

การจัดบริการสาธารณะกับพฤติกรรมองค์กร

Public Administration and Organizational Behavior

พระวุฒิชัย มหาสทโท เสี่ยงใหญ่

พระครูโชติธรรมบัณฑิต

Phra Wutthichai Mahasatto Siangyai

Phrakroochotidhambandit

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่
Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Chiang Mai Campus

เทิดศักดิ์ ดวงปันสิงห์

Terdsak Duangpansing

กองพันทหารปืนใหญ่ที่ 7 กรมทหารปืนใหญ่ที่ 4
The 7th Field Artillery Battalion, 4th Artillery Regiment

บทคัดย่อ

ภาครัฐมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน การจัดบริการสาธารณะกับพฤติกรรมองค์กร ตามทัศนคติของบุคคลในการร่วมกันทำงานกับองค์กร 3 ข้อ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมในงาน และความผูกพันต่อองค์กร องค์ประกอบและขอบเขต “ความเป็นสาธารณะ” มี 5 องค์ประกอบ คือ ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน องค์ประกอบของผู้รับบริการ ธรรมชาติของบทบาท ความรับผิดชอบสาธารณะ และความเชื่อมั่นสาธารณะ ภาครัฐนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ควรจัดทำบริการให้เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและมีความต่อเนื่อง มีหลักความเสมอภาค และหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบของระบบบริการ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์การบริการผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ ผ่านพฤติกรรมระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรที่มีผลกระทบต่อองค์กร รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสม

สมกับ สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง โดยใช้รูปแบบของเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

คำสำคัญ : การบริการ, การจัดบริการสาธารณะ, พฤติกรรมองค์การ

Abstract

The public sector aims to meet the needs of the people. which improves the quality of life for the people. Public service management and organizational behavior According to the attitude of the person in working together with the organization 3 items is job satisfaction. participation in work and commitment to the organization. Composition and scope “Publicity” has 5 elements: is the level of difference between the state-private sector. The degree of difference between the state-private sector composition of service recipients the nature of the role public responsibility and public confidence. The government is to meet the needs of other people. Whether it is an expression in dress, facial expressions, eyes, gestures, and speech. The service should be made consistently and continually. Equality and the principle of change. Components of the service system, service receiver, service worker service organization service products and service environment. Through behavior between individuals, groups of people, and internal and external environments that affect the organization. The government sector must provide public services that meet the needs of the people and to be suitable for changing economic and social conditions. By using the form of tools and methods that will help the management of public services to operate conveniently and truly meet the needs of the people.

Keywords : Service, Public Services Management, Organizational Behavior

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรที่แสวงหากำไรและไม่แสวงหากำไร ต่างมุ่งหวังให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์กรจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน ทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีสร้างความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ หรือ องค์กร ทั้งนี้ องค์กรจึงต้องการรักษาคนดีคนเก่งให้อยู่กับองค์กรได้ยาวนานที่สุดซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร โดยต้องทำให้บุคลากรรับรู้ว่าการปฏิบัติอย่างยุติธรรมตลอดช่วงเวลาที่เขาได้ปฏิบัติงานให้กับองค์กร เพราะการรับรู้ความยุติธรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กรนั้น ย่อมทำให้เกิดผลดีและผลเสียขึ้นได้ภายในองค์กร (Folger, R. & Cropanzano, R. 1998 : 66)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือหน่วยงานปกครองในระบอบประชาธิปไตย ตามหลักการกระจายอำนาจที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 7,852 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562) โดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชน ในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิก สภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง (เรียกว่า การเลือกตั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมตามลำดับ) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่ง ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง คือการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถเลือกตั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องถิ่นของตนได้โดยตรง ส่วนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม สภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่เลือกผู้บริหารท้องถิ่น แทนประชาชนในท้องถิ่น โดยมีหน้าที่สำคัญคือการดำเนินกิจกรรมหรือให้บริการสาธารณะตาม พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2542 : 8)

การจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management) เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความรับผิดชอบของภาครัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของภาครัฐที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชน และสังคม การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี หรือ การให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ

มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมีสองประเภท คือบริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ และบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็น ผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม (De Soto, J.1989 : 333) นอกจากนี้ พฤติกรรมการทำงาน หรือพฤติกรรมการทำงาน เป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรยังเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานด้วย (Hom & Griffeth, 1995.; Chen, 2006 : 67)

เนื้อเรื่อง

การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และ วิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมาก
2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดีได้แก่การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้า และแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยโทน เสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติมีหางเสียง จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติ การให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือ ความต้องการ เพื่อให้บุคคลใด บุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

องค์ประกอบของระบบบริการ

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำเป็นในเรื่องบริการต่างๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำเป็นๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความ ต้องการมากที่สุด
3. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

ประโยชน์ของการบริการ

การให้บริการที่ดีมีความจำเป็น และสำคัญเนื่องจากมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนา งานด้าน บริการเป็นอย่างมากเพราะถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการ เพื่อตอบสนอง ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนากระบวนการขององค์กร ให้เกิดความสะดวกสบาย ผู้ให้บริการประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ มีดังนี้ (จิตตพันธ์ ตาม สม์คร, 2565 : 4)

1. เป็นการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ
2. เป็นการรักษาลูกค้าไว้เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
3. เป็นการเพิ่มความรู้และทักษะในการให้บริการด้านใหม่ๆ
4. เป็นการเพิ่มความมั่นใจในตนเองเมื่อต้องดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการ
5. เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จาก การบริการซึ่งเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการได้รับบริการ และได้รับการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ตัวผู้ใช้บริการเอง

ดังนั้น ผู้รับบริการ อาจจะต้องใช้จิตวิทยาในการทำความเข้าใจและรับรู้ถึง ความต้องการของ ผู้รับบริการและให้การบริการตรงใจมากที่สุด ซึ่งการให้บริการแบบ ให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยานำมาใช้ใน การบริการจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการสำหรับ ผู้รับบริการที่มีลักษณะหลายรูปแบบ นอกจากนี้ยังช่วยให้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและ ประทับใจในการให้บริการเป็นอย่างดีและยินดีกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

สรุป การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนอง ความ ต้องการของบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แวว

ตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา เพื่อให้บุคคลใด บุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ โดยมีองค์ประกอบของระบบบริการ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน บริการ องค์กรบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ สิ่งที่ทำให้บริการประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ คือ เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ รักษาลูกค้าไว้เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพิ่มความรู้และทักษะในการให้บริการด้านใหม่ๆ เพิ่มความมั่นใจในตนเองเมื่อต้องดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการ และยังรวมไปถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา

การจัดบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ หรือเรียกอีกอย่างว่า การบริการประชาชนเป็นหัวใจในการทำงานของรัฐบาลการบริการสาธารณะจึงเกี่ยวข้องกับการควบคุมการนำเข้าทรัพยากร ทางด้านการเงิน และบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการดำเนินงาน หรือการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ (วรเดช จันทรศร, 2544 : 205)

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการ หรือกิจกรรมที่รัฐจัดขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็น ประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิด ประโยชน์แก่ส่วนรวมสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, 2560 : ออนไลน์)

การบริการสาธารณะจะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของการบริการสาธารณะ คือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วย

งานของรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็น ผู้ควบคุมมาตรฐานของการบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะ ที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อ ประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อ ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (พรจันท์ มิตรมสิิก,2549 : 1)

สรุป การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการ หรือกิจกรรมที่รัฐจัดขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อ ประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้

องค์ประกอบที่สำคัญของบริการสาธารณะ แบ่งออกเป็นสองประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจ หรือการควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง หรือใช้บุคลากรจำนวนมากมาจัดทำซึ่งรัฐไม่มีความพร้อมที่จะทำ ดังนั้นจึงเกิดการมอบบริการสาธารณะ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำ หรือผู้อำนวยการก็จะเปลี่ยนเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะ

เข้าไปควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมอัตราค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็นสองประเภทคือความต้องการที่จะมี ชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมอย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำขึ้นต้องมีลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งสองการดังกล่าว ข้างต้น กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรืออยู่อย่างสบายของประชาชน รัฐจะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547 : 159)

หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ

1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์ เรียกว่า “การคงอยู่ของบริการสาธารณะ” และบริการสาธารณะที่รัฐมอบให้เอกชนไปดำเนินการแทนต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้วย เช่นกัน หากเอกชนผู้ได้รับมอบให้จัดทำบริการไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะนั้นได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญาการบริการสาธารณะของรัฐหรือรัฐมอบให้เอกชนจัดทำแทนแต่ละประเภทจะมีระดับความต่อเนื่องแตกต่างกันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และลักษณะของบริการสาธารณะนั้น ๆ ว่ามีความสำคัญต่อสังคมมาก น้อยเพียงใด และการจัดทำบริการสาธารณะบาง ประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ

2) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะ ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่าง

เสมอภาคและเท่าเทียมเป็นบริการที่รัฐจัดทำขึ้นแล้วจะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการ และการบริการและองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับ บริการไม่มีความสลับซับซ้อน

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำ บริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับ สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคมรวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของ ประชาชนเปลี่ยนแปลงไปการบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการ ของประชาชน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการจัดทำบริการสาธารณะ (อำนาจ บุนยรัตน์ไมตรี, 2559 : 25)

สรุป หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและต่อเนื่อง มีหลักความเสมอภาค และหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับ สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง

รูปแบบการจัดบริการสาธารณะ

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาถึงรูปแบบว่า ประเภทบริการสาธารณะที่เราจะจัดควรมีรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบ โจทย์ ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” ด้วย แม้ว่าบริการ สาธารณะ (public services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและ ยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (publicness) ควรมี องค์ประกอบ และขอบเขตใน 5 ด้าน (Shamsul Haque, 2011 : 66 - 67) คือ

1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อน และมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวน และขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและ ขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของ ประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นใน สังคม ว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจน แสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของ การบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการ ต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดง ความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการ แสดงความรับผิดชอบต่อสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพ ในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดง ความรับผิดชอบต่อสาธารณะด้วย

5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็น สาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการ สาธารณะต่อ ประชาชน

การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักนิยม จัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระ การจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือ แม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการ สาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน (วุฒิสภา ตันไชย, 2559 : 23)

รูปแบบการจัดบริการสาธารณะ รูปแบบก็คือ เครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง “ความเป็นสาธารณะ” ควรมียุทธศาสตร์ประกอบและขอบเขต คือ ระดับ

ความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน องค์กรประกอบของผู้รับบริการ ธรรมชาติของบทบาท ความรับผิดชอบสาธารณะ และความเชื่อมั่นสาธารณะ

พฤติกรรมองค์กร

ความหมายและลักษณะของพฤติกรรมองค์กร

หมายถึง เป็นกริยาอาการหรือปฏิกริยาที่แสดงออกหรือ เกิดขึ้น เมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า ซึ่งจะมาจากภายในร่างกายหรือภายนอกร่างกายก็ได้ และปฏิกริยาที่ แสดงออกนี้ มิได้เป็นพฤติกรรมทางการเท่านั้น แต่รวมถึงพฤติกรรมที่เกี่ยวกับจิตใจด้วย (อุทัย หิรัญโต, 2526 : 14) หมายถึง เป็นสาขาวิชาที่ทำงานศึกษาถึงพฤติกรรม และทัศนคติที่สำคัญของคนในองค์กรที่เรา สนใจในระดับบุคคลและกลุ่มภายใต้สภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกองค์กรซึ่งก่อให้เกิด พฤติกรรมต่าง ๆ และทัศนคติที่สำคัญ คือ การสร้างผลผลิตให้แก่องค์กร การขาดงาน การหมุนเวียน งาน ความพอใจของพนักงาน และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2552 : 85) เป็นการศึกษาถึงผลกระทบของพฤติกรรมระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล และสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นทั้ง ภายในและภายนอกองค์กร อันจะมีอิทธิพลต่อการดำเนินการขององค์กร เพื่อที่จะนำความรู้ และความเข้าใจไปประยุกต์ให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551 : 58)

จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมองค์กรนั้น เป็นการศึกษาพฤติกรรมที่อยู่ใน ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์กร ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ที่มีผลกระทบต่อองค์กรใน การดำเนินงาน ซึ่งองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมมีอยู่ 3 ระดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ตัวบุคคล (Individual Level) จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจ บุคคลที่อยู่ในองค์กรในแง่มุม ต่าง ๆ เช่น ลักษณะ ความรู้ความสามารถ ความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ค่านิยมและทัศนคติความ พึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดองค์กรขึ้น

2) กลุ่ม (Group Level) ในการทำงานเป็นกลุ่มจะต้องมีพฤติกรรม ร่วมกันของกลุ่ม และมักจะแตกต่างกับพฤติกรรมส่วนบุคคล เช่น เมื่ออยู่รวมกันเป็นกลุ่มมักจะมี ความกล้าในการแสดงออกมากขึ้น ดังนั้น จึงศึกษากลุ่มในประเด็นต่าง ๆ เช่น แนวทางการตั้งกลุ่ม การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจกลุ่ม การบริหารความขัดแย้ง และความเป็นผู้นำ เป็นต้น

3) องค์การ (Organization Level) เป็นการศึกษาในระดับกว้าง ครอบคลุมไปถึงนโยบายการบริหารองค์การ วิธีการปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรมองค์การ โครงสร้างองค์การ การออกแบบงาน เป็นต้น

สรุป พฤติกรรมขององค์การ เป็นการศึกษาพฤติกรรมระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การที่มีผลกระทบต่อองค์การ รวมไปถึงถึงถึงผลกระทบต่อพฤติกรรมระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล และสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์การ

ค่านิยมและทัศนคติ

ความหมายของค่านิยมว่า เป็นสิ่งที่มีคุณค่า แล้วคนยอมรับไว้เป็นความเชื่อหรือรับไว้เป็นความรู้สึกนึกคิดของตนเองและเป็นความเชื่อที่เกิดขึ้นมายาวนาน และทัศนคติเป็นความเชื่อ และความรู้สึกที่ใช้ประเมินหรือตัดสินใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือ บุคคลใดบุคคลหนึ่งในแง่บวกหรือแง่ลบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เชื่อหรือไม่เชื่อ ดีหรือไม่ดี ชอบ หรือไม่ชอบ (สุพานี สฤกษ์วานิช, 2552 : 4)

ดังนั้นจะเห็นว่า ค่านิยมมีผลต่อทัศนคติ และส่งผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาตามความเชื่อของแต่ละบุคคล ถ้าทัศนคติไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกก็จะเกิดความเครียด และความไม่สบายใจเกิดขึ้นได้

ในการศึกษา ทัศนคติของบุคคลในการร่วมกันทำงานกับองค์การ 3 ข้อ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน การมีส่วนร่วม ร่วมในงาน และความผูกพันต่อองค์การ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551 : 60)

1) ความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับทัศนคติของบุคคล โดย มักจะประเมินผลการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับปัจจัยแวดล้อม หากมีทัศนคติที่ดีก็จะมี ความพอใจในงานส่งผลให้ รู้สึกยินดี มีความสุขและเต็มใจทำงาน หากมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานก็เกิด ความไม่พอใจในงาน ซึ่ง Dan Farrell, 2019 ได้กล่าวถึงการแสดงออกเมื่อเกิดความไม่พอใจในการทำงานในองค์การเป็น 4 รูปแบบ คือ

(1) Exit คือ ลาออก หรือขอย้ายตำแหน่งภายในองค์การ กรณีนี้จะเกิดขึ้นเมื่อสถานการณ์ภายในองค์การไม่สามารถปรับทิศทางให้ดีขึ้นได้

(2) Voice คือ การแสดงออกถึงความไม่พอใจ มีเป้าหมายเพื่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงในองค์การและขจัดปัญหา หรือสิ่งที่ไม่พอใจออกไป ซึ่งอาจทำได้หลายวิธีตั้งแต่

การร้องขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาไปจนถึงการประท้วง

(3) Loyalty คือ การเลือกที่จะทนอยู่ในองค์การ โดยแสดงออกถึง ความไม่พอใจนั้นเข้า หรือไม่แสดงออกเลย บุคลากรที่เลือกข้อนี้มักจะเลือกที่จะทนอยู่ในองค์การโดยมี ความหวังว่าสถานการณ์ ต่าง ๆ จะดีขึ้นได้เอง

(4) Neglect คือ การเพิกเฉย ไม่สนใจใต ๆ มักจะเกิดขึ้นกับบุคลากรที่รู้สึกมีส่วนร่วมในองค์การต่ำโดยแสดงออกได้หลายวิธี เช่น การเข้าทำงานสายเป็นประจำ หรือ การขาด ลาป่วย ๆ

2) การมีส่วนร่วมในงาน เป็นทัศนคติของบุคคลที่คิดว่าเขามีส่วนร่วม ในการสร้างความสำเร็จ ในผลงานที่จะส่งผลต่อความภาคภูมิใจในผลงาน และให้ความสำคัญและเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2552 : 2) ได้กล่าวถึงการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดย โดยบุคลากรในองค์การจะมีส่วนร่วมได้ 3 ระดับ คือ ร่วมกำหนดเป้าหมาย ร่วมแก้ปัญหา และให้ร่วมตัดสินใจ โดยมีวิธีการ ดังนี้ ให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นร่วมตัดสินใจโดยตรงซึ่งเป็นการให้อำนาจบุคลากรตัดสินใจ มีส่วนร่วมโดยผ่านผู้แทน และมีส่วนร่วมในรูปแบบคณะกรรมการ คณะทำงาน หรือทีมงาน

3) ความผูกพันต่อองค์การ หากมีความรักความผูกพันต่อองค์การ จะร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อให้องค์การเจริญก้าวหน้า

สรุป พฤติกรรมองค์กร คือ การบริหารเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จ โดยใช้บุคคลอื่น ซึ่งเป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับเครื่องจักรเครื่องกล ต่อมาได้มีความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานได้มากขึ้น เร็วขึ้น ผ่านพฤติกรรมของบุคคลในองค์การจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ให้องค์การมีความสำคัญทัศนคติของบุคคลในการร่วมกันทำงานกับองค์กร 3 ข้อ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมในงาน และความผูกพันต่อองค์การ

อภิปรายผล

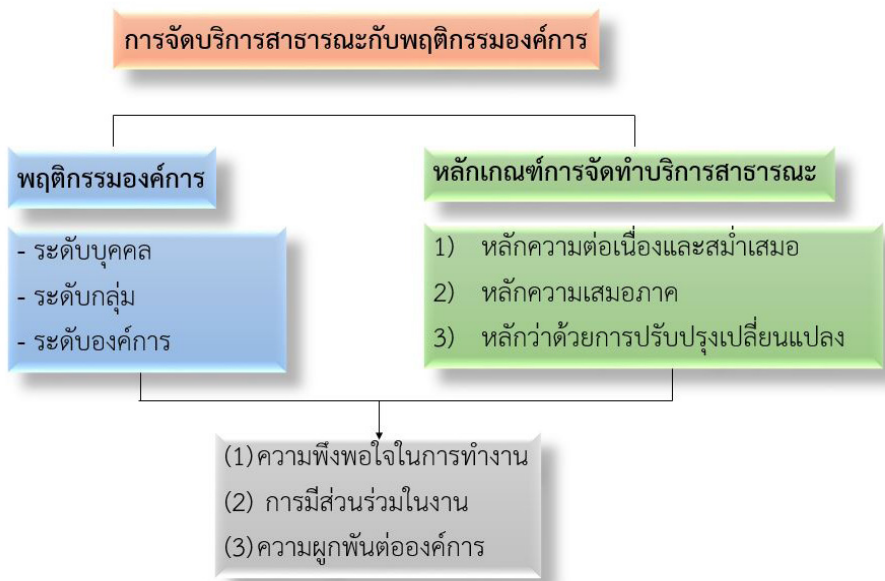
การจัดการบริการสาธารณะกับพฤติกรรมองค์กร คือการกระทำในกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกด้าน การแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา เพื่อให้บุคคลใด บุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ โดยมีองค์ประกอบของระบบบริการ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์กรบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการ

บริการ สิ่งให้ผู้ให้บริการประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ คือ เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ รักษาลูกค้าไว้เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพิ่มความรู้และทักษะในการให้บริการ ด้านใหม่ๆ เพิ่มความมั่นใจในตนเองเมื่อต้องดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการ และยังรวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา เพื่อตอบสนองของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยความสะดวก หรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีหลักความเสมอภาค และหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับ สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง โดยใช้รูปแบบ ของเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทยความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง “ความเป็นสาธารณะ” ควร มีองค์ประกอบและขอบเขต คือ ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน องค์ประกอบของ ผู้รับบริการ ธรรมชาติของบทบาท ความรับผิดชอบสาธารณะ และความเชื่อมั่นสาธารณะ การบริหารนั้นเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จ โดยใช้บุคคลอื่น ซึ่งเป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับเครื่องจักรเครื่องกล ต่อมาได้มีความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานได้มากขึ้น เร็วขึ้น ผ่านพฤติกรรมของบุคคลในองค์การจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ให้องค์การมีความสำคัญทัศนคติของบุคคลในการร่วมกันทำงานกับองค์การ 3 ข้อ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน การมีส่วนร่วม ร่วมในงาน และความผูกพันต่อองค์การ ผ่านพฤติกรรมระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การ ที่มีผลกระทบต่อองค์การ รวมไปถึงถึงผลกระทบของพฤติกรรมระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล และสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ทั้ง ภายในและภายนอกองค์การ โดยทั้งหมดมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อ ประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้

องค์ความรู้ที่ได้รับ

การจัดบริการสาธารณะกับพฤติกรรมองค์การ ตามทัศนคติของบุคคลในการร่วมกันทำงานกับองค์การ 3 ข้อ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมในงาน และความผูกพันต่อองค์การ องค์ประกอบและขอบเขต “ความเป็นสาธารณะ” มี 5 องค์

ประกอบ คือ ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน องค์ประกอบของผู้รับบริการ ธรรมชาติของบทบาท ความรับผิดชอบสาธารณะ และความเชื่อมั่นสาธารณะ องค์ประกอบของระบบบริการ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์การบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ ผ่านพฤติกรรมระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การที่มีผลกระทบต่อองค์การ รวมไปถึงถึงผลกระทบของพฤติกรรมระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล และสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์การ



ภาพประกอบองค์ความรู้ : การจัดบริการสาธารณะกับพฤติกรรมองค์การ

สรุป

พฤติกรรมขององค์การ เป็นพฤติกรรมระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การที่มีผลกระทบต่อองค์การ รวมไปถึงถึงผลกระทบของพฤติกรรมระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล และสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นทั้ง ภายในและภายนอกองค์การ คือ การบริหารเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จ โดยใช้บุคคลอื่น ซึ่งเป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับเครื่องจักรเครื่องกล ต่อมาได้มีความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานได้มากขึ้น เร็วขึ้น ผ่านพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ จึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่

พึงประสงค์ ให้องค์การมีความสำคัญทัศนคติของบุคคลในการร่วมกันทำงานกับองค์การ 3 ข้อ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมในงาน และความผูกพันต่อองค์การ เป็นเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทยความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง “ความเป็นสาธารณะ” ภาครัฐเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา เพื่อให้บุคคลใด บุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ ควรจัดทำบริการให้เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและมีความต่อเนื่อง มีหลักความเสมอภาค และหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับ สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อ ประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กลุ่มงานกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น 2 กองกฎหมาย และระเบียบท้องถิ่น. (2562). **ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น.
- จิตตนันท์ ตามสมัคร. (2565). **เทคนิคการให้บริการ (Service Mind)** สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2566, จาก http://ctublog.christian.ac.th/blog_stu/
- พรจันทร์ มิตรมุสิก. (2559). **การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการเมืองและการปกครอง. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. กรุงเทพมหานคร : วิญชุน.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2551). **พฤติกรรมองค์การ Organizational Behaviors**. กรุงเทพมหานคร: วี.พริ้น.
- วรเดช จันทรศร. (2544). **การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ**. กรุงเทพมหานคร : สหાયบล็อคและการพิมพ์.

- วุฒิสาร ตันไชย.(2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพระปกเกล้า.
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (มปท.). **มาตรฐานกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ**. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2566, จาก www.kpi.ac.th
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). **พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- อุทัย หิรัญโต. (2526). **สารานุกรมศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ (การบริหารธุรกิจ)**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- อำนาจ บัญรัตน์ไมตรี. (2559). **แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, วารสารการเมืองการปกครอง**. 6 (1), 28.
- Dan Farrel, (1983). Exit, Voice, Loyalty, and Neglect as Responses to Job Dissatisfaction: A Multidimensional Scaling Study. **Academy of Management Journal**. 26 (3), 596 - 607.
- De Soto, J. (1989). **Droit administrative: Theorie generale du service public**. Paris: Edition Montchrétien.p.
- Folger, R. G. & Cropanzano, R. (1998). **Organization justice and human resource management**. United States: SAGE Publications, Inc.
- Shamsul Haque. (2001). The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance. **Public Administration Review**. 61 (1), 65 - 82.