลำดับที่ 5 คือ ผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นที่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ลำดับที่ 6 คือ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ตามลำดับ

5.1.4 ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

การบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 โดยให้ความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับที่ 1 คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์โดยตรงต่อความต้องการของประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 ลำดับที่ 2 คือ องค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการโดยมีจิตสำนึกที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ค่าเฉลี่ย 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ลำดับที่ 3 คือ องค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ถูกต้องชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 ลำดับที่ 4 คือ องค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการตามหลักกฎหมาย ค่าเฉลี่ย 4.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 ลำดับที่ 5 คือ องค์การบริหารส่วนตำบลต้องบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ค่าเฉลี่ย 4.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 ตามลำดับ

5.1.5 ผลจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความน่าเชื่อถือกับการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ผลจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความน่าเชื่อถือกับการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) เนื่องจากตัวแปรปัจจัยด้านบุคลากร ด้านนโยบาย ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านคุณธรรม จริยธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.293 - 0.563 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวก และน้อยกว่า 0.85 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันมาก จึงนำมาทดสอบเพื่ออธิบายการเลือกตัวแปรปัจจัยความน่าเชื่อถือกับการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

(1) ความน่าเชื่อถือด้านบุคลากร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความน่าเชื่อถือด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

(2) ความน่าเชื่อถือด้านนโยบาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.221 มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความน่าเชื่อถือด้านนโยบาย ไม่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

(3) ความน่าเชื่อถือด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความน่าเชื่อถือด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

(4) ความน่าเชื่อถือด้านคุณธรรม จริยธรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.097 มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความน่าเชื่อถือด้านคุณธรรม จริยธรรม ไม่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

5.1.6 ผลจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความพึงพอใจกับการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ผลจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความพึงพอใจกับการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) เนื่องจากตัวแปรปัจจัยด้านการบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.262-0.504 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวกและน้อยกว่า 0.85 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันมาก จึงนำมาทดสอบเพื่ออธิบายการเลือกตัวแปรปัจจัยความน่าเชื่อถือกับการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

(1) ความพึงพอใจด้านการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.265 มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความพึงพอใจด้านการบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

(2) ความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

(3) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.207 มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

(4) ความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามกรอบแนวคิด พบว่า บรรลุ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อยืนยันถึงความสอดคล้องดังกล่าว และเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจได้กระจ่าง จึงขอเสนอประเด็นการอภิปรายผลการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.2.1 วัตถุประสงค์ข้อแรก

เพื่อศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(1) เพศ ผลการศึกษา พบว่า เพศที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ไม่แตกต่าง โดยมีค่า T-test เท่ากับ 0.592 และค่า Sig. เท่ากับ 0.936

(2) อายุ ผลการศึกษา พบว่า อายุที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ไม่แตกต่าง โดยมีค่า F-test เท่ากับ 0.340 และค่า Sig. เท่ากับ 0.712

(3) ระดับการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ไม่แตกต่าง โดยมีค่า F-test เท่ากับ 2.146 และค่า Sig. เท่ากับ 0.118

(4) สถานภาพ ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ไม่แตกต่าง โดยมีค่า F-test เท่ากับ 0.638 และค่า Sig. เท่ากับ 0.425

(5) อาชีพ ผลการศึกษา พบว่า อาชีพที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ไม่แตกต่าง โดยมีค่า F-test เท่ากับ 0.201 และค่า Sig. เท่ากับ 0.818

(6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษา พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ไม่แตกต่าง โดยมีค่า F-test เท่ากับ 0.236 และค่า Sig. เท่ากับ 0.871

5.2.2 วัตถุประสงค์ข้อสอง

เพื่อศึกษาความน่าเชื่อถือของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

องค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.21 โดยเรียงลำดับปัจจัยความน่าเชื่อถือ ได้แก่ (1) ด้านบุคลากร ด้วยค่าเฉลี่ย 4.26 (2) ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.22 (3) ด้านนโยบาย ด้วยค่าเฉลี่ย 4.21 (4) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้วยค่าเฉลี่ย 4.15

(1) ความน่าเชื่อถือของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านบุคลากร (Personal) ในลำดับที่ 1 ด้วยค่าเฉลี่ย 4.26 มีความสอดคล้องกับทฤษฎีของ Katz (1956) ได้กล่าวว่าเป็น บุคลากร (Personal) ที่มีทักษะที่จำเป็นของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพโดยประกอบไปด้วยสามประการ ได้แก่ ทักษะทางด้านเทคนิควิธีการ (methods skills) สามารถใช้ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relations skills) ที่ เป็นความสามารถในการ

ทำงานนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวมถึงการกระตุ้น (stimulation) ให้บุคคลอื่นในหน่วยงานให้มีส่วนร่วม (participate) ในการวางแผนทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุความสำเร็จ และความเข้าใจ เข้าใจถึงความต้องการของผู้อื่น (understand the needs of others) ทักษะด้านความคิดรวบยอด (concepts thinking skills) สามารถกล่าวได้ว่าทักษะด้านความคิดรวบยอด (concepts thinking skills) คือ ความสามารถในการมองเห็นถึงความสัมพันธ์ของกิจกรรม ต่าง ๆ (activity relationship) ในองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์ของบุคคลอื่น ๆ (Relationship of person) ด้วย *McDaniel, Schmidt and Hunter (1988)* ได้กล่าวว่าในทางปฏิบัติของการเลือกบุคลากรที่มีประสบการณ์ (Experience) ในการทำงาน ที่ซึ่งมีระยะเวลาที่นานกว่าโดยวัดเป็นตัวเลขในหน่วยปี ซึ่งมักจะมีผลต่อการคัดเลือก (selection) ในเรื่องของความน่าเชื่อถือ (trust) การปฏิบัติทำงาน อย่่างไรก็ตาม *Schmidt and Hunter (1998)* เพิ่มเติมว่า การที่บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานที่ยาวนาน (long working experience) จะสามารถบ่งชี้ถึงผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพที่ผ่านมามากด้วย *Chris Pilbeam (2011)* กล่าวว่าองค์ประกอบของบุคลากรต้องมีความพร้อมเสมอ มีจิตวิญญาณในการตรวจสอบ สอบถามสืบสวน เป็นผู้มีความกล้าหาญ เป็นผู้ที่สามารถโน้มน้าวจิตใจบุคคลอื่นได้ มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความตรงต่อเวลา มีความยินดีที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ *John Kamensky (2013)* และต้องเป็นผู้ที่เต็มใจรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในท้องถิ่น และ *ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์ (2553)* กล่าวว่าคุณสมบัติของบุคลากรที่เป็นหัวหน้าที่ดี โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ มีความยุติธรรม (Fair) มีความเป็นผู้นำ (Leadership) ทำงานเป็นระบบ (system) มีความรับผิดชอบ (Responsibility) เปิดใจรับฟังความคิดเห็น (Open mind) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา (Problem solving) มีการพัฒนาสมาชิกในทีม (Team development) การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุน (Support) ให้เกียรติลูกน้อง และไม่ถือตัว มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative thinking)

(2) ความน่าเชื่อถือของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอห่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility) ในลำดับที่ 2 ด้วยค่าเฉลี่ย 4.22 มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ *สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการ (2552)* ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility) ว่ามีให้ความตระหนักถึงสิทธิ (Awareness of rights) และหน้าที่ (duty) ที่เป็นความสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจในปัญหาสำหรับการบริหารจัดการ ความกระตือรือร้น (enthusiasm) ถึงการจัดการแก้ปัญหา (problem-solving) และการเคารพในความคิดเห็นที่มีความแตกต่าง (Comments on the difference) รวมทั้งการกล้าที่จะยอมรับผลลัพธ์ (Accept results) ที่ดี

และผลเสียจากกระทำของตนเอง *ขวัญฤดี ขำช่อนสัศย์ และอมรรวรรณ แก้วผ่อง (2542)* ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานนั้นเป็นคุณลักษณะของบุคคล (Feature of person) ที่ซึ่งมีการแสดงออกโดยมีความสนใจเอาใจใส่ (attentive) มีความตั้งใจจริงที่พร้อมจะปฏิบัติหน้าที่ (Ready to do) ที่ซึ่งได้รับมอบหมายด้วยความพากเพียร (Perseverance) พยายาม อดทนต่ออุปสรรคทั้งปวง (Be patient with obstacles) มีการวางแผนงานอย่างละเอียดรอบคอบถี่ถ้วน เพื่อให้บรรลุซึ่งเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ *ชูชาติ อินทนู (2551)* ได้เสนอแนวคิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility) ว่าความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานคือการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ (Duty) ที่ซึ่งได้รับมอบหมาย และให้เกิดบรรลุผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่ได้กำหนดเอาไว้ หรือภายในเวลาที่มีความเหมาะสม และนอกจากนี้จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบ (responsibility) ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinate) โดยจะต้องเอาใจใส่ดูแลทุกข์ สุขผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และ *Cattell (1905)* ได้กล่าวว่า มีลักษณะที่สำคัญของความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility) จะต้องตรงต่อเวลา (punctual) ยอมรับความผิดพลาด (Admit mistakes) ติดตามผลงานอยู่เสมอ (Always follow up.) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (The benefits of the collective) มีความซื่อสัตย์ (Being honest) มีความเป็นระเบียบ (Orderly) มีการวางแผนการทำงานที่ดี (Have a good plan)

(3) ความน่าเชื่อถือของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านนโยบาย (Policy) ในลำดับที่ 3 ด้วยค่าเฉลี่ย 4.21 มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ *อัศวิน ขวัญเมือง (2559)* ได้นำเสนอนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครนั้นเป็นนโยบายทันใจ โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ สะอาด (Clean) คือ บ้านเมืองสะอาดการบริหารราชการใสสะอาด สะดวก (Convenient) คือ การเดินทางการใช้ชีวิต ข้อมูลสะดวก ปลอดภัย (Community) คือ ชีวิต ทรัพย์สิน ชุมชน และสังคมปลอดภัย คุณภาพชีวิตดี (Care) คือ ดูแลคุณภาพชีวิตประชาชน สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ วิถีพอเพียง (Common Ways of Living) คือ ภูมิใจในรากฐานไทย พอใจในความเป็นอยู่ *มณีนรัตน์ สุวรรณวารี (2554)* ได้เสนอแนวคิดนโยบายที่สำคัญนั้นจะต้องช่วยเหลือเกษตรกรมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ และ *ราชัน มหาวัน (2555)* ได้เสนอกรอบนโยบายพัฒนา (Development Policy Framework) และการประสานความร่วมมือของท้องถิ่น (Local coordination) โดยกล่าวว่า นโยบายด้านการเมือง การบริหาร และการบริการ (Policy, politics, administration and services) โดยมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง การสนับสนุนจากประชาชน มุ่งเน้นการบริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตลอดจนการแก้ไขปัญหาตามความต้องการ นโยบายด้านคุณภาพ

ชีวิต สังคม (Policy Quality Social Life) โดยมีการส่งเสริมสนับสนุน สวัสดิการสังคม จัดเวรยาม เพื่อรักษาความปลอดภัยแก่หมู่บ้าน ให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ยากไร้ ผู้พิการ ให้ได้รับการดูแล และให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การสนับสนุนกองทุน สวัสดิการประชาชนตำบลจirim (ออมวันละบาท) นโยบายด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม (Religion and culture policy) โดยมีการส่งเสริมและสนับสนุนงานประเพณีต่าง ๆ การสนับสนุนและพัฒนาศาสนสถานให้สะอาด สวยงาม ร่มรื่น เพื่อทำกิจกรรมทางศาสนา นโยบายด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (Health and Environmental Policy) โดยมีโครงการคัดแยกขยะครัวเรือน การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมของ อสม. การตรวจสุขภาพของประชาชนทุก 3 เดือน การสนับสนุนสถานที่ อุปกรณ์การออกกำลังกาย นโยบายด้านป้องกันปัญหาเสพติด (Drug Prevention Policy) โดยการสนับสนุน โครงการป้องกัน ปราบปราม ยาเสพติดของทางราชการ ช่วยผู้ติดยาเสพติดให้ได้รับการดูแลและบำบัดจากหน่วยงานของรัฐ นโยบายด้าน โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure policy) โดยมีก่อสร้าง ถนนลาดยาง คอนกรีต เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน ปรับปรุงถนนในหมู่บ้านให้ได้มาตรฐาน มีรางระบายน้ำ ปรับปรุงถนนเข้า ที่ทำกิน ปรับปรุงระบบประปาให้สะอาดพร้อมน้ำดื่มได้ทุกหมู่บ้าน ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างให้ ครอบคลุมและทั่วถึง บุคคลออกคลองและสระน้ำที่ตื้นเขิน นโยบายด้านกีฬาและเยาวชน (Sports and Youth Policy) โดยมีการส่งเสริมสนับสนุน พัฒนากีฬาทุกประเภทแก่เด็กและเยาวชนในช่วงปิดภาค เรียน การสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา ทุกหมู่บ้าน ส่งเสริมสนับสนุน การจัดตั้งชมรมกีฬาประเภทต่าง ๆ เพื่อพัฒนาด้านกีฬาและสุขภาพที่ดีของเยาวชนและประชาชน และจัดแข่งขันกีฬาประเภทต่าง ๆ ที่ เป็นที่นิยมของคนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง นโยบายด้านเศรษฐกิจและอาชีพ (Economic and career policies) โดยมีการสนับสนุนส่งเสริม โครงการเศรษฐกิจชุมชน ทุกหมู่บ้าน ส่งเสริมให้มีการฝึก อาชีพหรือจัดหาแหล่งงานให้กับผู้ว่างงาน ส่งเสริมให้มีตลาดกลางรับซื้อ-ขาย ผลผลิตทางการเกษตร พยุจราคามะม่วงหิมพานต์ได้มาตรฐาน ส่งเสริมด้านเกษตรโดยส่งเสริมการผลิตปุ๋ยชีวภาพ ยาปราบ ศัตรูพืช ในหมู่บ้าน เพื่อใช้ในการเกษตร นโยบายด้านการศึกษา (Education policy) โดยมีการ ส่งเสริมทุนการศึกษา เพื่อสนับสนุนนักเรียนที่เรียนดีและนักเรียนที่ด้อยโอกาส จัดให้มีบริการ อินเทอร์เน็ต (Free WIFI) เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียน นักศึกษาประชาชนให้เป็นแหล่งเรียนรู้อย่าง กว้างขวางและทั่วถึง จัดให้มีการสอนภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ให้กับนักเรียน นักศึกษาเพื่อรองรับการ เข้าสู่ประชาคมอาเซียน

(4) ความน่าเชื่อถือของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอห่มสั๊ก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านคุณธรรมจริยธรรม

(Moral and Ethic) ในลำดับที่ 4 ด้วยค่าเฉลี่ย 4.15 มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ *วสิน อินทสระ (2541)* กล่าวว่า คุณธรรมคือ อุปนิสัยอันดีงาม (Good habits) ที่ซึ่งมีการสั่งสมอยู่ในดวงจิตดวงหนึ่ง อุปนิสัย (habits) เหล่านี้ได้มาจากความพยายาม (effort) และความประพฤติ (conduct) ที่กระทำติดต่อกันมาเป็นเวลานาน โดยคุณธรรม (Moral) จะสัมพันธ์กับหน้าที่ (duty) เป็นอย่างมาก *ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2544)* ยังกล่าวว่า ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละยังเป็นคุณธรรมจริยธรรมที่ดี และ *สุลักษณ์ ศิวรักษ์ (2550)* ยังได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่าการไม่เอารัดเอาเปรียบประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่บ่งบอกถึงคุณธรรมจริยธรรมที่ดีอีกด้วย นอกจากนี้ *กิริติ บุญเจือ (2542)* ยังกล่าวเพิ่มอีกว่าจรรยาบรรณในอาชีพมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่บ่งบอกถึงคุณธรรมจริยธรรมเช่นกัน

5.2.3 วัตถุประสงค์ข้อสาม

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

องค์ประกอบด้านความพึงพอใจ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.20 โดยเรียงลำดับปัจจัยความพึงพอใจ ได้แก่ (1) ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.28 (2) ด้านการบริการ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.19 (3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.18 (4) ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.17

(1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ในลำดับที่ 1 ด้วยค่าเฉลี่ย 4.28 มีความสอดคล้องกับทฤษฎีของ *Belch and Belch (1993)* กล่าวว่า ประชาชนได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง และสามารถสร้างความเชื่อถือให้กับองค์กรได้ จึงจะเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ดี และ *Baskin, Aronoff, and Lattimore (1997)* ยังกล่าวเพิ่มเติมอีกว่าการประชาสัมพันธ์ที่ดีขององค์กรนั้นจะต้องสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็น ให้แก่ประชาชนได้รับรู้ *วิจิตร อวระกุล (2541)* ได้กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์นั้นเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ (Trust) ไว้วางใจจากประชาชน ความมั่นคงแก่พนักงานและประชาชน เพื่อสร้างภาพพจน์ (Image) ที่ดีให้กับองค์กร เพื่อป้องกัน แก่ไขความเข้าใจผิด

ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความนิยมชมชอบเลื่อมใสศรัทธาจากประชาชน พนักงาน เพื่อให้บริการด้านสาธารณประโยชน์ผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่สังคม เพื่อกระตุ้นเพิ่มพูนความสัมพันธ์เพิ่มขวัญกำลังใจในหมู่ประชาชนพนักงาน หุ่นส่วน ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่มอยู่ตลอดเวลา เพื่อดำเนินการรักษาความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับกลุ่มต่าง ๆ ไม่ให้เสื่อมคลาย และเกิดความเชื่อถือตลอดเวลา *ลักษณะ สตะเวทิน (2542)* ได้กล่าวว่าวัตถุประสงค์ที่เป็นสิ่งสำคัญของการประชาสัมพันธ์นั้น คือ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเผยแพร่และชี้แจง สร้างความนิยม (popularity) ให้สาธารณชนได้รับรู้ถึงบทบาท นโยบาย (policy) เป้าหมาย (target) และวัตถุประสงค์ขององค์การ เพื่อแสวงหาความร่วมมือ และการสนับสนุนจากประชาชน เพื่อสร้างชื่อเสียง และป้องกันชื่อเสียงขององค์การ และสร้างความสัมพันธ์อันดีให้องค์การเป็นที่รู้จักได้รับความไว้วางใจ ยกย่อง ศรัทธา โดยการแสดงเจตนารมณ์ที่ถูกต้องตามบรรทัดฐานของสังคม

(2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอห่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านการบริการ (Service) ในลำดับที่ 2 ด้วยค่าเฉลี่ย 4.19 มีความสอดคล้องกับทฤษฎีของ *Katz and Robert (1978)* ได้กล่าวว่าการบริการ (Service) มีหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐ (government) และเอกชน (private) โดยควรยึดหลักปฏิบัติ ดังต่อไปนี้ ประการที่หนึ่ง คือ การปฏิบัติด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) โดยพนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเป็นธรรม (Fairness) ไม่ถือเอาถือเอา ประการที่สอง คือ การวางตนเป็นกลาง (Attractive Neutrality) โดยพนักงานจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าไม่เอาอารมณ์ส่วนตัว (Personal mood) มายุ่งเกี่ยวกับงานปฏิบัติงาน ใช้หลักการความถูกต้องไม่ขู่ ตะคอก หรือหาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า ประการที่สาม คือ การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) โดยการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงานจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัว (private matter) เข้ามาเกี่ยวข้อง *Freemantle (1933)* ได้กล่าวว่า การดำเนินงานแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็วที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในการให้บริการเป็นอย่างมาก *Philip Kotlor (2000)* กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้บริการต้องแต่งตัวให้มีความเหมาะสม บุคลิกภาพดี พุดจาดี นั้นมีความสำคัญต่อการให้บริการ และ *จินตนา บุญบังการ (2539)* ได้กล่าวว่าการบริการ (Service) เป็นสิ่งที่จับต้อง สัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก (hard to touch) และสามารถเสื่อมสภาพ (Deterioration) ไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันที (Immediately) และส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที ฉะนั้นการบริการ (Service) จึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการ (Service) จากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ที่ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน

แต่ออกมาในรูปของเวลา (time) รูปแบบสถานที่ (place) และที่สำคัญเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อจิตใจ (Mental support) ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction)

(3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) ในลำดับที่ 3 ด้วยค่าเฉลี่ย 4.18 มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Gellerman (1966) ได้กล่าววามนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal relationships in organizations) ถ้าเป็นความสัมพันธ์ที่ดีก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกรักใคร่ (Feeling affection) และเข้าใจดีระหว่างกันและกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดสัมฤทธิ์ผล (effective) ในการทำงาน แต่ถ้าเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่ดีย่อมจะก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกัน ความไม่พอใจ และความขัดแย้งกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในการทำงาน (Failure to work) *เพ็ญภา สัจจ์สุวรรณ (2547)* ได้กล่าววามนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) มีองค์ประกอบที่สำคัญโดยแบ่งรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้ คือ ประการที่หนึ่ง ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ได้แก่ มีความละเอียดรอบคอบ (Circumspection) ในการทำงาน ซึ่งได้แก่ รู้จักวางแผนในการทำงาน ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เอาใจใส่ (attentive) และขยันขันแข็งต่อภาระหน้าที่ ซึ่งได้แก่ ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น มีความกระตือรือร้น การอดทนต่อความเหน็ดเหนื่อย (Tiredness) ความยากลำบากในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ไม่หลีกเลี่ยงงาน (Do not avoid work) ไม่ท้อถอยในการปฏิบัติงาน ตั้งใจทำงานจนบรรลุผล ตรงต่อเวลา (punctual) ซึ่งได้แก่ ทำงานเสร็จทันตามกำหนด ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง รักษาคำพูด และคำมั่นสัญญา (Keep your words and promises) ประการที่สอง ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communications) ได้แก่ มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้อื่น รู้จักทักทายผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือและเป็นมิตรการแสดงน้ำใจ มีความระมัดระวังต่อความรู้สึกของผู้อื่น ซึ่งได้แก่ เอาใจเขามาใส่ใจเรา การกล่าวยกย่องชมเชย การเก็บน้ำเสียงและสีหน้า มีความสามารถในการพูด (Ability to speak) การกระทำ หรือการสื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งได้แก่ รู้จักใช้ภาษาให้ถูกต้อง เข้าใจง่าย รู้จักใช้ถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน ให้โอกาสในการซักถาม ในขณะที่พูดมองตาผู้ฟัง มีทักษะในการฟัง (Listening skills) ซึ่งได้แก่ มีมารยาทในการฟัง ประการที่สาม ด้านการควบคุมตนเอง ได้แก่ มีเหตุผล (Reasonable) ซึ่งได้แก่ รู้จักแก้ปัญหา และตัดสินใจอย่างมีเหตุผล ถ้าทำผิดยอมรับผิดไม่ถือเอาตัวเองเป็นใหญ่ มีความมั่นใจในตนเอง (Self confidence) ซึ่งได้แก่ กล่าวพูด กล่าวแสดงออกในทางที่ถูก เป็นตัวของตัวเอง แสดงออกถึงลักษณะเป็นผู้นำ มีอารมณ์มั่นคง (Have a strong

temper) ไม่เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งได้แก่ สุขุม ใจคอหนักแน่น ไม่หวั่นไหวเมื่อเผชิญปัญหา ไม่โกรธง่ายเป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย ประการที่สี่ ด้านความใจกว้าง (openness) การมีความพร้อมที่จะรับความคิดใหม่ ซึ่งได้แก่ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นผู้ฟังที่ดี ฟังความคิดเห็นก่อนตัดสินใจ ไม่ยึดติดกับความคิดเดิมของตน มีความอดทนต่อความคิดเห็นที่แตกต่าง ซึ่งได้แก่ ไม่ต่อต้านเมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกับตนเอง เป็นกลางเมื่อความคิดเห็นแตกต่างกัน การให้อภัยในความผิดพลาดของผู้อื่น ซึ่งได้แก่ ไม่พุดจาตำหนิติเตียนต่อหน้าผู้อื่น ให้อภัยเมื่อผู้อื่นทำผิดพลาด ไม่ซ้ำเติมเมื่อเกิดความผิดพลาด ให้โอกาสเมื่อผู้อื่นผิดพลาด การให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจ และการกระทำของผู้อื่น ซึ่งได้แก่ มอบหมายงานสำคัญให้ทำ ยอมรับในความสามารถของผู้อื่นให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในงาน มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ซึ่งได้แก่ รู้จักที่จะเป็นผู้ให้ ผู้รับ มีจิตเมตตา *ชัยชนะ โคตรบัณฑิต (2556)* กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชนได้อย่างบรรลุผล และช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน และ *ระวีวรรณ ประกอบผล (2540)* กล่าวว่าเพิ่มเติมว่า มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชนอีกด้วย

(4) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝ่ายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ (Performance) ในลำดับที่ 4 ด้วยค่าเฉลี่ย 4.17 มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ *Porter and Lawler (1975)* ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Performance) ของบุคคลดังต่อไปนี้ คือ โอกาส (opportunity) ในการปฏิบัติงาน และผู้บริหารสามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลได้ โดย การสร้างแรงจูงใจ (motivation) การมอบหมายงานที่ชัดเจน และจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ความชัดเจนในบทบาท (Role clarity) และการยอมรับในบทบาท (Acceptance in role) ความสามารถ (ability) และทักษะ (skill) ของบุคคล แรงจูงใจ (motivation) ในการปฏิบัติงาน *ชาวิณี จันทร์แสงศรี (2540)* ได้กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน (Performance) เป็นสิ่งที่เป็นผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Person's performance) จะออกมาดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทั้งภายนอก และภายใน (External and Internal Need) ซึ่งจะส่งผลถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ที่มีประสิทธิภาพ โดยความต้องการภายนอก (External Need) นั้นประกอบไปด้วย ความมั่นคง (stability) และความปลอดภัย (safety) ในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) ตำแหน่งหน้าที่ (vacancy) รายได้ (revenue) หรือค่าตอบแทน (income) และความต้องการภายใน (Internal Need) นั้นประกอบไปด้วย ความ

ต้องการมีส่วนร่วม (participate) ในหมู่คณะ ความต้องการในศักดิ์ศรี (prestige) ของตนเอง ความต้องการแสดงความจงรักภักดี (loyalty) ความเป็นมิตร (friendship) และความรักใคร่ (affection) และ *เสนาะ ดิยาว (2543)* ได้กล่าวเพิ่มเติมถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ว่าต้องมีแผนการปฏิบัติงานที่ดีโดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อลดความขัดแย้งในการทำงาน (Reduce conflicts in work) ที่ต้องเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เพื่อจัดลำดับความสำคัญ (Priority) และเร่งด่วนของการทำงานไว้ล่วงหน้า เพื่อใช้ในการมอบหมายงานให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ (performance) มาก เพื่อให้มั่นใจว่ามีแนวทางในการสร้างความสำเร็จ (success) ให้กับเป้าหมาย (goal) ที่กำหนดไว้ได้ เพื่อให้แผนที่วางไว้มีความเป็นไปได้ และใกล้เคียงกับการที่จะปฏิบัติจริงให้มากที่สุด เพื่อป้องกัน และลดความเสี่ยง (Risk reduction) ที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงานไว้ล่วงหน้า เพื่อลดความผิดพลาด (Reduce mistakes) และลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน เพื่อใช้ในการกำหนดงบประมาณ (Set a budget) ค่าใช้จ่ายประจำปีอีกด้วย

5.3 ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถแบ่งได้ตามลำดับดังต่อไปนี้

5.3.1 ประโยชน์ที่ได้รับต่อองค์กร

(1) งานวิจัยนี้สามารถนำไปปรับใช้สำหรับองค์กรปกครองไม่ว่าจะเป็น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่ต้องการข้อมูลอ้างอิงทางด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยการบริหารจัดการองค์กรปกครอง โดยสามารถนำข้อมูลมาปรับใช้ให้เกิดการพัฒนาในองค์กรในด้านต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถบริหารจัดการได้อย่างถูกต้อง และเป็นที่น่าพึงพอใจสำหรับประชาชน

(2) งานวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการงานปกครองนั้น ๆ โดยข้อมูลนั้นจะส่งผลให้การบริหารจัดการขององค์กรนั้น ๆ จะถูกต้องตรงต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

(3) งานวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมภาพลักษณ์การบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้รับความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ความร่วมมือ และการสนับสนุนจากประชาชนเป็นหลัก

5.3.2 ประโยชน์ที่ได้รับต่อสังคม

(1) งานวิจัยนี้สามารถนำไปปรับใช้ในการคัดเลือกบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการในทางสังคมได้

(2) งานวิจัยนี้สามารถนำไปปรับใช้ในการจัดตั้งนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของสังคมได้

5.3.3 ประโยชน์ที่ได้รับต่อประเทศชาติ

งานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานปกครองทั่วประเทศให้เป็นที่น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชน

5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้

(1) ความน่าเชื่อถือไม่ได้ขึ้นอยู่กับหลักหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องในทางทฤษฎี แนวคิดเพียงอย่างเดียว แต่อาจรวมไปถึงสถานการณ์ในขณะนั้น ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมความน่าเชื่อถือให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น

(2) งานวิจัยนี้จำเป็นต้องมีการเข้าถึงประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อที่จะสามารถทราบถึงความต้องการอย่างแท้จริงจากประชาชนในท้องถิ่นได้

(3) ความพึงพอใจจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่น หากต้องการบริหารจัดการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้นั้นจะต้องมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยไม่ยึดติดกับเนื้อหาหรือหลักการมากนัก เน้นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

(4) การจัดทำสื่อแสดงผลงาน ผลของกิจกรรม รวมถึงข่าวสาร เกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์ ถึงผลที่จะเกิดแต่ละท้องถิ่น

5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษางานวิจัยครั้งต่อไป

(1) ศึกษาในด้านปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจจะเป็นในด้านของการพัฒนาความรู้ การพัฒนาการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร เพื่อปรับปรุงให้การบริการจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการพัฒนาตามยุคสมัยมากขึ้น

(2) ศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงานปกครองท้องถิ่น หรือ ทำการศึกษาค้นคว้าจากพื้นที่อื่น ๆ ที่กว้างขึ้น เพื่อนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบในการพยากรณ์เพื่อหาความถูกต้อง และแม่นยำที่มากขึ้นในอนาคตหากมีการจัดทำวิจัยเพิ่มเติม

(3) ศึกษาวิจัยเปรียบเทียบในเรื่องลักษณะเดียวกันในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยที่เกิดขึ้น และเพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณา วางแผน กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนของประเทศต่อไป

(4) ศึกษาการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการพัฒนาในด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น ด้านทรัพยากรสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านวัฒนธรรมประเพณี ค่านิยม



บรรณานุกรม

- Arrow, K. J. (1974). *The Limits of Organization*. Norton.
- B., R. a. (1966). *The Development and Application of Social Learning Theory*. New York: Pracger.
- Baldacchino, P. J. (2016). Organizational Culture Personnel Characteristics and Dysfunctional Audit Behavior. *IUP Journal of Accounting Research & Audit Practices*, 15(3), 34-63.
- Belkin, G. a. (1979). *Foundation of Psychology*. Boston: Houghton Mifflin Co.,ltd.
- Bigley, G. a. (2001). The Incident Command System: High Reliability Organizing for Complex and Volatile Task Environments. *Academy of Management Journal*, 44, 1281–1300.
- Bloom, B. S. (1976). *Human Characteristics and School Learning*. New York: McGraw - Hill Book Co.,Inc.
- Boon, S. D. (1991). The dynamics of interpersonal trust. *Cambridge University Press*.
- Britannica, E. (2000). *Public Policy*. Retrieved from <https://www.britannica.com/>
- Cattell, R. (1950). *Personality: A systematic, theoretical, and factual study*. New York: McGraw Hill.
- Charu, I. S. (2017). People's perception about services of public institutions in Bangladesh; do people trust their services. *Journal of Developing Areas*, 51(4), 445-459.
- Clemons, E. K. (2016). Global Differences in Online Shopping Behavior: Understanding Factors Leading to Trust. *Journal of Management Information Systems*, 33(4), 1117-1148.
- Dong, L. y.-C. (2017). Human resource systems, employee creativity, and firm innovation: the moderating role of firm ownership. *Academy Of Management Journal*, 60(3), 1164-1188.
- Eom, M. T. (2015). How Can Organization Retain IT Personnel? Impact of IT Manager's Leadership on IT Personnel's Intention to Stay. *Information Systems Management*, 32(4), 316-330.
- Erikson, E. (1968). *Identity Youth and crisis*. New York: W. W. Norton & Company.
- F., G. (1994). Genetic Algorithms and Scatter Search Unsuspected Potentials. *Statistics and Computing*, 4:131-140.
- Friedrich, C. J. (1956). *Policy's meaning*. London: Macmillan.

- Glueck., W. F. (1985). *Business policy and Strategic Management*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Haimann, T. S. (1982). *Managing the modern organization*. Boston: Houghton Mifflin.
- international, T. (2017). *Corruption Perceptions Index 2016*. Retrieved from https://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2016
- J., M. D. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.
- J.J., G. a. (1978). *The dynamics of taking charge*. Boston: Harvard Business School Press.
- Jeffrey Pressman (L.), A. B. (1973). *Implementation: how Great Expectations in Washington are dashed in Oakland*. United State of America: University of California Press.
- Joseph L. Massie, J. D. (1973). *Managing: A Contemporary Introduction*. United State of America: Prentice-Hall.
- K., M. A. (1996). Organizational responses to crisis the centrality of trust. *Thousand Oaks CA*.
- Kamensky, J. (2013). *Leadership: It's a Personal Commitment*. Retrieved from <http://www.businessofgovernment.org/blog/business-government/leadership-its-personal-commitment-part-2>
- Kim, W. C. (1993). Procedural justice, attitudes, and subsidiary top management compliance with multinationals' corporate strategic decisions. *Academy of Management Journal*, 36(3), 502-526.
- Kwandayi, H. (2014). *Public Policy*. Germany: VDM Verlag.
- L., K. a. (1955). Skills of an Effective Administrator. *Harvard Business Review*, 33-42.
- Lewis, J. D. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63, 967-985.
- M.R., D. (2000). *Exploring interpersonal trust in the entrepreneurial venture*. London: MacMillan Press.
- Mazmanian, P. A. (1980). *The Implementation of Public Policy*. Latham MD: University Press of America.
- McDaniel, M. S. (1988). Job experience correlates of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 73, 327-330.
- Millet. (1954). *Management in the Public Service The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.

- Minton, E. (2015). In Advertising We Trust: Religiosity's Influence on Marketplace and Relational Trust. *Journal of Advertising*, 44(4), 403-414.
- Moorman, C. D. (1992). Relationships between Providers and user of Market Research. *Journal of Marketing*, 29(3), 314-329.
- Morgan, R. a. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Nelson, G. J. (1983). The measurement of consumer satisfaction with social work service. *Journal of social service research*, 7 (1), pp. 37-54.
- Parasuraman, A. Z. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.
- Portes, A. a. (1993). Embeddedness and Immigration: Notes on the Social Determinants of Economic Action. *American Journal of Sociology*, 98(6):1320-50.
- R. Wayne Mondy, R. M. (1997). *Administración de recursos humanos*. Spain: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Ring, P. S. (1994). Developmental processes of cooperative interorganizational relationships. *The Academy of Management Review*, 19(1), 90-118.
- Rubin, E. V. (2009). The Role of Procedural Justice in Public Personnel Management: Empirical Results from the Department of Defense. *Journal of Public Administration Research & Theory*, 19(1), 125-143.
- Sarma, J. D. (1994). *Power system analysis and design*. Boston: PWS Pub.
- Schulman, P. R. (2004). High Reliability and the Management of Critical Infrastructures. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 12, 14–28.
- Stern, S. (1997). *Approximate solutions to stochastic dynamic programs*. United State of Kingdom: Cambridge University.
- Strauss, G. &. (1960). *Personal the Human Problems of Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- T., L. R. (1980). The dyadic trust scale: Toward understanding interpersonal trust in close relationships. *Journal of Marriage and the Family*, 42, 595-604.
- Terry, G. R. (1987). Principles of Management. Biblioteca de ciencias económicas. Serie administración y dirección SEPA. *Serie de enseñanza personal El Ateneo*.

- Thaipublica. (2017). *ดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์คอร์รัปชัน โลก ปี 2559*. เข้าถึงได้จาก <https://thaipublica.org/2017/01/corruption-perceptions-index-2016-thailand/>
- Wayne, A. L. (1905). *The mean of policy*. United State of America: Southern Illinois University.
- Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization (Handerson & Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson*. New York: The free Press.
- เกริกชัย เกิดเสมอ. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน). *ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา*.
- โกสินทร์ รังสียาพันธ์. (2531). *ปรัชญาและคุณธรรมสำหรับครู*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรมศาสนา.
- โกสินทร์ รังสียาพันธ์. (2531). *ปรัชญาและคุณธรรมสำหรับครู*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรมศาสนา.
- จรัส สุวรรณมาลา และคณะ. (2547). โครงการวิจัยเรื่องวิถีใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. *โครงการวิจัยสถาบันวิถีใหม่ท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2548). *การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยพล นิลกำแหง. (2559). *การทำงานและมารยาทในบริษัทญี่ปุ่น*. เข้าถึงได้จาก <http://www.ideaboy.co.th/article/9>
- ชุดิมนต์ วิมลชาติ. (2553). ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง*.
- ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์. (2553). *10 ยอดคุณสมบัติหัวหน้างานที่ลูกน้องรักและทำงานให้อย่างเต็มใจยิ่ง*. กรุงเทพมหานคร: ชิงค์ บีคอนด์ นู๊คส์.
- ทินกร อัครศรีชัยโรจน์. (2547). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในสถานศึกษา สังกัดสภานักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร เขต 5. *วิทยานิพนธ์ การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*.
- ทิพวรรณ แสงทับทิม. (2547). การใช้อำนาจของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของครูในสถานศึกษาเอกชน. *วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) นครปฐม มหาวิทยาลัยศิลปากร*.

- ธนภัทร จอมแก้ว และ ชุตติมาวดี ทองจีน. (2559). อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ ความน่าเชื่อถือ และการจัดการความรู้ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Google ในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปฐม มณีโรจน์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร. (2556). ลักษณะสำคัญของบุคลากร. เข้าถึงได้จาก <https://prakal.wordpress.com>
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2538). รายงานการวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนา ชนบท. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปัทมิกา วานกมล. (2545). คุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายธนะรัชต์ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณีรัตน์ สุวรรณวาริ. (2554). ประเภทของนโยบายสาธารณะ. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/460683>
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2541). การวางแผนและนโยบายทางด้านทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ราชนัน มหาวัน. (2555). นโยบายท้องถิ่น. เข้าถึงได้จาก <https://www.jarim.go.th/index.php/policy>
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.
- วนิดา พิงสระน้อย. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำวิจัยของบุคลากรสายวิชาการ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ว่าที่ร้อยตรี, พระเฉลย สารังและพระสุวรรณชัย เขาชื่น ณรงค์ฤทธิ์ เชื้อมาก. (2551). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2544). การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ศิริรัตน์ สะหุณิล. (2556). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. การศึกษาค้นคว้าอิสระ แขนงวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: วิญชนจำกัด.
- สามารถ วงศ์นภาไพศาล. (2559). *ลักษณะของบุคลากรที่ดี*. เข้าถึงได้จาก <http://www.mrnewlife.com>
- สุโท เจริญสุข. (2528). *ข้อคิดพัฒนาคนให้มีความรับผิดชอบการแนะแนว*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สชช.)*. *ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- สุพานี สฤณภูวานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เหมียว ฟีน. (2559). *เหตุผลว่าทำไม “คนเยอรมัน” ทำงานใช้เวลาน้อยกว่าชาติอื่น แต่ได้ประสิทธิภาพงานที่มากกว่า*. เข้าถึงได้จาก <http://www.catdumb.com/german-fewer-house-717/>
- อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2554). *คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล. (2546). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมร รักษาสัตย์. (2546). *จริยธรรมในวิชาชีพ*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัศวิน ขวัญเมือง. (2559). *5 นโยบายทันใจ*. เข้าถึงได้จาก http://www.bangkok.go.th/main/page.php?267-Policy_5_NoW
- อุทัย หิรัญโต. (2543). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

ภาคผนวก ก



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. ดร. สมศักดิ์ ไตรรักษา | ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย สมศักดิ์ ไตรรักษา |
| 2. ดร. วิษณุ โอสถานนท์ชัย | อาจารย์ประจำพิเศษมหาวิทยาลัย มหิดล |
| 3. ดร. ชิตวร ลีละผลิน | อาจารย์ประจำพิเศษมหาวิทยาลัย สยาม |

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงาน
ปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง
อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
ปัจจัยความน่าเชื่อถือด้านบุคลากร (Personnel)					
1.	ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
2.	ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความสัมพันธ์กับประชาชนในท้องถิ่น	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
3.	ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
4.	ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$

5.	ท่านคิดว่าบุคลากรต้องเป็นผู้ที่เต็มใจรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในท้องถิ่น	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
6.	ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความยุติธรรมในการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
7.	ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
ปัจจัยความน่าเชื่อถือด้านนโยบาย					
8.	ท่านคิดว่านโยบายคุณภาพชีวิตประชาชนมีความสำคัญสำหรับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
9.	ท่านคิดว่านโยบายช่วยเหลือเกษตรกรมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
10.	ท่านคิดว่านโยบายการรักษาความปลอดภัยในท้องถิ่นมีความสำคัญกับท้องถิ่นของท่าน	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
11.	ท่านคิดว่านโยบายสวัสดิการ การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ยากไร้ และผู้พิการมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่น	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
12.	ท่านคิดว่านโยบายด้านป้องกันปัญหาเสพติดมีความสำคัญกับท้องถิ่นของท่าน	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
13.	ท่านคิดว่านโยบายการส่งเสริมอาชีพมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง ปักจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงาน
ปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง
อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
ปักจัยความน่าเชื่อถือด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน					
14.	ท่านคิดว่าความตระหนักถึงสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	2	1	0	$= (1+1+0)/3$ $= 0.67$
15.	ท่านคิดว่าความใส่ใจในปัญหาสำหรับการบริหารจัดการมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
16.	ท่านคิดว่าความกระตือรือร้นในการจัดการแก้ปัญหาที่มีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
17.	ท่านคิดว่าความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
18.	ท่านคิดว่าความเอาใจใส่ดูแลทุกข์ สุข ผู้ได้บังคับบัญชา และประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
19.	ท่านคิดว่า การติดตามผลงานอย่างสม่ำเสมอมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง ปักจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงาน
ปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง
อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
ปักจัยความน่าเชื่อถือด้านคุณธรรม จริยธรรม					
20.	ท่านคิดว่าอุปนิสัยอันดีงามมี ความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
21.	ท่านคิดว่าความประพฤติที่ดียังมี ความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
22.	ท่านคิดว่าการมีระเบียบวินัยมี ความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
23.	ท่านคิดว่าความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และ เสียสละต่อประชาชนมีความสำคัญกับ การปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วน ตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
24.	ท่านคิดว่าการไม่เอารัดเอาเปรียบ ประชาชนมีความสำคัญกับการ ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
25.	ท่านคิดว่าการมีจรรยาบรรณในอาชีพมี ความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง ปักจ้ยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงาน
ปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง
อำเภอห่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
ปักจ้ยความพึงพอใจด้านการบริการ					
26.	ท่านคิดว่าการตอบสนองต่อความ ประสงค์จากผู้รับบริการอย่าง รวดเร็วมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
27.	ท่านคิดว่าการแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการมี ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบล	2	1	0	$= (1+1+0)/3$ $= 0.67$
28.	ท่านคิดว่าความตั้งใจขณะให้บริการมี ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
29.	ท่านคิดว่าการปฏิบัติด้วยความเสมอภาค มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
30.	ท่านคิดว่าความรวดเร็วในการตอบรับ เอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ จำเป็นต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหาร ส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง ปักจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงาน
ปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง
อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
31.	ท่านคิดว่าการดำเนินงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
32.	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้บริการต้องแต่งตัวให้มีความเหมาะสม บุคลิกภาพดี พุดจาดี นั้นมีความสำคัญต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	2	1	0	$= (1+1+0)/3$ $= 0.67$
ปักจัยความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์					
33.	ท่านคิดว่าความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
34.	ท่านคิดว่าการพูด การกระทำ ที่สื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
35.	ท่านคิดว่าความเป็นมิตร เข้าถึงได้ง่าย เป็นกันเองกับประชาชนนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง ปังจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงาน
ปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง
อำเภอห่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
36.	ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชนได้อย่างบรรลุผล	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
37.	ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นสามารถช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
38.	ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
ปังจัยความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์					
39.	ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการประชาสัมพันธ์ติดต่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การให้แก่ประชาชน	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
40.	ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ ทศนคคิ ค่านิยม และความคิดเห็น ให้แก่ประชาชนได้รับรู้	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง ปักจัญความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงาน
ปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง
อำเภอห่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
41.	ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรแสวงหาความร่วมมือ และการสนับสนุนจากประชาชน เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ภายในท้องถิ่น	3	0	0	= (1+1+1)/3 = 1
42.	ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์การให้บริการสาธารณประโยชน์ เช่น การตรวจสุขภาพให้กับประชาชนนั้นมีความสำคัญ	3	0	0	= (1+1+1)/3 = 1
43.	ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์สามารถสร้างความเชื่อถือให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลได้	3	0	0	= (1+1+1)/3 = 1
44.	ท่านคิดว่าประชาชนได้รับข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างทั่วถึง	3	0	0	= (1+1+1)/3 = 1

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง ปักจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงาน
ปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง
อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
ปักจัยความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน					
45.	ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสามารถในการบริหารจัดการ	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
46.	ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีความมั่นคง และความปลอดภัย ในการปฏิบัติงาน	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
47.	ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
48.	ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
49.	ท่านคิดว่าผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นที่พึงพอใจ	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
50.	ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดสรรงบประมาณได้เพียงพอ กับความต้องการของประชาชน	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง ปักจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงาน
ปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง
อำเภอห่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
ปักจัยด้านการบริหารจัดการ					
51.	ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีการบริหารจัดการตามหลัก กฎหมาย	2	1	0	$= (1+1+0)/3$ $= 0.67$
52.	ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ถูกต้องชัดเจน	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
53.	ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่าง จำกัด	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
54.	ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีการบริหารจัดการ โดยมีจิตสำนึก ที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$
55.	ท่านคิดว่าท่านคิดว่าองค์การบริหาร ส่วนตำบลมีการบริหารจัดการที่มี ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ โดยตรงต่อความต้องการของประชาชน	3	0	0	$= (1+1+1)/3$ $= 1$

ภาคผนวก ข



ร่างแบบสอบถาม
เรื่อง ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงาน
ปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง
อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ตัวแปรหลัก	ตัวแปรย่อย	ตัวชี้วัด	ชื่อผู้เขียน	ทฤษฎีแนวคิดงานวิจัยอ้างอิง
ความน่าเชื่อถือ (Trust)	ปัจจัยด้านบุคลากร (Personal)	1. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	Katz (1956)	บุคลากร (Personal) ที่มีทักษะที่จำเป็นของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ
		2. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความสัมพันธ์กับประชาชนในท้องถิ่น	Katz (1956)	บุคลากร (Personal) ที่มีทักษะที่จำเป็นของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ
		3. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีการอบรมใน การปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	McDaniel, Schmidt and Hunter (1988)	แนวคิดบุคลากร (Personal) ในทางปฏิบัติของการเลือกบุคลากร
		4. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	Chris Pilbeam (2011)	บุคลากร (Personal) ที่มีลักษณะที่สามารถสร้างความแตกต่างระหว่างบุคลากร

		องค์การบริหาร ส่วนตำบล		
		5. ท่านคิดว่า บุคลากรต้องเป็น ผู้ที่เต็มใจรับฟัง ความคิดเห็นจาก ประชาชนใน ท้องถิ่น	John Kamensky (2013)	บุคลากร (Personal) ที่มีลักษณะของ ผู้นำรัฐบาลที่ ประสบความสำเร็จ
ความ น่าเชื่อถือ (Trust)	ปัจจัยด้าน บุคลากร (Personal)	6. ท่านคิดว่า บุคลากรต้องมี ความยุติธรรมใน การปฏิบัติงาน องค์การบริหาร ส่วนตำบล	ทองพันชั่ง พงษ์วาริ นทร์ (2553)	บุ ค ล า ก ร (Personal) ที่ มี คุณสมบัติของ การเป็นหัว หน้าที่ดี
		7. ท่านคิดว่า บุคลากรต้องมี ความสามารถใน การแก้ไขปัญหา ใน การ ป ฏิ บั ติ ง า น องค์การบริหาร ส่วนตำบล	ทองพันชั่ง พงษ์วาริ นทร์ (2553)	บุ ค ล า ก ร (Personal) ที่ มี คุณสมบัติของ การเป็นหัว หน้าที่ดี
ความ น่าเชื่อถือ (Trust)	ปัจจัยด้าน นโยบาย (Policy)	8. ท่านคิดว่า นโยบายคุณภาพ ชีวิตประชาชนมี ความสำคัญ สำ ห รั บ ประชาชนใน ท้องถิ่นของท่าน	อัศวิน ขวัญเมือง (2559)	นโยบายของผู้ว่า ราชการ กรุงเทพมหานคร

	<p>9. ท่านคิดว่านโยบายช่วยเหลือเกษตรกรมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน</p>	<p>มณีรัตน์ สุวรรณวาริ (2554)</p>	<p>ประเภทของนโยบาย (Policy)</p>
	<p>10. ท่านคิดว่านโยบายการรักษาความปลอดภัยในท้องถิ่นมีความสำคัญกับท้องถิ่นของท่าน</p>	<p>ราชัน มหาวัน (2555)</p>	<p>นโยบายการบริหารและการพัฒนาเทศบาลตำบลจirim</p>
	<p>11. ท่านคิดว่านโยบายสวัสดิการ การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ยากไร้และผู้พิการมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่น</p>	<p>ราชัน มหาวัน (2555)</p>	<p>นโยบายการบริหารและการพัฒนาเทศบาลตำบลจirim</p>
	<p>12. ท่านคิดว่านโยบายด้านป้องกันปัญหาเสพติคมีความสำคัญกับท้องถิ่นของท่าน</p>	<p>ราชัน มหาวัน (2555)</p>	<p>นโยบายการบริหารและการพัฒนาเทศบาลตำบลจirim</p>

		13. ท่านคิดว่านโยบายการส่งเสริมอาชีพมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน	ราชัน มหาวัน (2555)	นโยบายการบริหารและการพัฒนาเทศบาลตำบลจรม
ความน่าเชื่อถือ (Trust)	ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility)	14. ท่านคิดว่าความตระหนักถึงสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการ (2552)	ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility)
		15. ท่านคิดว่าความใส่ใจในปัญหาสำหรับการบริหารจัดการมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการ (2552)	ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility)
		16. ท่านคิดว่าความกระตือรือร้นในการจัดการแก้ปัญหา	สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการ (2552)	ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility)

		ความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล		
		17. ท่านคิดว่าความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่มีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	ขวัญฤดี ขำอ่อนสัตย์ และอมรรวรรณ แก้วผ่อง (2542)	ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่เป็นคุณลักษณะของบุคคล
		18. ท่านคิดว่าความเอาใจใส่ดูแลทุกข์ สุขผู้ได้บังคับบัญชาและประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	ชูชาติ อินทนู (2551)	ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานคือ การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ (Duty)
		19. ท่านคิดว่าการติดตามผลงานอย่างสม่ำเสมอมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	Cattell (1905)	ลักษณะที่สำคัญของความรับผิดชอบต่อการทำงาน (Responsibility)
ความน่าเชื่อถือ	ปัจจัยด้านคุณธรรม	20. ท่านคิดว่าอุปนิสัยอันดีงามมี	วศิน อินทสระ (2541)	คุณธรรม (Moral) ตามหลักจริย

(Trust)	จริยธรรม (Moral and Ethic)	ความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล		ศาสตร์ (main ethics)
		21. ท่านคิดว่าความประพฤติที่ดั่งงามมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2543	ความหมายของจริยธรรม (Ethics)
		22. ท่านคิดว่าการมีระเบียบวินัยมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	ศักดิ์ชัย นิรัญทิวี (2544)	จริยธรรม (Ethic) ของสังคมไทย
		23. ท่านคิดว่าความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเสียสละต่อประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	ศักดิ์ชัย นิรัญทิวี (2544)	จริยธรรม (Ethic) ของสังคมไทย
		24. ท่านคิดว่าการไม่เอาใจเอาเปรียบประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	สุลักษณ์ ศิวรักษ์ (2550)	แนวคิดจริยธรรม (Ethic)
		25. ท่านคิดว่าการมีจรรยาบรรณในอาชีพมีความสำคัญ	กิริติ บุญเจือ (2542)	จริยธรรม (Ethic) เป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับอาชีพในปัจจุบัน

		กับการปฏิบัติงาน องค์การบริหาร ส่วนตำบล		
ความพึงพอใจ (Satisfaction)	ปัจจัยด้าน การบริการ (Service)	26. ท่านคิดว่าการ ตอบสนองต่อความ ประสงค์จากผู้รับ การบริการอย่าง รวดเร็ว มี ความสำคัญต่อการ ปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบล	จินตนา บุญบงการ (2539)	ความหมายของ การบริการ (Service)
		27. ท่านคิดว่าการ แสดงออกถึงความ นับถือ ให้เกียรติแก่ ผู้รับการบริการมี ความสำคัญต่อการ ปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบล	จินตนา บุญบงการ (2539)	ความหมายของ การบริการ (Service)
		28. ท่านคิดว่าความ ตั้งใจ ขะ ใจ ให้บริการ มี ความสำคัญต่อการ ปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบล	จินตนา บุญบงการ (2539)	ความหมายของ การบริการ (Service)
		29. ท่านคิดว่าการ ปฏิบัติโดยความ เสมอภาค มี ความสำคัญต่อการ ปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบล	Katz and Robert (1978)	หลักการสำคัญ ของการบริการ ลูกค้าที่ควรปฏิบัติ ทั้งในองค์กรของ รัฐ (government) และเอกชน (private)

		30. ท่านคิดว่าความรวดเร็วในการตอบรับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	Katz and Robert (1978)	หลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐ (government) และเอกชน (private)
		31. ท่านคิดว่าการดำเนินงานแก้ไขปัญหอย่างรวดเร็วนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	Freemantle (1933)	หลักการสำคัญของการบริการ (Service)
		32. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้บริการต้องแต่งตัวให้มีความเหมาะสม บุคลิกภาพดี พุดจาดี นั้นมีความสำคัญต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	Philip Kotlor (2000)	ความหมายของการให้บริการ (Service)
ความพึงพอใจ (Satisfaction)	ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship)	33. ท่านคิดว่าความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	เพ็ญภา สัจสุวรรณ (2547)	องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation)

		34. ท่านคิดว่าการพูด การกระทำ ที่สื่อความหมายให้ เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน นั้น มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	เพ็ญภา สังกษ์สุวรรณ (2547)	องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation)
		35. ท่านคิดว่าความเป็นมิตร เข้าถึงได้ง่าย เป็นกันเองกับประชาชน นั้น มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล	วิจิตร อาวะกุล (2542)	ลักษณะที่สำคัญของมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) จำเป็นต่อบุคคล
		36. ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชนได้อย่างบรรลุผล	ชิษณุพงศ์ โคตรบัณฑิต(2556)	จุดประสงค์ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation)
		37. ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นสามารถช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน	ชิษณุพงศ์ โคตรบัณฑิต(2556)	จุดประสงค์ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation)

		38. ท่านคิดว่า มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ของเจ้าหน้าที่นั้น ช่วยสร้าง บรรยากาศการ ทำงานที่ดีในการ ปฏิบัติงานร่วมกับ ประชาชน	ระวีวรรณ ประกอบ ผล (2540)	มนุษย์สัมพันธ์ กับการสื่อสาร ในองค์กรที่มี ประสิทธิภาพ
ความพึงพอใจ (Satisfaction)	ปัจจัยด้าน การ ประชาสัมพันธ์ (Public Relations)	39. ท่านคิดว่า องค์การบริหาร ส่วนตำบลควรมี การประชาสัมพันธ์ ติดต่อเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การ ให้แก่ประชาชน	ปิ่นดา พุ่มแย้ม (2544)	ความหมายการ ประชาสัมพันธ์ (Public Relations)
		40. ท่านคิดว่า องค์การบริหาร ส่วนตำบลควร สร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับ ทัศนคติ ค่านิยม และความ คิดเห็น ให้แก่ ประชาชนได้รับรู้	Baskin, Aronoff, and Lattimore (1997)	ประโยชน์การ ประชาสัมพันธ์ (Public Relations)
		41. ท่านคิดว่า องค์การบริหาร ส่วนตำบลควร แสวงหาความ ร่วมมือ และการ สนับสนุนจาก	ลักขณา สตะเวทิน (2542)	วัตถุประสงค์ การ ประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

		ประชาชน เพื่อ บรรเทาปัญหา ความเดือดร้อนต่าง ๆ ภายในท้องถิ่น		
		42. ท่านคิดว่าการ ประชาสัมพันธ์การ ให้บริการ สาธารณสุขประโยชน์ เช่น การตรวจ สุขภาพให้กับ ประชาชนนั้นมีความ สำคัญ	วิจิตร อวະกุล (2541)	วัตถุประสงค์ การ ประชาสัมพันธ์ (Public Relations)
		43. ท่านคิดว่าการ ประชาสัมพันธ์ สามารถสร้างความ เชื่อถือให้กับ องค์การบริหาร ส่วนตำบลได้	Belch and Belch (1993)	ข้อดีและข้อเสีย ของการ ประชาสัมพันธ์
		44. ท่านคิดว่า ประชาชนได้รับ ข่าวสารของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลอย่าง ทั่วถึง	Belch and Belch (1993)	ข้อดีและข้อเสีย ของการ ประชาสัมพันธ์

ร่างแบบสอบถาม
เรื่อง ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงาน
ปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง
อำเภอห่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

ตัวแปรหลัก	ตัวแปรย่อย	ตัวชี้วัด	ชื่อผู้เขียน	ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยอ้างอิง
ความพึงพอใจ (Satisfaction)	ปัจจัยด้าน ผลการ ปฏิบัติงาน (Performance)	45. ท่าน คิด ว่า องค์การบริหารส่วน ตำบล มีความ ความสามารถในการ บริหารจัดการ	Porter and Lawler (1975)	ปัจจัยที่ซึ่งส่งผลต่อ ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ของ บุคคล
		46. ท่าน คิด ว่า องค์การบริหารส่วน ตำบลมีความมั่นคง และความปลอดภัย ในการปฏิบัติงาน	ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540)	แนวคิดผลการ ปฏิบัติงาน (Performance)
		47. ท่าน คิด ว่า องค์การบริหารส่วน ตำบลสามารถ ปฏิบัติงาน ตอบสนองความ ต้องการของ ประชาชนอย่าง ทั่วถึง	ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540)	แนวคิดผลการ ปฏิบัติงาน (Performance)
		48. ท่าน คิด ว่า องค์การบริหารส่วน ตำบลสามารถ ปฏิบัติงานได้ ประสบผลสำเร็จ	เสนาะ ตีขาว (2543)	แนวคิดผลการ ปฏิบัติงานโดยมี แผนการปฏิบัติงาน ที่ดี

		49. ท่านคิดว่าผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นที่พึงพอใจ	เสนาะ ดิยาว (2543)	แนวคิดผลการปฏิบัติงานโดยมีแผนการปฏิบัติงานที่ดี
		50. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดสรรงบประมาณได้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน	เสนาะ ดิยาว (2543)	แนวคิดผลการปฏิบัติงานโดยมีแผนการปฏิบัติงานที่ดี

ตัวแปรตาม	ตัวชี้วัด	ชื่อผู้เขียน	ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยอ้างอิง
การบริหารจัดการ (Management)	51. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการตามหลักกฎหมาย	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี (2542)	การบริหารจัดการโดยมีการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี
	52. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ถูกต้องชัดเจน	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี (2542)	การบริหารจัดการโดยมีการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี
	53. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี (2542)	การบริหารจัดการโดยมีการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

	<p>54. ท่านคิดว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการโดยมีจิตสำนึกที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม</p>	<p>ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี (2542)</p>	<p>การบริหารจัดการโดยมีการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี</p>
	<p>55. ท่านคิดว่าท่านคิดว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์โดยตรงต่อความต้องการของประชาชน</p>	<p>วิมล นาวารัตน์ (2555)</p>	<p>การบริหารจัดการโดยการบริหารราชการบ้านเมืองที่ดี</p>



ภาคผนวก ค



ตาราง Cronbach's Alpha Scores

ค่า Cronbach's Alpha = .801

ตัวแปรหลัก	ตัวแปรย่อย	คำถาม
ความน่าเชื่อถือ (Trust)	ปัจจัยด้านบุคลากร (Personal)	1. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล
		2. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความสัมพันธ์กับประชาชนในท้องถิ่น
		3. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล
		4. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล
		5. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องเป็นผู้ที่เต็มใจรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในท้องถิ่น
		6. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความยุติธรรมในการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล
		7. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล
ความน่าเชื่อถือ (Trust)	ปัจจัยด้านนโยบาย (Policy)	8. ท่านคิดว่านโยบายคุณภาพชีวิตประชาชนมีความสำคัญสำหรับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน
		9. ท่านคิดว่านโยบายช่วยเหลือเกษตรกรมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน
		10. ท่านคิดว่านโยบายการรักษาความปลอดภัยในท้องถิ่นมีความสำคัญกับท้องถิ่นของท่าน
		11. ท่านคิดว่านโยบายสวัสดิการ การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ยากไร้ และผู้พิการมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่น
		12. ท่านคิดว่านโยบายด้านป้องกันปัญหาอาชญากรรมมีความสำคัญกับท้องถิ่นของท่าน
		13. ท่านคิดว่านโยบายการส่งเสริมอาชีพมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน

<p>ความน่าเชื่อถือ (Trust)</p>	<p>ปัจจัยด้านความ รับผิดชอบในการ ปฏิบัติงาน (Responsibility)</p>	<p>14. ท่านคิดว่าความตระหนักถึงสิทธิ หน้าที่และความ รับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญกับการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบล</p>
		<p>15. ท่านคิดว่าความใส่ใจในปัญหาสำหรับการบริหาร จัดการมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วน ตำบล</p>
		<p>16. ท่านคิดว่าความกระตือรือร้นในการจัดการแก้ปัญหา มีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล</p>
		<p>17. ท่านคิดว่าความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล</p>
		<p>18. ท่านคิดว่าความเอาใจใส่ดูแลทุกข์ สุขผู้ได้บังคับบัญชา และประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบล</p>
		<p>19. ท่านคิดว่าการติดตามผลงานอย่างสม่ำเสมอ มีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล</p>
<p>ความน่าเชื่อถือ (Trust)</p>	<p>ปัจจัยด้านคุณธรรม จริยธรรม (Moral and Ethic)</p>	<p>20. ท่านคิดว่าอุปนิสัยอันดีงามมีความสำคัญกับการ ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล</p>
		<p>21. ท่านคิดว่าความประพฤติที่ดีงามมีความสำคัญกับการ ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล</p>
		<p>22. ท่านคิดว่าการมีระเบียบวินัยมีความสำคัญกับการ ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล</p>
		<p>23. ท่านคิดว่าความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละต่อ ประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหาร ส่วนตำบล</p>
		<p>24. ท่านคิดว่าการไม่เอารัดเอาเปรียบประชาชนมี ความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล</p>
		<p>25. ท่านคิดว่าการมีจรรยาบรรณในอาชีพมีความสำคัญกับ การปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล</p>

ความพึงพอใจ (Satisfaction)	ปัจจัยด้าน การบริการ (Service)	26. ท่านคิดว่าการตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับ การบริการอย่างรวดเร็วมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบล
		27. ท่านคิดว่าการแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติแก่ ผู้รับบริการมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบล
		28. ท่านคิดว่าความตั้งใจขณะให้บริการมีความสำคัญต่อ การปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล
		29. ท่านคิดว่าการปฏิบัติด้วยความเสมอภาคมีความสำคัญ ต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล
		30. ท่านคิดว่าความรวดเร็วในการตอบรับเอกสารหรือ หลักฐานต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบล
		31. ท่านคิดว่าการดำเนินงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว นั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล
		32. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้บริการต้องแต่งตัวให้มีความ เหมาะสม บุคลิกภาพดี พุดจาดี นั้นมีความสำคัญต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ความพึงพอใจ (Satisfaction)	ปัจจัยด้าน มนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship)	33. ท่านคิดว่าความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับ ประชาชนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหาร ส่วนตำบล
		34. ท่านคิดว่าการพูด การกระทำ ที่สื่อความหมายให้เกิด ความเข้าใจที่ตรงกันนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบล
		35. ท่านคิดว่าความเป็นมิตร เข้าถึงได้ง่าย เป็นกันเองกับ ประชาชนนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การ บริหารส่วนตำบล
		36. ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นสามารถ สร้างความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานร่วมกับ ประชาชนได้อย่างบรรลุผล

		37. ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นสามารถช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน
		38. ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน
ความพึงพอใจ (Satisfaction)	ปัจจัยด้าน การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)	39. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการประชาสัมพันธ์ติดต่อเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การให้แก่ประชาชน
		40. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็น ให้แก่ประชาชนได้รับรู้
		41. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรแสวงหาความร่วมมือ และการสนับสนุนจากประชาชน เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ภายในท้องถิ่น
		42. ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์การให้บริการ สาธารณประโยชน์ เช่น การตรวจสุขภาพให้กับประชาชน นั้นมีความสำคัญ
		43. ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์สามารถสร้างความ เชื่อถือให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลได้
		44. ท่านคิดว่าประชาชนได้รับข่าวสารขององค์การบริหาร ส่วนตำบลอย่างทั่วถึง
ความพึงพอใจ (Satisfaction)	ปัจจัยด้าน ผลการปฏิบัติงาน (Performance)	45. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีความ สามารถในการบริหารจัดการ
		46. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีความมั่นคง และ ความปลอดภัย ในการปฏิบัติงาน
		47. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถ ปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่าง ทั่วถึง

		48. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ
		49. ท่านคิดว่าผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นที่พึงพอใจ
		50. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดสรรงบประมาณได้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน
การบริหารจัดการ (Management)		51. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการตามหลักกฎหมาย
		52. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ถูกต้องชัดเจน
		53. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด
		54. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการโดยมีจิตสำนึกที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม
		55. ท่านคิดว่าท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์โดยตรงต่อความต้องการของประชาชน

ภาคผนวก ง





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วน
ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง
อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ มีจุดประสงค์เพื่อใช้สำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการวิจัย ซึ่งจัดเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท เรื่อง ปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 55 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ จำนวน 1 ข้อ

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาววิศรา เบ้าทอง
 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยสยาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงไปในช่อง [] เพียง 1 ช่อง ตามความเป็นจริง

1. เพศ

[] (1.) ชาย

[] (2.) หญิง

2. อายุ

[] (1.) ต่ำกว่า 20 ปี

[] (2.) 20 – 30 ปี

[] (3.) 31 – 40 ปี

[] (4.) 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[] (1.) ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

[] (2.) ปริญญาตรี

[] (3.) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

[] (1.) โสด

[] (2.) สมรส

[] (3.) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. อาชีพ

[] (1.) ข้าราชการ

[] (2.) รัฐวิสาหกิจ

[] (3.) รับจ้าง

[] (4.) เกษตรกร

[] (5.) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

[] (1.) ต่ำกว่า 10,000 บาท

[] (2.) 10,001 – 20,000 บาท

[] (3.) 20,001 – 30,000 บาท

[] (4.) 30,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงาน ปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล ฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์	ระดับความเชื่อมั่น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านบุคลากร (Personal)					
1. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
2. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความสัมพันธ์กับประชาชนในท้องถิ่น					
3. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
4. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
5. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องเป็นผู้ที่เต็มใจรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในท้องถิ่น					
6. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความยุติธรรมในการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
7. ท่านคิดว่าบุคลากรต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
ด้านนโยบาย (Policy)					
8. ท่านคิดว่านโยบายคุณภาพชีวิตประชาชนมีความสำคัญสำหรับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน					
9. ท่านคิดว่านโยบายช่วยเหลือเกษตรกรมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน					

10. ท่านคิดว่านโยบายการรักษาความปลอดภัยในท้องถิ่นมีความสำคัญกับท้องถิ่นของท่าน					
11. ท่านคิดว่านโยบายสวัสดิการ การสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ยากไร้ และผู้พิการมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่น					
12. ท่านคิดว่านโยบายด้านป้องกันปัญหาอาชญากรรมมีความสำคัญกับท้องถิ่นของท่าน					
13. ท่านคิดว่านโยบายการส่งเสริมอาชีพมีความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่นของท่าน					
ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Responsibility)					
14. ท่านคิดว่าความตระหนักถึงสิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
15. ท่านคิดว่าความใส่ใจในปัญหาสำหรับการบริหารจัดการมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
16. ท่านคิดว่าความกระตือรือร้นในการจัดการแก้ปัญหาที่มีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
17. ท่านคิดว่าความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่มีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
18. ท่านคิดว่าความเอาใจใส่ดูแลทุกข์ สุข ผู้ได้บังคับบัญชา และประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
19. ท่านคิดว่าติดตามผลงานอย่างสม่ำเสมอมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Moral and Ethic)					

20. ท่านคิดว่าอุปนิสัยอันดีงามมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
21. ท่านคิดว่าความประพฤติที่ดีงามมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
22. ท่านคิดว่าการมีระเบียบวินัยมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
23. ท่านคิดว่าความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละต่อประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
24. ท่านคิดว่าการไม่เอาใจเอาเปรียบประชาชนมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
25. ท่านคิดว่าการมีจรรยาบรรณในอาชีพมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการบริการ (Service)					
26. ท่านคิดว่าการตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					

27. ท่านคิดว่าการแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
28. ท่านคิดว่าความตั้งใจขณะให้บริการมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
29. ท่านคิดว่าการปฏิบัติด้วยความเสมอภาคมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
30. ท่านคิดว่าความรวดเร็วในการตอบรับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
31. ท่านคิดว่าการดำเนินงานแก้ไขปัญหอย่างรวดเร็วมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
32. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้บริการต้องแต่งตัวให้มีความเหมาะสม บุคลิกภาพดี พุดจาดี นั้นมีความสำคัญต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล					
ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship)					
33. ท่านคิดว่าความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
34. ท่านคิดว่าการพูด การกระทำ ที่สื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
35. ท่านคิดว่าความเป็นมิตร เข้าถึงได้ง่าย เป็นกันเองกับประชาชนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล					
36. ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นสามารถสร้างความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชนได้อย่างบรรลุผล					

37. ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นสามารถช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน					
38. ท่านคิดว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่นั้นช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน					
ด้านการประชาสัมพันธ์ (Public Relations)					
39. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการประชาสัมพันธ์ติดต่อเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การให้แก่ประชาชน					
40. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็น ให้แก่ประชาชนได้รับรู้					
41. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรแสวงหาความร่วมมือ และการสนับสนุนจากประชาชน เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ภายในท้องถิ่น					
42. ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์การให้บริการ สาธารณประโยชน์ เช่น การตรวจสอบสุขภาพให้กับประชาชนนั้นมีความสำคัญ					
43. ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์สามารถสร้างความเชื่อถือให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลได้					
44. ท่านคิดว่าประชาชนได้รับข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างทั่วถึง					
ด้านผลการปฏิบัติงาน (Performance)					
45. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสามารถในการบริหารจัดการ					
46. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีความมั่นคงและความปลอดภัย ในการปฏิบัติงาน					

47. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง					
48. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ					
49. ท่านคิดว่าผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นที่พึงพอใจ					
50. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดสรรงบประมาณได้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการงานปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายนาแซง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการบริหารจัดการ (Management)					
51. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการตามหลักกฎหมาย					
52. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ถูกต้องชัดเจน					
53. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด					
54. ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการบริหารจัดการโดยมีจิตสำนึกที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม					
55. ท่านคิดว่าท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์โดยตรงต่อความต้องการของประชาชน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม ***



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาววิศรา เบ้าทอง
วัน เดือน ปีเกิด	30 ธันวาคม 2535
จังหวัดที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขา ภาษาอังกฤษ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปีการศึกษา 2558
ตำแหน่งหน้าที่ การงานปัจจุบัน	รองผู้จัดการอาคารชุด บริษัท เอ็ม แมเนจเม้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

