



ສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິເລຂານຸການ
ຂອງວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ.

ທີມງານວິໄຈໂດຍ: ຊອ ນາງ ລັດສະໝີ ພົນທິສານ
ປທ ນາງ ພິດສາຄອນ ຕານສະຫວັດ
ທ່ານ ນາງ ມະນີພອນ ເຫມສຸວັນ

ທີ່ປຶກສາ ແລະ ກວດແກ້ບົດວິໄຈ:
ທ່ານ ວັດທະນາ ຫັນວິໄລ
ປທ ສົມບູນ ລິສິສິງຄາມ
ຊອ ປອ ໂພທອງ ພິງສິງຄາມ

ສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິເລຂານຸການ ຂອງວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ.

ທີມງານວິໄຈໂດຍ: ຊອ ນາງ ລັດສະໝີ ພົນທິສານ
 ປທ ນາງ ພິດສາຄອນ ຕານສະຫວັດ
 ທ່ານ ນາງ ມະນີພອນ ເຫມສຸວັນ

ທີ່ປຶກສາ ແລະ ກວດແກ້ບົດວິໄຈ:

 ທ່ານ ວັດທະນາ ໜັ່ນວິໄລ
 ປທ ສົມບູນ ລິສິສິງຄາມ
 ຊອ ປອ ໂພທອງ ພິງສິງຄາມ

ສາລະບານ

1.	ປະຫວັດຄວາມເປັນມາ ແລະ ຄວາມສໍາຄັນຂອງບັນຫາ	9
2.	ຈຸດປະສົງຂອງການວິໄຈ.....	11
3.	ສົມມຸຖານຂອງການວິໄຈ.....	12
4.	ຂອບເຂດຂອງການວິໄຈ.....	12
1.	ຂອບເຂດດ້ານເນື້ອໃນ	12
2.	ດ້ານປະຊາກອນ ແລະ ກຸ່ມຕົວຢ່າງ.....	12
3.	ນິຍາມສະເພາະ.....	12
ບົດທີ 2		15
	ເອກະສານ ແລະ ງານວິໄຈທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ	15
1.	ແນວຄິດກ່ຽວກັບການບໍລິການ.....	15
1.1	ຄວາມໝາຍຂອງການບໍລິການ	17
1.2	ອົງປະກອບ ແລະ ຄວາມສໍາຄັນຂອງການບໍລິການ	24
1.3	ຄວາມສາຄັນໃນການດ້ານການບໍລິການ.....	24
1.4	ຫຼັກການໃຫ້ບໍລິການ	25
2.	ແນວຄິດກ່ຽວກັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ.....	27
2.1	ຄວາມໝາຍຂອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ	27
2.2	ຄວາມສໍາຄັນຂອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ.....	30
2.3	ແນວຄິດທົດສະດີກ່ຽວກັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ	31
1.4	ທົດສະດີສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ	32
1.5	ປັດໄຈທີ່ພາໃຫ້ເກີດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ.....	33
2.3	ລັກສະນະຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການບໍລິການ.....	34
2.4	ປັດໄຈທີ່ສົ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງການບໍລິການ.	36
3.	ການພັດທະນາຄຸນນະພາບການໃຫ້ການບໍລິການ.	37
4.	ງານວິໄຈກ່ຽວຂ້ອງ.....	89
ບົດທີ 3		92
	ວິທີການດໍາເນີນການວິໄຈ.....	92
1.	ປະຊາກອນ ແລະ ກຸ່ມຄວາມຢ່າງ	92
2.	ເຄື່ອງມືໃນການວິໄຈ.....	92
ບົດທີ 4		94

ຜົນການວິເຄາະຂໍ້ມູນ.....	94
4.1 ສັນຍາລັກທີ່ນຳໃຊ້ໃນການສະເໜີຜົນການວິເຄາະຂໍ້ມູນ.....	88
4.2 ສະຖິຕິທີ່ໃຊ້ໃນການວິໄຈ.....	90
 ບົດທີ 5.....	105
ສະຫຼຸບ	105
1. ສະຫຼຸບຜົນວິໄຈ.....	105
2. ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການວຽກງານເລຂານຸການໄດ້ແກ່:.....	106
3. ອະພິປາຍຜົນ.....	107
4. ຂໍ້ສະເໜີແນະ	107



ສາທາລະນະລັດ ປະຊາທິປະໄຕ ປະຊາຊົນລາວ
ສັນຕິພາບ ເອກະລາດ ປະຊາທິປະໄຕ ເອກະພາບ ວັດທະນະຖາວອນ

ວິທະຍາໄລຄູ ສາລະວັນ
ຫ້ອງການວິທະຍາສາດສັງຄົມ

ເລກທີ 684...ຫກ.ບຫ

ໜັງສືຮັບຮອງການຄົ້ນຄວ້າ, ຂຽນເອກະສານ, ວິໄຈ

ລ/ດ	ຊື່ຫົວຂໍ້	ຫ້ອງການ	ຜູ້ຄົ້ນຄວ້າວິໄຈ	ຜູ້ກວດແກ້
1	ການຄົ້ນຄວ້າວິໄຈ ເລື່ອງ : ສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ ຮັບບໍລິການເລຂານຸການ ຂອງ ວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ	ຫ້ອງການ ບໍລິຫານ	ຊອ ນ ລັດສະໝີ ພົນທິສານ ປທ ນ ພິດສາຄອນ ຕານສະຫວັດ ທ່ານ ນ ມະນີພອນ ເຫມສຸວັນ	ທ່ານ ວັດທະນາ ໜັ່ນວິໄລ ຊອ ປອ ໂພທອງ ພິງສິງຄາມ ປທ ສິມບຸນ ສິລິສິງຄາມ

ຄະນະກຳມະການກວດສອບ	ລາຍເຊັນ
ທ່ານ ວັດທະນາ ໜັ່ນວິໄລ	
ຊອ ປອ ໂພທອງ ພິງສິງຄາມ	
ປທ ສິມບຸນ ສິລິສິງຄາມ	

ທີ່ສາລະວັນ, ວັນທີ 07...APR...2022..

ພະແນກບໍລິຫານ-ຈັດຕັ້ງ

ບວນໄຊ ຂັນຫວັຈກ

BOONCHAY KHANTHACHACK



ສາທາລະນະລັດ ປະຊາທິປະໄຕ ປະຊາຊົນລາວ
ສັນຕິພາບ ເອກະລາດ ປະຊາທິປະໄຕ ເອກະພາບ ວັດທະນະຖາວອນ

ວິທະຍາໄລຄູ ສາລະວັນ
ຫ້ອງການວິທະຍາສາດສັງຄົມ

ເລກທີ 684/...ຫກ.ປຫ

ໜັງສືຮັບຮອງການຄົ້ນຄວ້າ, ຂຽນເອກະສານ, ວິໄຈ

ລ/ດ	ຊື່ຫົວຂໍ້	ຫ້ອງການ	ຜູ້ຄົ້ນຄວ້າວິໄຈ	ຜູ້ກວດແກ້
1	ການຄົ້ນຄວ້າວິໄຈ ເລື່ອງ : ສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ ຮັບບໍລິການເລຂານຸການ ຂອງ ວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ	ຫ້ອງການ ບໍລິຫານ	ຊອ ນ ລັດສະໝີ ພົນທິສານ ປທ ນ ພິດສາຄອນ ຕານສະຫວັດ ທ່ານ ນ ມະນີພອນ ເຫມສຸວັນ	ທ່ານ ວັດທະນາ ໝັ້ນວິໄລ ຊອ ປອ ໂພທອງ ພິງສິງຄາມ ປທ ສິມບຸນ ສິລິສິງຄາມ

ຄະນະກຳມະການກວດສອບ	ລາຍເຊັນ
ທ່ານ ວັດທະນາ ໝັ້ນວິໄລ	
ຊອ ປອ ໂພທອງ ພິງສິງຄາມ	
ປທ ສິມບຸນ ສິລິສິງຄາມ	

ທີ່ສາລະວັນ, ວັນທີ 07. APR. 2022.

ພະແນກບໍລິຫານ-ຈັດຕັ້ງ

ບວນໄຊ ຂັນທະຈັກ
Bouanxay KHANTHACHACK

ໃບກຽດຕິຄຸນ

ບົດສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິເລຂານຸການ ຂອງວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ ໄດ້ຮັບຜົນສໍາເລັດຍ້ອນການໃຫ້ຄໍາປຶກສາ ແລະ ໃຫ້ຄໍາແນະນໍາຂອງທ່ານ ຫວັດທະນາ ໝັ້ນວິໄລ , ທ່ານ ປທ ສົມບູນ ສິລິສິງຄາມ ຊອ ປອ ໂພທອງ ພົງສິງຄາມ ທີ່ປຶກສາ ຂຽນບົດລາຍງານການວິໄຈໃນຄັ້ງນີ້ ດັ່ງນັ້ນ ຈຶ່ງສະແດງຄວາມຂອບໃຈ ແລະ ຮູ້ບຸນຄຸນມານະໂອກາດນີ້. ຂໍສະແດງຄວາມຂອບໃຈ ແລະ ຮູ້ບຸນຄຸນມາຍັງພະນັກງານ-ຄູອາຈານທັງໝົດທຸກໆ

ທ່ານຫ້ອງການພັດທະນາຄູ ວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນທີ່ໄດ້ກະຕຸກຊຸກຍູ້ໃນການດໍາເນີນການຄົ້ນຄວ້າວິໄຈ, ໃຫ້ຄໍາແນະນໍາໃນການຄົ້ນຄວ້າເຮັດໃຫ້ຂ້າພະເຈົ້າໄດ້ຮັບຜົນສໍາເລັດໂດຍດີ.

ຂອບໃຈ ທີມງານຜູ້ກວດແກ້ ຈັດພິມ ແລະ ຂໍ້ມູນ ເຊິ່ງປະກອບດ້ວຍ: ທ່ານ ນາງພິດສາຄອນ ຕານສະຫວັດ, ທ່ານ ນາງ ມະນີພອນ ເຫມສຸວັນະ ແລະ ພະນັກງານຄູອາຈານພາຍໃນຫ້ອງການດ້ວຍກັນ ທີ່ໃຫ້ການຊ່ວຍເຫຼືອໃນການກວດແກ້, ຈັດພິມ, ແລະ ຂໍ້ມູນ ຈຶ່ງຖືໂອກາດສະແດງຄໍາຂອບໃຈໄວ້ເປັນຢ່າງສູງ.

ຄຸນຄ່າ ປະໂຫຍດບຸນ ແລະ ກຸສິນ ຂອງບົດນີ້ ຜູ້ວິໄຈຂໍມອບບຸນກຸສິນແດ່ຜູ້ທີ່ເຄີຍເບິ່ງແຍງລ້ຽງແຍງ ຄູ-ອາຈານ, ຜູ້ທີ່ມີພະຄຸນທັງໃນອະດີດ ແລະ ປະຈຸບັນ ທີ່ເຮັດໃຫ້ພວກຂ້າພະເຈົ້າໄດ້ດໍາເນີນການວິໄຈສໍາເລັດ ແລະ ໄດ້ພັດທະນາຕົນເອງໃນເສັ້ນທາງຂອງການວິໄຈເປັນນັກວິໄຈ.

ຊອ ນາງລັດສະໝີ ພິນທິສານ

ປທ ພິດສາຄອນ ຕານສະຫວັດ

ນາງ ມະນີພອນ ເຫມສຸວັນ

ບົດຄັດຫຍໍ້

ໃນການສຶກສາຄັ້ງນີ້ຜູ້ວິໄຈໄດ້ເຮັດການວິໄຈກ່ຽວກັບສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິເລຂານຸການຂອງວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ. ວິທີການດຳເນີນການວິໄຈຂ້າພະເຈົ້າໄດ້ເກັບກຳຂໍ້ມູນໂດຍໃຊ້ການທົດສອບວັດຜົນການຄວາມເພິ່ງພໍໃຈກ່ອນ ແລະ ຫຼັງ ແລ້ວເກັບລວມລວບຂໍ້ມູນທີ່ໄດ້ຈາກການທົດສອບກ່ອນ ແລະ ຫຼັງການຮຽນຈາກນັ້ນນຳຂໍ້ມູນມາວິເຄາະໂດຍໃຊ້ສະຖິຕິເພື່ອຄິດໄລ່ຊອກຫາຄ່າສະເລ່ຍ, ຊອກຫາເບີເຊັນ, ຊອກຫາຄ່າSD, ຊອກຄ່າ E1,E2, ຊອກຫາຄ່າ E I ເຫັນວ່ານັກຮຽນກຸ່ມເປົ້າໝາຍຈຳນວນ 28 ຄົນ, ຍິງ 14 ຄົນ ມີການປ່ຽນແປງພຶດຕິກຳດ້ານການຮຽນຫຼາຍຂຶ້ນເຮັດໃຫ້ຜົນການຮຽນມີການປ່ຽນແປງດີຂຶ້ນກວ່າເກົ່າ,ສະແດງຜົນການຮຽນມີຄວາມກ້າວໜ້າເພີ່ມຂຶ້ນຫຼາຍດີກວ່າເກົ່າ.

ເຫັນວ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໃນທຸກດ້ານຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.25) ເມື່ອພິຈາລະນາລາຍດ້ານ ເຫັນວ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການທັງ 4 ດ້ານ ຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍຄື: 4.09 - 4.30) ໂດຍຜູ້ຮັບບໍລິການມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຄື ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການສູງສຸດ, ຮອງລົງມາແມ່ນ ດ້ານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກຕາມລຳດັບ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.24, 4.20 ແລະ 4.09

ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ ເຫັນວ່າ ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.30) ແລະ ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນແຕ່ລະຂັ້ນເຫັນວ່າ ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍທຸກຂັ້ນ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.21 - 4.40) ໂດຍລຽງລຳດັບດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ 3 ອັນດັບຄື: ໃຫ້ບໍລິການດ້ວຍຄວາມສະເໝີພາບຕາມລຳດັບກ່ອນ-ຫຼັງ, ຂັ້ນຕອນໃນການໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມສອດຄ່ອງ ແລະ ບໍ່ສັບຊ້ອນ ແລະ ໄລຍະເວລາໃນການໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມເໝາະສົມ ວ່ອງໄວ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.40, 4.35, 4.28 ຕາມລຳດັບ) ດັ່ງນັ້ນ ທິດທາງຄວາມສະດວກໃນການຕິດຕໍ່ສື່ສານ ແລະ ຄວາມຈະແຈ້ງໃນການອະທິບາຍ ແລະ ແນະນຳໃນຂັ້ນຕອນໃນການໃຫ້ບໍລິການຕໍ່າທີ່ສຸດເມື່ອປຽບທຽບກັບຂໍ້ອື່ນໆ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.26 ແລະ 4.21).

ດ້ານພະນັກງານບໍລິການ ເຫັນວ່າ ດ້ານການບໍລິການແມ່ນຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.24) ແລະ ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນລາຍຂັ້ນເຫັນວ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ຂອງການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນແມ່ນຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍທຸກຂັ້ນ(ຄ່າສະເລ່ຍແມ່ນ 4.15, 4.35) ໂດຍລຽງຕາມລຳດັບດ້ານພະນັກງານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ 3 ອັນດັບ ຄືແຕ່ງກາຍສຸພາບ ແລະ ເໝາະສົມກັບກາລະເທສະ,ເວົ້າຈາສຸພາບ, ຍິ້ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ ແລະ ເປັນກັນເອງ ແລະ ປະຕິບັດໜ້າທີ່ດ້ວຍຄວາມລະມັດລະວັງ,ຮອບຄອບ ໃນເວລາປະຕິບັດໜ້າທີ່ ແລະ ຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໃນເວລາເຮັດວຽກ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.35, 4.32, 4.22 ຕາມລຳດັບ) ດັ່ງນັ້ນ, ການໃຫ້ຄຳແນະນຳ, ອະທິບາຍ ແລະ ຕອບຄຳຖາມຢ່າງຈະແຈ້ງ ແລະ ຕົງປະເດັນ ແລະ ມີຄວາມສາມາດແກ້ບັນຫາທີ່ເກີດຂຶ້ນລະຫວ່າງການໃຫ້ບໍລິການໄດ້ຕໍ່າທີ່ສຸດເມື່ອປຽບທຽບກັບຂໍ້ອື່ນໆ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.15 ແລະ 4.18)

ດ້ານສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກ ຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍ 4.09) ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນແຕ່ລະຂໍ້ ເຫັນວ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈດ້ານສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍຢູ່ໃນລະຫວ່າງ 3.65 - 4.39) ໂດຍຕາມລຳດັບດ້ານສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກ 3 ອັນດັບຄື: ພະນັກງານທີ່ອໍານວຍຄວມສະດວກ ແລະ ໃຫ້ຄວາມເຂົ້າໃຈເມື່ອມີບັນຫາເກີດຂຶ້ນ, ສະຖານທີ່ໃຫ້ການບໍລິການສະອາດ, ເປັນລະບຽບ ແລະ ສະພາບແວດ ລ້ອມດີ ແລະ ສະຖານທີ່ໃຫ້ບໍລິການສະອາດ, ເປັນລະບຽບ ແລະ ສະພາບແວດລ້ອມດີ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.39, 4.25, 3.65

ດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ເຫັນວ່າ ດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າ ສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.20) ແລະ ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນລາຍຂໍ້ ເຫັນວ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈດ້ານຄຸນນະພາບການບໍລິການຢູ່ ໃນເກນລະດັບດີທຸກຂໍ້ (ຄ່າສະເລ່ຍຢູ່ໃນລະຫວ່າງ 4.18 - 4.29) ໂດຍລຽງລຳດັບດ້ານຄຸນນະພາບການບໍລິການ 3 ອັນດັບ ຄື: ມີທິດທາງຮັບຟັງຂໍ້ຄິດເຫັນ ແລະ ຂໍ້ແນະນຳຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ, ໄດ້ຮັບບໍລິການທ່ວງທັນກັບຄວາມຕ້ອງ ການທີ່ນຳໄປໃຊ້ ແລະ ການແຈ້ງຄືນ/ຕອບສະໜອງຕໍ່ການຂໍຮັບບໍລິການໄດ້ຢ່າງວ່ອງໄວ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.29 , 4.22 ແລະ 4.20

ບົດທີ 1

ບົດນຳ

1. ປະຫວັດຄວາມເປັນມາ ແລະ ຄວາມສຳຄັນຂອງບັນຫາ

ປະຈຸບັນໜ່ວຍງານຕ່າງໆ ໃນທຸກໆອົງການໄດ້ມີການພັດທະນາລະບົບການເຮັດວຽກງານເພື່ອປັບຕົວໃຫ້ສອດຄ່ອງ ແລະ ທັນຍຸກສະໄໝທີ່ປ່ຽນແປງເພື່ອການກາຍເປັນຜູ້ນຳໃນດ້ານຕ່າງໆ ບໍ່ວ່າຈະເປັນການນາເອົາລະບົບເທັກໂນໂລຢີທີ່ທັນສະໄໝມາໃຊ້ເພື່ອຄວາມກ້າວໜ້າ ແຕ່ສິ່ງບໍ່ສາມາດຫຼີກລ້ຽງໄດ້ເລີຍນັ້ນກໍຄືການໃຫ້ການບໍລິການ.

ການບໍລິການ ຄື ການໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ຫຼື ການດຳເນີນການເພື່ອຜັນປະໂຫຍດຂອງຜູ້ອື່ນ ການບໍລິການທີ່ດີ ຜູ້ຮັບການບໍລິການຈະໄດ້ຮັບຄວາມປະທັບໃຈ ແລະ ຊົມເຊີຍໜ່ວຍງານ ຫຼື ອົງການຈັດຕັ້ງ ເຊິ່ງເປັນສິ່ງທີ່ດີອັນໜຶ່ງທີ່ເປັນຜົນດີຕໍ່ອົງການຂອງເຮົາດ້ວຍເບື້ອງຫຼັງຄວາມສຳເລັດເກືອບທຸກວຽກງານມັກພົບວ່າວຽກງານບໍລິການເປັນເຄື່ອງມືສະໜັບສະໜູນວຽກງານຕ່າງໆເຊັ່ນ: ວຽກປະຊາສຳພັນ, ວຽກເລຂານຸການ, ວຽກບໍລິການທາງວິຊາການ ເປັນຕົ້ນ ດັ່ງນັ້ນ, ຖ້າລະບົບການບໍລິການດີ ຜູ້ຮັບການບໍລິການຈະເກີດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ເຊິ່ງການບໍລິການຖືເປັນໜ້າເປັນຕາຂອງອົງການທັງນີ້ພາບລັກຂອງອົງການກໍຈະດີໄດ້ອີກດ້ວຍ.

ໜ່ວຍງານຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ແລະ ປະຊາສຳພັນ ເປັນໜ່ວຍງານໜຶ່ງທີ່ໃຫ້ການສະໜັບສະໜູນ ແລະ ໃຫ້ການບໍລິການທຸກພາກສ່ວນຂອງວຽກງານໃນອົງການ, ປະສານວຽກງານທີ່ເຂົ້າມາຂໍຄວາມຮ່ວມມື ຫຼື ຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນດ້ານຕ່າງໆທັງພາຍໃນ ແລະ ພາຍນອກ. ດັ່ງນັ້ນ ການບໍລິການຈຶ່ງເປັນຫົວໃຈສຳຄັນຂອງການບໍລິຫານວຽກງານທົ່ວໄປ ແຕ່ເນື່ອງຈາກວ່າການໃຫ້ການບໍລິການໃນດ້ານຕ່າງໆບ້າງຄັ້ງກໍບໍ່ສາມາດຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການໄດ້ທຸກເລື່ອງສະເໝີດັ່ງນັ້ນຈຶ່ງຕ້ອງໄດ້ຊີ້ແຈງເຫດຜົນທີ່ບໍ່ສາມາດຕອບສະໜອງທຸກຢ່າງໄດ້ ແລະ ທຸກລະດັບເຊິ່ງອາດໄດ້ມາຈາກຫຼາຍໆປັດໄຈຈຶ່ງຄວາມມີການສຶກສາ ແລະ ທາຄວາມເຂົ້າໃຈການໃຫ້ບໍລິການກ່ອນນາແນວທາງໄປຈັດຕັ້ງປະຕິບັດລວມທັງຫຼັກຖານຕ່າງໆ ທີ່ສາມາດນຳມາໃຊ້ເພື່ອສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການບໍລິການແກ່ໜ່ວຍງານ ເນື່ອງຈາກໜ່ວຍງານພາຍໃນອົງການມີທັງວິຊາການທົ່ວໄປ, ຫົວໜ້າໜ່ວຍງານ, ຮອງຫ້ອງການ, ຫົວໜ້າຫ້ອງການ, ຄະນະອຳນວຍການ ລວມທັງນັກຮຽນນັກສຶກສາທີ່ເຂົ້າມາຕິດຕໍ່ພົວພັນພາຍໃນ ແລະ ພາຍນອກ ແລະ ແຂກຂອງຜູ້ບໍລິຫານເປັນຕົ້ນ ການສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຄັ້ງທຳອິດເມື່ອພົບທຳອິດເຮັດໃຫ້ພາບລັກຂອງອົງການເປັນທີ່ໜ້າປະທັບໃຈ, ໜ້າເພິ່ງພໍໃຈທີ່ສຸດ ໜ້າຈີ່ຈຳ ແລະ ນຶກເຖິງຢູ່ສະເໝີ.

ດັ່ງນັ້ນ ຜູ້ວິໄຈສົນໃຈທີ່ເຮັດໃຫ້ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການບໍລິການ ແລະ ປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານຂອງເລຂານຸການຂອງຜູ້ບໍລິຫານ ໄດ້ເຮັດການວິໄຈເພື່ອພັດທະນາວຽກງານສູ່ການວິໄຈ (R2R Routine to Research) ເລື່ອງການວິໄຈ ສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການຕໍ່ເລຂານຸການ Research on the Process off Service Provision by Executive Secretary Team ເພື່ອເປັນປະໂຫຍດໃນການພັດທະນາສັກກະຍາພາບຂອງພະນັກງານ ຜູ້ປະຕິບັດວຽກງານ ແລະ ລະບົບການເຮັດວຽກເຮັດໃຫ້ມີປະສິດທິພາບຫຼາຍຂຶ້ນ ເຊິ່ງການວິໄຈນີ້ສາມາດຄວບຄຸມກັບການຄິດຕາມຜົນງານຂອງເລຂານຸການ ໃນເຊິ່ງປະຕິບັດ Smart Secretary Work ເລຂານຸການໃຫມ່ກັບບົດບາດຜູ້ຊ່ວຍຜູ້ບໍລິຫານ ທີ່ຜ່ານມາແລ້ວ

ວິທີການເຮັດວຽກທີ່ດີໃນການໃຫ້ການບໍລິການນັ້ນ ຈະຕ້ອງມີລັກສະນະທີ່ເໝາະສົມສອດຄ່ອງກັບຈຸດປະສົງຂອງລັດບໍລິການ ສາມາດນຳໄປສູ່ການປັບປຸງຄຸນນະພາບຂອງການບໍລິການ ແລະ ເຮັດໃຫ້ຜູ້ຮັບການບໍລິການມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເພີ່ມຂຶ້ນ ຊ່ວຍໃຫ້ຜູ້ບໍລິການໄດ້ໂດຍໄວເຖິງລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການ ແລະ ຜູ້ມີສ່ວນໄດ້ສ່ວນເສຍ ເພື່ອໃຫ້ໃຫ້ມີການປັບປຸງຄຸນນະພາບຂອງການບໍລິການສາທາລະນະຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ.

ຫ້ອງການບໍລິຫານໄດ້ເປັນເຈົ້າການໃນການຜັນຂະຫຍາຍມະຕິສຳຄັນ ແລະ ນິກາຕ່າງໆຂອງພັກ-ລັດ ພາຍໃຕ້ການຊີ້ນຳຂອງຄະນະພັດຮາກຖານວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ. ຫ້ອງການໃນການຈັດຕັ້ງເຊື່ອມຊຶມມະຕິ, ຄາສັ່ງ, ລະບຽບກົດໝາຍຂອງລັດ, ແຜນພັດທະນາຂອງຂະແໜງການສຶກສາ, ປະຈຳເດືອນ, ປະຈຳປີ ຢ່າງມີຄາດໝາຍ, ມີຈຸດສຸມ ພ້ອມກັນນັ້ນກໍເປັນເຈົ້າການເຂົ້າຮ່ວມການເຄື່ອນໄຫວກົດຈະກຳຕ່າງໆໃນວັນປະຫວັດສາດສຳຄັນຂອງຊາດ, ຂອງພັກ, ຂອງສາກົນ ແລະ ປະຕິບັດກົດຈະກຳຕ່າງໆຕາມການມອບໝາຍ, ຕັ້ງໜ້າ ບຸກທະລູຂອງຫ້ອງການໃຫ້ເຂົ້າສູ່ວຽກເລິກຢ່າງເລິກເຊິ່ງເຮັດໃຫ້ພະນັກງານໃນຫ້ອງການມີແນວຄິດອຸ່ນອ່ຽນທຸ່ນທ່ຽງປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານການດ້ວຍຄວາມຮັບຜິດຊອບສູງ ແລະ ເຮັດໜ້າທີ່ເປັນຢ່າງດີ.

ຫ້ອງການບໍລິຫານ ມີພາລະບົດບາດເປັນເສນາທິການໃຫ້ແກ່ຜູ້ອຳນວຍການ, ຄະນະພັກຄະນະອຳນວຍການພາຍໃນວິທະຍາໄລຄູ ໃນການຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານ, ການບໍລິການ, ສະຫຼຸບສັງລວມ, ແລະ ເປັນໃຈກາງໃນການປະສານງານວຽກທາງລັດຖະການກັບທຸກໆພາກສ່ວນຕ່າງໆທັງພາຍໃນ ແລະ ພາຍນອກ, ທັງເຮັດໜ້າທີ່ປົກປັກຮັກສາຊັບສົມບັດລວມໝູ່ ແລະ ສ້າງເງື່ອນໄຂອຳນວຍຄວາມສະດວກຮັບໃຊ້ໃຫ້ແກ່ການບໍລິຫານ, ການເຄື່ອນໄຫວປະຕິບັດໜ້າທີ່ຂອງອົງການຈັດຕັ້ງຂອງຕົນໃຫ້ມີປະສິດທິຜົນ ແລະ ບັນລຸຕາມເປົ້າໝາຍ. ເຊິ່ງສາມາດສັງລວມໄດ້ດັ່ງນີ້:

- ປະຕິບັດໜ້າທີ່ຂອງເລຂານຸການ, ບັນທຶກກອງປະຊຸມປະຈຳອາທິດ, ປະຈຳເດືອນ, ປະຈຳປີ ແລະ ກອງປະຊຸມອື່ນໆຂອງວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ
- ສ້າງ ແລະ ປັບປຸງນິຕິກຳຕ່າງໆເພື່ອຄຸ້ມຄອງບໍລິຫານວຽກງານພາຍໃນວິທະຍາໄລຄູ.
- ຄຸ້ມຄອງເອກະສານທາງລັດຖະການທີ່ເຂົ້າ-ອອກພາຍໃນວິທະຍາໄລ, ວຽກປະຊາສຳພັນ, ສາລະບານ ແລະ ວຽກງານພິມໃນຫ້ອງການ
- ສັງລວມບັນດາງົບປະມານຮັບໃຊ້ໃນຫ້ອງການບໍລິຫານຂອງວິທະຍາໄລຄູ
- ສັງລວມກວດແກ້ບັນດາເອກະສານເຂົ້າອອກຫ້ອງການ, ຄຸ້ມຄອງກາປະທັບຂອງຫ້ອງການ ແລະ ຄະນະອຳນວຍການ
- ຄຸ້ມຄອງບຸກຄະລາກອນ, ພາຫະນະ, ຊັບສົມບັດຂອງຫ້ອງການ.
- ສັງລວມບົດສະຫຼຸບ ແລະ ແຜນເຄື່ອນໄຫວປະຈຳອາທິດ, ປະຈຳເດືອນ, ປະຈຳໄຕມາດ, ປະຈຳປີຂອງວິທະຍາໄລຄູ.
- ຈັດສັນ, ຕິດຕາມສະຖານທີ່ຈອດລົດ, ຝາກລົດ ແລະ ຈັດສັນຄວາມເປັນລະບຽບຮຽບຮ້ອຍ, ຄວາມສະອາດງາມຕາມພາຍໃນວິທະຍາໄລຄູ.

ເອກະສານທາງລັດຖະການ ໝາຍເຖິງ ເອກະສານທີ່ບັນດາອົງການຈັດຕັ້ງຂອງພັກ, ລັດ, ອົງການ ແນວລາວ ສ້າງຊາດ, ອົງການຈັດຕັ້ງມະຫາຊົນ ແລະ ອົງການປົກຄອງທ້ອງຖິ່ນສ້າງຂຶ້ນ ແລະ ນຳໃຊ້ ຂອງກະຊວງ ສສກ ເຂົ້າ

ວຽກງານທາງການ ໂດຍສອດຄ່ອງກັບກົດໝາຍ, ລະບຽບການຮ່າງເອກະສານທາງລັດຖະການ (ເອກະສອນກອງ
ປະຊຸມໃຫຍ່ຄັ້ງ ທີ່ ຂອງຂະແໜງການສຶກສາ)

ການບໍລິການເອກະສານທາງລັດຖະການ ແບບປະຕູດຽວຂອງກະຊວງ ສສກ ໝາຍເຖິງ ການຮັບ, ການ
ພິຈາລະນາ, ການບໍລິການ, ຄຸ້ມຄອງເອກະສານ, ການໃຈ້ແຍກ-ແຈກຢາຍ ແລະ ການຈັດສົ່ງ ເອກະສານລວມສູນຢູ່
ບ່ອນດຽວກັນ (ຂາເຂົ້າ-ຂາອອກ ຫຼື ໜ່ວຍງານບໍລິການປະຕູດຽວ ແລະ ສາມາດກວດສອບໄດ້).

ຄວາມໝາຍ ແລະ ຄວາມ ສໍາ ຄັນຂອງການເກັບຮັກສາເອກະສານໝາຍ ເຖິງຂັ້ນຕອນການຈັດປະເພດ ເກັບ
ຮັກສາເອກະສານໄວ້ເພື່ອໃຫ້ການເກັບເອກະສານທີ່ມີສໍາຄັນໂດຍຖືວ່າເອກະສານດັ່ງກ່າວເປັນຄວາມສໍາຄັນ ທາງ
ດ້ານບໍລິຫານຈັດການເອກະສານທາງລັດຖະການ ເພື່ອຄວາມເປັນລະບຽບ, ບໍ່ໃຫ້ຕົກເຮັຍເສຍຫາຍ ຄົ້ນຫາໄດ້ງ່າຍ
ເມື່ອ ຈໍາ ເປັນ. ແລະ ມີວິທີການເກັບຮັກສາເອກະສານທີ່ ເໝາະກັບໜ້າວຽກ ຜູ້ທີ່ຮັບຜິດຊອບໃນການເກັບຮັກສາ
ເອກະສານຕ້ອງມີຄວາມຮູ້ທີ່ດີກ່ຽວກັບການເກັບເອກະສານເຊັ່ນດຽວກັນ, ສະນັ້ນ, ກ່ອນທີ່ຈະມີເອກະສານຕ້ອງມີ
ການວາງແຜນໄວ້ລ່ວງ ໜ້າ ເພື່ອຄໍານຶງເຖິງບັນຫາຕ່າງໆເຊັ່ນ: ສະຖານທີ່ເກັບມ້ຽນເອກະສານ, ອຸປະກອນສາລັບ
ເກັບເອກະສານ ລະບົບການເກັບຮັກສາເອກະສານ, ຂັ້ນຕອນໃນການປະຕິບັດເອກະສານ ຕົວຢ່າງ, ຈຸດປະສົງຂອງ
ການເກັບຮັກສາເອກະສານສະຖານທີ່ເກັບມ້ຽນເອກະສານແມ່ນ

1. ເພື່ອເກັບກໍາເອກະສານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງທີ່ຖືກຈັດຕັ້ງຢ່າງກົງໄປກົງມາເປັນໜຶ່ງປະເພດ ແລະ ແຫຼ່ງທີ່ມາຂອງ
ເອກະສານ
2. ເພື່ອຄວາມສະດວກ, ຄວາມໄວ ແລະ ຄົ້ນຫາໄດ້ງ່າຍ
3. ເພື່ອຮັກສາເອກະສານໄວ້ໃນສະຖານທີ່ປອດໄພ
4. ເພື່ອຮັກສາເອກະສານດັ່ງກ່າວໄວ້ເພື່ອເປັນການອ້າງອີງໃນອະນາຄົດສ່ວນປະກອບຂອງການຮັກສາ
ເອກະສານຈະມີປະສິດຕິຜົນ..

ດ້ວຍເຫດຜົນທີ່ກ່າວມາຂ້າງເທິງນັ້ນ, ການວິໄຈເລື່ອງ ການບໍລິຫານຈັດການເອກະສານ-ຂາອອກເຂົ້າຈຶ່ງຖື
ເປັນຄວາມພະຍາມໜຶ່ງໃນການສະໜອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານໃຫ້ກັບຜູ້ບໍລິຫານ ຄູ-ອາຈານ ແລະ ນັກຮຽນນັກສຶກສາ
ເພື່ອຈະໄດ້ນໍາໃຊ້ເອກະສານໄປສຶກສາຄົ້ນຄວ້າໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດນໍາທີ່ວຽກງານຂອງຕົນໃຫ້ມີຄວາມກ້າວໜ້າ
ແລະ ຖືກຕ້ອງຕາມແນວທາງນະໂຍບາຍຂອງພັກ ແລະ ລະບຽບການຂອງລັດ.

ດັ່ງນັ້ນ ໃນການວິໄຈຄັ້ງນີ້ ຈຶ່ງໄດ້ເຮັດການວິໄຈສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຈາກສໍານັກງານກວດສອບໃນດ້ານ
ຂະບວນການ/ ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ການບໍລິການ ດ້ານພະນັກງານໃຫ້ການບໍລິການ ດ້ານສິ່ງທີ່ອໍານວຍຄວາມສະດວກ
ແລະ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ການບໍລິການ ເພື່ອຮັບຮູ້ແນວຄິດຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການ ເຊິ່ງເປັນຂໍ້ມູນພື້ນຖານທີ່ຈໍາເ
ປັນນການປັບປຸງ ແລະ ພັດທະນາການໃຫ້ການບໍລິການຂອງໜ່ວຍງານເລຂານຸການ ໃຫ້ສອດຄ່ອງກັບຄວາມຕ້ອງການ
ແລະ ພັດທະນາໜ່ວຍງານຕໍ່ໄປ

2. ຈຸດປະສົງຂອງການວິໄຈ

- ເພື່ອສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການໃຫ້ການບໍລິການຂອງໜ່ວຍງານເລຂານຸການພາຍໃນ
- ເພື່ອສຶກສາບັນຫາ ອຸປະສັກ ແລະ ຄວາມຕ້ອງການທີ່ເກີດຈາກການໃຫ້ການບໍລິການຂອງ ເລຂານຸການພາຍໃນ

3. ສົມມຸດາຖານຂອງການວິໄຈ

- ຮັບຮູ້ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈການໃຫ້ການບໍລິການຂອງໜ່ວຍງານເລຂານຸການ ພາຍໃນ
- ປັບປຸງພັດທະນາການໃຫ້ການບໍລິການທີ່ຕ້ອງການຕໍ່ໄປ ແລະ ຕອບສະໜອງຕໍ່ກິດຈະການຂອງໜ່ວຍງານ.

4. ຂອບເຂດຂອງການວິໄຈ

1. ຂອບເຂດດ້ານເນື້ອໃນ

ໃນການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ເນັ້ນສຶກສາແນວຄິດ ທິດສະດີ ແລະ ງານວິໄຈທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ພາຍໃນ ຈຳນວນ 4 ດ້ານໄດ້ແກ່: 1) ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ການບໍລິການ. 2) ດ້ານພະນັກງານທີ່ໃຫ້ການບໍລິການ 4) ດ້ານສິ່ງອາໄສຄວາມສະດວກ. 4) ດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ການບໍລິການ.

2. ດ້ານປະຊາກອນ ແລະ ກຸ່ມຕົວຢ່າງ.

ກ. ໃນການສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຄັ້ງນີ້ໃຊ້ກຸ່ມຕົວຢ່າງທີ່ເປັນຄູ-ອາຈານວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ ຈຳນວນ 135 ຄົນ, ຍິງ 70 ຄົນ

3. ນິຍາມສະເພາະ

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ໝາຍເຖິງຄວາມຮູ້ສຶກ ຫຼື ທັດສະນະຄະຕິຂອງບຸກຄະລາກອນທີ່ມີຕໍ່ສິ່ງໃນໜຶ່ງ ເຊິ່ງເກີດມາຈາກພື້ນຖານການຮັບຮູ້ ຄຳນິຍົມ ແລະ ປະສົບການທີ່ແຕ່ລະບຸກຄົນໄດ້ຮັບ ແລະ ຈະເກີດຂຶ້ນຕໍ່ເນື່ອງສາມາດຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການໃຫ້ແກ່ບຸກຄົນລາວໄດ້ ເຊິ່ງລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງແຕ່ລະບຸກຄົນຍ່ອມມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນໄປ.

ຜູ້ຮັບການບໍລິການ ໝາຍເຖິງ ໜ່ວຍງານຮັບກວດ ຫຼື ໜ່ວຍງານທີ່ຮັບຜິດຊອບໃນການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານໃນວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ

ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການໝາຍເຖິງ ຮູບແບບ ຂະບານການ ຂັ້ນຕອນ ໄລຍະເວລາ ຫຼື ວິທີການດຳເນີນຂອງໜ່ວຍງານທີ່ມີຄວາມສະດວກ ວ່ອງໄວ ຖືກຕ້ອງ ຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື ຄວາມຕໍ່ເນື່ອງ ເຊັ່ນ: ການວາງແຜນການດຳເນີນໃນການ ການບໍລິຫານຈັກການ ເປັນຕົ້ນ.

ດ້ານພະນັກງານທີ່ໃຫ້ການບໍລິການ ໝາຍເຖິງ ຜູ້ທີ່ໃຫ້ຄວາມສະດວກ ພາບລັກທີ່ພາໃຫ້ເກີດຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ດີຂຶ້ນໃນຈິດໃຈຂອງຜູ້ຕິດຕໍ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການບໍລິການ, ອາໄສ ແລະ ການສື່ສານ

ດ້ານສິ່ງອາໄສຄວາມສະດວກ ໝາຍເຖິງ ສະຖານທີ່ ແລະ ຈຸກບໍລິການ ການມີຊ່ອງທາງ/ ວິທີການທີ່ຜູ້ຮັບບໍລິການສາມາດຕິດຕໍ່ພົວພັນກັບໜ່ວຍງານເພື່ອຮັບການບໍລິການ ລວມທັງການເປີດຮັບຟັງຄວາມຄິດເຫັນ ຂໍສະເໜີແນະ ເຊັ່ນ: ໂທລະສັບ, ໂທລະສານ, ແຟັກ, ອີເມວ ແລະ ຕິດຕໍ່ດ້ວຍຕົນເອງ ເປັນຕົ້ນ.

ດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ການບໍລິການ ໝາຍເຖິງ ການສ້າງຄວາມປະທັບໃຈໃຫ້ຜູ້ທີ່ມາຮັບການບໍລິການຕາມຄວາມຕ້ອງການ ພ້ອມທັງຄົບຖ້ວນ ຖືກຕ້ອງ ຂອງການໃຫ້ການບໍລິການ.

ການບໍລິການ ໝາຍເຖິງ ການໃຫ້ບໍລິການໃນດ້ານຕ່າງໆຂອງເລຂານຸການທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບວຽກງານທີ່ຜູ້ບໍລິຫານວິທະຍາໄລຄູ

ການປະສານງານ ໝາຍເຖິງການມີສ່ວນຮ່ວມລະຫວ່າງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການຄື ໜ່ວຍງານໃນ ແລະ ໜ່ວຍງານທີ່ຢູ່ພາຍນອກ (ພະແນກການຕ່າງໆ)

ຄວາມມີມະນຸດສຳພັນ ໝາຍເຖິງການສ້າງຄວາມຮູ້ສຶກ ແລະ ການສຳພັນທີ່ດີລະຫວ່າງຜູ້ໃນບໍລິການ ແລະ ຜູ້ຮັບການບໍລິການ.

ບັນຫາໃນການບໍລິຫານຈັດລະບົບການຈັດເກັບເອກະສານ ໝາຍເຖິງປັດໄຈ ທີ່ເປັນອຸປະສັກຕໍ່ບຸລະນາການທາງບໍລິຫານ ສິ່ງຜິດກະທົບເຮັດໃຫ້ການຈັດເກັບເອກະສານບໍ່ມີຄວາມສະດວກ, ບໍ່ມີຄວາມຖືກຕ້ອງ, ແລະ ມີຄວາມຊັກຊ້າ ເຊັ່ນ: ຂໍ້ຈຳກັດດ້ານງົບປະມານ ບຸກຄະລາກອນ ວັດສະດຸອຸປະກອນ ແລະ ການຈັດການ ເປັນຕົ້ນ ທີ່ສິ່ງຜິດສະທ້ອນຕໍ່ກັນ

ບໍລິຫານ ແມ່ນຂັ້ນຕອນການວາງແຜນການຈັດຕັ້ງ, ບັນຊາ ແລະ ຄວບຄຸມຄວາມພະຍາຍາມຂອງສະມາຊິກຂອງອົງກອນ. ແລະ ນຳ ໃຊ້ຊັບພະຍາກອນອື່ນໆ ເພື່ອບັນລຸເປົ້າ ໝາຍ ຂອງອົງການຈັດຕັ້ງ ໃນຄວາມໝາຍນີ້ມັນສະແດງໃຫ້ເຫັນວ່າ ຜູ້ບໍລິຫານໃຊ້ຊັບພະຍາກອນທັງໝົດຂອງການຈັດຕັ້ງເຊິ່ງມີທຶນ, ອຸປະກອນ, ຂ່າວສານ ແລະ ປະຊາຊົນ ສຳລັບການບັນລຸເປົ້າ ໝາຍ ຂອງອົງກອນ ປະຊາຊົນແມ່ນຊັບພະຍາກອນທີ່ສຳຄັນທີ່ສຸດຂອງອົງກອນ.

ການບໍລິການ ແມ່ນການກະທຳ ຫຼື ການກະ ທຳ ເພື່ອຕອບສະ ໜອງ ຄວາມຕ້ອງການຂອງບຸກຄົນຫຼືການຈັດຕັ້ງເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຮັບຄວາມພໍໃຈຕາມທີ່ບຸກຄົນຫຼືອົງກອນນັ້ນຕັ້ງໃຈ ນັບແຕ່ຄວາມ ສຳ ເລັດຂອງການບໍລິການ ແມ່ນຂຶ້ນກັບ "ຄວາມພໍໃຈ", ເຊິ່ງແມ່ນເລື່ອງຂອງ "ຄວາມຮູ້ສຶກ", ບໍ່ມີ ໜ່ວຍ ວັດແທກ. ຄຳ ນິຍາມຂອງການບໍລິການແມ່ນຂຶ້ນກັບຄວາມພະຍາຍາມອະທິບາຍເພື່ອໃຫ້ເຂົ້າໃຈຄືກັນ.

ການຈັດການ ແມ່ນການນຳຄົນໃນອົງກອນເຮັດວຽກຮ່ວມກັນເພື່ອບັນລຸຈຸດປະສົງລວມຂອງອົງກອນ. ການຈັດການປະກອບດ້ວຍການວາງແຜນ ການບໍລິຫານອົງກອນ ການຄັດເລືອກບຸກຄະລາກອນ ການປະຕິບັດຫຼືການສັ່ງ ແລະ ຄວບຄຸມການຈັດຕັ້ງຫຼືຄວາມພະຍາຍາມເພື່ອບັນລຸຈຸດປະສົງຮ່ວມກັນ ການຄຸ້ມຄອງຊັບພະຍາກອນປະກອບດ້ວຍການ ນຳ ໃຊ້ແລະການຈັດວາງຊັບພະຍາກອນມະນຸດ. ຊັບພະຍາກອນການເງິນ ຊັບພະຍາກອນເຕັກໂນໂລຢີ ແລະ ຊັບພະຍາກອນ ທຳ ມະຊາດ ແລະ ຍັງຊ່ວຍໃຫ້ການບໍລິຫານຈັດການ ສຳ ລັບອົງກອນຕ່າງໆ ໃຫ້ຈະເລີນຮຸ່ງເຮືອງ

ຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ໝາຍເຖິງປັດໄຈທີ່ສິ່ງເສີມ ແລະ ສະໜັບສະໜູນໃນການຈັດລະບົບເອກະສານໂດຍເປັນລະບົບ ມີເທັກໂນໂລຢີທັນສະໄໝນຳມາໃຊ້ເຂົ້າໃນການບໍລິຫານຈັດການ ການຈັດເກັບເອກະສານ ໃຫ້ມີຄວາມສະດວກ ຖືກຕ້ອງ, ວ່ອງໄວ ເຊັ່ນ: ຄອມພິວເຕີ ເປັນຕົ້ນ.

ໜ່ວຍງານສັງລວມຂໍ້ມູນຂ່າວສານ

ເອກະສານທາງລັດຖະການ ໝາຍເຖິງ ເອກະສານທີ່ບັນດາອົງການຈັດຕັ້ງຂອງພັກ, ລັດ, ອົງການ ແນວລາວສ້າງຊາດ, ອົງການຈັດຕັ້ງມະຫາຊົນ ແລະ ອົງການປົກຄອງທ້ອງຖິ່ນສ້າງຂຶ້ນ ແລະ ນຳໃຊ້ ຂອງກະຊວງ ສສກ ເຂົ້າວຽກງານທາງການ ໂດຍສອດຄ່ອງກັບກົດໝາຍ, ລະບຽບການຮ່າງເອກະສານທາງລັດຖະການ

ເອກະສານປະຊາຊົນ ໝາຍເຖິງ ຈົດໝາຍ ແລະ ເອກະສານຕ່າງໆ ທີ່ຕົວແທນ ຫຼື ປະຊາຊົນ, ພົນລະເມືອງ ສະ ເໜີມາຍັງ ກະຊວງ ສສກ ເພື່ອພິຈາລະນາເລື່ອງໃດໜຶ່ງ.

ເອກະສານຂອງພາກທຸລະກິດ ໝາຍເຖິງ ຈົດໝາຍ ແລະ ເອກະສານຕ່າງໆ ທີ່ຫົວໜ່ວຍທຸລະກິດຜູ້ປະກອບ ການຕ່າງໆ ສະເໜີມາຍັງ ວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ ເພື່ອພິຈາລະນາເລື່ອງໃດໜຶ່ງ.

ການພິຈາລະນາເອກະສານທາງລັດຖະການ ໝາຍເຖິງ ການຄົ້ນຄວ້າ, ການກັ່ນກອງ, ການບັນນາທິການ- ກວດແກ້, ການໃຫ້ຂໍ້ສະເໜີແນະ, ການຕົກລົງໃຫ້ຄວາມສັກສິດຕໍ່ເອກະສານໃດໜຶ່ງ.

ການຄຸ້ມຄອງເອກະສານທາງລັດຖະການ ໝາຍເຖິງ ຂະບວນການຮັບ, ການແຈກຢາຍ ແລະ ການເກັບຮັກສາ

ການບໍລິການເອກະສານທາງລັດຖະການ ໝາຍເຖິງ ຂອບເວລາ, ຂັ້ນຕອນ ແລະ ວິທີການຮັບ, ການໄຈ້ແຍກ ແລະ ການແຈກຢາຍເອກະສານຈາກຫນ່ວຍບໍລິການເອກະສານ (ຂາເຂົ້າ) ໄປຍັງ ພາກສ່ວນຕ່າງໆ ຂອງ ກະຊວງ ສສກ ແລະ ການຈັດສົ່ງເອກະສານທາງລັດຖະການ (ຂາອອກ) ໄປຫາບັນດາກົມທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.

ແຈ້ງການ: ມີສອງລັກສະນະຄື: 1). ເປັນນິຕິກຳທີ່ມີຜົນບັງຄັບສະເພາະ ເພື່ອຮັບໃຊ້ວຽກງານຄຸ້ມ ຄອງບໍລິຫານ ໂດຍເຈາະຈົງໃສ່ການຈັດຕັ້ງ ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງ; 2). ເປັນເອກະສານບໍລິຫານທົ່ວໄປ ເພື່ອປະສານ ງານ, ຂໍການຮ່ວມມື ແລະ ອຳນວຍຄວາມສະດວກ ໃນການປະຕິບັດວຽກງານ ຫຼື ແກ້ໄຂບັນຫາສະເພາະໃດໜຶ່ງ.

ຈົດໝາຍທາງການ ໝາຍເຖິງ ຫຼັກສືທາງລັດຖະການ ເພື່ອປະສານງານ ແລະ ຂໍການຮ່ວມມືກັບບັນດາ ການຈັດຕັ້ງ, ນິຕິບຸກຄົນ ແລະ ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງເພື່ອອຳນວຍຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ການ ປະຕິບັດ ແຜນການເຄື່ອນໄຫວຂອງການນຳ, ໃຫ້ຊ່ວຍຄົ້ນຄວ້າ, ປະກອບຄຳເຫັນ ແລະ ສະໜອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ກ່ຽວກັບ ບັນຫາສຳຄັນໃດໜຶ່ງ ໃຫ້ແກ່ການນຳພາຍໃນເວລາອັນແນ່ນອນໃດໜຶ່ງ.

ສຳນວນເອກະສານ ໝາຍເຖິງ ປະມວນເອກະສານ ຫຼື ຊຸດປະກອບຂອງເອກະສານທີ່ກ່ຽວພັນກັບເລື່ອງໃດ ໜຶ່ງ ຫຼື ວຽກງານໃດໜຶ່ງ.

ການບໍລິການເອກະສານທາງລັດຖະການ ແບບປະຕູດຽວ ຂອງກະຊວງ ສສກ ໝາຍເຖິງ ການຮັບ, ການ ພິຈາລະນາ, ການບໍລິການ, ຄຸ້ມຄອງເອກະສານ, ການໄຈ້ແຍກ-ແຈກຢາຍ ແລະ ການຈັດສົ່ງ ເອກະສານລວມສູນຢູ່ ບ່ອນດຽວກັນ (ຂາເຂົ້າ-ຂາອອກ ຫຼື ຫນ່ວຍງານບໍລິການປະຕູດຽວ ແລະ ສາມາດກວດສອບໄດ້).

ການບໍລິການເອກະສານທາງດ້ານເອເລັກໂຕຣນິກ ໝາຍເຖິງ ການຮັບ-ການຈັດສົ່ງເອກະສານທາງ ລັດຖະການ ເຖິງເປົ້າໝາຍດ້ວຍລະບົບເອເລັກໂຕຣນິກ (ອີເມວ, ອິນເຕີເນັດ, Video, Conference ແລະ ແຟັກ) ທີ່ວ່ອງໄວທັນເວລາ ແລະ ສາມາດກວດສອບໄດ້.

ຫນ່ວຍບໍລິການເອກະສານປະຕູດຽວ ໝາຍເຖິງ ຫນ່ວຍງານລວມສູນການຄຸ້ມຄອງ ແລະ ການບໍລິການ ເອກະສານຂອງວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ , ເປັນບ່ອນຮັບ, ຂຶ້ນທະບຽນເອກະສານຂາເຂົ້າ-ຂາອອກ

ບົດທີ 2

ເອກະສານ ແລະ ງານວິໄຈທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ

ການວິໄຈກ່ຽວກັບສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ ຜູ້ວິໄຈໄດ້ສຶກສາເອກະສານ ແລະ ສຶກສາງານວິໄຈທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ສະຫຼຸບໄດ້ດັ່ງນີ້:

1. ແນວຄິດກ່ຽວກັບການບໍລິການ
 - 1.1 ຄວາມໝາຍຂອງການບໍລິການ
 - 1.2 ອົງປະກອບ ແລະ ຄວາມສໍາຄັນຂອງການບໍລິການ
 - 1.3 ຫຼັກການໃຫ້ບໍລິການ
2. ແນວຄິດກ່ຽວກັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ
 - 2.1 ຄວາມໝາຍຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ
 - 2.2 ລັກສະນະຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການບໍລິການ
 - 2.3 ປັດໄຈທີ່ສົ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການບໍລິການ
3. ປັດໄຈການພັດທະນາຄຸນນະພາບການບໍລິການ
 - 3.1 ແນວທາງການເສີມສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການບໍລິການ
4. ງານວິໄຈກ່ຽວຂ້ອງ

1. ແນວຄິດກ່ຽວກັບການບໍລິການ

ການປ່ຽນແປງຂອງໂລກທີ່ກ້າວໄປສູ່ຍຸກຂອງໂລກທີ່ໄຮ້ພົມແດນ ເນື່ອງມາຈາກຄວາມຈະເລີນຂອງລະບົບເທັກໂນໂລຢີທີ່ທັນສະໄໝ ເຮັດໃຫ້ສາມາດສື່ສານຂໍ້ມູນຕ່າງໆ ແລະ ຕິດຕໍ່ກັນໄດ້ຢ່າງວ່ອງ ເຮັດໃຫ້ລະບົບລັດຖະການປັບປ່ຽນບົດບາດການເຮັດວຽກໃຫ້ມີຄວາມທັນສະໄໝ ເພື່ອໃຫ້ເກີດການໃຊ້ເທັກໂນໂລຢີ ແລະ ອຸປະກອນທີ່ເໝາະສົມຕໍ່ການເຮັດວຽກມີການບໍລິຫານຈັດການພາຍໃນທີ່ມີຄວາມວ່ອງໄວ ມີປະສິດທິພາບສູງ ມີການພັດທະນາພະນັກງານທີ່ຂອງລັດໃຫ້ມີຄຸນນະພາບສູງ ວິຖານ ອ່ອງສະກຸນ (ຄ.ສ 2005 : 8 -13) ໄດ້ເວົ້າວ່າ ການບໍລິການຄືການໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ຫຼື ການດໍາເນີນການເພື່ອປະໂຫຍດຂອງຜູ້ອື່ນການບໍລິການທີ່ດີ ຜູ້ຮັບການບໍລິການກໍ່ຈະໄດ້ຮັບຄວາມປະທັບໃຈ ແລະ ຊື່ນຊົມອົງການ ເຊິ່ງສິ່ງທີ່ດີອັນໜຶ່ງ ທີ່ເປັນຜົນດີຕໍ່ອົງການເຮົາ ແລະ ເບື້ອງຫຼັງຄວາມສໍາເລັດເກືອບທຸກວຽກ ອີກປະການໜຶ່ງງານບໍລິການເປັນເຄື່ອງມືສະໜັບສະໜູນວຽກງານດ້ານຕ່າງໆ ດັ່ງນັ້ນ, ຫາກບໍລິການດີ ຜູ້ຮັບການບໍລິການຈະເກີດຄວາມປະທັບໃຈ ແລະ ເປັນໜ້າເປັນຕາຂອງອົງການ ພາບລັກກຂອງອົງການກໍ່ຈະດີໄປດ້ວຍ.

ຫົວໃຈຂອງການບໍລິການນັ້ນ ຄຳວ່າ ‘ ຜູ້ໃຊ້ການບໍລິການ ’ ນັ້ນໝາຍເຖິງໜ່ວຍງານໃນພາກລັດທີ່ຄວນຄານຶງເຖິງວິທີເຮັດໃຫ້ຈຳນວນພະນັກງານມີຄວາມພໍໃຈ ແລະ ຄວນເຮັດກັບພະນັກງານກຸ່ມໃດ ການໃຫ້ຄວາມສໍາຄັນກັບຜູ້ຮັບການບໍລິການ ແລະ ຜູ້ທີ່ມີໄດ້ສ່ວນເສຍເຊິ່ງເປັນເກນ ໝວດທີ 3 ທີ່ມີຄວາມສາຄັນເພາະຖືເປັນ 1 ໃນ 3 ເກນທີ່ເປັນຄື Drivers ຫຼື ຫົວຈັກ (ການພັດທະນາອົງການ ການວາງແຜນຍຸດທະສາດ ແລະ ການໃຫ້ຄວາມສໍາຄັນກັບຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການ ແລະ ຜູ້ທີ່ມີສ່ວນໄດ້ເສຍ) ໃນການພັດທະນາອົງການໃຫ້ບັນລຸໄປຕາມວິໄສທັດ ແລະ ເນື້ອໃນສໍາຄັນຂອງເກນໝວດທີ 3 ນີ້ເລີ່ມຕົ້ນຂຶ້ນມາເວົ້າເຖິງ ຄວາມຮູ້ກ່ຽວກັບການຜູ້ຮັບການບໍລິການ ແລະ ມີສ່ວນໄດ້

ເສຍໄດ້ເວົ້າວ່າ ອົງການຕ້ອງອະທິບາຍໄດ້ວ່າມີການກຳນົດຄວາມຕ້ອງການຄາດໝາຍ ແລະ ຄວາມນິຍົມຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການ ແລະ ຜູ້ມີສ່ວນໄດ້ເສຍເພື່ອທີ່ຈະກ້າວໄປສູ່ຂັ້ນຕອນຕໍ່ໄປຄື ການສ້າງຄວາມສຳພັນ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ໂດຍອາໄສຂໍ້ມູນຈາກການສຳຫຼວດໃນຂັ້ນຕອນຕໍ່ໜ້ານີ້ ເຊິ່ງເປັນເກນທີ່ຮ່າງວັດຖຸນະພາບແຫ່ງຊາດ (Thailand Quality Award) ເຊິ່ງເປັນເກນດຽວກັບ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ເຊິ່ງເປັນມາດຕະການທີ່ຍອມຮັບຕາມມາດຕະຖານສາກົນທົ່ວໂລກ. (ທະນັດພັນ ລອງປະດິດພິງ ອອນໄລ ພາກລັດ ກັບ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ການບໍລິການ (ຕອນທີ 1) http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw_pworld/image_content/66/Customer663.pdf)

ດັ່ງນັ້ນ, ສຳລັບໜ່ວຍງານພາກລັດ ເປັນທີ່ແຜ່ຫຼາຍໃນໜ່ວຍງານນາໂດຍສານກ່ຽວກັບການຄະນະການພັດທະນາປະຊາກອນ (ກພຣ) ແລະ ສະຖາບັນເພີ່ມຜະລິກຜົນແຫ່ງຊາດ ເຊິ່ງອາດເວົ້າໄດ້ວ່າເປັນຕົວລັກສະນະສຳຄັນຮ່ວມກັນທີ່ຊ່ວຍພັດທະນາເກນດັ່ງກ່າວມາປະຍຸກໃຊ້ໃນພາກລັດໂດຍສ້າງເກນຄຸນນະພາບການບໍລິຫານຈັດການລັດເຊິ່ງປະກອບໄດ້ດ້ວຍເກນທັງ 7 ໝວດ ທີ່ທຽບຄຽບກັບທຸລະກິດເອກະຊົນຄື (1) ການນາໃນອົງການ (2) ການວາງແຜນຍຸດທະສາດການໃຫ້ຄວາມສຳຄັນກັບຜູ້ທີ່ມີສ່ວນໄດ້ເສຍ (4) ການວັດການວິເຄາະ ແລະ ການຈັດການຫາຄວາມຮູ້ໂດຍເນັ້ນເຖິງຊັບພະຍາກອນ (6) ການຈັດການຂະບວນການ (7) ຜົນຮັບການດຳເນີນການ ເວົ້າລວມແລ້ວ ວຽກທຸກໜ້າວຽກເປັນວຽກງານທີ່ໃຫ້ການບໍລິການໝົດ ການໃຫ້ການບໍລິການ ຈຶ່ງເປັນໜ້າທີ່ສຳຄັນໃນການບໍລິການພາກລັດ ໂດຍສະເພາະໃນລັກສະນະວຽກທີ່ຕ້ອງມີການຕິດຕໍ່ປະຊາສຳພັນກັບປະຊາຊົນ, ພະນັກງານ ໂດຍກົງສະເພາະໜ່ວຍງານ ແລະ ພະນັກງານທີ່ໃຫ້ການບໍລິການມີໜ້າທີ່ໃນການສົ່ງຕໍ່ການບໍລິການ (delivery service) ເຊິ່ງເປັນສິນຄ້າທີ່ບໍ່ມີຕົວຕົນ (intangible goods) ບໍ່ສາມາດສຳພັດໄດ້ ດ້ວຍຄວາມເປັນມິດ ແລະ ເອົາໃຈໃສ່ ອຳນວຍຄວາມສະດວກໃນດ້ານຕ່າງໃຫ້ຮູ້ຮັບການບໍລິການ ດັ່ງນັ້ນ, ການບໍລິການທີ່ດີຈະເປັນເຄື່ອງມືຊ່ວຍໃຫ້ຜູ້ຕິດຕໍ່ຮັບການບໍລິການເກີດຄວາມເຊື່ອ ຄວາມສັດທາ ແລະ ສ້າງພາບລັກທີ່ດີໃຫ້ແກ່ອົງການ.

ແນວຄິດກ່ຽວກັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ

Shelly ອ້າງໂດຍ ປະກາຍດາວ (1096) ໄດ້ສະເໜີແນວຄິດກ່ຽວກັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ວ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເປັນຄວາມຮູ້ສຶກສອງແບບຂອງມະນຸດ ຄື ຄວາມຮູ້ສຶກທາງບວກແລະຄວາມຮູ້ສຶກທາງລົບ ຄວາມຮູ້ສຶກທາງບວກເປັນຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ເກີດຂຶ້ນແລ້ວຈະເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມສຸກ ຄວາມສຸກນີ້ເປັນຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ແຕກຕ່າງຈາກຄວາມຮູ້ສຶກທາງບວກອື່ນໆ ເວົ້າວ່າຄື ເປັນຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ມີລະບົບຍ້ອນກັບຄວາມສຸກສາມາດເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມຮູ້ສຶກທາງບວກເພີ່ມຂຶ້ນໄດ້ອີກ ດັ່ງນັ້ນຈະເຫັນໄດ້ວ່າຄວາມສຸກເປັນຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ຊັບຊ້ອນ ແລະ ຄວາມສຸກນີ້ຈະມີຜົນຕໍ່ບຸກຄົນຫຼາຍກວ່າຄວາມຮູ້ສຶກໃນທາງບວກອື່ນໆ ຂະນະທີ່ວິໄຊ (1088) ໄດ້ເວົ້າວ່າ ແນວຄິດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງມະນຸດ ເວົ້າວ່າຄື ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຈະເກີດຂຶ້ນໄດ້ກໍຕໍ່ເມື່ອຄວາມຕ້ອງການຂອງມະນຸດໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງ ເຊິ່ງມະນຸດບໍ່ວ່າຢູ່ໃນທີ່ໃດຄວນມີຄວາມຕ້ອງການຂຶ້ນພື້ນຖານບໍ່ຕ່າງກັນ

ພິທັກສ໌ (1995) ເວົ້າວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເປັນປະຕິກິລິຍາດ້ານຄວາມຮູ້ສຶກຕໍ່ສິ່ງເສົ້າ ຫຼື ສິ່ງກະຕຸ້ນທີ່ສະແດງອອກມາໃນລັກສະນະຂອງຜົນລັບທຸກຢ່າງຂອງຂະບວນການປະເມີນ ໂດຍບົ່ງບອກທິດທາງຂອງຜົນການ

ປະເມີນວ່າເປັນໄປໃນລັກສະນະທົດທາງບວກ ຫຼື ທົດທາງລົບ ຫຼື ບໍ່ມີປະຕິກິຣິຍາຄືເສຍໆ ຕໍ່ສິ່ງເສົ້າ ສິ່ງທີ່ຫຼາຍກະຕຸ້ນ

ສຸເທບ (1998) ໄດ້ສະຫລຸບວ່າ ສິ່ງຈູງໃຈທີ່ໃຊ້ເປັນເຄື່ອງມືກະຕຸ້ນໃຫ້ບຸກຄົນເກີດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ມີນ້ຳກັນ 4 ປະການ ຄື

1. ສິ່ງຈູງໃຈທີ່ເປັນວັດຖຸ (material inducement) ໄດ້ແກ່ເງິນ ສິ່ງຂອງ ຫຼື ສະພາວະທາງກາຍທີ່ໃຫ້ແກ່ຜູ້ປະກອບກິດຈະກຳຕ່າງໆ

2. ສະພາບທາງກາຍທີ່ປາດຖະໜາ (desirable physical condition) ຄື ສິ່ງແວດລ້ອມໃນການປະກອບກິດຈະກຳຕ່າງໆ ເຊິ່ງເປັນສິ່ງສຳຄັນຢ່າງໜຶ່ງອັນກໍ່ໃຫ້ເກີດຄວາມສຸກທາງກາຍ

3. ຜົນປະໂຫຍດທາງອຸດົມຄະຕິ (ideal benefaction) ໝາຍເຖິງ ສິ່ງຕ່າງໆທີ່ດຸນອງຄວາມຕ້ອງການຂອງບຸກຄົນ

4. ຜົນປະໂຫຍດທາງສັງຄົມ (association attractiveness) ໝາຍເຖິງ ຄວາມສຳພັນຂ້ອຍໝົດກັບຜູ້ຮ່ວມກິດຈະກຳ ອັນຈະເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມຜູກພັນ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ສະພາບການຮ່ວມກັນອັນເປັນຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງບຸກຄົນໃນດ້ານສັງຄົມຫຼື ຄວາມຫມັ້ນຄົງໃນສັງຄົມ ເຊິ່ງຈະເຮັດໃຫ້ຮູ້ສຶກມີຫຼັກປະກັນ ແລະ ມີຄວາມຫມັ້ນຄົງໃນການປະກອບກິດຈະກຳ

ໃນຂະນະທີ່ ປຣິຍາກອນ (1992) ໄດ້ມີການສະຫລຸບວ່າ ປັດໄຈ ຫຼື ອົງຄປະກອບທີ່ໃຊ້ເປັນເຄື່ອງມືບິ່ງຊື່ເຖິງບັນຫາທີ່ກ່ຽວກັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການເຮັດວຽກງານນັ້ນມີ 3 ປະການ ຄື

1. ປັດໄຈດ້ານບຸກຄົນ (personal factors) ໝາຍເຖິງ ເຈົ້າລັກສະນະສ່ວນຕົວຂອງບຸກຄົນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບງານ ໄດ້ແກ່ ປະສົບການໃນການເຮັດວຽກງານເພດ ຈຳນວນສະມາຊິກໃນຄວາມຮັບຜິດຊອບອາຍຸເວລາໃນການເຮັດວຽກງານ ການສຶກສາ ເງິນເດືອນຄວາມສົນໃຈ ເປັນຕົ້ນ

2. ປັດໄຈດ້ານງານ (factor in the Job) ໄດ້ແກ່ ລັກສະນະຂອງງານ ທັກສະໃນການເຮັດວຽກງານ ຖານະທາງວິຊາຊີບ ຂະໜາດຂອງໜ່ວຍງານ ຄວາມຫ່າງໄກຂອງບ້ານ ແລະ ທີ່ເຮັດວຽກ ສະພາບທາງພູມສາດ ເປັນຕົ້ນ

3. ປັດໄຈດ້ານການຈັດການ (factors controllable by management) ໄດ້ແກ່ ຄວາມຫມັ້ນຄົງໃນງານ ລາຍຮັບ ຜົນປະໂຫຍດ ໂອກາດກ້າວໜ້າ ອຳນາດຕາມດຳແໜ່ງໜ້າທີ່ ສະພາບການເຮັດວຽກງານ ເພື່ອນຮ່ວມງານ ຄວາມຮັບຜິດ ການສື່ສານກັບຜູ້ບັງຄັບບັນຊາ ຄວາມສັດທາໃນຕົວຜູ້ບໍລິຫານ, ການນິເທດງານ ເປັນຕົ້ນ

1.1 ຄວາມໝາຍຂອງການບໍລິການ

ການບໍລິການ (Service) ຄື ການໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ ຫລື ການດຳເນີນການເພື່ອປະໂຫຍດຂອງຜູ້ອື່ນ ການບໍລິການທີ່ດີ ຜູ້ຮັບບໍລິການກໍ່ຈະໄດ້ຮັບຄວາມປະທັບໃຈ ແລະ ຊື່ນຊົມອົງການ ເຊິ່ງເປັນສິ່ງດີສິ່ງໜຶ່ງອັນເປັນຜົນດີກັບອົງການຂອງເຮົາ ເບື້ອງຫຼັງຄວາມສຳລັດເກືອບທຸກໆ ມັກພົບວ່າງານບໍລິການເປັນເຄື່ອງມືສະໜັບສະໜູນງານດ້ານຕ່າງໆ ເຊັ່ນ ງານປະຊາສຳພັນ, ງານບໍລິການວິຊາການ ເປັນຕົ້ນ. ດັ່ງນັ້ນ, ຖ້າບໍລິການດີ ຜູ້ຮັບບໍລິການເກີດຄວາມປະທັບໃຈ ເຊິ່ງການບໍລິການຖືເປັນໜ້າເປັນຕາຂອງອົງການ ພາບລັກສນຂອງອົງການກໍ່ຈະດີໄປດ້ວຍ

ຄຳວ່າ “Service” ແຍກກອັກສອນອອກເປັນຄວາມຫມາຍດັ່ງນີ້

S = Smile (ອ່ານວ່າ ສມາຍ) ແປວ່າ ຍິ້ມແຍ້ມ

E = enthusiasm (ອ່ານວ່າ ເອນທູຊີແອດຊິມ) ແປວ່າ ຄວາມກະຕືລືລົ້ນ

R = rapidness (ອ່ານວ່າ ເຣບປິດເນດ) ແປວ່າ ຄວາມວ່ອງໄວ ຄົບຖ້ວນ ມີຄຸນນະພາບ

V = value (ອ່ານວ່າ ວານລຸ) ແປວ່າ ມີຄຸນຄ່າ

I = impression (ອ່ານວ່າ ອິມເພຣດຊັນ) ແປວ່າ ຄວາມປະທັບໃຈ

C = courtesy (ອ່ານວ່າ ເຄີຕິຊີ) ແປວ່າ ມີຄວາມສຸພາບອ່ອນໂຍນ

E = endurance (ອ່ານວ່າ ເອນເບິ່ງເຣນ) ແປວ່າ ຄວາມອົດທົນ ເກັບອາລົມ

ການບໍລິການທີ່ດີຕ້ອງເກີດຂຶ້ນຈາກໃຈ ເພາະການບໍລິການເປັນການອ່ານວຍຄວາມສະດວກໃຫ້ກັບຜູ້ໃຊ້ ເພື່ອໃຫ້ເກີດຄວາມວ່ອງໄວ, ສະບາຍໃຈ ແລະ ພໍໃຈ ຄົນສ່ວນໃຫຍ່ຄິດວ່າ ວຽກງານບໍລິການເປັນເລື່ອງຂອງ ບໍລິການ ເປັນເລື່ອງຂອງການຮັບໃຊ້ແທ້ທີ່ຈິງບໍ່ແມ່ນງານບໍລິການຄືງານໃດໆ ກໍໄດ້ທີ່ເກີດຈາກມີຜູ້ໃຫ້ ແລະ ມີຜູ້ ຮັບຢ່າງມີເງື່ອນໄຂ ຄື ເປັນບໍລິການທີ່ດີແລ້ວຜູ້ຮັບຕ້ອງເພິ່ງພໍໃຈຕ້ອງໃຫ້ບໍລິການ.

ເປັນຫຍັງຕ້ອງໃຫ້ບໍລິການ

ໃຫ້ບໍລິການເພາະຕ້ອງການສິນອົງຕອບຕໍ່ໃນທາງຈິດວິທະຍາຄົນເຮົາມີຄວາມຕ້ອງການເຖິງ 5 ລະດັບ ຕາມຫຼັກຂອງມາດໂລວ (Maslow's needs) ເລີ່ມຈາກຕ້ອງການປັດໄຈພື້ນຖານສຳລັບຊີວິດ ຕ້ອງການຄວາມ ຮັກ ຕ້ອງການຄວາມປອດໄພຕ້ອງການຄົນມີຄຸນຄ່າ ແລະ ຕ້ອງການຢ່າງສູງຄວາມມີສັກກາຍາພາບຂອງຕົນ

ການປະຕິບັດໃນການໃຫ້ບໍລິການ

ທາງກາຍ ຕ້ອງເບິ່ງແຍງສຸກຂະພາບຮ່າງກາຍໃຫ້ແຂງແຮງສົດຊື່ນດ້ວຍອາການກະປື້ເກະເປົ່າ, ບໍ່ງ່ວງເຫງົາ ຫວນອນ, ເຊື່ອງຊຶມ ມີລັກສະນະທະມັດທະແມງ, ກະສັບກະເສງ, ກະຊຸ່ມກະຊວນໜ້າຕາສົດໃສ ຫວີ ຜົມຮຽບ ຮ້ອຍ ບໍ່ປະຜົມຮົກເຮື້ອ ຫຼື ຫົວຢຸ່ງເປັນກະເຊີງ ການແຕ່ງກາຍຮຽບຮ້ອຍຍິ້ມໄຫວ້ ຫຼື ທັກທາຍເໝາະສົມ ກິຣິຍາ ສຸພາບເປັນຄຸນສົມບັດຂຶ້ນພື້ນຖານ ນອກຈາກນັ້ນຕ້ອງວາງຕົວເປັນມົດ, ເປີດເຜີຍ, ຈົ່ງໃຈສິນອົງຄວາມຕ້ອງການ ຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການຢ່າງກະຕືລືລົ້ນ, ສະແດງຄວາມເຕັມໃຈທີ່ຈະໃຫ້ບໍລິການ

ທາງວາຈາ ຕ້ອງໃຊ້ຖ້ອຍຄຳຊວນຟັງ ນ້ຳສຽງມ່ວນຊື່ດເຈນ ເວົ້າມີຫາງສຽງ ມີຄຳຂານຮັບເໝາະສົມ ກ່າວຕ້ອນຮັບ ແລະ ສອບຖາມວ່າຈະໃຫ້ຊ່ວຍບໍລິການຢ່າງໃດ ເວົ້າແຕ່ນ້ອຍຟັງໃຫ້ຫຼາຍ, ບໍ່ເວົ້າແຊກ, ບໍ່ເວົ້າຄຳ ຕຳໜິ, ອາດເວົ້າທວນຢ້າສິ່ງທີ່ມີຜູ້ມາຕິດຕໍ່ຕ້ອງການໃຫ້ທ່ານຟັງເພື່ອຄວາມເຂົ້າໃຈກົງກັນ ເວົ້າໃຫ້ເກີດປະໂຫຍດຕໍ່ ຜູ້ຮັບບໍລິການ ບໍ່ເວົ້າຫຼາຍຈົນເກີນຈົງ ເວົ້າເພື່ອຄວາມສະບາຍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ ແລະ ໃຊ້ຖ້ອຍຄຳເໝາະສົມ.

ທາງໃຈ ຕ້ອງເຮັດຈິດໃຈໃຫ້ເບີກບານແຈ່ມໃສຍິນດີທີ່ຈະຕ້ອນຮັບ ບໍ່ຮູ້ສຶກຊຸ່ນເຄືອງທີ່ຈະຕ້ອງຮັບໜ້າ ຫລື ພົບປະກັບຄືນແປກໜ້າທີ່ບໍ່ຄຸ້ນເຄຍກັນມາກ່ອນ ແຕ່ມາຮຽກຮ້ອງຕ້ອງການນັ້ນຕ້ອງການນີ້ ບໍ່ປ່ອຍໃຫ້ຈິດ ໃຈໝົ່ນໝອງ, ໃຈຂາດສະມາທິໃນການເຮັດວຽກງານ, ເສົ້າຊຶມ, ເປື້ອໜ່າຍ ຫຼື ເຊັ່ງ.

ຂໍ້ຄວນຄໍານຶງກ່ຽວກັບການບໍລິການ

ການໃຫ້ບໍລິການເປັນງານທີ່ລ້ຽວເຫຼ້ມ ເຮັດດີກໍສະເໝີຕົວຜິດພາດກໍໄດ້ຮັບຄໍາຕໍາໜິຈຶ່ງເປັນວຽກງານທີ່ຕ້ອງການຄວາມຮັບຜິດຊອບສູງ ແລະ ມີຈິດໃຈໜັກແໜ້ນ ຜູ້ເຊິ່ງເຮັດວຽກບໍລິການແລ້ວເກີດຜິດພາດ ບາງຄົນກໍເສຍອີກເສຍໃຈຕີອີກຊີກຫົວ ຟຸມຟາຍນ້ຳຕາ ແຕ່ກັບກັນ ຜູ້ເຊິ່ງບໍ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບມັກກວ່າໂທດຜູ້ອື່ນທາງຄວາມຜິດໃຫ້ຄົນຕ່າງ ໆ ແມ່ນແຕ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ເປັນເລື່ອງການຫາແພະຮັບບາບ ຫລື ຫາເຫດຜົນຫຼາຍລາວອ້າງຕ່າງໆ ນານາໃຫ້ພື້ນໄປຈາກຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງຕົນ ວິທີການໃຫ້ບໍລິການອັນຈະເຮັດໃຫ້ຜູ້ຮັບບໍລິການພໍໃຈ ຈະຕ້ອງຮູ້ຄວາມຄາດຫວັງຂອງທ່ານ ແລະ ປະຕິບັດຕາມຄວາມຄາດຫວັງເທົ່າທີ່ຈະເປັນໄປໄດ້ ທັງນີ້ຄວນບໍ່ແມ່ນເລື່ອງງ່າຍ ໆ ເພາະການປະຕິບັດດ້ວຍກາຍ ວາຈາ ໃຈ ຕໍ່ກັນຕ່າງ ໆ ໃຫ້ສາມາດສືບອີງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການແຕ່ລະປະເພດ, ທຸກລະດັບຄວນມີຄວາມຍາກລຳບາກ ການທີ່ຈະໃຫ້ບໍລິການເປັນທີ່ທັບໃຈຂອງທຸກໆ ຄົນເບິ່ງຈະເປັນເລື່ອງເປັນໄປບໍ່ໄດ້ ແຕ່ກໍບໍ່ພື້ນວິໄສທີ່ຈະເຮັດໃຫ້ຄົນສ່ວນໃຫຍ່ເພິ່ງພໍໃຈ ຫາກເຮົາມີຄວາມມຸ່ງມັນທີ່ຈະປັບປຸງ ແລະ ພັດທະນາການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ສະເໝີ

ຂໍ້ຄວນລະວັງໃນການໃຫ້ບໍລິການ

1. ບໍ່ສົນໃຈຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ

ການໃຫ້ບໍລິການໃນທຸກກໍລະນີຈະຕ້ອງສະແດງວ່າຜູ້ຮັບບໍລິການມີຄວາມສໍາຄັນຈຶ່ງຕ້ອງລະວັງບໍ່ສະແດງກິລິຍາທີ່ເພີກເສຍບໍ່ສົນໃຈຜູ້ຮັບບໍລິການຢ່າງຈິງຈັງ

2. ໃຫ້ບໍລິການຂາດຕົກບົກຜ່ອງ

ເປັນສິ່ງທີ່ຕ້ອງຢ້ານເກືອນຢູ່ສະເໝີວ່າ ການໃຫ້ບໍລິການຈະຂາດຕົກບົກຜ່ອງບໍ່ໄດ້ເລຍ ເພາະເມື່ອເກີດຂຶ້ນແລ້ວຈະທຳລາຍງານບໍລິການໃນສ່ວນອື່ນ ໆ ທີ່ດີຢູ່ແລ້ວໃຫ້ເກີດຜົນເສຍຫາຍຕາມໄປດ້ວຍ

3. ດຳເນີນການລ່າຊ້າ

ເປັນລັກສະນະທີ່ບໍ່ດີຢ່າງຍິ່ງ ເພາະຄວາມລ່າຊ້າບໍ່ກົງເວລາ ເຮັດຄວາມເສຍຫາຍໃຫ້ຜູ້ຮັບບໍລິການໄດ້

1. ໃຊ້ກິລະຍາ ວາຈາ ບໍ່ເໝາະສົມ

ການໃຫ້ບໍລິການສາມາດຈະຮູ້ສຶກໄດ້ຈາກກິລະຍາທ່າທາງ ການໃຊ້ຄຳເວົ້າ ແລະ ນ້ຳສຽງ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການອາດບໍ່ມີຄວາມຕັ້ງໃຈຈະສະແດງກິລິຍາຕໍ່ຜູ້ຮັບບໍລິການໃນທາງທີ່ບໍ່ດີ ແຕ່ຢູ່ໃນອາລົມທີ່ຊຸ່ນມົວ ແລະ ບໍ່ຄວບຄຸມອາລົມຂອງຕົນຈຶ່ງສະແດງອອກດ້ວຍທ່າທີ ແລະ ຄຳເວົ້າທີ່ເຮັດໃຫ້ເສຍຄວາມຮູ້ສຶກຕໍ່ຜູ້ຮັບບໍລິການ

2. ເຮັດໃຫ້ຜູ້ຮັບບໍລິການຜິດຫວັງ

ບໍລິການທີ່ເຮັດໃຫ້ຜູ້ຮັບບໍລິການຜິດຫວັງມີໄດ້ໃນຫຼາຍກໍລະນີນັບແຕ່ການຕ້ອນຮັບທີ່ເຢັນຊາຫລືການເວົ້າໂທຣສັບທີ່ບໍ່ເໝາະສົມ ການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງບໍ່ເຕັມໃຈ ບໍ່ໃສ່ໃຈໃນການໃຫ້ບໍລິການ ການບໍລິການຜິດພາດເຮັດຄວາມເສຍຫາຍໃຫ້ແກ່ຜູ້ຮັບບໍລິການ

ຫົວໃຈຂອງການໃຫ້ບໍລິການ

1. ຕ້ອງການຄວາມວ່ອງໄວ ຍິ່ງພາວະການແຂ່ງຂັນຍຸກປະຈຸບັນ ຄວາມວ່ອງໄວຂອງການປະຕິບັດງານ

ຄວາມວ່ອງໄວຂອງການໃຫ້ບໍລິການຈາກການຕິດຕໍ່ຈະເປັນທີ່ເພີ່ມຂຶ້ນຂອງທຸກຝ່າຍ ດັ່ງນັ້ນ, ການໃຫ້ບໍລິການທີ່ວ່ອງໄວຈຶ່ງເປັນທີ່ປະທັບໃຈ ເພາະຈະບໍ່ຕ້ອງເສຍເວລາລໍຖ້າ ສາມາດໃຊ້ເວລາໄດ້ຄຸ້ມຄ່າ ໃນຊ່ວງເວລາສັ້ນ ໆ ສາມາດເຮັດວຽກໄດ້ຫຼາຍຢ່າງເຮັດໃຫ້ສາມາດເພີ່ມປະລິມານ ແລະ ຄຸນນະພາບຂອງງານໄດ້.

2. ປະຢັດເງິນ ແລະ ເວລາການໃຫ້ບໍລິການທີ່

ຊ່ວຍໃຫ້ປະຢັດເງິນໃນການຈ້າງ ຫລື ໃຊ້ຈ່າຍ ການໃຫ້ບໍລິການ ເຊັ່ນແທນທີ່ຈະໃຊ້ເງິນຈ້າງບຸກຄົນເຮັດວຽກ 3 ມື້ ແຕ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເຮັດວຽກດ້ວຍນ້ຳໃຈ ການໃຫ້ບໍລິການດ້ວຍຄວາມຊື່ສັດວ່ອງໄວ ເຮັດໃຫ້ການໃຊ້ຈ່າຍເງິນນ້ອຍລົງ ເພາະງານສຳເລັດໄວເຮັດໃຫ້ທຸກຝ່າຍ ປະຢັດເງິນ, ເວລາ ແລະ ເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການສາມາດປະຕິບັດງານອື່ນໄດ້ອີກ ຈຶ່ງຈະສາມາດເພີ່ມຄຸນຄ່າລາຍໄດ້ໃຫ້ກັບທຸກຝ່າຍ

3. ເກີດຄວາມຮູ້ທີ່ດີຕໍ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຜູ້ມາຕິດຕໍ່ກອຮັບບໍລິການເມື່ອຜົນລັບທຳເກີດຂຶ້ນໄວ ແລະ ດ້ວຍນ້ຳໃຈ ບໍລິການທີ່ດີ ຈະສ້າງສຳພັນທີ່ດີເຊິ່ງກັນ ແລະ ກັນ ລະຫວ່າງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ຜູ້ຮັບບໍລິການ ຜູ້ຮັບບໍລິການຈະເກີດຄວາມປະທັບໃຈ, ຍິນດີທີ່ຈະກັບມາຕິດຕໍ່ ແລະ ມາຮັບບໍລິການອີກ ຍັງຈະນຳຜົນທີ່ເກີດຂຶ້ນ ຫຼື ຄວາມປະທັບໃຈທີ່ມີໄປບອກຕໍ່ເປັນການຊ່ວຍປະຊາສຳພັນອີກທາງໜຶ່ງ.

ຄວາມສຳຄັນ ແລະ ຈຳເປັນຕໍ່ຜູ້ບໍລິຫານ

ການເປັນພະນັກງານລັດຖະການໂດຍແທ້ຈິງແລ້ວຄື ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຜູ້ສານປະໂຫຍດທີ່ຈະເຮັດໃຫ້ງານຂອງ “ຣາຊາ” ຫລື ປະເທດໄດ້ປະສົບຄວາມສຳເລັດຕາມຈຸດປະສົງ ເຮັດໃຫ້ປະເທດພັດທະນາ ການແບ່ງຫນ່ວຍງານ ການແບ່ງຝ່າຍ ແຜນການ ແລະ ງານຕ່າງໆ ເປັນການແບ່ງພາລະກິດໜ້າທີ່ໃນຫນ່ວຍຍ່ອຍ ເພື່ອເສີມໃຫ້ໜ່ວຍໃຫຍ່ປະສົບຄວາມສຳເລັດ ບໍ່ວ່າຈະເປັນງານລັດຖະການສ່ວນໃດກໍຕາມ ມີເປົ້າໝາຍດຽວກັນ ຄື ການດຳເນີນງານສູ່ຈຸດປະສົງ ຄືຄວາມກ້າວໜ້າຂອງປະເທດຕາມບົດບາດໜ້າທີ່ແຫ່ງຕົນ ເຮັດໃຫ້ລະບົບການລັດຖະການທຸກຄົນຕ້ອງເປັນນັກບໍລິການໄປດ້ວຍ ເຊິ່ງຈະຊ່ວຍບອກໃຫ້ວ່າ ຈະເປັນຜູ້ບໍລິການໃນຖານະລາດຊະການທີ່ດີນັ້ນ ຈະຕ້ອງປະກອບດ້ວຍ

1. ເປັນຜູ້ມີຈິດໃຈທີ່ມັ່ງເຖິງປະສຳພັນເປັນຫຼັກ (sense of community) ໂດຍຖືວ່າໜ້າທີ່ລາດຊະການເປັນພາລະກິດເພື່ອສັງຄົມ ເມື່ອມີໂອກາດທີ່ຈະໃຫ້ບໍລິການໃນໜ້າທີ່ ມີຄວາມກະຕືລືລົ້ນ ທີ່ຈະກະທຳທີ່ຈະຊ່ວຍເຫລືອດ້ວຍຄວາມຍິນດີ

2. ເປັນຜູ້ມີຄວາມສາມາດວິເຄາະຄວາມຕ້ອງການແທ້ຈິງຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ ຈະດ້ວຍຄວາມສັງເກດ ການລວບລວມຈາກການສັງເກດຂໍ້ມູນ ເຫຼົ່ານີ້ເມື່ອໄດ້ມາຫຼາຍພໍຈະມາປະກອບກັນເພື່ອການພິຈາລະນາ ແລະ ຫາແນວທາງທີ່ເໝາະສົມທີ່ສຸດ

3. ເປັນຜູ້ມີຄວາມສາມາດໃນການສື່ສານທີ່ດີ ດ້ວຍການໃຊ້ພາສາທີ່ງ່າຍ ຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ ເຂົ້າໃຈເຖິງການເວົ້າຈາ ຫລື ແນວທາງທີ່ຈະຊ່ວຍເຫຼືອທີ່ດີທີ່ສຸດ ການສື່ສານເປັນສິ່ງປົກກະຕິວິໄສຂອງມະນຸດທຸກລະດັບ ການເຮັດວຽກງານທຸກຢ່າງຈະມີໂອກາດຂອງການສື່ສານກັນ ເພື່ອຖາມ, ພຶອອະທິບາຍໃນງານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ການສື່ສານເປັນການສົ່ງແລະ ການເຮັດຄວາມເຂົ້າໃຈກ່ຽວກັບຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ເຊິ່ງການສື່ສານມີຢູ່ 2 ແບບ ຄື ວັດນະ (Verbal communication) ການສື່ສານດ້ວຍການເວົ້າໃນທາງການໃຊ້ພາສາ ທີ່ຕ້ອງລະມັດລະວັງຄວາມຖືກຕ້ອງຂອງພາສາ ການໃຊ້ພາສາໃຫ້ຖືກການເທສະ ແລະ ການສື່ສານແບບວັດນະ (non-verbal communication) ເປັນການສື່ສານທີ່ອອກດ້ວຍການໃຊ້ພາສາກາຍ (Body language) ຫຼື ອາດໝາຍເຖິງການສື່ສານແບບງຽບກໍາໄດ້ ການສື່ສານແບບ

ອັດຕະໂນມິຈຸດປະສົງ 2 ປະການ ຄື ສ້າງຄວາມຮູ້ສຶກແກ່ຜູ້ຮັບວ່າມີຄວາມຮູ້ສຶກຢ່າງໃດກັບອີກຈຸດປະສົງໜຶ່ງ ເພື່ອການສ້າງສຳພັນ

4. ເປັນຜູ້ມີທັກສະໃນການຟັງ (Listening) ໃນແງ່ຂອງຈິດວິທະຍາການຟັງມີຄວາມໝາຍຫຼາຍສຳລັບຜູ້ເວົ້າ ປະໂຫຍດສຳລັບຜູ້ຟັງ ຄວາມໝາຍສຳລັບຜູ້ເວົ້າເນື່ອງຈາກມີຜູ້ຟັງທັງເປັນຄວາມສະບາຍໃຈ ເປັນຄວາມຫມັ້ນໃຈ ແລະ ເຂົ້າໃຈຂອງຜູ້ເວົ້າເຮັດໃຫ້ລະບາຍອອກໄດ້ຫຼາຍ ການຟັງໄດ້ຖືກກຳນົດເປັນວິທີການທາງຈິດວິທະຍາ ເພື່ອການແນະແນວເພື່ອວິເຄາະທາງຈິດວິທະຍາ ຫລື ແມ່ນແຕ່ການບຳບັດທາງຈິດວິທະຍາສ່ວນຜູ້ຟັງຈະມີປະໂຫຍດໃນແງ່ຂອງການໄດ້ຮັບຄວາມຮູ້ໃນຄວາມຄິດເກີດຄວາມເຂົ້າໃຈ ເກີດຄວາມງອກງາມໃນສິ່ງທີ່ໄດ້ຟັງ ຫາກເປັນຜູ້ບຳບັດກໍສາມາດພິຈາລະນາເລື່ອງຕ່າງໆ

ການນຳໄປປະຍຸກໃຊ້ໃນການບໍລິຫານງານ

ໃນສະຖານສຶກສານັ້ນ ການບໍລິການ ຖືເປັນສິ່ງສຳຄັນກັບບຸກລາກອນທຸກຄົນ ດັ່ງນັ້ນຜູ້ບໍລິຫານຕ້ອງເປັນຜູ້ນຳດ້ານການບໍລິການຕໍ່ຜູ້ຮັບບໍລິການ ຄື ນັກຮຽນ ຜູ້ປົກຄອງ ແລະ ຜູ້ທີ່ມາຕິດຕໍ່ລາດຊະການທຸກຄົນໃຫ້ເທົ່າທຽມກັນ ບໍ່ແບ່ງຊົນຊັ້ນວັນນະ

ການໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີມີຄວາມຈຳເປັນ ແລະ ສຳຄັນຕໍ່ຜູ້ບໍລິຫານເນື່ອງຈາກມີສ່ວນສຳຄັນທີ່ຈະຊ່ວຍພັດທະນາງານດ້ານບໍລິການເປັນຢ່າງຫລາຍເພາະຜູ້ບໍລິຫານຖືເປັນແຖວໜ້າໃນການກຳນົດແນວທາງການໃຫ້ບໍລິການ ເພື່ອຕອບສະຫນອງຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ ແລະ ເທກນິກການພັດທະນາລະບົບງານຂອງອົງການໃຫ້ເກີດຄວາມສະດວກສະບາຍ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຜູ້ບໍລິຫານຄວນປະຕິບັດດັ່ງນີ້:

- ຈັດລະບົບການເຮັດວຽກງານໃຫ້ເກີດຄວາມຄ່ອງຕົວ ອົງການຄວນປັບລຸດຂັ້ນຕອນທີ່ຫຍຸ້ງຍາກໃຫ້ງ່າຍຂຶ້ນ ເພື່ອສ້າງການບໍລິການທີ່ສະດວກວ່າໄວ
- ຈັດເຮັດລຳດັບຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການອົງການຄວນຈັດເຮັດຂັ້ນຕອນການບໍລິການໃຫ້ງ່າຍ ແລະ ບໍ່ຊັບຊ້ອນເພື່ອເປັນແນວທາງໃຫ້ຜູ້ຮັບບໍລິການສາມາດເຮັດຕາມໄດ້ຢ່າງຖືກຕ້ອງ ແລະ ບໍ່ສັບສົນ
- ຮຽນຮູ້ຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການຜ່ານຊ່ອງທາງຕ່າງໆ ເຊັ່ນ ຜູ້ຮັບຄວາມຄິດເຫັນ ເວົ້າຖາມຈາກຄຳຕຳໜິຕິຕຽນ, ຄຳຊົມເຊີຍຕ່າງໆ ເພື່ອໃຊ້ເປັນແນວທາງປັບປຸງງານບໍລິການໃນເທື່ອຕໍ່ໄປ
- ຝຶກອົບຮົມບຸກລາກອນໃຫ້ເກີດທັກສະການບໍລິການທີ່ດີເພື່ອນຳໄປປັບໃຊ້ກັບສ່ວນງານທີ່ດົນປະຕິບັດໜ້າທີ່ຢູ່ໃຫ້ເກີດຜົນສຳເລັດເພິ່ງພໍໃຈທັງຜູ້ໃຫ້ ແລະ ຜູ້ຮັບບໍລິການ

1. ການສ້າງຄວາມພໍໃຈ ຄວາມຮັກໃຜເກີດຈາກຄວາມສຳພັນທາງຈິດໃຈ ດ້ວຍການມີມິດພາບ ການສ້າງມິດພາບເລີ່ມຈາກການສ້າງຄວາມພໍໃຈ ເມື່ອບປອບໃຈຫລາຍຂຶ້ນກໍຈະເປັນຄວາມຮັກນັບຖື ການສ້າງໃຫ້ເກີດມິດພາບທີ່ດີ ຄື

1.1 ໃຊ້ຫຼັກທຳເປັນເຄື່ອງຢືດໝຽວໃຈຂອງຜູ້ໃຫ້ ຄື

- ການໃຫ້ຄວາມຮັກ ແລະ ຊ່ວຍເຫລືອໃຫ້ຜູ້ອື່ນເປັນສຸກ
- ການເວົ້າດ້ວຍວາຈາອ່ອນຫວານ
- ການປະພຶດແຕ່ສິ່ງທີ່ເປັນປະໂຫຍດ ແລະ ບໍ່ຖືຕົວ

1.2 ມີມານຢາດແລະການປະຕິບັດທີ່ຖືກຕ້ອງຕາມຂົນບທຳນຽມປະເພນີ

- ສຸພາບຮຽບຮ້ອຍ
- ຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ
- ໃຫ້ຄວາມເຄົາລົບຕາມຄວນ
- ໃຊ້ພາສາພື້ນເມືອງເມື່ອຈຳເປັນ

1.3 ມີຈິດວິທະຍາໃນການສ້າງສຳພັນພາບ

- ເປັນນັກຟັງທີ່ດີ ເຄົາລົບຕໍ່ຄວາມຄິດຂອງອີກຝ່າຍໜຶ່ງ
- ຍອມຮັບຄວາມຄິດເຫັນຄວາມສຳຄັນຂອງຜູ້ອື່ນ
- ຫຼີກລ້ຽງການໄຕ້ແຍ້ງພ້ອມໃຫ້ການຊ່ວຍເຫລືອ
- ສະໜັບສະໜູນຄວາມຄິດທີ່ຖືກຕ້ອງ
- ຈົ່ງໃຈທີ່ຈະໃຫ້ຂໍ້ເທັດຈິງທີ່ເປັນການຖືກຕ້ອງ

1.4 ການມີສ່ວນຮ່ວມ

- ໃຫ້ຄວາມຮ່ວມມືທັງດ້ານຄວາມຮູ້ ແລະ ຄວາມສາມາດເພື່ອພັດທະນາຄວາມສຸກໃຫ້ແກ່ຊຸມຊົນ
- ໃຫ້ວິທະຍາທານແກ່ຊຸມຊົນເທົ່າທີ່ຈະເປັນ
- ຮັບເໝົາເປັນທີ່ມາງານ

1.5 ການສ້າງການຍອມຮັບໃນຖານະຂ້າຮາດການ

- ປະຕິບັດຕາມກົດລະບຽບແບບແຜນ
- ຕ້ອງຢູ່ໃນວິນັຍຢ່າງເຄັ່ງຄັດ
- ບໍ່ສະແດງອາການຢຽດຢາມ ດູໜິນພາສາ ແລະ ປະເພນີທ້ອງຖິ່ນ

2. ສ້າງຄຸນຄ່າຂອງການບໍລິການ

2.1 ການບໍລິການປະຊາຊົນທີ່ມາຮັບບໍລິການບ່ອນເຮັດວຽກເປັນຫນ້າທີ່ຂອງພະນັກງານທີ່ຈະເຮັດທຸກສິ່ງທຸກຢ່າງ ຂໍ້ທີ່ຄວນປະຕິບັດຄື

- ໃຫ້ການຕ້ອນຮັບດ້ວຍອັດຍາໄສທີ່ດີງາມ ແລະ ສຸພາບ
- ໃຫ້ຄວາມສະດວກ ແລະ ຊ່ວຍເຫລືອຕາມຄວນດ້ວຍຄວາມກະຕືລືລົ້ນ
- ມີຄວາມເຂົ້າໃຈບັນຫາຂອງປະຊາຊົນທີ່ມາຕິດຕໍ່
- ໃຫ້ຂໍ້ມູນ ແລະ ຄວາມກະຈ່າງແກ້ຜູ້ເຂົ້າມາຕິດຕໍ່
- ກົງຕໍ່ເວລາ ແລະ ພ້ອມບໍລິການ

2.2 ການປະຕິບັດໃນທ້ອງຖິ່ນ

ການເຂົ້າຊຸມຊົນເປັນພາລະກິດຂອງຜູ້ບໍລິຫານໃນການຂະຫຍາຍບໍລິການສູ່ພື້ນທີ່ເຊິ່ງການອອກພື້ນທີ່ນີ້ ພະນັກງານການຄວນຕ້ອງກະທຳຕົນໃນການສ້າງຄຸນຄ່າຂອງບໍລິການອັນໄດ້ແກ່

- ເປັນທີ່ປຶກສາຫາລື ແນະ ແນວຂໍ້ທຸກຮ້ອນຂອງຊາວບ້ານ
- ໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫລືອຕາມຄວາມສາມາດ ແລະ ໜ້າ ທີ່ຄວາມຮັບຜິດຊອບ
- ມີສ່ວນຮ່ວມກັບກິດຈະກຳຂອງປະຊາຊົນໃນທ້ອງທີ່ຕາມຄວາມເໝາະສົມ ເປັນກັນເອງ ແລະ ພ້ອມຮ່ວມມື

3. ສ້າງເສີມໃຫ້ເກີດຄວາມຮ່ວມມື

ໃນການເຂົ້າເຖິງປະຊາຊົນບໍ່ແມ່ນເພື່ອໃຫ້ເຮັດເປັນຜູ້ໃຫ້ເທົ່ານັ້ນ ແຕ່ສ່ວນໜຶ່ງຈະຕ້ອງມາຈາກການມີສ່ວນຮ່ວມຂອງພາກລັດໃນການບໍລິການເວົ້າຄື

- ກະຕຸ້ນໃຫ້ເກີດຄວາມເຂົ້າໃຈເຖິງຄວາມຕ້ອງການໃຫ້ທ່ານຄິດແກ້ບັນຫາເອງ ແລະ ມີຄວາມຄິດລິເລີ່ມເພື່ອການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການດ້ວຍຕົນເອງ ແລະ ພ້ອມທີ່ຈະປະຕິບັດດ້ວຍຕົນເອງ
- ໃຫ້ຂໍ້ຄວາມຮູ້ ແລະ ແນວທາງປະຕິບັດທີ່ຊັດເຈນ
- ໃຫ້ຂໍ້ຊີ້ແຈງເພື່ອໃຫ້ປະຊາຊົນມີສ່ວນຮ່ວມ

4. ເຂົ້າເຖິງຈິດໃຈຜູ້ຮັບບໍລິການ

ຄວາມຕ້ອງການຂອງຄົນທີ່ມາສຳພັນກັບການບໍລິການ ຈິງແລ້ວມີຢູ່ 3 ລະດັບຄື ຄວາມຕ້ອງການຄວາມຮັກການຍອມຮັບຕໍ່

4.1 ອາລົມ ແລະ ຄວາມຮູ້ສຶກຂອງຜູ້ບໍລິການເຊິ່ງມັກຈະມີຄວາມກັງວົນຕໍ່ການເປັນພະຍາດ ການຍ້ານຕາຍ ຍ້ານຕໍ່ບັນຫາທີ່ຈະເກີດຄວາມເຈັບປ່ວຍເຊິ່ງຈິງໆ ແລ້ວຄືຄວາມຕ້ອງການຄວາມປອດໄພຕໍ່ຊີວິດດ້ວຍ ຄວາມຍ້ານ ເຮົາຕ້ອງໃຫ້ຄຳອະທິບາຍທີ່ຊັດເຈນ ແລະ ຢູ່ເປັນເພື່ອເທົ່າທີ່ຈຳເປັນ.

4.2 ຕ້ອງການຄວາມຮັກແລະການເອື້ອອຳນວຍໃຫ້ຄວາມເອົາໃຈໃສ່ຊັກຖາມ

4.3 ຕ້ອງການໄດ້ຮັບການຍອມຮັບ ແລະ ເປັນສ່ວນໜຶ່ງຂອງການຖືຮັກສາພາບນ ນັ້ນຄືການຕ້ອນຮັບຊ່ວຍເຫລືອບອກຂໍ້ມູນທີ່ຈຳເປັນແກ່ຜູ້ຮັບບໍລິການ

- ການປິດໃຫ້ມີດຊິດ
- ການສອນກ່ອນກັບບ້ານ
- ຟັງ ແລະ ຕອບຂໍ້ຊັກຖາມດ້ວຍຄວາມເຕັມໃຈ

4.4 ເຂົ້າເຖິງສຖານະຂອງບຸກຄົນ ຄອບຄົວ ແລະ ຊຸມຊົນ

- ເຂົ້າເຖິງວິຖີປະຊາ (Folkway) ເຊິ່ງເປັນແນວປະຕິບັດທີ່ທ່ານເຄີຍຊົມຕໍ່ການປະຕິບັດ
- ສະໄໝນິຍົມ ທີ່ທ່ານມີໃນປະຈຸບັນ
- ຄວາມນິຍົມຊົ່ວຄາວ

ໂດຍສະຫລຸບຈະເຫັນໄດ້ວ່າ ການໃຫ້ຄວາມສຳຄັນກັບການໃຫ້ບໍລິການນັ້ນມີຄວາມສຳຄັນຫຼາຍ ເຊິ່ງສ່ວນໜຶ່ງຕ້ອງໄດ້ຮັບຄວາມຮ່ວມມືຈາກຜູ້ຮັບບໍລິການ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງເປັນບຸກຄົນທີ່ມີໃຈໃນການໃຫ້ບໍລິການເປັນສຳຄັນ ດັ່ງນັ້ນ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຄືພະນັກງານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທຸກໆດ້ານບໍ່ວ່າຈະໃຫ້ຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ການປະຊາສຳພັນ ການຕ້ອນຮັບບຸກຄົນທັງພາຍໃນ ແລະ ພາຍນອກທັງຫມົດເຖິງຜູ້ມາຕິດຕໍ່ທຸກປະເພດ ເປັນຕົ້ນຕ້ອງເຂົ້າໃຈ ແລະ ຄິດເຖິງຄວາມສຳຄັນຂອງການໃຫ້ບໍລິການເພື່ອສ້າງພາບລັກສະນະທີ່ດີ ແລະ ຄວາມປະທັບໃຈກັບຜູ້ຮັບບໍລິການທຸກຄົນ ແລະ ທ້າຍສຸດ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເປັນກົນໄກສຳຄັນທີ່ສຸດທີ່ຈະຕ້ອງພັດທະນາບຸກຄະລິກກະພາບທັດສະນະຄະຕິທີ່ດີໂດຍສະເພາະການມີຈິດສຳນຶກໃນການຮັກການໃຫ້ບໍລິການ ເພື່ອການພັດທະນາອົງການຢັ້ງຢືມບຸນແບບທີ່ກວ່າມາຂ້າງຕົ້ນເປັນການຍ້າໃຫ້ເຫັນຄວາມສຳຄັນຂອງການໃຫ້ບໍລິການ ເພື່ອຊ່ວຍໃຫ້ທຸກຝ່າຍໃນອົງການໄດ້ເບິ່ງເຫັນພາບຮ່ວມກັນວ່າ ເປົ້າໝາຍຂອງການບໍລິການຄື ຜູ້ມາຕິດຕໍ່ ຫລື ລູກຄ້າວ່າເຮັດຢ່າງໃດໃຫ້ທ່ານເພິ່ງພໍໃຈ

ກັບໄປ ໂດຍຖືວ່າລູກຄ້າມີຄວາມສຳຄັນ ຈົນມີຄຳເວົ້າວ່າ “Customer is King” ມາຊ່ວຍກັນປະຕິບັດຕົນໃຫ້ເກີດຜົນໂດຍຖືຫຼັກໆ ໆ “ເອົາໃຈທ່ານມາໃສ່ໃຈເຮົາ” ເຮັດໃຫ້ສິ່ງທີ່ທ່ານຕ້ອງການໃຫ້ສຳເລັດໃຫ້ໄດ້ດ້ວຍຍຸດທະສາດເລີ່ມຕົ້ນໆ ຄື “ຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ ທັກທາຍ ຊ່ວຍເຫລືອ ດ້ວຍຄວາມເຕັມໃຈ ໂດຍໄວ ແລະ ມີຄຸນນະພາບ” ຖ້າສ້າງເຈົ້າລັກສະນະດັ່ງກ່າວໃຫ້ເກີດໄດ້ ຈະເກີດພະລັງສຳຄັນ ຄື “ການບອກຕໍ່” ທີ່ຮຽກວ່າ “ປາກຕໍ່ປາກ” ຈະເຮັດໃຫ້ເກີດຜົນຮັບກັບຄືນຫຼາຍກວ່າ ຢ່າລືມວ່າການບໍລິການຄືປັດໄຈແຫ່ງຄວາມສຳເລັດຂອງທຸກອົງການທຸກໜ່ວຍງານ

1.2 ອົງປະກອບ ແລະ ຄວາມສຳຄັນຂອງການບໍລິການ

ການບໍລິການເປັນສິ່ງສຳຄັນທີ່ສຸດ ເນື່ອງຈາກການບໍລິການເປັນການໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ຫຼື ການດຳເນີນການທີ່ເປັນປະໂຫຍດຕໍ່ຜູ້ອື່ນບໍ່ມີວຽກງານໃດທີ່ປະສາຈາກການບໍລິການທັງພາກລັດ ແລະ ເອກະຊົນ ການບໍລິການທີ່ດີ ວິພຸດ ອ່ອງສະກຸນ (2005 : 18-19) ໄດ້ເວົ້າວ່າ ການບໍລິການເປັນຫົວໃຈຫຼັກຂອງໜ່ວຍງານພາກລັດ ດັ່ງນັ້ນ, ການພັດທະນາຄຸນນະພາບຂອງການບໍລິການຕະຫຼອດຈຶ່ງເປັນ ສິ່ງຈຳເປັນຢ່າງຍິ່ງທີ່ແຕ່ລະອົງການຕ້ອງຄຳນຶງເຖິງ ເພາະການບໍລິການທີ່ດີຈະເຮັດໃຫ້ເກີດພາບລັກທີ່ດີຕໍ່ໜ່ວຍງານ ແລະ ຕໍ່ຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການເອງ ເຮັດໃຫ້ຜູ້ຮັບການບໍລິການເກີດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ເຊິ່ງຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການມີອຸນວທາງໃນການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານເພື່ອໃຫ້ຜູ້ຮັບການບໍລິການເພິ່ງພໍໃຈ (ສະມິດ ສັນສະກຸນ 2002 :57-58) ໃນບໍລິການຖືເປັນປັດໄຈໜຶ່ງທີ່ນຳພາໄປສູ່ຄວາມສຳເລັດຂອງໜ່ວຍງານ ແຕ່ໃນຂະນະດຽວກັນ ໜ່ວຍງານຕ້ອງບໍລິມະຊາດສົມບັດຂອງຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການ ຄວນເປັນຜູ້ທີ່ມີຄວາມເປັນນັກບໍລິການ ຄື ຕ້ອງມີຫົວໃຈແຫ່ງການບໍລິການທັງພາຍໃນ ແລະ ພາຍນອກຂອບເຂດຂອງການບໍລິການ ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບໃນວຽກງານຂອງຕົນເອງ ແລະ ນອກຈາກເຂດຄວາມຮັບຜິດຊອບໂດຍກົງ ໂດຍບໍ່ຄິດວ່າວຽກເປັນຂອງຄົນໃດຄົນໜຶ່ງ ແຕ່ຕ້ອງຄິດສະເໝີວ່າ: ເຮົາເຮັດເພື່ອສ່ວນລວມ ໃນການເຮັດວຽກທຸລະກິດບໍລິການ ຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການຕ້ອງພະຍາຍາມທີ່ຈະຊອກຫາລູກຄ້າ ເຮັດໃຫ້ລູກຄ້າ ຫຼື ຜູ້ທີ່ຮັບການບໍລິການເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ໄດ້ຮັບການບໍລິການທີ່ດີ ມີປະສິດທິພາບ ຜູ້ໃນການບໍລິການຈະຕ້ອງມີລັກສະນະ 7 ຢ່າງ ເຊິ່ງເປັນອົງປະກອບຂອງຄຳວ່າ “ service ” ນັ້ນເອງ

ໃນຂະນະດຽວກັນ (ສະມິດ ສັນສະກຸນ 2002 : 22) ໄດ້ແບ່ງຄວາມສຳຄັນຂອງການບໍລິການອອກເປັນ 2 ປະເພດດັ່ງນີ້:

1.3 ຄວາມສຳຄັນໃນການດຳເນີນການບໍລິການ

ການບໍລິການມີຄຸນຄ່າພິເສດທີ່ສຸດຕໍ່ຜູ້ຮັບການບໍລິການ ຊ່ວຍໃຫ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ອຳນວຍຄວາມສະດວກເພື່ອຜົນປະໂຫຍດຕໍ່ການດຳລົງຊີວິດ ແລະ ວຽກງານຫຼາຍດ້ານ ເຊັ່ນ ການໄດ້ຮັບການປະຕິບັດໜ້າທີ່ຖືກຕ້ອງ ສະດວກ ແລະ ວ່ອງໄວ ເຮັດໃຫ້ບໍ່ເສຍເວລາໃນການແກ້ໄຂຄວາມຜິດພາດ ແລະ ຄວາມບົດຜ່ອງບໍ່ໃຫ້ເກີດຄວາມຫຍຸ້ງຍາກໃນການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານ ທັງບໍ່ຕ້ອງເສຍເວລາລໍຖ້າໃຫ້ການບໍລິການໄດ້ແກ່

- 1.1 ການໄດ້ຮັບບໍລິການທີ່ດີ ຈະເຮັດເຮັດໃຫ້ຜູ້ທີ່ຮັບການບໍລິການເກີດມີຄວາມສຸກ, ມີຄວາມປຶ້ມປິຕິ, ຍິນດີ ແລະ ມີຄວາມລະນຶກຄິດເຖິງໃນຂອດຂອງການບໍລິການຄັ້ງຕໍ່ໄປ ຜູ້ຮັບການບໍລິການ ເມື່ອໄດ້ຮັບການບໍລິການທີ່ຖືກຕ້ອງສາມາດບອກຕໍ່ ຫຼື ສື່ສານການປະຕິບັດຕໍ່ໄປ.

1.2 ການໄດ້ຮັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຈະເຮັດໃຫ້ຜູ້ຮັບການບໍລິການຍອມຮັບໃນການບໍລິການທີ່ດີມີຄຸນນະພາບ ເພາະວ່າ ລຳພັງການໃຫ້ບໍລິການທີ່ຖືກຕ້ອງກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການ ຈະມີຜົນໃນ ດ້ານການສະໜອງທີ່ສອດຄ່ອງກັບຈຸດປະສົງ ຫາກຈະເກີດຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ປະທັບໃຈຈະຕ້ອງເປັນ ການບໍລິການທີ່ຜູ້ຮັບການບໍລິການເກີດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເປັນສຳຄັນ.

ການໃຫ້ການບໍລິການທີ່ມີປະສິດທິພາບ ແລະ ເປັນປະໂຫຍກຕໍ່ຜູ້ທີ່ຮັບການບໍລິການ ບໍ່ຕ້ອງຄາດຖືເຖິງຕົວ ບຸກຄົນໃນໜຶ່ງ ຄວນນຶກເຖິງທຸກຄົນໄດ້ຮັບຄວາມຮູ້ການປະຕິບັດທີ່ເທົ່າທຽມກັບ ຄຸນລັກສະນະຂອງການ ບໍລິການ ປະກອບດ້ວຍ 3 ປະການດັ່ງນີ້: Gooberge ອ້າງອີງໃນ ນາຍພາ ມາທຸພັນ 2007 : 9)

1. ຄຸນນະພາບຂອງຊັບພະຍາກອນ ຕ້ອງເລືອກຊັບພະຍາກອນວ່າມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບຄວາມຕ້ອງການ ຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການ ແລະ ມີຄຸນນະພາບດີ.
2. ຊັບພະຍາກອນບຸກຄົນທີ່ຫ້ການບໍລິການຕ້ອງມີຄວາມຮູ້, ຄວາມສາມາດທີ່ຖືກຕ້ອງ.
3. ການສື່ສານ ເຊັ່ນ: ການສື່ສານລະຫວ່າງຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການ ການໃຊ້ພາສາ, ລັກສະນະທ່າທາງ, ກິລິຍາ, ການສື່ຄວາມໝາຍເຂົ້າໃຈໄດ້ດີ.

1.4 ຫຼັກການໃຫ້ບໍລິການ

ສະມິດ ສັນສະກຸນ 2002 : 173-174 ໄດ້ເວົ້າວ່າ ຫຼັກການໃຫ້ບໍລິການມີຂໍ້ຄວນຄຳນຶ່ງດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

1. ສອດຄ່ອງກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການ

ການບໍລິການຕ້ອງຄຳນຶກເຖິງຜູ້ຮັບການບໍລິການເປັນຫຼັກ ແລະ ຕ້ອງຖືເອົາຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບການ ບໍລິການມາເປັນຂໍ້ກຳນົດໃນການໃຫ້ການບໍລິການ ເຖິງວ່າຈະເປັນການຊ່ວຍເຫຼືອທີ່ເຮົາເຫັນວ່າມັນດີ ແລະ ເໝາະສົມ.

2. ເຮັດໃຫ້ຜູ້ຮັບການບໍລິການເພິ່ງພໍໃຈ

ຄຸນນະພາບຄືຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການເປັນເບື້ອງຕົ້ນ ເພາະການບໍລິການຈ້ອງເນັ້ນໃຫ້ຜູ້ຮັບ ການບໍລິການເກີດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ຖືເປັນຫຼັກການສຳຄັນໃນການປະເມີນຜົນການໃຫ້ບໍລິການ ບໍ່ວ່າຈະ ຕັ້ງໃຈໃຫ້ການບໍລິການຫຼາຍສຳໃດກໍຕາມ ແຕ່ກໍເປັນພຽງແຕ່ດ້ານປະລິມານ ແຕ່ຄຸນນະພາບຂອງການບໍລິການ ວັດດ້ວຍຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ

3. ປະຕິບັດຖືກຕ້ອງ, ສົມບູນ, ຄົບຖ້ວນ.

ການໃຫ້ການບໍລິການຕ້ອງຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການທີ່ ເຫັນໄດ້ຊັດເຈນຄື ການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານຕ້ອງມີການກວດສອບຄວາມຖືກຕ້ອງ ແລະ ຄວາມສົມບູນຄົບ ຖ້ວນ ເພາະຖ້າຫາກເກີດຂໍ້ຜິດພາດກໍ່ຍາກທີ່ຈະເຮັດໃຫ້ຜູ້ຮັບການບໍລິການພໍໃຈ ເຖິງວ່າຈະມີຄຳຂໍໂທດກໍ່ຕາມ.

4. ເໝາະສົມກັບສະຖານະການ

ການບໍລິການທີ່ວ່ອງໄວ ການສົ່ງສິນຄ້າ ຫຼື ການບໍລິການອື່ນໆທີ່ກົງກັບເວລາຕາມກຳນົດໄວ້ເປັນສຳຄັນ ຄວາມຊັກຊ້າ ບໍ່ທັນກຳນົດ ເຮັດໃຫ້ການບໍລິການບໍ່ສອດຄ່ອງກັບສະຖານະການ ແລະ ຄວນບໍລິການໃຫ້ ສຳເລັດກ່ອນກຳນົດເວລາ

5. ບໍ່ເກີດຄວາມເສຍຫາຍແກ່ຜູ້ອື່ນ

ການບໍລິການລັກສະນະໃດກໍຕາມກໍຕ້ອງພິຈາລະນາໃຫ້ຮອບຄອບ ໂດຍສະເພາະດ້ານຜົນປະໂຫຍດທີ່ຈະເກີດກັບລູກຄ້າ ຫຼື ຜູ້ຮັບການບໍລິການ ແລະ ຝ່າຍເຮົາເທົ່ານັ້ນຍັງບໍ່ພຽງພໍຈະຕ້ອງຄຳນຶງເຖິງຜູ້ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຫຼາຍຝ່າຍ ຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການຕ້ອງມີຄວາມລະມັດລະວັງ ບໍ່ເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມເສຍຫາຍຕໍ່ບຸກຄົນອື່ນອີກດ້ວຍ.

ກ. ກົນລະຍຸດໃນການໃຫ້ບໍລິການ

ສຸດຍອດຂອງການໃຫ້ການບໍລິການກໍຄືການບໍລິການກໍການຄືຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ຄວາມປະທັບໃຈ ດັ່ງທີ່ເວົ້າວ່າ ຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການ ເປັນກຸ່ມແຈສຳຄັນທີ່ຈະໄຂສູ່ເຄັດເລັບການບໍລິການທີ່ປະທັບໃຈ ສະນັ້ນ, ບັນດານັກຊ່ຽວຊານ ແລະ ຂຽນໄວ້ດັ່ງນີ້

- ຜູ້ຮັບການບໍລິການພໍໃຈ ເຮົາພໍໃຈ ຄືຄວາມເປັນທຳມະຊາດທີ່ໄດ້ສ້າງໄວ້ ດັ່ງພະພຸດທະສາສະໜາ ໄດ້ເວົ້າວ່າ ຄວາມສຸກທີ່ແທ້ຈິງຄືການໃຫ້ໂດຍບໍ່ຫວັງຜົນຕອບແທນ
- ຮອຍຍິ້ມເພິ່ງພໍໃຈຍ່ອມຕິດໃຈໃນຜູ້ຮັບການບໍລິການ ມີນັກປາດທ່ານໜຶ່ງເວົ້າວ່າ ຮອຍຍິ້ມຂອງຄົນເຮົາສາມາດແກ້ໄຂບັນຫາທັງໝົດ ນັ້ນແປວ່າ ຮອຍຍິ້ມເຮັດມາຈາກຈິດໃຈທີ່ສະອາດ, ສະຫວ່າງ, ສະຫງົບ, ອັນນຳໄປສູ່ສະຕິສຳປັດຊະຍະຂອງເຮົາທີ່ຈະພິຈາລະນາໃນເລື່ອງນັ້ນໆ.
- ຕ້ອງການໃຫ້ຄົນອື່ນເຮັດຫຍັງໃຫ້ກັບເຮົາ ເຮົາຕ້ອງເຮັດສິ່ງນັ້ນໃຫ້ຜູ້ອື່ນກ່ອນ ເຮົາຕ້ອງຮູ້ຈັກອິດທິນ ເພື່ອເປີດໃຈໃນການໃຫ້ ແລະ ຮັບຄວາມປາດຖະໜາດີຈາກຜູ້ອື່ນ.
- ເອົາຊະນະຕົວເອງໃຫ້ໄດ້ ສັກສີ ແລະ ຄວາມສຳເລັດຂອງມະນຸດນັ້ນບໍ່ແມ່ນການຢູ່ເໝືອຄົນອື່ນ ຫຼື ຊະນະຄົນອື່ນ ແຕ່ຢູ່ທີ່ເຮົາສາມາດເອົາຊະນະໃຈຕົວເອງໄດ້.
- ເຮົາສາມາດເຮັດວຽກບໍລິການໃຫ້ໄດ້ມີຄຸນນະພາບນັ້ນຕ້ອງເລີ່ມຈາກໃຈຂອງຕົນເອງກ່ອນ ເວົ້າໄດ້ວ່າການພັດທະນາຄຸນລັກສະນະທາງການ ວາຈາ ແລະ ຈິດໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການ.
- ໃຫ້ການບໍລິການນັ້ນຈຳເປັນທີ່ຕ້ອງມີ ພື້ນຖານທີ່ດີມາຈາກທັດສະນະຄະຕິຈອງບຸກຄົນນັ້ນ ດ້ວຍເຫດນັ້ນຈຶ່ງຢາກກາໄດ້ພວກເຮົາໄດ້ນຳພຶດຕິກຳບໍລິການທີ່ໄດ້ເວົ້າໄປແລ້ວ.
- ໄປປະຕິບັດເພື່ອໃຫ້ຕົວເຮົາມີຄວາມສຸກແທ້ໃນການເຮັດວຽກ.

ຂ. ຄຸນສົມບັດ ແລະ ລັກສະນະທີ່ດີຂອງຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການ.

ຄຸນສົມບັດ/ລັກສະນະຂອງຜູ້ໃນການບໍລິການ (ບຸກຄະລາກອນໃນສຳນັກງານ/ອົງການບໍລິການ)

- ເບິ່ງແຍງໜ້າຕາ, ຊົນຜົມດ ເລັບມື ໃຫ້ສະອາດຢູ່ສະເໝີຢູ່ສະເໝີ
- ຂະນະທີ່ໃຫ້ການບໍລິການ ຢ່າຮັບປະທາດອາຫານ ຫຼື ຂອງກິນຕ່າງໆ
- ຢ່າຄ້ຳແອວ, ເກົາຫົວ, ຫາວນອນ ຫຼື ຢອກລ້ຽນໃນເວລາໃຫ້ການບໍລິການ.
- ຢ່າເສີມສວຍ, ແກະ, ແງະ, ເກົາໃນຊ່ວງທີ່ໃຫ້ການບໍລິການ
- ຫ້າມເວົ້າ ຫຼື ເຈັບເອົາສິ່ງຂອງຕ່າງໆຜ່ານໜ້າຄົນອື່ນ.
- ແຕ່ງກາຍສຸພາບຮຽບຮ້ອຍ
- ໃຊ້ກິລິຍາວາຈາທີ່ສຸພາບຮຽບຮ້ອຍຕໍ່ຜູ້ຮ່ວມງານ ແລະ ຜູ້ຮັບການບໍລິການ ຍິ້ມແຍ້ມແຈ້ມໃສສະເໝີເມື່ອມີຜູ້ຮັບການບໍລິການ
- ມີທັນສະນະຄະຕິຕໍ່ການບໍລິການ.

- ມີຄວາມພ້ອມ ແລະ ກະຕືລືລົ້ນໃນການໃຫ້ການບໍລິການໃຫ້ກຽດຜູ້ຮ່ວມງານ ແລະ ຜູ້ຮັບການບໍລິການມີຄວາມອິດທິນ.

2. ແນວຄິດກ່ຽວກັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເປັນເລື່ອງຂອງຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ເກີດຈາກພາຍໃນຈິດໃຈທີ່ມີຕໍ່ສິ່ງໃນສິ່ງໜຶ່ງ, ເຫດການໃດເຫດການໜຶ່ງ ທີ່ສະແດງທັດສະນະຄະຕິໃນທາງການປະເມີນບຸກຄົນ ຕໍ່ສະຖານະການບົນພື້ນຖານຂອງການໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງແຕ່ລະບຸກຄົນຍ່ອມມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນໄປຂຶ້ນກັບຄຳນິຍົມ ແລະ ປະສົບການທີ່ໄດ້ນັບຖ້າບຸກຄົນໃດທີ່ມີທັດສະນະຄະຕິຕໍ່ການບໍລິການດີ ກໍ່ຈະໃຫ້ເຫັນຄວາມສຳຄັນຕໍ່ການບໍລິການ ແລະ ປະຕິບັດຢ່າງເຕັມທີ່ເປັນເຊິ່ງເປັນຜົນທີ່ເຮັດໃຫ້ວຽກງານບໍລິການມີຄຸນຄ່າ ແລະ ນຳໄປສູ່ຄວາມສຳເລັດໃນການບໍລິການ.

2.1 ຄວາມໝາຍຂອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ

ພິດຈະນານຸກົມສະບັບທົດສະຖານ 2009 : 455) ໄດ້ໃຫ້ຄວາມໝາຍວ່າ ພໍໃຈ ໝາຍເຖິງ ສົມໃຈ, ມັກໃຈ ແລະ ເພິ່ງພໍໃຈ ໝາຍເຖິງ ພໍໃຈ ມັກໃຈ.

ສັນໄຊ ພິລາບຸດ (2004:8) ໄດ້ກ່າວໄວ້ວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ການບໍລິການ ຫຼື ລູກຄ້າ ໝາຍເຖິງການທີ່ຜູ້ຮັບໃຊ້ການບໍລິການ ຫຼື ລູກຄ້າໄດ້ຮັບໃນສິ່ງທີ່ຕ້ອງການ ແຕ່ຕ້ອງຢູ່ໃນຂອບເຂດທີ່ຜູ້ໃນການບໍລິການສາມາດຈັດຫາ ຫຼື ເຮັດໂດຍບໍ່ຂັດກັບຈຸດປະສົງ ຫຼື ຄວາມຖືກຕ້ອງເໝາະສົມໃນການບໍລິການ.

ອຸໂຫລມ ສຸດໃຈ (2006: ອອນໄລນ) ໄດ້ໃຫ້ຄວາມໝາຍຂອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ໝາຍເຖິງ ຄວາມຮູ້ສຶກ ຫຼື ທັດສະນະຄະຕິຂອງບຸກຄົນ ທີ່ມີຕໍ່ສິ່ງໃດສິ່ງໜຶ່ງ ເຊິ່ງອາດຈະເປັນສິ່ງທີ່ປະເມີນຄ່າຄ້າຍຄືກັບ wolman ທີ່ກ່າວໄວ້ວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໝາຍເຖິງ ຄວາມຮູ້ສຶກເມື່ອໄດ້ຮັບຜົນສຳເລັດຕາມຄາດໝາຍ ຄວາມຕ້ອງການ ແລະ ແຮງຈູງໃຈ , ຊະລິນີ ເດດຈິນດາ ໄດ້ເວົ້າວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ໝາຍເຖິງ ຄວາມຮູ້ສຶກ ຫຼື ທັດທະນະຄະຕິຂອງບຸກຄົນທີ່ມີຕໍ່ສິ່ງໃນສິ່ງໜຶ່ງ ຫຼື ປັດໄຈຕ່າງໆ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຄວາມຮູ້ສຶກເພິ່ງພໍໃຈຈະເກີດຂຶ້ນເມື່ອຄວາມຕ້ອງການຂອງບຸກຄົນໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງ ຫຼື ບັນລຸຕາມຈຸດປະສົງໃນລະດັບໜຶ່ງຄວາມຮູ້ສຶກຈະຕ່ອຍລົດລົງ ຫຼື ບໍ່ເກີດຂຶ້ນ ຖ້າຫາກວ່າຄວາມຕ້ອງການ ຫຼື ຈຸດປະສົງນັ້ນບໍ່ໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງ.

ໂວນແມນ wolman ອ້າງອີງເຖິງ ບັງອອນ ປັດຊະຍາກຸນ (2004 :17) ໄດ້ເວົ້າວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ໝາຍເຖິງ ຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ມີຄວາມສຸກເມື່ອໄດ້ຮັບຜົນສຳເລັດຕາມຈຸດປະສົງ ຫຼື ແຮງຈູງໃຈຂອງຕົນໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງ

ບຣຸມ ແລະ ເນເລີ 1968 ອ້າງອີງໃນ ຮຸ່ງລັດ ເຫຼົ້າຮັດມີວິວັນ (2006 : 12) ໄດ້ເວົ້າວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານວ່າເປັນທິດສະດີຕ່າງໆ ເຊິ່ງເປັນຜົນມາຈາກວຽກ ແລະ ປັດໄຈຕ່າງໆ ເຊິ່ງ: ຄ່າຈ້າງ, ການປົກຄຸມ, ບໍລິຫານ, ຄວາມໝັ້ນຄົງໃນການປະກອບອາຊີບ, ສະພາບຂອງວຽກມີໂອກາດກ້າວໜ້າໃນການປິຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານ ການຍອມຮັບນັບຖື.

ມອດ Morse (1958 ໜ້າ 19) ໄດ້ເວົ້າວ່າ: ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໝາຍເຖິງສະພາບຈິດໃຈທີ່ປາສະຈາກຄວາມເຄັ່ງຕຶງ, ຄວາມກັງວົນ ເພາະທຳມະຊາດຂອງມະນຸດມີຄວາມຕ້ອງການ ເມື່ອຄວາມຕ້ອງການຕອບສະໜອງ ຄວາມເຄັ່ງຕຶງກໍ່ຈະຫຼຸດລົງ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈກໍ່ຈະເກີດຂຶ້ນ ແລະ ໃນທາງກົງກັນຂ້າມຖ້າຄວາມຕ້ອງການບໍ່ໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງຄວາມເຄັ່ງຕຶງກໍ່ຈະເກີດຂຶ້ນ ແລະ ຄວາມບໍ່ພໍໃຈກໍ່ຈະເກີດຂຶ້ນ.

ວຽມ Vroom(1964 ໜ້າ 8) ເວົ້າວ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈແມ່ນຜົນທີ່ໄດ້ຈາກບຸກຄົນເຂົ້າໄປມີສ່ວນຮ່ວມໃນສິ່ງໃດໜຶ່ງ ທັດສະນະດ້ານບວກຈະສະແດງໃຫ້ເຫັນຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນສິ່ງນັ້ນ ແລະ ທັດສະນະຄະຕິດ້ານລົບຈະສະແດງໃຫ້ເຫັນຄວາມບໍ່ເພິ່ງພໍໃຈກໍຈະເກີດຂຶ້ນ.

ເມເນສ ດັບບິນ ເຊວລີ (Maynard W.SShelly.1975 ໜ້າ 9) ສະຫຼຸບວ່າຄວາມໝາຍຂອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈວ່າ: ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈແມ່ນຄວາມຮູ້ສຶກທັງ 2 ດ້ານຂອງມະນຸດຄື: ຄວາມຮູ້ສຶກດ້ານບວກ ແລະ ດ້ານລົບ . ຄວາມຮູ້ສຶກດ້ານບວກເປັນຄວາມຄິດທີ່ເຮັດໃຫ້ຄົນເຮົາເກີດມີຄວາມສຸກ ແລະ ຄວາມພິ່ງພໍໃຈ, ສ່ວນຄວາມຮູ້ສຶກດ້ານລົບຈະເຮັດໃຫ້ເຮົາເກີດຄວາມທຸກ ແລະ ພ້ອມສະແດງອາການບໍ່ເພິ່ງພໍໃຈອອກມາ.

ສະມິດ Smith (1954 , ໜ້າ A) ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈແມ່ນຜົນລວມທາງດ້ານຈິດທະຍາ, ສາລິລະສາດ ແລະ ສະພາບແວດລ້ອມທີ່ເຮັດໃຫ້ຄົນເຮົາມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ.

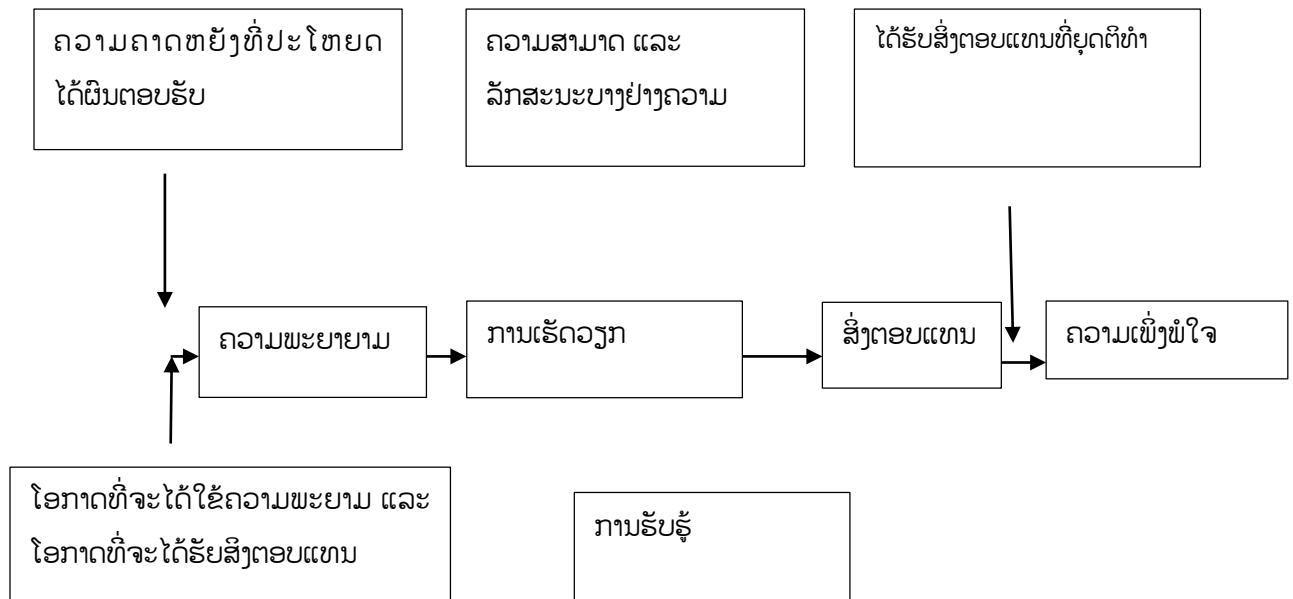
ປິຍະກອນ (1991 ໜ້າ 126) ໄດ້ເວົ້າວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໝາຍເຖິງຄວາມຮູ້ສຶກດ້ານບວກຕໍ່ກັບສິ່ງໃດໜຶ່ງ, ເປັນຄວາມສຸກຂອງຄົນທີ່ເກີດຈາກການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານ, ການຕອບສະໜອງ ແລະ ການຕອບແທນເຮັດໃຫ້ຄົນເຮົາມີຄວາມກະຕືລືລົ້ນ, ມີມານະຈິດໃນການເຮັດວຽກໃດໜຶ່ງໃຫ້ປະສົບຜົນສໍາເລັດ.

ຄວາມເໝາະສົມຂອງປະລິມານວຽກ ສໍາພັນລະຫວ່າງເພື່ອນຮ່ວມງານ, ຄວາມຍຸດຕິທາຂອງຜູ້ບໍລິຫານຕໍ່ກັບພະນັກງານ ສີຣິວັນ ເສລີຣັດ ແລະ ຄະນະ (2002 :295) ໄດ້ໃຫ້ຄວາມໝາຍວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ເປັນຄວາມຮູ້ສຶກຫຼັກ ຊື່ ຫຼື ການຮັບບໍລິການຂອງບຸກຄົນ ເຊິ່ງເປັນການປຽບທຽບລະຫວ່າງຜູ້ຮັບຮູ້ຕໍ່ກັບໜ້າວຽກໃຫ້ການບໍລິການ ຫຼື ປະສິດທິພາບຂອງສິນຄ້າ ຫຼື ການໃຫ້ການບໍລິການທີ່ຜູ້ໃນການບໍລິການຕ້ອງການ.

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ (2002 : ອອນລາຍ) ໝາຍເຖິງ ຄວາມຮູ້ສຶກຮັກ, ມັກ, ຍິນດີ, ເຕັມໃຈ ຫຼື ມີເຈດຕະນາດີຕໍ່ບຸກຄົນ ຫຼື ສິ່ງໃດສິ່ງໜຶ່ງ ເມື່ອໄດ້ຮັບຜົນຕອບແທນໃນເປັນຮູບປະທໍາ ແລະ ນາມມະທາດ້ວຍຮູບການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການ ທັງດ້ານວັດຖຸ ແລະ ຈິດໃຈ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເປັນເລື່ອງຂອງອາລົມ, ຄວາມຮູ້ສຶກ ແລະ ທັດສະນະຄະຕິຂອງບຸກຄົນ ອັນເນື່ອງມາຈາກສິນຄ້າ ແລະ ຈຸງໃຈ ເຊິ່ງປະກົດອອກທາງພຶດຕິກຳ ໂດຍເປັນອົງປະກອບສໍາຄັນໃນການປະຕິບັດໜ້າທີ່ ຂອງບຸກຄົນ.

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນຄວາມໝາຍຂອງພຶດຈະນານຸກົມທາງດ້ານຈິດຕະວິທະຍາ (2004 : ອອນລາຍ) ຄື: ຄວາມຮູ້ສຶກຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ກັບສະຖານທີ່ຮັບການບໍລິການຕາມປະສົບການທີ່ໄດ້ຮັບການເຂົ້າໄປຕິດຕໍ່ພົວພັນ ຫຼື ຮັບການບໍລິການໃນສະຖານທີ່ບໍລິການນັ້ນໆ.

ຈາກຄວາມໝາຍຂອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ສະຫຼຸບວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃຈ ໝາຍເຖິງ ຄວາມຮູ້ສຶກມັກຮັກ ຫຼື ບໍ່ມັກຮັກ ເຊິ່ງເປັນການຮັບຮູ້ຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການທີ່ໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງຈາກການໃຫ້ການບໍລິການຂອງຜູ້ໃນການບໍລິການມີຄວາມສຸກ ແລະ ເກີດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເມື່ອໄດ້ຮັບການບໍລິການ ມີຜົນສາເລັດຕາມຄາດໝາຍແຕ່ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈທີ່ເກີດຂຶ້ນຈະແຕກຕ່າງກັນໄປຂຶ້ນກັບອົງປະກອບຂອງການບໍລິການ ແລະ ເກີດຄວາມບໍ່ມັກເມື່ອຄວາມຕ້ອງການນັ້ນບໍ່ເປັນໄປຕາມຄາດໝາຍທີ່ຕ້ອງການ.



ແຜນພູມ: ອົງປະກອບທີ່ມີຄຳຄວາມສຳພັນກັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ

ຄັດຈາກ : ກັນຕະຍາ ເພີ່ມຜົນ (2000 : 131)

ແນວຄິດທົດສະດີກ່ຽວກັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ

ຄວາມຫມາຍຂອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ (Satisfaction) ໄດ້ມີຜູ້ໃຫ້ຄວາມຫມາຍຂອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໄວ້ຫຼາຍຄວາມຫມາຍ ດັ່ງນີ້ ພົດນານຸກຣົມສະບັບລາດບັນຖິດສະຖານ (1999) ໄດ້ໃຫ້ຄວາມຫມາຍຂອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໄວ້ວ່າ ເພິ່ງພໍໃຈ ໝາຍເຖິງຮັກມັກໃຈ ແລະ ເພິ່ງໃຈ ໝາຍເຖິງ ພໍໃຈ ມັກໃຈ

ດີເຣກ (1985) ເວົ້າວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ໝາຍເຖິງ ທັດນິກຕິທາງບວກຂອງບຸກຄົນທີ່ມີຕໍ່ສິ່ງໃດສິ່ງໜຶ່ງ ເປັນຄວາມຮູ້ສຶກ ຫຼື ທັດນິກຕິທິດີຕ່ຳງານທີ່ເຮັດຂອງບຸກຄົນທີ່ມີຕ່ຳງານໃນທາງບວກຄວາມສຸກຂອງບຸກຄົນອັນເກີດຈາກການປະຕິບັດງານ ແລະ ໄດ້ຮັບຜົນເປັນທີ່ເພິ່ງພໍໃຈ ເຮັດໃຫ້ບຸກຄົນເກີດຄວາມກະຕືລື່ນ ມີຄວາມສຸກ ຄວາມມຸ່ງມັນທີ່ຈະເຮັດວຽກ ມີລັງ ແລະ ມີກຳລັງໃຈ ມີຄວາມຜູກພັນກັບຫນ່ວຍງານ ມີຄວາມພາກພູມໃຈໃນຄວາມສຳເລັດຂອງງານທີ່ເຮັດ ແລະ ສິ່ງເຫລົ່ານີ້ຈະສົ່ງຜົນຕໍ່ປະສິດທິພາບປະສິດທິຜົນໃນການເຮັດວຽກງານສິ່ງຜົນຕໍ່ເຖິງຄວາມກ້າວໜ້າຄວາມສຳເລັດຂອງອົງການອີກດ້ວຍ.

ວິຣຸ (1999) ກ່າວວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເປັນຄວາມຮູ້ສຶກພາຍໃນຈິດໃຈຂອງມະນຸດທີ່ບໍ່ຄືກັນຂຶ້ນຢູ່ກັບແຕ່ລະບຸກຄລວ່າຈະມີຄວາມຄາດໝາຍກັບສິ່ງໜຶ່ງສິ່ງໃດຢ່າງໃດ ຖ້າຄາດຫວັງຫລືມີຄວາມຕັ້ງໃຈຫຼາຍ ແລະ ໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງດ້ວຍດີຈະມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຫຼາຍແຕ່ໃນທາງກົງກັນຂ້າມອາດຜິດຫວັງຫຼາຍບໍ່ເພິ່ງພໍໃຈເປັນຢ່າງຍິ່ງ ເມື່ອບໍ່ໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງຕາມທີ່ຄາດຫວັງໄວ້ທັງນີ້ຂຶ້ນຢູ່ກັບສິ່ງທີ່ຕັ້ງໃຈໄວ້ວ່າຈະມີຫລາຍຫລືນ້ອຍ ສອດຄ່ອງກັບ ສັດຣໄຊ (1992) ກ່າວວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໝາຍເຖິງຄວາມຮູ້ສຶກ ຫຼື ທັດສະນະຄະຕິຂອງບຸກຄົນທີ່ມີຕໍ່ສິ່ງໜຶ່ງ ຫຼື ປັດໄຈຕ່າງໆທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ຄວາມຮູ້ສຶກເພິ່ງພໍໃຈຈະເກີດຂຶ້ນເມື່ອຄວາມຕ້ອງການຂອງບຸກຄົນໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງ ຫຼື ບັນລຸຈຸດມຸ່ງໝາຍໃນລະດັບໜຶ່ງ ຄວາມຮູ້ສຶກດັ່ງກ່າວຈະລຸດລົງ ຫຼື ບໍ່ເກີດຂຶ້ນ ຫາກຄວາມຕ້ອງການ ຫລື ຈຸດມຸ່ງໝາຍນັ້ນບໍ່ໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງ.

ກົດຕິມາ (1986) ເວົ້າວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ໝາຍເຖິງ ຄວາມຮູ້ສຶກມັກ ຫຼື ພໍໃຈທີ່ມີຕໍ່ອົງປະກອບ ແລະ ສິ່ງຈູງໃຈໃນດ້ານຕ່າງໆເມື່ອໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງ

ການຈະນາ (2003) ກ່າວວ່າ ຄວາມພິ່ງພໍໃຈຂອງມະນຸດເປັນການສະແດງອອກທາງພຶດຕິກຳທີ່ເປັນນາມ ທຳ ບໍ່ສາມາດເບິ່ງເຫັນເປັນຮູບຮ່າງໄດ້ ການທີ່ເຮົາຈະຮູ້ວ່າບຸກຄົນມີຄວາມພິ່ງພໍໃຈຫລືບໍ່ ສາມາດສັງເກດໂດຍການ ສະແດງອອກທີ່ຄ່ອນຂ້າງສລັບຊັບຊ້ອນແລະຕ້ອງມີສິ່ງເຮົາທີ່ກົງຕໍ່ຄວາມຕ້ອງການຂອງບຸກຄົນ ຈິ່ງຈະເຮັດໃຫ້ບຸກ ຄົນເກີດຄວາມພິ່ງພໍໃຈ ດັ່ງນັ້ນການສົ່ງເຮົາຈິ່ງເປັນແຮງຈູງໃຈຂອງບຸກຄົນນັ້ນໃຫ້ເກີດຄວາມພິ່ງພໍໃຈໃນງານນັ້ນ

ນະພາຣັດນ໌ (2001) ເວົ້າວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເປັນຄວາມຮູ້ສຶກທາງບວກຄວາມຮູ້ສຶກທາງລົບ ແລະ ຄວາມສຸກທີ່ມີຄວາມສຳພັນກັນຢ່າງຊັບຊ້ອນ ໂດຍຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຈະເກີດຂຶ້ນເມື່ອຄວາມຮູ້ສຶກທາງບວກຫຼາຍກວ່າ ທາງລົບ

ເທບພິນ ແລະ ສວິງ (1997) ເວົ້າວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເປັນພາວະຂອງຄວາມເພິ່ງໃຈ ຫຼື ພາວະທີ່ມີອາລົມ ໃນທາງບວກທີ່ເກີດຂຶ້ນ ເນື່ອງຈາກການປະເມີນປະສົບການຂອງຄົນໆໜຶ່ງ ສິ່ງທີ່ຂາດຫາຍໄປລະຫວ່າງການສະເໜີ ໃຫ້ກັບສິ່ງທີ່ໄດ້ຮັບຈະເປັນຮາກຖານຂອງການພໍໃຈ ແລະ ບໍ່ພໍໃຈໄດ້.

ສະງ່າ (1997) ເວົ້າວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ໝາຍເຖິງຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ເກີດຂຶ້ນເມື່ອໄດ້ຮັບຜົນສຳເລັດຕາມຄວາມ ມຸ່ງໝາຍ ຫຼື ເປັນຄວາມຮູ້ສຶກຂັ້ນສຸດທ້າຍທີ່ໄດ້ຮັບຜົນສຳເລັດຕາມວັດຖຸປະສົງ.

ຈາກການກວດເອກະສານຂ້າງຕົ້ນສະຫຼຸບໄດ້ວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ໝາຍເຖິງ ຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ດີ ຫຼື ທັດນິກຕິ ທິດຂອງບຸກຄົນ ເຊິ່ງມັກເກີດຈາກການໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງຕາມທີ່ຕ້ອງການ ກໍຈະເກີດຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ດີຕໍ່ ສິ່ງນັ້ນ ກົງກັນຂ້າມະຫາກຄວາມຕ້ອງການຂອງຕົນບໍ່ໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງຄວາມບໍ່ເພິ່ງພໍໃຈກໍຈະເກີດຂຶ້ນ.

2.2 ຄວາມສຳຄັນຂອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ.

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເປັນປັດໄຈໜຶ່ງຊ່ວຍໃຫ້ວຽກງານປະສົມຜົນສຳເລັດ ໂດຍສະເພາະແມ່ນວຽກງານກ່ຽວກັບ ການບໍລິການ ໝາຍວ່າ ຄວາມວ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຈະເກີດຂຶ້ນ ຫຼື ແມ່ນຂຶ້ນຄວາມເອົາໃຈໃສ່ຂອງຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການ ການວັດລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈສາມາດເຮັດໄດ້ຫຼາຍວິທີເຊັ່ນ:

- ການໃຊ້ແບບສອບຖາມ: ເຊິ່ງເປັນການນິຍົມຫຼາຍ ໂດຍການຂໍຄວາມຮ່ວມມືຈາກກຸ່ມບຸກຄົນທີ່ ເຮົາຕ້ອງການວັດລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ເພື່ອໃຫ້ເຂົ້າເຈົ້າສະແດງຄວາມຄິດເຫັນ ແລະ ຕີລາຄາລົງ ໃສ່ແບບສອບຖາມທີ່ເຮົາໄດ້ກຳນົດ.
- ການສຳພາດ: ວິທີການນີ້ຕ້ອງອາໄສເຕັມນິກ ແລະ ທັກສະພິເສດຂອງຜູ້ສຳພາດເພື່ອຈູງໃຈໃຫ້ຜູ້ ຖືກສຳພາດສະໜອງຂໍ້ມູນທີ່ເປັນຄວາມຈິງ ແລະ ຖືກຕ້ອງທີ່ສຸດ
- ການສັງເກດ: ເປັນການສັງເກດພຶດຕິກຳທັງກ່ອນການບໍລິການ ແລະ ຫຼັງການບໍລິການ, ການວັດ ໃນຮູບແບບນີ້ຕ້ອງເຮັດໃຫ້ຈິງຈັງ ແລະ ມີແບບແຜນທີ່ແນ່ນອນ. ສະນັ້ນ, ຈະເຫັນວ່າວິທີການວັດ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈສາມາດເຮັດໄດ້ຫຼາຍຮູບແບບ, ຕ້ອງເລືອກໃຫ້ເໝາະສົມກັບສະພາບຕົວຈິງ ຈິ່ງຈະ ໄດ້ຂໍ້ມູນທີ່ເປັນຂໍ້ມູນແທ້ ແລະ ຊັດເຈນ.

2.3 ແນວ​ຄິດ​ທິດ​ສະ​ດີ​ກ່ຽວ​ກັບ​ຄວາມ​ເພິ່ງ​ພໍໃຈ

ການ​ທີ່​ບຸກ​ຄົນ​ທີ່​ຈະ​ເກີດ​ຄວາມ​ເພິ່ງ​ພໍໃຈ​ໃນ​ການ​ຮຽນ​ຮູ້​ຈະ​ຕ້ອງ​ອາໄສ​ປັດໄຈ​ຫຼາຍ​ຢ່າງ​ມາ​ກະ​ຕຸ້ນ​ໃຫ້​ເກີດ​ຄວາມ​ຮັກ, ຄວາມ​ມັກ ແລະ ເກີດ​ທັດສະ​ນະ​ຄະ​ຕິ​ທີ່​ດີ​ຕໍ່​ການ​ຮຽນ​ເລື່ອງ​ນັ້ນ​ໆ. ບຸກ​ຄົນ​ຈະ​ເກີດ​ຄວາມ​ເພິ່ງ​ພໍໃຈ​ນັ້ນ​ກໍ່​ຕ້ອງ​ມີ​ແຮງ​ຈູງ​ໃຈ​ໃຫ້​ເກີດ​ຂຶ້ນ​ຄວາມ​ເພິ່ງ​ພໍໃຈ. ຕາມ​ທັດສະ​ນະ​ຂອງ​ທ່ານ ເຊເລສ​ນິດສ ສະ​ຫຼຸບ​ວ່າ ຄວາມ​ເພິ່ງ​ພໍໃຈ​ຈາກ​ການ​ຕອບ​ສະ​ໜອງ​ຂອງ​ບຸກ​ຄົນ​ເຊິ່ງ​ແບ່ງ​ອອກ​ເປັນ 2 ຢ່າງ​ຄື:

- ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ພາຍ​ນອກ ຫຼື ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ທາງ​ກາຍ​ຍະ​ພາບ​ເປັນ​ຕົ້ນ​ແມ່ນ​ຄວາມ​ສະ​ດວກ​ສະ​ພາບ​ໃນ​ສະ​ຖານ​ທີ່, ສະ​ພາບ​ແວດ​ລ້ອມ, ການ​ໄດ້​ເຮັດ​ວຽກ​ທີ່​ມີ​ຄວາມ​ຖະ​ໜັດ ແລະ ຂໍ້​ນິ​ຊ້ານ​ນ.
- ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ພາຍ​ໃນ ຫຼື ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ທາງ​ດ້ານ​ຈິດ​ໃຈ​ເຊັ່ນ: ຄວາມ​ເປັນ​ກັນ​ເອງ, ການ​ເອົາ​ໃຈ​ໃສ່​ຂອງ​ຜູ້​ບຶກ​ການ, ການ​ເປັນ​ທີ່​ຍອມ​ຮັບ, ການ​ໄດ້​ຮັບ​ຄວາມ​ໄວ້​ວາງ​ໃຈ​ຈາກ​ໝູ່​ເພື່ອ, ປະ​ສົບ​ຜົນ​ສໍາ​ເລັດ​ໃນ​ການ​ຮຽນ.

ກ. ທິດ​ສະ​ດີ​ກ່ຽວ​ກັບ​ຄວາມ​ເພິ່ງ​ພໍໃຈ

Kotler and Armstrong (2002) ລາຍ​ງານ​ວ່າ ພຶດ​ຕິ​ກຳ​ຂອງ​ມະ​ນຸດ​ເກີດ​ຂຶ້ນ​ຕ້ອງ​ມີ​ສິ່ງ​ຈູງ​ໃຈ (motive) ຫລື ແຮງ​ຂັບ​ດັນ (drive) ເປັນ​ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ທີ່​ກົດ​ດັນ​ຈົນ​ຫຼາຍ​ພໍ​ທີ່​ຈະ​ຈູງ​ໃຈ​ໃຫ້​ບຸກ​ຄົນ​ເກີດ​ພຶດ​ຕິ​ກຳ​ເພື່ອ​ຕອບ​ສະ​ໜອງ​ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ຂອງ​ຕົນ​ເອງ ເຊິ່ງ​ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ຂອງ​ແຕ່​ລະ​ຄົນ​ບໍ່​ຄື​ກັນ ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ບາງ​ຢ່າງ​ເປັນ​ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ທາງ​ຊີວະ​ວິທະຍາ (biological) ເກີດ​ຂຶ້ນ​ຈາກ​ສະ​ພາວະ​ຕົງ​ຄຽດ ເຊັ່ນ ຄວາມ​ຫົວ​ກະ​ຫາຍ ຫລື ຄວາມ​ລຳ​ບາກ​ບາງ​ຢ່າງ ເປັນ​ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ທາງ​ຈິດ​ວິທະຍາ (psychological) ເກີດ​ຈາກ​ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ການ​ຍອມ​ຮັບ (recognition) ການ​ຍົກ​ຍ້ອງ (esteem) ຫລື ການ​ເປັນ​ເຈົ້າ​ຂອງ​ຊັບ​ສິນ (belonging) ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ສ່ວນ​ໃຫຍ່​ອາດ​ບໍ່​ຫລາຍ​ພໍ​ທີ່​ຈະ​ຈູງ​ໃຈ​ໃຫ້​ບຸກ​ຄົນ​ກະ​ທຳ​ໃນ​ຊ່ວງ​ເວລາ​ນັ້ນ ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ກາຍ​ເປັນ​ສິ່ງ​ຈູງ​ໃຈ ເມື່ອ​ໄດ້​ຮັບ​ການ​ກະ​ຕຸ້ນ​ຢ່າງ​ພຽງ​ພອດ​ນເກີດ​ຄວາມ​ຕົງ​ຄຽດ ໂດຍ​ທິດ​ສະ​ດີ​ທີ່​ໄດ້​ຮັບ​ຄວາມ​ນິຍົມ​ຫລາຍ​ທີ່​ສຸດ ມີ 2 ທິດ​ສະ​ດີ ຄື ທິດ​ສະ​ດີ​ຂອງ ອັບ​ຣາ​ຮໍາ ມາດ​ໂລວ ແລະ ທິດ​ສະ​ດີ​ຂອງ ຊິກ​ມັນ​ດ໌ ຟຣອຍດ໌

1. ທິດ​ສະ​ດີ​ແຮງ​ຈູງ​ໃຈ​ຂອງ ມາດ​ໂລວ (Maslow's theory motivation)

ອັບ​ຣາ​ຮໍາ ມາດ​ໂລວ (A.H.Maslow) ຄົ້ນ​ຫາ​ວິ​ທີ​ທີ່​ຈະ​ອະ​ທິບາຍ​ວ່າ​ເປັນ​ຫຍັງ​ຄົນ​ຈຶ່ງ​ຖືກ​ຜັກ​ດັນ​ໂດຍ​ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ບາງ​ຢ່າງ​ນະ ເວລາ​ໜຶ່ງ ເປັນ​ຫຍັງ​ຄົນ​ໜຶ່ງ​ຈຶ່ງ​ທຸ້ມ​ເທ​ເວລາ ແລະ ພະ​ລັງ​ງານ​ຢ່າງ​ຫຼາຍ​ເພື່ອ​ໃຫ້​ໄດ້​ມາ​ເຊິ່ງ​ຄວາມ​ປອດ​ໄພ​ຂອງ​ຕົນ​ເອງ​ແຕ່​ອີກ​ຄົນ​ໜຶ່ງ​ກັບ​ເຮັດ​ສິ່ງ​ເຫຼົ່ານັ້ນ ເພື່ອ​ໃຫ້​ໄດ້​ຮັບ​ການ​ຍົກ​ຍ້ອງ​ນັບ​ຖື​ຈາກ​ຜູ້​ອື່ນ ຄໍາ​ຕອບ​ຂອງ ມາດ​ໂລວ ຄື ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ຂອງ​ມະ​ນຸດ​ຈະ​ຖືກ​ລຽງ​ຕາມ​ລຳ​ດັບ​ຈາກ​ສິ່ງ​ທີ່​ກົດ​ດັນ​ຫຼາຍ​ທີ່​ສຸດ​ໄປ​ເຖິງ​ນ້ອຍ​ທີ່​ສຸດ ທິດ​ສະ​ດີ​ຂອງ ມາດ​ໂລວ ໄດ້​ຈັດ​ລຳ​ດັບ​ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ຕາມ​ຄວາມ​ສໍາ​ຄັນ ຄື

1.1 ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ທາງ​ກາຍ (physiological needs) ເປັນ​ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ພື້ນ​ຖານ ຄື ອາຫານ ທີ່​ພັກ​ອາ​ກາດ ຢາ​ປິ່ນ​ປົວ​ພະ​ຍາດ

1.2 ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ຄວາມ​ປອດ​ໄພ (safety needs) ເປັນ​ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ທີ່​ເໝືອນ​ກວ່າ ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ເພື່ອ​ຄວາມ​ຢູ່​ລອດ ເປັນ​ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ໃນ​ດ້ານ​ຄວາມ​ປອດ​ໄພ​ຈາກ​ອັນ​ຕະ​ລາຍ

1.3 ຄວາມ​ຕ້ອງ​ການ​ທາງ​ສັງ​ຄົມ (social needs) ເປັນ​ການ​ຕ້ອງ​ການ​ການ​ຍອມ​ຮັບ​ຈາກ​ໝູ່​ເພື່ອນ

1.4 ຄວາມຕ້ອງການການຍົກຍ້ອງ (esteem needs) ເປັນຄວາມຕ້ອງການການຍົກຍ້ອງສ່ວນຕົວ ຄວາມນັບຖື ແລະ ສະຖານະທາງສັງຄົມ

1.5 ຄວາມຕ້ອງການໃຫ້ຕົນປະສົບຄວາມສຳເລັດ (self – actualization needs) ເປັນຄວາມຕ້ອງການ ສູງສຸດຂອງແຕ່ລະບຸກຄົນຄວາມຕ້ອງການເຮັດທຸກສິ່ງທຸກຢ່າງໄດ້ສຳເລັດ

ບຸກຄົນພະຍາຍາມທີ່ສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃຫ້ກັບຄວາມຕ້ອງການທີ່ສຳຄັນທີ່ສຸດເປັນອັນດັບທຳອິດກ່ອນເມື່ອ ຄວາມຕ້ອງການນັ້ນໄດ້ຮັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ຄວາມຕ້ອງການນັ້ນກໍຈະໝົດລົງ ແລະ ເປັນຕົວກະຕຸ້ນໃຫ້ບຸກຄົນ ພະຍາຍາມສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃຫ້ກັບຄວາມຕ້ອງການທີ່ສຳຄັນທີ່ສຸດລຳດັບຕໍ່ໄປ ຕົວຢ່າງ ເຊັ່ນ ຄົນທີ່ອົດຢາກ (ຄວາມຕ້ອງການທາງກາຍ) ຈະບໍ່ສົນໃຈຕໍ່ງານສິນປະຊຸມລ່າສຸດ (ຄວາມຕ້ອງການສູງສຸດ) ຫລື ບໍ່ຕ້ອງການຍົກຍ້ອງ ຈາກຜູ້ອື່ນ ຫລື ບໍ່ຕ້ອງການແມ່ນແຕ່ອາກາດບໍລິສຸດ (ຄວາມປອດໄພ) ແຕ່ເມື່ອຄວາມຕ້ອງການແຕ່ລະຂັ້ນໄດ້ຮັບ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈແລ້ວກໍຈະມີຄວາມຕ້ອງການໃນຂັ້ນລຳດັບຕໍ່ໄປ

2. ທິດສະດີແຮງຈູງໃຈຂອງຟຣອຍດ໌

ຊິກມັນດ໌ ຟຣອຍດ໌ (S. M. Freud) ຕັ້ງສົມມຸດຖານວ່າບຸກຄົນມັກບໍ່ຮູ້ຕົວເທົ່າໃດວ່າພະລັງທາງຈິດວິທະຍາ ມີສ່ວນຊ່ວຍສ້າງໃຫ້ເກີດພຶດຕິກຳ ຟຣອຍດ໌ບົບວ່າບຸກຄົນເພີ່ມແລະຄວບຄຸມສິ່ງເຫຼົ່ານີ້ຢູ່ນອກເໜືອການຄວບຄຸມ ຢ່າງສິ້ນເຊີງ ບຸກຄົນຈຶ່ງມີຄວາມຝັນ ເວົ້າຄຳທີ່ບໍ່ຕັ້ງໃຈເວົ້າ ມີອາລົມຢູ່ເໜືອເຫດຜົນ ແລະ ມີພຶດຕິກຳຫຼອກຫຼອນ ຫລື ເກີດອາການວິດຈະລຶດຢ່າງຫຼາຍ

ຂະນະທີ່ ຊາຣົນີ (1992) ໄດ້ສະເໜີທິດສະດີການແສງແຫວງຫາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໄວ້ວ່າ ບຸກຄະລາກອນໃຈຈະ ກະທຳສິ່ງໃດໆທີ່ໃຫ້ມີຄວາມສຸກ ແລະ ຈະຫຼີກລ້ຽງບໍ່ກະທຳໃນສິ່ງທີ່ທ່ານຈະໄດ້ຮັບຄວາມທຸກ ຫລື ຄວາມຍາກລຳ ບາກ ໂດຍອາດແບ່ງປະເພດຄວາມພໍໃຈກໍລະນີນີ້ໄດ້ 3 ປະເພດ ຄື

1. ຄວາມພໍໃຈດ້ານຈິດວິທະຍາ (psychological hedonism) ເປັນທັດນະຂອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈວ່າ ມະນຸດໂດຍທຳມະຊາດຈະມີຄວາມສະແຫວງຫາຄວາມສຸກສ່ວນຕົວ ຫລື ຫຼີກລ້ຽງຈາກຄວາມທຸກໃດໆ

2. ຄວາມພໍໃຈກ່ຽວກັບຕົນເອງ (egoistic hedonism) ເປັນທັດນະຂອງຄວາມພໍໃຈວ່າມະນຸດຈະ ພະຍາຍາມແສງຫາຄວາມສຸກສ່ວນຕົວ ແຕ່ບໍ່ຈຳເປັນວ່າການສະແຫວງຫາຄວາມສຸກຕ້ອງເປັນທຳມະຊາດຂອງ ມະນຸດສະເໝີໄປ

3. ຄວາມພໍໃຈກ່ຽວກັບຈຸຣິຍທຳ (ethical hedonism) ທັດນະນີ້ຖືວ່າມະນຸດສະແຫວງຫາຄວາມສຸກ ເພື່ອຜົນປະໂຫຍດຂອງມວນມະນຸດ ຫລື ສັງຄົມທີ່ດີເປັນສະມາຊິກຢູ່ ແລະ ເປັນຜູ້ໄດ້ຮັບຜົນປະໂຫຍດຜູ້ໜຶ່ງ ດ້ວຍ

1.4 ທິດສະດີສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ

ອາລີ ພັນມະນີ 1549 ໜ້າ89-87 ໄດ້ເວົ້າທິດສະດີສາລັບການສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈມີຫຼາຍທັດສະນະ ແຕ່ ທິດສະດີທີ່ໄດ້ຮັບການຍອມຮັບ ແລະ ໜ້າເຊື່ອຖືໄດ້ແມ່ນທິດສະດີຄວາມຕ້ອງການຕາມລະດັບຂັ້ນຂອງມາດສໂລ ທີ່ໄດ້ກ່າວມາ ມະນຸດທຸກຄົນມີຄວາມຕ້ອງການນັ້ນເປັນລະດັບຂັ້ນເຂົ້າໄດ້ຕ້ອງສົມມຸດຖານກ່ຽວກັບຄວາມຕ້ອງການ ຂອງມະນຸດດັ່ງນີ້:

1) ມະນຸດມີຄວາມຕ້ອງການຢູ່ສະເໝີ ແລະ ບໍ່ມີວັນສິ້ນສຸດ

- 2) ຄວາມຕ້ອງການທີ່ໄດ້ຮັບຄວາມຕອບສະໜອງແລ້ວຈະບໍ່ເປັນສິ່ງທີ່ຈູງໃຈສໍາລັບພຶດຕິກຳອື່ນຕໍ່ກັບ ຄວາມຕ້ອງການທີ່ໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງເທົ່ານັ້ນເປັນສິ່ງຈູງໃຈຂອງພຶດຕິກຳ.
- 3) ຄວາມຕ້ອງການຂອງມະນຸດຈະລຽງເປັນລະດັບຄວາມສໍາຄັນຄື: ເມື່ອຄວາມຕ້ອງການໃນລະດັບຕໍ່າໄດ້ ຮັບການຕອບສະໜອງແລ້ວ ຄວາມຕ້ອງການລະດັບສູງກໍ່ຈະຮຽກຮ້ອງໃຫ້ມີການຕອບສະໜອງ ເຊິ່ງ ຄວາມຕ້ອງການມີ 5 ລະດັບ ຄື:

ຄວາມຕ້ອງການທາງດ້ານຮ່າງກາຍ: ເປັນຄວາມຕ້ອງການເບື້ອງຕົ້ນເພື່ອຄວາມຢູ່ລອດໃນຊີວິດເຊັ່ນ: ອາຫານ, ນໍ້າ, ອາການ, ເຄື່ອງນຸ່ງຫົ່ມ, ທີ່ຢູ່ອາໄສ, ເພດສໍາພັນ, ແລະ ຢາປົວພະຍາດ.

- ຄວາມຕ້ອງການດ້ານຄວາມປອດໄພ ແລະ ຄວາມໝັ້ນຄົນ: ຖ້າຄວາມຕ້ອງການທາງດ້ານ ຮ່າງກາຍໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງມະນຸດກໍ່ຈະຕ້ອງການໃນຂັ້ນສູງຂຶ້ນໄປອີກຕໍ່ໄປຄືຄວາມ ຮູ້ສຶກປອດໄພ, ຄວາມກ້າວໜ້າ ແລະ ຄວາມອົບອຸ່ນທາງດ້ານຈິດໃຈໃນປະຈຸບັນ ແລະ ອານາ ຄິດ.
- ຄວາມຕ້ອງການທາງດ້ານສັງຄົມ: ຫຼັງຈາກທີ່ມະນຸດຮັບການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການ ທາງດ້ານຮ່າງກາຍ ແລະ ຄວາມປອດໄພແລ້ວກໍ່ຈະມີຄວາມຕ້ອງການສູງຂຶ້ນໄປກວ່າອີກ.
- ຄວາມຕ້ອງການທີ່ຈະໄດ້ຮັບການຍອມຮັບ ແລະ ນັບຖືເປັນຄວາມຕ້ອງການໃຫ້ຄົນອື່ນ ຍົກຍ້ອງ, ໃຫ້ກຽດ, ໃຫ້ຄວາມສໍາຄັນ ແລະ ມີຄວາມໂດດເດັ່ນໃນສັງຄົມ. ນັບທັບຕ້ອງການ ປະສົບຜົນສໍາເລັດໃນໜ້າທີ່ວຽກງານ.
- ຄວາມຕ້ອງການຄວາມສໍາເລັດໃນຊີວິດເປັນຄວາມຕ້ອງການລະດັບສູງສຸດຂອງມະນຸດ. ສ່ວນ ຫຼາຍຈະເປັນຄວາມຕ້ອງການຢາກເຮັດ, ຢາກໄດ້ຕາມແນວຄິດຂອງຕົນເອງ.

1.5 ປັດໄຈທີ່ພາໃຫ້ເກີດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ.

ເຊີດສັກ ໂຄວະສິນ 1082 ໜ້າ 136 ເວົ້າວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈປັດໄຈທີ່ມີຜົນຕໍ່ຄວາມຕ້ອງການປະກອບມີ 3 ຢ່າງຄື:

- 1) ດ້ານຄວາມຮູ້ ແລະ ຄວາມເຂົ້າໃຈ: ເປັນຄວາມຮູ້ ແລະ ຄວາມເຂົ້າໃຈກ່ຽວກັບສິ່ງໃດໜຶ່ງເປັນ ອົງປະກອບທີ່ມະນຸດໃຊ້ໃນການຄົ້ນຄິດ, ການຕອບສະໜອງ, ການຮັບຮູ້, ການວິເຄາະເລື່ອງ ຕ່າງໆ ທີ່ໄດ້ຮັບເຊິ່ງມີຂອບເຂດຄວາມຄຸມໄປຮອດຄວາມຄິດເຫັນ, ເຊິ່ງສະພາບແວດລ້ອມ ຫຼື ປະກົດການຕ່າງໆ.
- 2) ດ້ານຄວາມຮູ້ສຶກ: ເປັນລັກສະນະອາລົມທີ່ຄ້ອຍຕາມຄວາມຄິດ ຖ້າບຸກຄົນທີ່ຄວາມມັກ, ຄວາມນິຍົມຊົມຊອບ
- 3) ດ້ານພຶດຕິກຳ: ຄວາມພ້ອມທີ່ຈະກໍາທໍາປັນເປັນຜົນມາຈາກຄວາມຄິດ, ຄວາມຮູ້ສຶກໃນຮູບ ແບບຂອງການຍອມຮັບ ຫຼື ປະຕິເສດ ໃນການສະແດງອອກໃນທາງພຶດຕິກຳສາມາດສັງເກດ ການໄດ້.

1.3 ວິທີສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ.

ມີການສຶກສາຄວາມສໍາພັນລະຫວ່າງສາເຫດ ແລະ ລະຫວ່າງສະພາບທາງດ້ານຈິດໃຈ ກັບກະທໍາ ໂດຍສະເພາະແມ່ນ ການສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕັ້ງແຕ່ເລີ່ມການດໍາເນີນເລື່ອງໃນການ

ບໍລິການເພື່ອສ້າງຄວາມສົນໃຈໃຫ້ແກ່ຜູ້ຮັບການບໍລິການ. ການປັບພຶດຕິກຳຂອງຄົນບໍ່ພຽງແຕ່ສາມາດນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຊີທາງກາຍຍະພາບ ແລະ ຊີວະພາບເທົ່ານັ້ນແຕ່ຕ້ອງອາໄສເຕັກໂນໂລຊີທາງພຶດຕິກຳ ເຊິ່ງໝາຍວ່າເຖິງເສລີພາບ, ຄວາມພາກພູມໃຈ ແລະ ຈຸດໝາຍແທ້ຈິງຂອງການສຶກສາ ດ້ວຍການເຮັດໃຫ້ຜູ້ຮຽນຮູ້ເປັນຜູ້ບໍລິການເປັນຕົວຕົນຂອງຕົນເອງໃຫ້ຫຼາຍທີ່ຄວາມຮັບຜິດຊອບຕໍ່ການກະທຳຂອງຕົນເອງ.

a. ເຄື່ອງມືວັດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເກີດຂຶ້ນ ຫຼື ບໍ່ ຂຶ້ນກັບການຈັດຂະບວນການຮຽນຮູ້ປະກອບກັບລະດັບຄວາມຮູ້ສຶກຂອງຜູ້ບໍລິການ ເພາະຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເປັນລັກສະນະສະເພາະຂອງແຕ່ລະບຸກຄົນເປັນການສະໜອງຕໍ່ສິ່ງກະຕຸ້ນພາຍນອກ. ການວັດຈິ່ງຕ້ອງວັດຜົນຈາກບຸກຄະລິກກະພາບແຮງຈູງໃຈການຮັບຮູ້, ຄວາມແຕກຕ່າງຢູ່ທີ່ການຕີຄວາມ ແລະ ວິທີການສະເພາະຂອງບຸກຄົນ ກ່ຽວກັບໃຊ້ເຄື່ອງວັດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈນັກວິຊາການຫຼາຍທ່ານໄດ້ສະເໜີວິທີການວັດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈດັ່ງນີ້:

ລ້ວນ ສາຍຍົດ 1993 ໜ້າ 3-4 ໄດ້ສະເໜີວິທີການວັດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໄວ້ດັ່ງລຸ່ມນີ້:

ການສັດເກດ: ເປັນການສັງເກດພຶດຕິກຳຂອງບຸກຄົນສະແດງພຶດຕິກຳໃດໜຶ່ງແລ້ວນຳເອົາຂໍ້ມູນ ແລະ ການຕີລາຄາແປຜົນອອກມາວ່າຜູ້ນັ້ນມີຄວາມຮູ້ສຶກແນວໃດຕໍ່ກັບສິ່ງນັ້ນໆ.

2.3 ລັກສະນະຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການບໍລິການ

ການບໍລິການ ເປັນໜ້າທີ່ສຳຄັນຂອງໜ່ວຍງານ ຫຼື ອົງການທີ່ຈັດໃຫ້ການບໍລິການຢ່າງສະເໝີພາບ ວິເບີ (weber,1966, p 131) ໄດ້ຊີ້ໃຫ້ເຫັນວ່າ ການບໍລິການທີ່ມີປະສິດທິພາບ ແລະ ເປັນປະໂຫຍດຫຼາຍທີ່ສຸດຄື ການໃຫ້ບໍລິການໂດຍບໍ່ຄຳນຶງເຖິງຕົວບຸກຄົນ ເວົ້າຄືເປັນການໃຫ້ບໍລິການທີ່ບໍ່ໃຊ້ອາລົມ ແລະ ບໍ່ໃຊ້ຄວາມມັກເປັນພິເສດ ເຊິ່ງເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃຫ້ແກ່ຜູ້ໄດ້ຮັບການບໍລິການທຸກຄົນເກີດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການບໍລິການມີຄວາມສຳຄັນໃນການເຮັດວຽກ ໃຫ້ມີປະສິດທິພາບ (ສີຣິກັນຍາ ພັດພຸທອງ 2003: 9-1) ຕາມບັນຊີທະບຽນບໍລິຫານແຜນດິນ (ສະບັບ 5 2002 ມາດຕາ 3/1) ບັນຍັດວ່າ ການບໍລິຫານທາງລັດທະການຕ້ອງເປັນໄປເພື່ອເປັນປະໂຫຍດຂອງປະຊາຊົນ ເກີດຜົນຢ່າງມີປະສິດທິພາບຄຸ້ມຄ່າໃນກິດຈະການຂອງລັດ ຫຼຸດຊັ້ນຕອນໃນການປະຕິບັດງານ ການຍຸບເລີກໜ່ວຍງານທີ່ບໍ່ຈຳເປັນ ການກະຈາຍຊັບພະຍາກອນທີ່ຈຳເປັນລົງສູ່ທ້ອງຖິ່ນ ການກະຈາຍຄວາມອຳນາດການຕັດສິນ ການອຳນວຍຄວາມສະດວກ ແລະ ການຕ້ອງສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງປະຊາຊົນ ມີຜູ້ຮັບຜິດຊອບຕໍ່ຜົນງານ . ການປັບປຸງຄຸນນະພາບໃຫ້ແກ່ການບໍລິການ ຈຶ່ງເປັນແນວທາງໜຶ່ງ ທີ່ຈຳເປັນຢ່າງຍິ່ງ ເພື່ອໃຫ້ການບໍລິຫານທາງລັດຖະການເປັນໄປຢ່າງມີປະສິດທິພາບ ແລະ ສາມາດຕ້ອງສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງປະຊາຊົນ.

1. ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການສະແດງອອກທາງອາລົມ ແລະ ຄວາມຮູ້ສຶກໃນດ້ານບວກຂອງບຸກຄົນຕໍ່ກັບສິ່ງໃນສິ່ງໜຶ່ງ ເຊິ່ງບຸກຄະລາກອນຈຳເປັນຕ້ອງປະຕິສຳພັນກັບສະພາບແວດລ້ອມຮອບຕົວ ການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການສ່ວນບຸກຄົນດ້ວຍການຕອບໂຕ້ກັບບຸກຄົນ ແລະ ສິ່ງອື່ນໆ ໃນຊີວິດປະຈຳວັນ ເຮັດໃຫ້ແຕ່ລະຄົນມີປະສົບການ ການຮັບຮູ້, ຮຽນຮູ້ສິ່ງທີ່ຈະໄດ້ຮັບຕອບແທນແຕກຕ່າງອອກໄປໃນສະຖານການບໍລິການກໍ່ເຊັ່ນດຽວກັນ ຜູ້ທີ່ຮັບຮູ້ໃນເລື່ອງຕ່າງໆທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການບໍລິການບໍ່ວ່າຈະ

ເປັນປະເພດຂອງການບໍລິການ ຫຼື ຄຸນນະພາບຂອງການບໍລິການ ເຊິ່ງປະສົບການທີ່ໄດ້ຮັບຈາກການສາ
ພັດການບໍລິການຕ່າງໆ ຫາກເປັນໄປຕາມຄວາມຄ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການ ໄດ້ຮັບສິ່ງທີ່ຄາດ
ຫວັງເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ດີ ແລະ ເພິ່ງພໍໃຈໃນການບໍລິການທີ່ໄດ້ຮັບ.

2. ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເກີດຕາມການປະເມີນຄວາມແຕກຕ່າງໆລະຫວ່າງ ສິ່ງທີ່ເຮົາຄາດຫວັງກັບສິ່ງທີ່ໄດ້ຮັບ
ແທ້ ໃນສະຖານະການໃດໜຶ່ງ ໃນສະຖານະການກ່ອນຜູ້ທີ່ໃຊ້ການບໍລິການຈະມາຮັບການບໍລິການກໍ່
ຕາມ ມັກຈະມີມາຕະຖານການບໍລິການນັ້ນຢູ່ໃນໃຈຢູ່ແລ້ວ ເຊິ່ງອາດເປັນແຫຼ່ງຂໍ້ມູນອື່ນໆເຖິງຄຸນຄ່າ
ຫຼື ເຈດຕະນາທີ່ຍຶດຖືຕໍ່ການບໍລິການປະສົບການເກົ່າທີ່ເຄີຍໃຊ້ບໍລິການ ການບອກເລົ່າຈາກຜູ້ອື່ນ ການ
ຮັບຮູ້ການປະກັນຂໍ້ມູນຈາກບ່ອນຕ່າງໆ ການໃຫ້ຄໍາສັນຍາຂອງຜູ້ບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ເປັນປັດໄຈພື້ນຖານທີ່
ຮັບການບໍລິການໃຊ້ໃນການປຽບທຽບກັບການບໍລິການທີ່ໄດ້ຮັບໃນວົງຈອນໃຫ້ການບໍລິການ
ຕະຫຼອດເວລາກະກົດປະເຊີນກັບຈິງ ສິ່ງທີ່ຜູ້ຮັບການບໍລິການໄດ້ຮັບການບໍລິການກ່ອນມາໃຊ້ບໍລິການ
ຫຼື ຄາດໝາຍໃນສິ່ງທີ່ຄວນຈະໄດ້ຮັບນີ້ ມີອິດທິພົນຕໍ່ຊ່ວງເວລາທີ່ປະເຊີນກັບຄວາມຈິງ ຫຼື ພົບ
ລະຫວ່າງຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການ ແລະ ຜູ້ຮັບການບໍລິການຢ່າງຫຼວງຫຼາຍ. ເພາະຜູ້ຮັບການບໍລິການຈະ
ປຽບທຽບສິ່ງທີ່ໄດ້ຮັບຕົວຈິງໃນຂະບວນການທີ່ເກີດຂຶ້ນກັບສິ່ງທີ່ເຮົາຕ້ອງການ ຫາກສິ່ງທີ່ໄດ້ຮັບເປັນ
ໄປຕາມຄາດຫວັງ ຖືວ່າເປັນການຢືນຢັນວ່າຖືກຕ້ອງກັບຄາດໝາຍທີ່ເຮົາມີຢູ່ ຜູ້ຮັບການບໍລິການຍ່ອມ
ເກີດຄວາມປະທັບໃຈໃນການບໍລິການດັ່ງກ່າວ ແຕ່ຖ້າບໍ່ເປັນໄປຕາມຄາດໝາຍ ອາດຈະສູງກວ່າ ຫຼື ຕ່າ
ກວ່າຖືວ່າເປັນການຢືນຢັນວ່າເປັນການເຄື່ອນຍືນຍັນການເຄື່ອນຍ້ອຍຈາກຄວາມຫວັງດັ່ງກ່າວ ທັງນີ້
ຄວາມແຕກຕ່າງທີ່ເກີດຂຶ້ນ ຈະຊີ້ໃຫ້ເຫັນເຖິງລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ຫຼື ຄວາມບໍ່ພໍໃຈໜ້ອຍຫຼາຍ
ປານໃດ ຖ້າຂໍຢືນຢັນວ່າຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານໄປທາງບວກ ສະແດງວ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ຖ້າໄປທາງ
ລົບສະແດງວ່າ ຄວາມບໍ່ເພິ່ງພໍໃຈ;

3. ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈສາມາດປ່ຽນແປງໄດ້ຕະຫຼອດເວລາຕາມປັດໄຈສິ່ງແວດລ້ອມອ້ອມຂ້າງ ແລະ
ສະຖານທີ່ເກີດຂຶ້ນຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເປັນຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ມັກໃນສິ່ງໃດສິ່ງໜຶ່ງທີ່ປ່ຽນແປງໄປຕາມສະພາບ
ແວດລ້ອມທີ່ເຂົ້າມາກ່ຽວຂ້ອງກັບຄວາມຫວັງຂອງບຸກຄົນໃນແຕ່ລະສະຖານະການ ຊ່ວງເວລາໃນ
ໜຶ່ງທີ່ບຸກຄົນນັ້ນບໍ່ພໍໃຈຕໍ່ສິ່ງນັ້ນ ເພາະບໍ່ເປັນໄປຕາມຄວາມຫວັງ ແຕ່ອີກຊ່ວງໜຶ່ງຄວາມຫວັງຂອງ
ບຸກຄົນໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງທັນກັບເວລາ ບຸກຄົນສາມາດປ່ຽນຄວາມຮູ້ສຶກເກົ່ານັ້ນໄດ້ຢ່າງທັນ
ເວລາ ເຖິງວ່າຈະເປັນຄວາມຮູ້ສຶກກົງກັນຂ້າມກໍຕາມ ນອກນີ້ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເປັນຄວາມຮູ້ສຶກທີ່
ສາມາດສະແດງອອກໃນລະດັບໜ້ອຍໄດ້ ຂຶ້ນຢູ່ກັບຄວາມແຕກຕ່າງຂອງການປະເມີນສິ່ງທີ່ໄດ້ຮັບແທ້
ກັບສິ່ງທີ່ຫວັງໄວ້ ສ່ວນຜູ້ລຸກຄ້າ ຫຼື ຜູ້ບໍລິການໃຊ້ເວລາທີ່ເປັນມາດຕະຖານໃນການປຽບທຽບຄວາມ
ຫວັງຈາກການບໍລິການໆ

ສ່ວນຄວາມໝາຍຂອງການການສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ (User Satisfaction) ຄື ໝາກ
ຜົນການບໍລິການຂອງຜູ້ໃຊ້ການບໍລິການ ຜູ້ໃຊ້ການບໍລິການເກີດມີຄວາມຮັບຮູ້ທາງດ້ານຈິດໃຈ ຫຼື
ຄວາມຄິດເຫັນໂດຍປະເມີນຈາກຄຸນນະພາບຂອງການບໍລິການທີ່ໄດ້ຮັບ (ຈິດຈະກອນ ເພັງດີ 2008:
8) ເປັນການສຶກສາເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບຜູ້ໃຊ້ການບໍລິການທັງພາຍໃນຮູ້ຄວາມຕ້ອງການໃຊ້

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ຕະຫຼອດຮອດບັນຫາ ແລະ ອຸປະສັກຂອງຜູ້ໃຊ້ການບໍລິການໂດຍ
ມີເປົ້າໝາຍເພື່ອນຳເອົາຂໍ້ມູນໄປໃຊ້ໃນການວາງແຜນ ແລະ ການການິດນະໂຍບາຍໃນການພັດທະນາ
ໃຫ້ສອນຄ່ອງກັບຄວາມຕ້ອງການ ແລະ ຄວາມເໝາະສົມຂອງຜູ້ໃຊ້ຕໍ່ໄປ (ຈິດຕາຣົມ ພັກດິບຸດ
2003: 184) ເພື່ອນຳຂໍ້ມູນທີ່ໄດ້ມາໄປໃຊ້ເປັນສ່ວນໜຶ່ງໃນການປະເມີນຜົນຂອງການເຮັດວຽກ
ແລະ ນຳໄປປັບປຸງ ພັດທະນາການບໍລິການ

2.4 ປັດໄຈທີ່ສົ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງການບໍລິການ.

ພິມິນ ເມສຸວັດ (2006 : 27) ໄດ້ເວົ້າວ່າ ປັດໄຈທີ່ສົ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງການບໍລິການປະກອບດ້ວຍ
ປັດໄຈດັ່ງນີ້:

1. ຜະລິດຕະພັນບໍລິການໃນການສະເໜີບໍລິການນັ້ນຈະຕ້ອງຜະລິດຕະພັນທີ່ເກີດຈາກການບໍລິການທີ່ມີ
ຄຸນນະພາບ ແລະ ລະດັບການໃຫ້ການບໍລິການກົງກັບຈຸດະສິງຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການ ຫຼື ຜູ້ໃຊ້ການບໍລິການ ຈະ
ຕ້ອງສະແດງອອກໃຫ້ຜູ້ຮັບການບໍລິການ ຫຼື ຜູ້ນຳໃຊ້ເບິ່ງເຫັນເຖິງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການເຖິງຄວາມ
ເອົາໃຈໃສ່ ແລະ ຄວາມຈິງໃຈຕໍ່ການສ້າງຄຸນນະພາບຂອງຜົນສຳເລັດຂອງການບໍລິການທີ່ສົ່ງໃຫ້ຜູ້ຮັບການບໍລິການ.

2. ລາຄາບໍລິການ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການ ຫຼື ຜູ້ໃຊ້ເກີດຈາກການປະເມີນຄຸນນະພາບ
ແລະ ຮູບແບບຂອງການບໍລິການທີ່ກະຈາຍອອກໄປ ໂດຍຜູ້ດຳເນີນການຈະກຳນົດລາຄາ, ຄ່າບໍລິການອື່ນໆ ເໝາະ
ສົມຄຸນນະພາບຂອງບໍລິການ ແລະ ເປັນໄປຕາມຄວາມເຕັມໃຈທີ່ຈະສົ່ງໄປຍັງຜູ້ຮັບການບໍລິການ

3. ສະຖານທີ່ບໍລິການ ຜູ້ດຳເນີນຈະຕ້ອງເບິ່ງສະຖານທີ່ໃນການບໍລິການທີ່ຜູ້ຮັບການບໍລິການ ຫຼື ໃຊ້ການ
ບໍລິການສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ຢ່າງສະດວກ ມີສະຖານທີ່ກວ້າງຂວາງພຽງພໍ ແລະ ຕ້ອງຄານົງເຖິງສິ່ງທີ່ອ່ານວຍຄວາມ
ສະດວກແກ່ຜູ້ຮັບການບໍລິການ ຫຼື ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການທຸກຄົນ.

4. ການສົ່ງເສີມແນະນຳໃນການບໍລິການ ຜູ້ດຳເນີນການຈະຕ້ອງໃຫ້ຂໍ້ມູນຂ່າວສານໃນດ້ານບວນແກ່ຜູ້ຮັບ
ການບໍລິການ ຫຼື ຜູ້ໃຊ້ໄດ້ດຳເນີນຂໍ້ມູນເຫຼົ່ານີ້ໄປຊ່ວຍປະເມີນເພື່ອຕັດສິນໃນການບໍລິການຕໍ່ໄປ.

5. ຜູ້ບໍລິການ ຜູ້ດຳເນີນການບໍລິການຈະຕ້ອງຄິດເຖິງຕົນເອງວ່າມີຄວາມສຳຄັນໃນການສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ
ໃນການບໍລິການຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການ ຫຼື ຜູ້ໃຊ້ໂດຍໃນການກຳນົດຂະບວນການຈັດການ ການການິດຮູບແບບ
ການບໍລິການຕ້ອງຄຳນຶງເຖິງຜູ້ຮັບການບໍລິການ ຫຼື ຜູ້ໃຊ້ເປັນສິ່ງສຳຄັນ ທັງສະແດງພຶດຕິກຳການໃຫ້ການບໍລິການ
ແບບ ການນຳສຳເໜີໃຫ້ຜູ້ຄົນສົນໃຈ ເອົາໃຈໃສ່ຢ່າງເຕັມທີ່ດ້ວຍຈິດສຳນຶກຂອງການບໍລິການ.

6. ສະພາບແວດລ້ອມຂອງການບໍລິການ ຜູ້ດຳເນີນຈະຕ້ອງສ້າງໃຫ້ເກີດຄວາມງົດງາມຂອງອາຄານ
ສະຖານທີ່ຜ່ານການອອກແບບ ການຕົກແຕ່ງ ການແບ່ງເນື້ອທີ່ໃຫ້ເໝາະສົມ ທີ່ພາໃຫ້ເກີດພາບລັກທີ່ດີຂອງການ
ບໍລິການ ແລະ ສີ່ຕ່າງໆອອກໄປສູ່ຜູ້ຮັບການບໍລິການ ຫຼື ຜູ້ຊົມໃຊ້.

7. ຂະບວນການບໍລິການ ຜູ້ດຳເນີນການບໍລິການຕ່າງກໍ່ຄາດຫວັງໃຫ້ເກີດມີປະສິດທິພາບຂອງການຈັດ
ລະບົບການບໍລິການເພີ່ມເພີ່ມຄວາມຄ່ອງແຄ້ວ ແລະ ຄວາມສາມາດໃນການຕອບສະໜອງຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການ
ໄດ້ຢ່າງຖືກຕ້ອງ ມີຄຸນນະພາບ ໂດຍການນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຢີເຂົ້າຊ່ວຍເພີ່ມປະສິດທິພາບໃນການບໍລິການ ແລະ
ປະສິດທິພາບທີ່ຈະເກີດຂຶ້ນຕໍ່ຜູ້ຮັບການບໍລິການ (ກຸ່ມໜ່ວຍງານບໍລິການການສື່ສານ)

3. ການພັດທະນາຄຸນນະພາບການໃຫ້ການບໍລິການ.

ການວາງຈຸດປະສົງສູ່ການຍົກລະດັບຄຸນນະພາບຕາມແນວຄິດການບໍລິການຄຸນນະພາບໂດນຮວມ (TQM)ມີຫຼັກການດັ່ງນີ້:

1. ລູກຄ້າທີ່ສໍາຄັນທີ່ສຸດ (customer) ເພາະລູກຄ້າ ຫຼື ຜູ້ຮັບຜິນງານ ເປັນເປົ້າໝາຍ ຫຼື ເຫດຜົນທີ່ໜ່ວຍງານຂອງເຮົາຕ້ອງມີ ລະດັບຂອງຄຸນນະພາບ ຢູ່ໃນຄວາມສາມາດໃນການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບຜິນ ໜ້າທີ່ຂອງເຮົາຄື ການຄົ້ນຄວ້າ ແລະ ການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບຜິນງານ.
2. ການແລກປ່ຽນຄິດຮ່ວມກັບ (commom vision) ເປັນການຮ່ວມພະລັງເພື່ອການສ້າງຄວາມເຂົ້າໃຈ, ສ້າງສັນບັນດາສະມາຊິກທີ່ມີສ່ວນຮ່ວມໃນການກໍານົດເປົ້າໝາຍຮ່ວມກັບ ແລະ ມີສ່ວນຮ່ວມໃນການປ່ຽນແປງໄປສູ່ເປົ້າໝາຍລວມດຽວກັນ.
3. ຄະນະທີມງານ (teamwork & empower) ທຸກໆຄົນຕ່າງກໍ່ເກີດຄວາມຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການເຮັດວຽກ ຄຸນນະພາບບໍ່ໄດ້ເກີດຂຶ້ນຈາກຜົນງານຂອງຜູ້ໃດຜູ້ໜຶ່ງ ແຕ່ເກີດຈາກການເຮັດວຽກແບບປະສານກັນ ແຕ່ລະຄົນເຮັດວຽກຕ້ອງມີການຮ່ວມພະລັງກັນດ້ວຍການເຝິກອົບຮົມ, ຂໍ້ມູນ ແລະ ໂອກາດ ເພື່ອໃຊ້ຄວາມຮູ້ຂອງຕົນເອງຢ່າງເຕັມທີ່.
4. ຕັ້ງໜ້າໃນຂະບວນການ (process focus) ເປັນການເບິ່ງເຫັນສະພາບບັນຫາ ສ່ວນໃຫຍ່ເກີດຈາກການເຮັດວຽກທີ່ບໍ່ເຮັດກຸ່ມ, ເດັດຂາດ. ການພັດທະນາຄຸນນະພາບຄື: ການປັບປຸງວິທີການເຮັດວຽກໃຫ້ກະທັດຮັດ ງ່າຍໃນການປະຕິບັດ ເປັນການສ້າງລະບົບເພື່ອປົກປ້ອງຄຸ້ມຄອງຜູ້ປະຕິບັດໜ້າທີ່ການເຮັດວຽກໃຫ້ໄດ້ດີທີ່ສຸດ.
5. Problem solving process ເປັນການແນະນຳຂະບວນການທາງດ້ານວິທະຍາສາດ ຫຼື ອາໄສປັດໄຈນີ້ມາໃຊ້ປັບປຸງຂະບວນການ ເລີ່ມຕົ້ນແຕ່ການວິເຄາະບັນສະພາບບັນຫາ, ການທົດສອບທາງເລືອກ ແລະ ການແນະນຳມາປະຕິບັດເປັນມາດຕະຖານ.
6. ຜູ້ນຳທິດີ (leadership support) ຜູ້ທີ່ມີບົດບາດສໍາຄັນໃນສາເຫດໃນການປ່ຽນແປງເປັນການນຳໃຊ້ອຸດົມການຮ່ວມກັນຜູ້ນຳພາທຸກລະດັບປ່ຽນແປງບົດບາດຈາກຜູ້ອອກຄໍາສັ່ງ.
7. ປະຕິບັດໜ້າທີ່ຢ່າງບໍ່ຢຸດຢັ້ງ (cotinuoun improverment) ການຊອງຫາໂອກາດພັດທະນາຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ບໍ່ພໍໃຈກັບລະດັບຄຸນນະພາບທີ່ເປັນການພັດທະນາຄຸນນະພາບການບໍລິການເປັນສິ່ງສໍາຄັນທີ່ເປັນຕົວປ່ຽນຕາມກັບລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮ້ານການບໍລິການ ຖ້າໜ່ວຍງານໄດ້ມີການປັບປຸງພັດທະນາຄຸນນະພາບຂອງການໃຫ້ການບໍລິການ ໃຫ້ມີຄຸນນະພາບຂອງວຽກງານບໍລິການ ດ້ວຍລະດັບການເຮັດວຽກທີ່ມີຄຸນນະພາບ ຂັ້ນຕອນຂອງການເຮັດວຽກຫຼຸດລົງ ສາມາດເຮັດວຽກໄດ້ໄວຂຶ້ນ ເມື່ອປະການປະຕິບັດມີປະສິດທະພາບແລ້ວ ແລະ ຄວາມມີການປັບປຸງໄປຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ເນື່ອງຈາກວ່າຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການ ມີການປ່ຽນແປງເລື້ອຍໆໄປຕາມສະພາບແວດລ້ອມອ້ອມຂ້າງທັງພາຍໃນ ແລະ ພາຍນອກ ກໍ່ປ່ຽນແປງໄປຕາມສະຖານະການປະຈຸບັນ. ສະນັ້ນ, ຄວນມີການຍົກລະດັບຄຸນນະພາບຢ່າງ

ສະໜ້າສະເໜີ ສາມາດດຳເນີນໄປຕາມຂັ້ນຕອນຕໍ່ໄປນີ້ : ຫ້ອງການຄະນະການພັດທະນາພະນັກ
ງານັດຖະຖານ : ຄູ່ມືການເຮັດວຽກການເຮັດວຽກມາດຕະຖານ ແລະ ການປັບປຸງການບໍລິການ: 11-
15 ອ້າງອີງໃນກຸ່ມພັດທະນາລະບົບການບໍລິການ ການພັດທະນາສັງຄົມ ແລະ ສະຫວັດດີການ 2012

3.1 ແນວທາງການສົ່ງເສີມຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການບໍລິການ.

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການມາຈາກອົງປະກອບ 2 ສ່ວນຄື: ຄວາມຫວັງຂອງຜູ້ຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການກັບຄວາມ
ປະທັບໃຈທີ່ໄດ້ຮັບຫຼັງຈາກທີ່ເຂົາໄດ້ຮັບໃຊ້ການບໍລິຫານນັ້ນແລ້ວຫຼື ຜົນຂອງການໃຫ້ການບໍລິການຂອງເຮົາເອງ.
ຖ້າຫາກວ່າເຮົາສາມາດໃຊ້ໃຫ້ການບໍລິການສ້າງຄວາມຄວາມປະທັບໃຈແກ່ຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການໄດ້ຫຼາຍກວ່າທີ່ຄາດໝາຍ
ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈກໍ່ຈະເກີດ ແຕ່ຖ້າເຮົາເຮັດໃຫ້ໄດ້ຕໍ່າກວ່າການໃຫ້ການບໍລິການທີ່ວາງໄວ້ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈກໍ່ຈະບໍ່
ເກີດຄວາມສຳຄັນຂອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການບໍລິການ ນອກຈາກຄວາມພະຍາຍາມໃນການບໍລິການ ເຊິ່ງເປັນປັດ
ໄຈໃນອັນລວມ ເຮົາຄວນໃຫ້ຄວາມສຳຄັນກັບຄວາມຫວັງຂອງຜູ້ໃຊ້ການບໍລິການພ້ອມ ຖ້າຫາກໜ່ວຍງານກົມໜ້າ
ກົມຕາພະຍາຍາມໃນການບໍລິການຢ່າງເຕັມຄວາມສາມາດຂອງຕົນແລ້ວ ໂດຍບໍ່ໄດ້ສຶກສາຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ໃຊ້
ການບໍລິການກໍ່ເປັນໄປໄດ້ທີ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈອາດຈະເກີດຂຶ້ນ ເພາະວ່າເຮົາຕ້ອງບໍລິມະຊາ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂຶ້ນຢູ່ກັບ
ອົງປະກອບລວມອີກສ່ວນໜຶ່ງຄື ຄວາມຫວັງເຊິ່ງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຈະເອົາທັງສອງສ່ວນນີ້ມາປຽບທຽບກັນ ດັ່ງນັ້ນ, ຜູ້
ໃນການບໍລິການໃນພາກລັດຄວນສຶກສາຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ເພື່ອນຳໄປອອກແບບຂະບວນການບໍລິການ
ທີ່ສາມາດສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃຫ້ແກ່ຜູ້ຮັບການບໍລິການໄດ້ ດັ່ງນັ້ນ ສິ່ງທີ່ຜູ້ໃນການບໍລິການ (ພິມິນ ເມສະຫວັດ
2006:28) ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການບໍລິການເປັນສິ່ງທີ່ຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການຈະຕ້ອງຄາດນຶງໃນຖານະຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການ
ຂຶ້ນໄດ້ໂດຍສາມາດການລົງມືຜ່ານຂັ້ນຕອນດັ່ງນີ້:

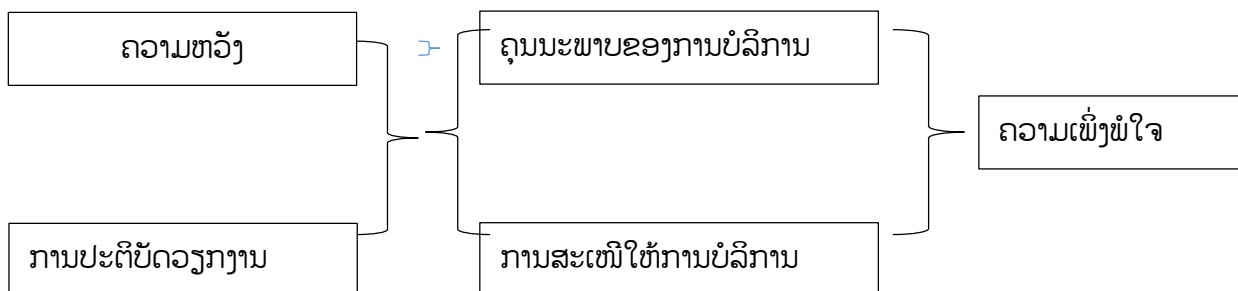
1. ກວດສອບຄວາມຫວັງ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ການບໍລິການຢ່າງສະໜ້າສະເໜີໂດຍຜ່ານການສອບ
ຖາມໂດຍກົງ ການຫຼວດການຄວາມຄິດເຫັນ ເພື່ອສຶກສາເຖິງຄວາມຫວັງ ແລະ ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນ
ການບໍລິການທີ່ຜູ້ຮັບການບໍລິການ ຫຼື ຜູ້ໃຊ້ມີຕໍ່ການບໍລິການຮ່ວມກັບການຮັບຟັງຄວາມຄິດເຫັນຂອງຜູ້
ໃນການບໍລິການທີ່ເປັນຜູ້ປະຕິບັດໂດຍກົງ ທັງສອງຢ່າງທີ່ຈະເຮັດໃຫ້ຜູ້ດຳເນີນການຕາມຄາດຫວັງ ແລະ
ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການບໍລິການທີ່ໃກ້ຄຽງກັບຄວາມຈິງທີ່ສຸດເພື່ອທີ່ຈະໄດ້ດຳໄປພັດທະນາຂະບວນການ
ໃຫ້ການບໍລິການທີ່ມີຄຸນນະພາບກົງກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການ.
2. ການກຳນົດເປົ້າໝາຍ ແລະ ທິດທາງຂອງອົງການໃຫ້ຊັດເຈນ ເຊິ່ງຜູ້ດຳເນີນການຈະຕ້ອງກຳນົດທິດທາງ
ແລະ ຈຸດຢືນຂອງໜ່ວຍງານໃຫ້ຊັດເຈນ ນັ້ນຄືມີເປົ້າໝາຍທີ່ຈະຕອບສະໜອງຄວາມຫວັງຂອງຜູ້ໃນການ
ບໍລິການ ຫຼື ຜູ້ໃຊ້ໂດຍມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບແນວໂນ້ມພຶດຕິກຳຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການ ຫຼື ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ
ແລະ ຄວາມພ້ອມຂອງຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການ ທີ່ຈະດຳເນີນໃຫ້ມີຄຸນນະພາບ.
3. ກຳນົດຍຸດທະສາດການບໍລິການທີ່ມີປະສິດທິພາບ ໂດຍຈະຕ້ອງມີການກຳນົດຖະນາຂອງຕົນເອງໃນການ
ແຂ່ງຂັນດ້ານການບໍລິການ ກຳນົດກຸ່ມຜູ້ຮັບການບໍລິການເປົ້າໝາຍ, ສຶກສາຈຸດແຂງ-ຈຸດອ່ອນຂອງຕົນເອງ
ຈາກນັ້ນຈຶ່ງກຳນົດເປັນວິທີໃນການບໍລິຫານຈັດການທີ່ມີປະສິດທິພາບ ຮ່ວມກັບການນຳໃຊ້ເທັກໂນໂລຢີ
ຕ່າງໆເຂົ້າມານຳໃຊ້ເພື່ອໃຫ້ເກີດການບໍລິການທີ່ສະດວກ, ວ່ອງໄວ, ທັນສະໄໝ ແລະ ສາມາດເຂົ້າເຖິງຜູ້ຮັບ
ການບໍລິການ ຫຼື ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຈຳນວນຫຼວຍ.

4. ການພັດທະນາຄຸນນະພາບ ແລະ ຄວາມສຳພັນໃນກຸ່ມບຸກຄະລາກອນໃຫ້ການບໍລິການ ເພື່ອໃຫ້ການບໍລິການທຸກໆຄົນມີຄວາມຮັກ, ຮ່ວມມື, ຮ່ວມໃຈກັນການການເຮັດວຽກຮັບຜິດຊອບຕໍ່ໜ້າທີ່ວຽກງານເອົາໃຈໃສ່ທຸ່ມເທິງໃນການເຮັດວຽກ ໂດຍນັ້ນໃສ່ການເຮັດວຽກເປັນທີມ ເພື່ອສ້າງຄຸນນະພາບໃນການບໍລິການ.
5. ການນຳເອົາວິທີການສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ຜູ້ຮັບການບໍລິການ ຫຼື ຜູ້ໃຊ້ການບໍລິການໄປປະຕິບັດ ແລະ ປະເມີນຜົນຜ່ານການສ້າງບັນຍາກາດ ແລະ ວັດທະນະທຳອົງການທີ່ເນັ້ນໃສ່ການເຮັດວຽກທີ່ມີປະສິດທິພາບ ແລະ ມີຄຸນນະພາບເພື່ອສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃຫ້ແກ່ຜູ້ຮັບການບໍລິການ ຫຼື ຜູ້ໃຊ້ການບໍລິການການົດເປົ້າໝາຍ ແລະ ເກນຊີວິດທີ່ຊັດເຈນ ລວມເຖິງຜົນຕອບປະທານໃນການປະຕິບັດເປົ້າໝາຍເພື່ອເປັນແຮງຈູງໃຈການປະຕິບັດກົນລະຍຸດທີ່ວາງໄວ້.

ນອກຈາກນີ້ ອາເນກ ສຸວັນບັນທິດ ແລະ ຄະນະ (2005:169) ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕ້ອງສຶກສາທັງດ້ານການຮັບການບໍລິການ ເຊິ່ງເປັນການຮັບຮູ້ຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການ ແລະ ດ້ານຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການ ເຊິ່ງເປັນການຮັບຮູ້ຂອງຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການ ທັງໃນດ້ານປັດໄຈທີ່ມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ປະເພດຂອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ຄວາມສຳພັນລະຫວ່າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການກັບຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ບໍລິການກິດຈະການ ຈະໄດ້ນຳເອົາຂໍ້ມູນມາປັບປຸງການດຳເນີນງານບໍລິການໃຫ້ມີຄຸນນະພາບ ແລະ ປະສິດທິພາບອັນນຳໄປສູ່ການເສີມສ້າງຄຸນນະພາບຊີວິດໃນສັງຄົມຊັ້ນເຈນ.

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຈາກການຮັບການບໍລິການ ບອກເຖິງຄຸນນະພາບການໃຫ້ການບໍລິການ ເຊິ່ງມີວິທີທີ່ຈະວັດຄຸນນະພາບ ການໃຫ້ການບໍລິການນັ້ນ ມີນັກວິຊາການ (ອ້າງອີງເຖິງໃນເດືອນກັນຍາ ເທບສະຫວັດ 2007: 65-66) ໄດ້ກຳນົດວິທີການວັດຄຸນນະພາບການໃຫ້ການບໍລິການ ໂດຍວັດສິ່ງທີ່ສາມາດຈັບບາຍໄດ້ ເຊິ່ງໄດ້ແກ່ການບໍລິການທາງກາຍຍະພາບຄື ການອຳນວຍຄວາມສະດວກ ແກ່ການແຕ່ງກາຍຂອງພະນັກງານ ແລະ ອຸປະກອນທີ່ພ້ອມໃຊ້ການບໍລິການ ຕະຫຼອດຮອດຄວາມສາມາດໃນການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການໃນການໃຊ້ບໍລິການໂດຍທັນທີ ເຊິ່ງສະແດງເຖິງຄວາມວ່ອງໄວໃນການໃຫ້ການບໍລິການ ຮລວມທັງໃຫ້ຄວາມສຳຄັນໃນແງ່ ຜູ້ໃນການບໍລິການ ແລະ ຜູ້ຮັບການບໍລິການ ເພື່ອສ້າງຄວາມສ້າງຄວາມຮູ້ສຶກໃນການເຂົ້າເຖິງຈິດໃຈ ແລະ ຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການຢ່າງແທ້ຈິງ ແລະ ການແຈກຢາຍໃຫ້ການບໍລິການຢ່າງທີ່ວ່າເຖິງ ເຊິ່ງສະແດງເຖິງການເອົາໃຈໃສ່ຜູ້ຮັບການບໍລິການຢ່າງສະເໝີພາບ ແລະ ເທົ່າທຽມກັບ ບໍລິສັດປະຕິບັດຕໍ່ບຸກຄົນໃດບຸກຄົນໜຶ່ງເປັນສຳຄັນ.

ການຮັບຮູ້ຄຸນນະພາບຂອງການນຳສະເໜີບໍລິການ ເຊິ່ງຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການດຳເນີນການສະເໜີຜ່ານການສະແດງອອກຄວາມແຕກຕ່າງໃນລະບົບການບໍລິການ ໂດຍຜູ້ຮັບການບໍລິການຈະປະເມີນວ່າຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການດຳເນີນໄປຢ່າງເໝາະສົມໜ້ອຍຫຼາຍປານໃດ ຄວາສະດວກໃນການເຂົ້າເຖິງການບໍລິການ ພຶດຕິກຳ ແລະ ການປະຕິບັດຂອງຕົນເອງໃນການໃຫ້ການບໍລິການມີຄວາມເຕັມໃຈ ແລະ ຈິ່ງໃຈສຳໃດໃນການບໍລິການ ການຮັບຮູ້ເຫຼົ່ານີ້ຈະຊ່ວຍໃຫ້ຜູ້ຮັບການບໍລິການປະເມີນຄຸນນະພາບບໍລິການໄດ້ຢ່າງມີເຫດຜົນ ເຊິ່ງນຳໄປສູ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການຮັບບໍລິການ.



ແຜນຜັງທີ 3 ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການບໍລິການ

ຄັດຈາກ ອະເນກ ແລະ ຄະນະ 2005:175)

ສະຫຼຸບ: ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃນການບໍລິການ ເປັນສິ່ງທີ່ຜູ້ໃນການບໍລິການຮູ້ສຶກທາງດ້ານບວກຕໍ່ວຽກງານທີ່ເຮັດ ແລະ ສິ່ງຜິນຕໍ່ຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ການບໍລິການຕໍ່ຜູ້ຮັບການບໍລິການ ດັ່ງນັ້ນ,ຜູ້ໃນການບໍລິການຈະຕ້ອງດຳເນີນນະໂຍບາຍຕ່າງໆ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ບໍລິການຮັກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການເຮັດວຽກຕໍ່ໄປ ເຊິ່ງການປະເມີນລະດັບຄຸນນະພາບການບໍລິການ ສ່ວນໃຫຍ່ໃຊ້ການກວດສອບ,ທົດສອບ, ການປະເມີນຄ່າໂດຍການໃຫ້ຄະແນນ ໂດຍການໃຫ້ການວັດລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈທີ່ຄວາມໄວ, ອັດຕະຍາໄສການໃຫ້ການບໍລິການ, ຄວາມຖືກຕ້ອງການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະນັກງານສຳຄັນອີກດ້ວຍ.

ການພັດທະນາຄຸນນະພາບການບໍລິການເປັນເຄື່ອງມືສຳຄັນຢ່າງໜຶ່ງທີ່ໜ່ວຍງານສາມາດນຳມາໃຊ້ໃນການບໍລິຫານວຽກງານ ເວົ້າວ່າ ຜູ້ບໍລິຫານຈະມີເຄື່ອງມືຊ່ວຍຄວບຄຸມໃຫ້ການດຳເນີນວຽກງານໃຫ້ເປັນໄປຕາມຈຸດປະສົງ ແລະ ເປົ້າໝາຍທີ່ກຳນົດໄວ້ ການມອບໝາຍໜ້າທີ່ ແລະ ການອອກຄາສັງການສາມາດເຮັດໄດ້ໂດຍຄວາມສະດວກ ແລະ ວ່ອງໄວ ການປະເມີນຜົນຂອງການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານມີຄວາມຍຸດຕິທຳ, ໜ້າເຊື່ອຖືເນື່ອງຈາກມີຫຼັກຖານ ແລະ ຫຼັກການທີ່ຜູ້ບໍລິຫານສາມາດຊີ້ແຈງໃຫ້ຜູ້ປະຕິບັດວຽກງານຍອມຮັບຜົນຂອງການປະເມີນໄດ້ໂດຍງ່າຍ ໃນສ່ວນສຳຄັນຂອງການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານ ມາດຖານທີ່ກຳນົດໄວ້ຖືເປັນສິ່ງທີ່ທ້າທາຍທີ່ເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມຕັ້ງໃຈທີ່ຈະນຳໄປເຖິງເປົ້າໝາຍຂອງການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານໃຫ້ມີຄວາມຖືກຕ້ອງຫຼາຍຂຶ້ນ ເນື່ອງຈາກຜູ້ປະຕິບັດວຽກມີກົດ ຫຼື ແນວທາງໃນການປັບປຸງວຽກ ແລະ ການພັດທະນາຊັບພະຍາກອນ ເພື່ອໄປສູ່ມາດຕະການໃນການປະຕິບັດວຽກງານທັງຜູ້ປະຕິບັດ ແລະ ຜູ້ຮັບການບໍລິການຂອງໜ່ວຍງານໄດ້ຮ່ວມກັນກຳນົດ ເພື່ອໃຫ້ການປະຕິບັດວຽກງານໄດ້ຄຸນນະພາບ ແລະ ໜ່ວຍງານໄດ້ພັດທະນາອົງການໃຫ້ມີປະສິດທິພາບສູງ.

ວິໄສທັດໃນການພັດທະນາຕົນເອງ

ອາພາລັດ ຣາດຊະພັດ (2011) ໄດ້ເວົ້າວ່າ ວິໄສທັດໃນການພັດທະນາຕົນເອງ ໝາຍເຖິງ ພຶດຕິການສະແດງອອກຂອງຄູ່ຜູ້ສອນໃນສະຖານການສຶກສາທີ່ສາມາດວາງແຜນທີ່ຊັດເຈນເພື່ອມຸ້ງສູ່ເປົ້າໝາຍໃນອະນາຄົດເຊິ່ງເຮັດໃຫ້ສາມາດເບິ່ງເຫັນພາບອະນາຄົດໄດ້ຢ່າງຊັດເຈນອີກທັງວິເຄາະ ແລະ ຮຽນຮູ້ສິ່ງທີ່ກະທາ

ດ້ວຍການເປັນຜູ້ເບິ່ງໂລກໃນດ້ານດຶງຮຽນຮູ້ຈາກອະດີດ ແລະ ປະສົບການທີ່ເກີດຂຶ້ນກັບຕົນເອງ ແລະ ຜູ້ອື່ນ, ເປັນຜູ້ສ້າງແຮງບັນດາໃຈໃຫ້ກັບຄົນອື່ນ ແລະ ໃຊ້ຄວາມສາມາດຂອງຕົນຢ່າງເຕັມສ້າກະຍະພາບເຮັດວຽກໃຫ້ສໍາເລັດຕາມເປົ້າໝາຍ

ຖືດຢາ ສຸວັນນະຊິດ (2000) ເວົ້າວ່າ ວິໄສທັດ ໝາຍເຖິງຄວາມສາມາດໃນການທີ່ຈະເຮັດຄວາມເຂົ້າໃຈສະພາວະແວດລ້ອມ ແລ້ວເຮັດໃຫ້ສາມາດຄາດການສະຖານະການທີ່ຈະເກີດຂຶ້ນໃນອະນາຄົດເຫດການທີ່ເກີດຂຶ້ນຈະມີຜົນຕໍ່ອົງການ ໃນສ່ວນຂອງຄວາມຕ້ອງການສະຖານະທີ່ຈະເກີດຂຶ້ນໃນອະນາຄົດເຫດການທີ່ເກີດຂຶ້ນຈາກປັດໄຈຕ່າງໆ. ດັ່ງນັ້ນ, ຜູ້ນໍາຄົນໃດທີ່ເຂົ້າໃຈ ຈຳແນກສະຖານະການ ແລະ ປັດໄຈຕ່າງໆ ທີ່ເຮັດໃຫ້ເກີດສະຖານະການຄວນຈະສາມາດຄວບຄຸມໃຫ້ເປັນໄປຕາມຄວາມຕ້ອງການໄດ້ ເຊິ່ງກຽງສັກ ຈະເລີນວົງສັກ (2000) ເວົ້າວ່າ ວິໄສທັດ ວ່າຖ້າບໍ່ຮູ້ຈັກວິໄສທັດຄືຫຍັງ ເຮົາຈະມີ ແລະ ໃຊ້ວິໄສທັດບໍ່ເປັນປະໂຫຍດເລີຍ ເພາະວິໄສທັດ ຄື ພາບແຫ່ງຄວາມໃຝ່ຝັນ ຄວາມຕັ້ງໃຈໃນອະນາຄົດທີ່ເຫັນໄດ້ຢ່າງຊັດເຈນໃນປະຈຸບັນເຊິ່ງຜົນເປັນພາບທີ່ຍິ່ງໃຫຍ່ ສະທ້ອນຄວາມຄິດແບບກ້າວໜ້າ ແລະ ເຊື່ອໝັ້ນວ່າພາບນັ້ນສາມາດເປັນໄປໄດ້ຈົນສິ່ງຜົນເປັນການລົງມືເຮັດຢ່າງມັ່ງໝັ້ນຈົນກວ່າຈະສໍາເລັດປະສົມປະສານ ອົງປະກອບຂອງຈົນຕະນາການ ການກຳນົດເປົ້າໝາຍ ການເບິ່ງອານາຄົດ ການວາງແຜນ ການດຳເນີນຕາມເປົ້າໝາຍນັ້ນດ້ວຍໃຈທີ່ຍືດໝັ້ນຕ້ອງເປັນ ພາບທີ່ເຫັນຊັດເຈນ ຄວາມແຕກຕ່າງຂອງຄົນມີ ແລະ ບໍ່ມີວິໄສທັດ ຄືຄົນບໍ່ມີວິໄສທັດຈະເຫັນພາບຈາກໆ ຄືເມືອງຢູ່ໃນໝອກ ເບິ່ງບໍ່ອອກວ່າເປັນຫຍັງ

ສ່ວນ kotter (1996) ເວົ້າວ່າ ວິໄສທັດ ໝາຍເຖິງ ພາບອານາຄົດທີ່ນາມາເຮັດໃຫ້ຈະແຈ້ງຂຶ້ນວ່າເປັນຫຍັງບຸກຄົນຕ້ອງສ້າງອານາຄົດ ເຊິ່ງສິ່ງທີ່ສ້າງຂຶ້ນນັ້ນ ສາມາດກະຕຸ້ນໃຫ້ບຸກຄົນມັ່ງໝັ້ນ ແລະ ດາເນີນການໄປສູ່ໃນທິດທາງການປ່ຽນແປງ ແລະ ທິດທາງທີ່ຖືກຕ້ອງ ເຊິ່ງສາມາດຊ່ວຍໃຫ້ເກີດການປະສານການປະຕິບັດໃນຄວາມແຕກຕ່າງລະຫວ່າງບຸກຄົນ ເຖິງວ່າຈະມີບຸກຄົນຈຳນວນຫຼາຍກໍ່ສາມາດດຳເນີນການໄປດ້ວຍດີ ແລະ ວ່ອງໄວ.

ແລະ senge (2006) ເວົ້າວ່າ: ວິໄສທັດໃນການພັດທະນາຕົນເອງ ວ່າ ເປັນການມັ່ງເນັ້ນສູ່ຄວາມເປັນເລີດ ແລະ ການຮອບຮູ້ ໂດຍມັ່ງໝັ້ນທີ່ຈະພັດທະນາຕົນເອງໃຫ້ໄປເຖິງເປົ້າໝາຍດ້ວຍການສ້າງວິໄສທັດສ່ວນຕົນ ເມື່ອລົງມືກະທຳແລ້ວຕ້ອງມັ່ງໝັ້ນສ້າງສັນຈົ່ງຈຳເປັນຕ້ອງມີແຮງມັ່ງໝັ້ນໃຝ່ດີ (Creative Tention) ມີການໃຫ້ຂໍ້ມູນທີ່ເປັນຈິງເພື່ອວິເຄາະ ແລະ ຕັດສິນໃຈ (commitment to the trution) ທີ່ເຮັດໃຫ້ມີລະບົບການຕັດສິນໃຈທີ່ດີ ລວມທັງໃຊ້ການເຝິກຈິດໃຕເສ່ານິກໃນການເຮັດວຽກງານ (Using Subconsciousness) ເຮັດວຽກດ້ວຍການດາເນີນໄປຢ່າງລາບລື້ນລ່ຽນໄຫຼ.

ສະຫຼຸບ ການມີວິໄສທັດ ໃນການພັດທະນາຕົນເອງປະກອບດ້ວຍ: 1 ສາມາດວາງແຜນໄດ້ຢ່າງຊັດເຈນເພື່ອມັ່ງເປົ້າໃນອະນາຄົດ. 2 ວິເຄາະ ແລະ ຮຽນຮູ້ປະສົບການຈາກຕົນເອງ ແລະ ເພື່ອນຮ່ວມງານ.3 ທ່ານໃຊ້ຄວາມສາມາດເຕັມທີ່ເພື່ອໃຫ້ງານສໍາເລັດຕາມເປົ້າໝາຍ.

ມີຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໃນຕົນເອງ

ອາພາຣັດ ຣາດຊະພັດ (2011) ກ່າວວ່າ ມີຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຕົນເອງ ໝາຍເຖິງ ພຶດຕິກຳຂອງຄູໃນການສະແດງອອກເຖິງການມີຄວາມກ້າ ແລະ ຄວາມຕັ້ງໃຈທີ່ຈະເຮັດສິ່ງຕ່າງໆ ດ້ວຍວິທີການທີ່ແຕກຕ່າງໄປຈາກເດີມ ໂດຍມີການເປີດຕົວ ແລະ ຄວາມຖອມຕົນ ຄວາມຮູ້ສຶກທີ່ໝັ້ນຄົງ ມີຄວາມເຊື່ອໝັ້ນວ່າໃນທີ່ສຸດທຸກສິ່ງທີ່ຈະຈົບລົງດ້ວຍດີ ໂດຍມີເປົ້າໝາຍ, ມີຄວາມຫ້ວງທີ່ຊັດເຈນ ສາມາດບັນລຸເຖິງໄດ້ ເຊິ່ງສອດຄ່ອງກັບທິດສະດີຄວາມຄ້ອງການ

ພື້ນຖານຂອງມາດໂດ (Maslow) ທີ່ກ່າວວ່າ ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໃນຕົນເອງນັ້ນ ສາມາດຜຸງຝັງໃຫ້ເກີດຂຶ້ນໄດ້ ເພາະ ທຸກຄົນໃນສັງຄົມມີຄວາມປາຖະໜາທີ່ຈະໄດ້ຮັບຄວາມສຳເລັດ ຕ້ອງການໃຫ້ຄົນອື່ນຍອມຮັບກັບຄວາມສຳເລັດຂອງຕົນເອງດ້ວຍ ຖ້າຄວາມຕ້ອງການນີ້ໄດ້ຮັບການຕອບສະໜອງຢ່າງພຽງພໍ ຈະເຮັດໃຫ້ບຸກຄົນມີຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໃນຕົນເອງ ແລະ ສະຖິຕິ ວົງສວນຣົກ (1996) ໄດ້ເວົ້າວ່າ ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຕົນເອງຍັງເປັນສິ່ງທີ່ເຮັດໃຫ້ບຸກຄົນສາມາດຈັດການກັບຄວາມກົດດັນໄດ້ດ້ວຍຕົນເອງ ມີການຕັດສິນໃຈໄດ້ດີ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນຊີວິດ ຖ້າບໍ່ມີຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໃນຕົນເອງບຸກຄົນນັ້ນຈະຂາດໂອກາດທີ່ຈະເຮັດສິ່ງຕ່າງໆໃຫ້ປະສິບຜິຍສຳດັດ ແລະ ເປັນອຸປະສັກຕໍ່ການດຳລົງຊີວິດໃຫ້ມີຄວາມສຸກ.

ສະຫຼຸບວ່າ: ມີຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໃນຕົນເອງປະກອບດ້ວຍ 1. ມີຄວາມກ້າ ແລະ ຄວາມສັດທາຕົນເອງໃນການເຮັດສິ່ງຕ່າງໆ ທີ່ແຕກຕ່າງໄປຈາກເດີມ 2. ປະເຊີນກັບສິ່ງທ້າທາຍຕ່າງໆ ແລະ ສາມາດຄົງທີ່ຢູ່ໄດ້.

ເປັນຄູຜູ້ນຳພັດທະນາເພື່ອນຄູ

ເປັນຄູພັດທະນາເພື່ອນຄູ ອາບາຣັດ ຣາດຊະພັດ (2011) ກ່າວວ່າ ການເປັນຄູຜູ້ນຳພັດທະນາເພື່ອນຄູ ໝາຍເຖິງ ພຶດຕິກຳ ສະແດງອອກຂອງຄູຜູ້ສອນໃນສະຖານສຶກສາທີ່ສະໜັບສະໜູນໃຫ້ເກີດການປັບປຸງການຮຽນການສອນຂອງ ໂຮງຮຽນ ໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ ແລະ ຮ່ວມມືເພື່ອພັດທະນາວິຊາຊີບຄູໃຫ້ເພື່ອນຮ່ວມງານໄດ້ຮັບການ ຍອມຮັບນັບຖືຈາກເພື່ອນຄູ ຕະຫລອດທັງມີຄວາມມຸ່ງໝັ້ນ ແລະ ມີທັກສະການບໍລິຫານຈັດການງານຕ່າງໆ ຂອງໂຮງຮຽນ ການເປັນຄູຜູ້ນຳພັດທະນາເພື່ອນຄູ ຄື ຄູມີຄວາມສົນໃຈໃນການພັດທະນາຕົນເອງ ແລະ ໃຫ້ກາ ສະໜັບສະໜູນຊ່ວຍເຫລືອຄົນອື່ນໃຫ້ສາມາດພັດທະນາຕົນເອງໄປສູ່ຄູມີອາຊີບພາຍໃຕ້ບັນຍາກາດຂອງການ ຮຽນຮ່ວມຮູ້ຮ່ວມກັນຂອງຄູ ໃຫ້ຄຳຊີ້ແນະແລະເປັນທີ່ປຶກສາຄອຍຖ້າໃຫ້ຄຳປຶກສາແກ່ເພື່ອນ ເພື່ອໃຫ້ເກີດ ຂະບວນການຄິດແບບປະຊາທິປະໄຕ ແລະ ຄົ້ນຫາຕົນເອງ ມີການແລກປ່ຽນຄວາມຮູ້ທີ່ເກີດຂຶ້ນໃນຫ້ອງຮຽນ ແລະ ແລກປ່ຽນທັກສະຂອງຕົນກັບຜູ້ອື່ນຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ເຮັດໃຫ້ຄູທີ່ເຮັດວຽກນຳກັນກາຍເປັນຄູມີອາຊີບ (Child-Bowen & Scrivner, 2000; Snell & Swanson, 2000; York-Barr & Duke, 2004; Lieberman & Miller, 2004, Richardson Ackernan & Machenzie, 2006, ກິດຕິພັດ ຄຳແພງ, 2014) ໃຫ້ມີຄວາມສຸກ ແລະ ສະຖິຕິ ວົງຄວນ Danielson (2006) ອະທິບາຍວ່າ ລັກສະນະຢ່າງໜຶ່ງຂອງຜູ້ນຳຄູຄື ການເຮັດໃຫ້ເພື່ອນຄູມີ ການປັບປຸງທັດນະຄະຕິ ແລະ ການສອນທີ່ດີຂຶ້ນ ເພາະຜູ້ນຳຄູຈະໃຫ້ການສະໜັບສະໜູນເພື່ອນຄູຢູ່ສະເໝີ ໃນການປະຕິບັດງານ ແລະ ການສອນ ຊຶ່ງ ບໍລິບົດຂອງການຊ່ວຍເຫລືອເພື່ອນຄູຂອງຜູ້ນຳຄູທຳໃຫ້ເກີດ ຄວາມສຳພັນທີ່ດີໃນການເຮັດວຽກງານຮ່ວມກັນ (Donaldson, 2007). ໃນຄວາມເປັນຈິງຂອງການ ເປັນຜູ້ມີອິດທິພົນຕໍ່ເພື່ອນຄູນັ້ນ ຜູ້ນຳຄູຊ່ວຍເຫລືອເພື່ອນຄູທຳໃຫ້ເກີດການປ່ຽນແປງ ສິ່ງເສີມຄວາມສຳພັນ ທາງວິຊາຊີບ ສະໜັບສະໜູນການເຕີບໂຕທາງວິຊາຊີບ ແລະ ຊ່ວຍສ້າງຮູບແບບທາງວິຊາຊີບ (Suranna & Moss, 2002) ດ້ວຍວິທີການທີ່ບໍ່ເປັນທາງການ ເຊັ່ນ ການສົນທະນາທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການປະຕິບັດງານ ອິດທິພົນທີ່ມີຜົນຕໍ່ເພື່ອນຄູຈຶ່ງເກີດຈາກການມີຄວາມສຳພັນທີ່ດີຕໍ່ກັນຫຼາຍກວ່າທີ່ຈະເກີດຈາກອຳນາດໜ້າ ທີ່ (Barth, 2002) ພະຍາຍາມຊ່ວຍເຫລືອເພື່ອນຄູໂດຍການສົ່ງເສີມ ແລະ ສະໜັບສະໜູນເພື່ອນຄູ ເພື່ອ ບໍ່ເກີດຄວາມຮູ້ສຶກໂດດດ່ຽວໃນການເຮັດວຽກງານ (Phelps, 2008).

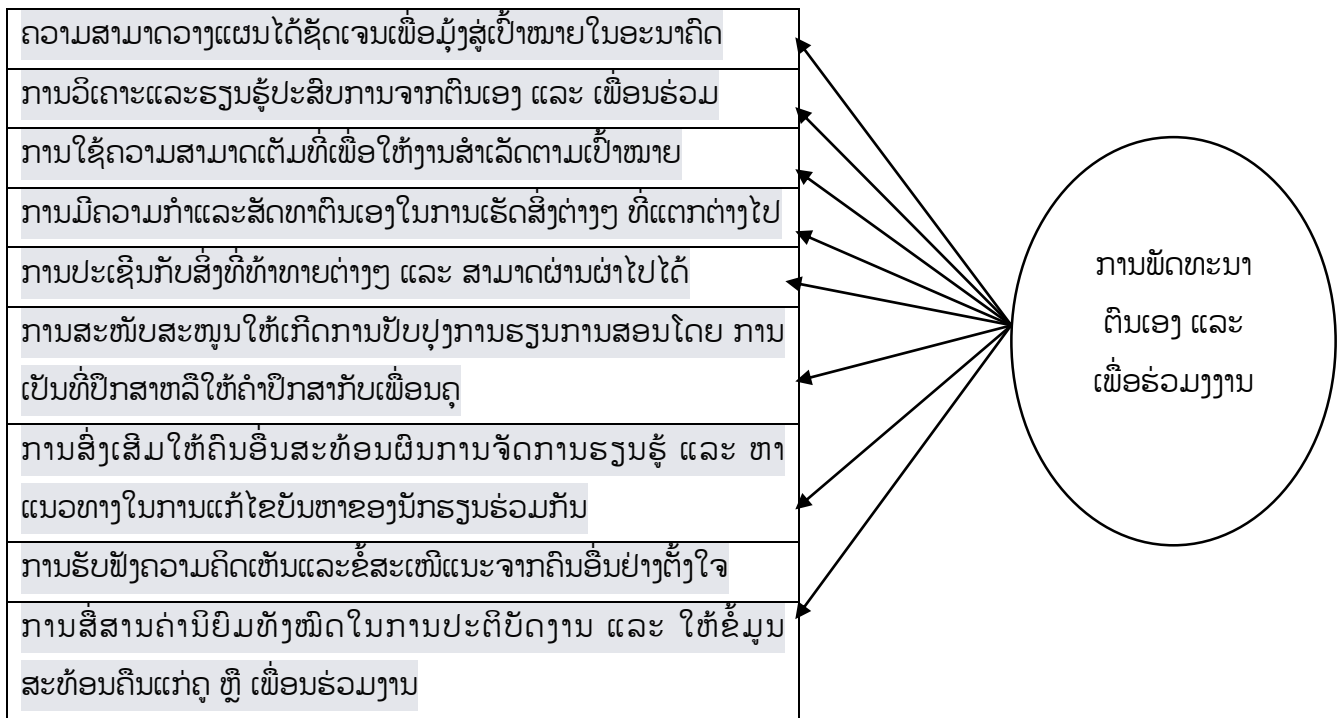
ສະໜັບສະໜູນໃຫ້ເພື່ອນຄູໄດ້ອະ ພິປາຍ ແລະ ປັບປຸງການປະຕິບັດງານຮ່ວມກັນ ເພື່ອສິ່ງເສີມ ແລະ ພັດທະນາການຮຽນຂອງນັກຮຽນ (Donaldson, 2007).

ສະຫຼຸບວ່າ ການເປັນຄູຜູ້ນຳພັດທະນາເພື່ອນຄູປະກອບດ້ວຍ 1) ສະໜັບສະໜູນໃຫ້ເກີດການປັບ ປຸງການ ຮຽນການສອນໂດຍການເປັນຜູ້ໃຫ້ຄຳປຶກສາກັບເພື່ອນຄູ 2) ສິ່ງເສີມໃຫ້ຄົນອື່ນສະທ້ອນຜົນການ ຈັດການ ຮຽນຮູ້ ແລະ ຫາແນວທາງໃນການແກ້ໄຂບັນຫາຂອງນັກຮຽນຮ່ວມກັນ

ມີການສື່ສານທີ່ມີປະສິດທິພາບ

ໂຣເຈີ (Rogers, 1976) ໄດ້ກ່າວເຖິງການຕິດຕໍ່ສື່ສານວ່າເປັນການຖ່າຍທອດ ແລະ ແລກປ່ຽນ ຂໍ້ມູນ ຄວາມຈິງ ຄວາມຮູ້ສຶກ ຫລື ການກະທຳຕ່າງໆ ໂດຍມີເຈດຕະນາທີ່ຈະປ່ຽນພຶດຕິກຳຂອງບຸກຄົນ ພຶດຕິ ກຳໃນທີ່ນີ້ ໝາຍເຖິງ ການປ່ຽນຄວາມຮູ້ ຄວາມເຂົ້າໃຈ ທັດສະະຕິ ແລະ ພຶດຕິກຳທີ່ສະແດງອອກໂດຍ ເປີດເຜີຍ ການ ສື່ສານສົ່ງເປັນກົນຍຸດທີ່ມີຄວາມສຳຄັນ ເພາະການສື່ສານເປັນກົນຍຸດຫຼືຂະບວນການຫຼື ເຄື່ອງມືທີ່ຈະນຳໄປສູ່ ການຮັບຮູ້ ຮຽນຮູ້ ໃຫ້ເກີດຄວາມເຂົ້າໃຈທີ່ຖືກຕ້ອງ ການສື່ສານພາຍໃນອົງກອນ ໝາຍເຖິງ ຂະບວນການ ແລກປ່ຽນຂ່າວສານ ຄວາມຄິດ ແລະຄວາມສຳນຶກຄິດໃນອົງກອນຂອງກຸ່ມບຸກຄົນ ທີ່ມີຄວາມສຳພັນກັນ ແຕ່ມີ ຄວາມຊ່ຽວຊານທີ່ແຕກຕ່າງກັນ ທັງນີ້ກໍເພື່ອດຳເນີນກິດຈະກຳຕ່າງໆ ໃຫ້ບັນລຸ ວັດຖຸປະສົງທີ່ຕັ້ງໄວ້ ນອກຈາກ ນັ້ນແລ້ວຍັງຊ່ວຍໃຫ້ເກີດການຄວບຄຸມພຶດຕິກຳຂອງບຸກຄະລາກອນໃນອົງ ກອນໄດ້ດ້ວຍວິທີການສື່ສານແບບ ຕ່າງ ໆ ເຊັ່ນ: ການສັ່ງການ ການຄວບຄຸມ ຊ່ວຍສິ່ງເສີມແຮງຈູງໃຈໃນ ການລະບຸສິ່ງທີ່ສະມາຊິກໃນອົງກອນ ຕ້ອງກະທຳ ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຮັບຜົນປະໂຫຍດທັງແກ່ຕົນເອງ ແລະ ອົງ ກອນ ເພື່ອສິ່ງເສີມການຍອມຮັບເປົ້າໝາຍ ແລະ ການດຳເນີນງານຂອງອົງກອນ ເພື່ອໃຊ້ໃນການສະໜັບ ສະໜູນການຕັດສິນໃຈ ຖ້າຫາກໄດ້ຮັບຂໍ້ມູນທີ່ ຖືກຕ້ອງກົງຕາມຄວາມເປັນຈິງ ທັງໝົດນີ້ຈະຊ່ວຍໃຫ້ອົງ ກອນສາມາດດຳເນີນໄປຕາມເປົ້າໝາຍທີ່ຕັ້ງໄວ້ໄດ້ ສຳເລັດ (ວະນາວັນ, 2010) Katzenmeyer & Moller (2009) ກ່າວເຖິງປະເດັນການສື່ສານໄວ້ວ່າ ໃນ ການພັດທະນາຄູ ໃຫ້ເກີດພາວະຜູ້ນຳຂອງຄູນັ້ນ ຜູ້ບໍລິຫານ ແລະ ຄູຕ້ອງມີການແລກປ່ຽນຄວາມຄິດເຫັນກ່ຽວ ກັບງານຂອງ ອົງກອນ ເພື່ອໃຫ້ຄູໄດ້ເຂົ້າເຖິງສິ່ງທີ່ຈະເກີດຂຶ້ນໃນອົງກອນ ໄດ້ສົນທະນາກັນແບບເປີດເຜີຍ ມີ ການອະພິບ ປາຍແລະຮ່ວມມືກັນໃນການແກ້ໄຂບັນຫາທີ່ເກີດຂຶ້ນໃນສະຖາບັນຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ເຮັດໃຫ້ຄູໃນສະ ຖາບັນ ກາຍເປັນນັກຝັງ ນັກພັດທະນາ ແລະ ນັກແກ້ໄຂບັນຫາ (ສພຖ, 2010) ຈຶ່ງເຮັດໃຫ້ເກີດການສື່ສານທີ່ ມີປະສິດທິພາບ (ເທບຣັງສັນ ຈັນທະຣັງສີ, 2013)

ສະຫຼຸບວ່າ ການສື່ສານທີ່ມີປະສິດທິພາບປະກອບດ້ວຍ 1) ຮັບຟັງຄວາມຄິດເຫັນ ແລະ ຂໍ້ ສະເໜີແນະຈາກ ຄົນອື່ນຢ່າງຕັ້ງໃຈ 2) ສື່ສານຄຳນິຍົມທັງໝົດໃນການປະຕິບັດງານ ແລະ ໃຫ້ຂໍ້ມູນ ສະທ້ອນຄືນແກ່ຄູ ຫຼື ເພື່ອນ ຮ່ວມງານ

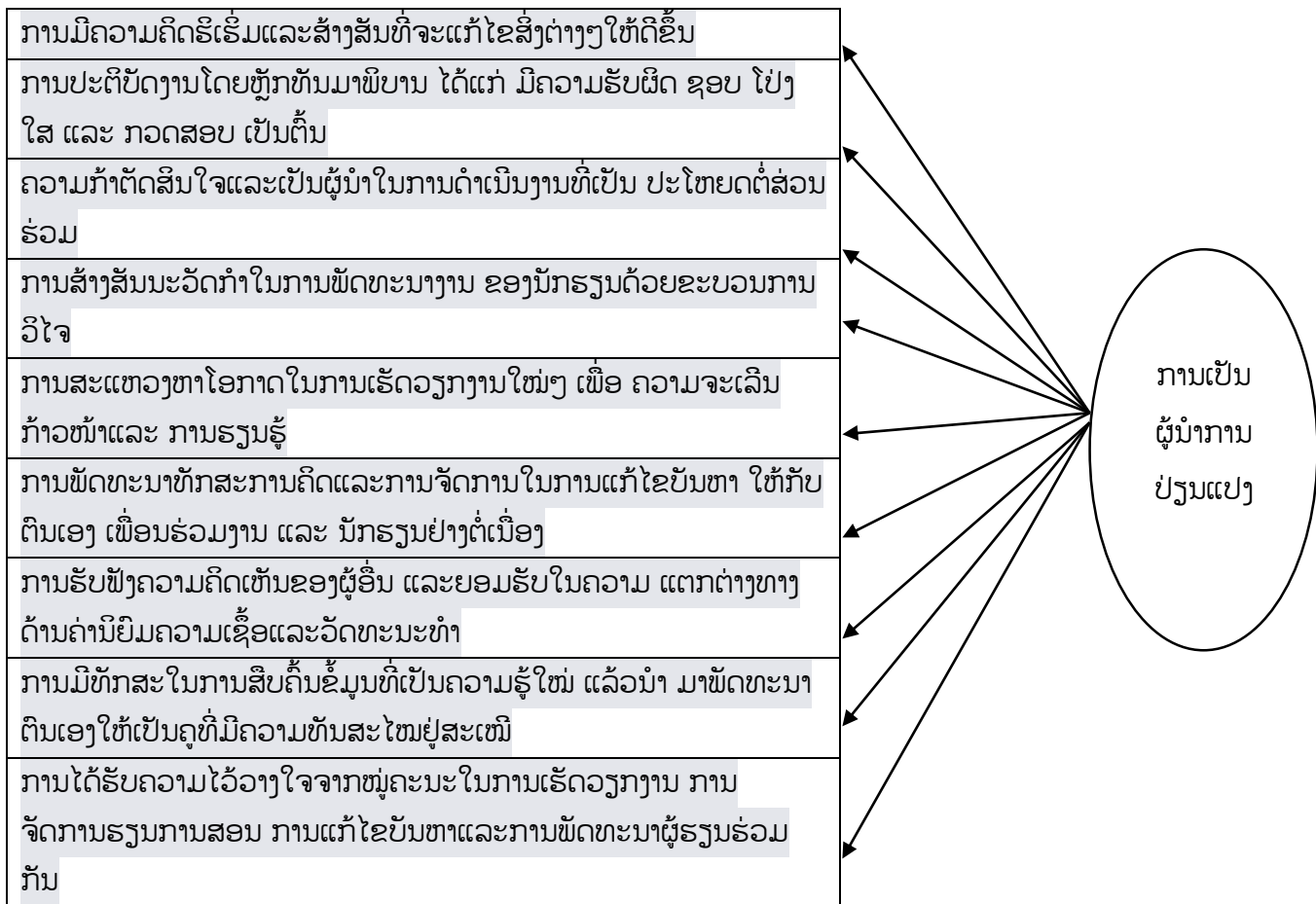


ຮູບແຕ້ມທີ 8 ຕົວຊີ້ວັດອົງປະກອບດ້ານການພັດທະນາຕົນເອງ ແລະ ເພື່ອນຄູ

ບຸກຄົນແຫ່ງການຮຽນຮູ້

ບຸກຄົນແຫ່ງການຮຽນຮູ້ ໝາຍເຖິງ ພຶດຕິ ກໍາຂອງຄູໃນສະຖານສຶກສາທີ່ສະແດງອອກເຖິງ ພຶດຕິກໍາການສະແດງອອກຂອງຄູທີ່ມີການຮຽນຮູ້ ແລະ ແລກ ປ່ຽນຄວາມຮູ້ ແລະ ປະສົບການກັນ ອີກທັງມຸ່ງໝັ້ນພັດທະນາຂີດຄວາມສາມາດຂອງຕົນ ແລະ ງານອາຊີບ ເພື່ອສ້າງສັນງານໃຫ້ບັນລຸເປົ້າໝາຍຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ແລະ ມີທັກສະການຈັດການ ແລະ ໃຊ້ຄວາມຮູ້ເພື່ອດໍາເນີນ ຊີວິດໃຫ້ຈະເລີນກ້າວໜ້າ ທຸມເທວເວລາໃຫ້ກັບການປະຕິບັດຫນ້າທີ່ ແລະ ມຸ່ງໝັ້ນໃນການເປັນຄູຜູ້ນໍາຄົນອື່ນ (Katsneyer & Moller, 2000]) ອຸທິດຕົນໃຫ້ກັບການສຶກສາຄືມີການພັດທະນາຕົນເອງຕໍ່ເນື່ອງ ແລະ ຫມັ້ນຄົງ (ສສລ. ແຫ່ງ ສິປ ລາວ, 2012) ຄູເປັນແບບຢ່າງນໍາໜ້າໃນການປະຕິບັດງານຄືເຮັດໃຫ້ອົງກອນ ເກີດການປ່ຽນແປງແລະພັດທະນາທີ່ຕໍ່ເນື່ອງ (ສສລ 2015, Harris & 2003) ສະຫລຸບວ່າ ເປັນບຸກຄົນແຫ່ງການຮຽນຮູ້ປະກອບດ້ວຍ 1) ສ້າງສັນນະວັດກໍາໃນການພັດທະນາ ງານ ແລະ ການຮຽນຮູ້ຂອງນັກຮຽນດ້ວຍຂະບວນການວິໄຈ 2) ສະແຫວງຫາໂອກາດໃນການເຮັດວຽກງານ ໃໝ່ໆ ເພື່ອຄວາມຈະເລີນກ້າວໜ້າໃນອາຊີບ 3) ທ່ານມີການພັດທະນາທັກສະການຄິດ ແລະ ການຈັດການ ໃນການແກ້ໄຂບັນຫາໃຫ້ກັບຕົນເອງ ເພື່ອນຮ່ວມງານ ແລະ ນັກຮຽນຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ເປັນຜູ້ໄດ້ຮັບການຍອມຮັບ ອາພາຣັດ ຣາດຊະພັດ (2554) ໄດ້ໃຫ້ນິຍາມ ເປັນຜູ້ໄດ້ຮັບການຍອມຮັບວ່າ ໝາຍເຖິງ ຜູ້ທີ່ມີການຮັບຟັງຄວາມຄິດເຫັນຂອງຜູ້ອື່ນ ມີມະນຸດສໍາພັນທີ່ດີ ຮູ້ຈັກການຍຶດຫຼຸ່ນ ເຫັນຄຸນຄ່າ ແລະ ໃຫ້ກຽດຜູ້ອື່ນ ພັດທະນາສັກກະຍະພາບຕົນເອງຢູ່ສະເໝີ ຮັກສາລະດັບຄຸນນະພາບງານ ແລະ ພັດທະນາໃຫ້ດີຍິ່ງຂຶ້ນ ອີກທັງໃຫ້ຄວາມສໍາຄັນກັບການພັດທະນາຄົນ ແລະ ໄດ້ຮັບຄວາມໄວ້ວາງໃຈຈາກໝູ່ຄະນະ ທອງທິບພາ ວິຣິຍະພັນ (2008) ໄດ້ກ່າວເຖິງແນວທາງໃຫ້ໄດ້ຮັບການຍອມຮັບຈາກຜູ້ອື່ນ ຄື 1) ຄວາມເຂົ້າໃຈຕົນເອງຢ່າງຖືກຕ້ອງ

ແລະ ປະເມີນຄ່າຕົນເອງຢ່າງຍຸດຕິທຳ ເພາະການທີ່ຈະເຮັດໃຫ້ຄົນອື່ນ ຍອມຮັບ ເຮົາຕ້ອງຮຽນຮູ້ເພື່ອເຮັດໃຫ້ ຮູ້ຈັກການຍອມຮັບຕົນເອງກ່ອນ 2) ການຍອມຮັບຄວາມແຕກຕ່າງ ທາງດ້ານວັດທະນະທຳ ແລະ ສາມາດທີ່ຈະ ເຂົ້າໃຈຄ່ານິຍົມຂອງຄົນອື່ນ 3) ຄວາມຮູ້ສຶກອ່ອນນ້ອມຖ່ອມຕົນ ເພື່ອຈະໄດ້ຮູ້ສຶກເຖິງຄຸນຄ່າຂອງຄົນອື່ນ ຫຼື ເຮັດໃຫ້ເຂົ້າໃຈຄຸນຄ່າຂອງຕົນເອງວ່າບໍ່ຈຳເປັນຕ້ອງດີກວ່າຫຼືຊົ່ວ ກວ່າຄຸນຄ່າຂອງຄົນອື່ນ 4) ຄວາມກະຕືລືລົ້ນ ທີ່ຈະແກ້ບັນຫາ ດ້ວຍການຄິດຢູ່ສະເໝີວ່າ ຖ້າໃຊ້ຄວາມພະຍາຍາມ ແລະ ຄວາມຕັ້ງໃຈຈິງ ບັນຫາຕ່າງໆ ສາມາດແກ້ໄຂລຸ່ລ່ວງໄປໄດ້ 5) ຄວາມຍືດຫຍຸ່ນ ສ່ວນບຸກຄົນ ຫລື ຄວາມສາມາດທີ່ຈະຍອມຮັບການຕອບສະ ໜອງ ແລະ ວິທີການທີ່ແຕກຕ່າງກັນຕາມສະຖານະການທີ່ ເກີດຂຶ້ນ ຄື: ມີການຮັບຮູ້ສະຖານະການທີ່ເກີດຂຶ້ນ ຢ່າງຖືກຕ້ອງ 6) ທັກສະການເຈນຈາຕຳຮອງຫຼືຄວາມ ສາມາດໃນການສ້າງສັນ ເພື່ອວິເຄາະຄວາມແຕກຕ່າງ ແລະ ຄວາມຄືກັນ ເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມສຳພັນລະຫວ່າງ ບຸກຄົນ ແລະ ວັດທະນະທຳຂອງອົງການ 7) ການປັບປຸງທັກ ສະ ແລະ ກົນຍຸດ ເພື່ອສ້າງການຍອມຮັບ ເຊັ່ນ: ຖ້າເຮົາເຫັນວ່າຄົນອື່ນມີຄວາມສາມາດກໍ່ເປີດໂອກາດໃຫ້ທ່ານ ໄດ້ເຮັດວຽກຢ່າງເຕັມທີ ຄວາມອົດທົນ ຍອມຮັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງຄົນອື່ນ ດ້ວຍການໃຊ້ວິທີການຄິດ ເຖິງສະຖານະການທີ່ຄົນອື່ນກຳລັງປະ ເຊີນຢູ່ ເພື່ອຈະໄດ້ເຂົ້າໃຈຜູ້ອື່ນຍິ່ງຂຶ້ນ Katzenmeyer & Moller (2009) ໄດ້ກ່າວເຖິງ ພາວະຜູ້ນຳຂອງຄູດ້ານການຍອມຮັບໄວ້ ຄື: 1) ຜູ້ບໍລິຫານມີຄວາມໝັ້ນໃຈໃນຕົວຄູໃນ ການເຮັດວຽກງານ 2) ຜູ້ບໍລິຫານໃນສະຖາບັນຍອມຮັບໃນທັກສະ ແລະ ຄວາມສາມາດທາງວິຊາຊີບຂອງ 3) ຄູຍອມຮັບໃນທັກສະ ແລະ ຄວາມສາມາດຂອງກັນ ແລະ ກັນ 4) ແນວຄວາມຄິດໃໝ່ໆ ຂອງຄູໃນສະຖາບັນ ຖືກໃຫ້ຄຸນຄ່າ ແລະ ໄດ້ຮັບການຍອມຮັບ 5) ສະຖາບັນມີ ການຍົກຍ້ອງ ແລະ ໃຫ້ລາງວັນທີ່ປະສົບຜົນສຳເລັດ ໃນການເຮັດວຽກງານ ສະຫລຸບວ່າ ເປັນຜູ້ໄດ້ຮັບການຍອມຮັບປະກອບດ້ວຍ: 1) ຮັບຟັງຄວາມຄິດເຫັນຂອງຜູ້ ອື່ນ ແລະ ຍອມຮັບໃນຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານຄ່ານິຍົມຄວາມເຊື່ອ ແລະ ວັດທະນະທຳ 2) ມີທັກສະໃນການ ສືບຕໍ່ຄຶ້ນຂໍ້ ມູນທີ່ເປັນຄວາມຮູ້ໃໝ່ ແລ້ວນຳມາພັດທະນາຕົນເອງໃຫ້ເປັນຄູທີ່ມີຄວາມທັນສະໄໝຢູ່ສະເໝີ 3) ໄດ້ຮັບ ຄວາມໄວ້ວາງໃຈຈາກໝູ່ຄະນະໃນການເຮັດວຽກງານ ການຈັດການຮຽນການສອນ ການແກ້ໄຂບັນຫາ ແລະ ການພັດທະນາຜູ້ຮຽນ



ຮູບແຕ້ມທີ 9 ຕົວຊີ້ວັດຂອງອົງປະກອບການເປັນຄູຜູ້ນຳການປ່ຽນແປງ ການເປັນຜູ້ນຳການ ປ່ຽນແປງ
ອົງປະກອບການມີສ່ວນຮ່ວມໃນການພັດທະນາ

ອາພາຣັດ ຣາດຊະພັດ (2011) ໄດ້ອະທິບາຍຄວາມໝາຍຂອງການມີສ່ວນຮ່ວມໃນການ ພັດທະນາວ່າ ໝາຍເຖິງ ພຶດຕິກຳຂອງຄູໃນສະຖານສຶກສາທີ່ສະແດງອອກເຖິງການໃຫ້ຄວາມຮ່ວມມືກັບຄູໃນ ໂຮງຮຽນ ແລະ ຫນ່ວຍງານ ຫລື ບຸກຄົນນອກໂຮງຮຽນເພື່ອພັດທະນາຫຼືເພີ່ມປະສິດທິພາບຂອງໂຮງຮຽນ ມີ ວິໄສທັດໃນການພັດທະນາຮ່ວມກັນ ການເຮັດວຽກງານເປັນທີມ ແລະ ມີເຄືອຂ່າຍໃນການເຮັດວຽກງານ ເສີມສັກ ວິສາລາບ (1998) ກ່າວເຖິງການມີສ່ວນຮ່ວມໃນການພັດທະນາວ່າ ເປັນຂະບວນ ການທີ່ບຸກຄົນ ຫຼື ກຸ່ມຄົນເຮັດວຽກຮ່ວມກັນ ຫຼື ສະໜັບສະໜູນການເຮັດວຽກງານເພື່ອປະໂຫຍດສ່ວນລວມ ໂດຍໃຊ້ຂະບວນການມີສ່ວນຮ່ວມໃນການຕັດສິນໃຈ

ກຽງສັກ ຈະເລີນວົງສັກ (2002) ໄດ້ສະເໜີແນວຄິດຂອງການມີສ່ວນຮ່ວມໃນການ ພັດທະນາ ຊຶ່ງປະກອບດ້ວຍ 1) ການຮັບຮູ້ມຸມມອງຮ່ວມກັນ (common perception) 2) ການມີວິໄສທັດ ຮ່ວມກັນ (common vision) 3) ການເກີດປະໂຫຍດ ແລະ ຄວາມສົນໃຈຮ່ວມກັນ 4) ການມີສ່ວນຮ່ວມ ຂອງສະມາຊິກເຄືອຂ່າຍຢ່າງກວ້າງຂວາງ 5) ການເສີມສ້າງຊຶ່ງກັນ ແລະ ກັນ (complementary ແລະ ກັນ (interdependence) ແລະ 7) ການມີປະຕິສຳພັນໃນ relationship) 6) ການພົງພາອາໄສຊຶ່ງກັນ ການແລກປ່ຽນ (interaction) ທັດສະນາ ສະແຫວງສັກ (2006) ກ່າວວ່າ ການມີສ່ວນຮ່ວມ ໝາຍເຖິງຂະບວນການທີ່ໃຫ້ຜູ້ ມີສ່ວນໄດ້ສ່ວນເສຍມີໂອກາດສະແດງທັດນະ ແລກປ່ຽນຂໍ້ມູນ ສະແດງຄວາມຄິດເຫັນ ຕັດສິນໃຈ ແລະ ຮ່ວມກັນຮັບຜິດຊອບໃນຜົນທີ່ເກີດຂຶ້ນ ເພື່ອໃຫ້ເກີດຄວາມເຂົ້າໃຈ ຮັບຮູ້ ແລະ ການຮຽນຮູ້ຮ່ວມກັນ ສຸຊາດາ

ຈັກພິສຸດ (2006) ກ່າວວ່າ ການມີສ່ວນຮ່ວມໃນການພັດທະນາເປັນຂະບວນການ ທີ່ບຸກຄົນມາຮ່ວມກັນໃນການດໍາເນີນການຢ່າງໃດຢ່າງໜຶ່ງ ມີການຮຽນຮູ້ຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ເກີດການແລກປ່ຽນ ຮຽນຮູ້ລະຫວ່າງກັນ ເພື່ອໃຫ້ງານ ຫຼື ກິດຈະກຳສໍາເລັດຕາມຄວາມຕ້ອງການ ສົມພັນ ເຕດອະທິກ (2007) ໄດ້ກ່າວວ່າ ການມີສ່ວນຮ່ວມພັດທະນາ (participation) ໝາຍເຖິງ ຂະບວນການຂອງການພັດທະນາໂດຍໃຫ້ຜູ້ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງເຂົ້າມາມີສ່ວນຮ່ວມໃນຂະບວນການ ພັດທະນາຕັ້ງແຕ່ເລີ່ມຕົ້ນຈົນສິ້ນສຸດໂຄງການ ສັງກົດ ຄໍາພັນ (2009) ໄດ້ກ່າວວ່າ ການມີສ່ວນຮ່ວມພັດທະນາ ໝາຍເຖິງຂະບວນ ການພັດທະນາທີ່ບຸກຄົນ ຫຼື ຄະນະບຸກຄົນມີສ່ວນຮ່ວມຮັບຮູ້ ຮຽນຮູ້ ສະເໜີບັນຫາ ຫຼື ປະເດັນສໍາຄັນ ການ ວາງແຜນ ການຕັດສິນໃຈ ການປະຕິບັດ ການລະດົມຊັບພະຍາກອນ ການບໍລິຫານຈັດການ ແລະ ຮ່ວມຕິດ ຕາມປະເມີນຜົນ ສໍານັກງານຄະນະກຳມະການການສຶກສາຂັ້ນພື້ນຖານຂອງໄທ (2011) ໄດ້ໃຫ້ຄວາມໝາຍ ຂອງການມີສ່ວນຮ່ວມໄວ້ວ່າ ການທີ່ຜູ້ມີສ່ວນໄດ້ສ່ວນເສຍ (stakeholders) ແລະ ຝ່າຍຕ່າງໆ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ເຂົ້າມາມີບົດບາດ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບໃນການຮ່ວມຄິດ ຮ່ວມວາງແຜນຈັດການ ສິ່ງເສີມ ສະໜັບສະ ໜູນ ກວດສອບເພື່ອພັດທະນາ ການຈັດການສຶກສາ ແລະການປະຕິຮູບຫຼັກສູດການຮຽນການສອນໃຫ້ດໍາ ເນີນໄປຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງມີຄຸນນະພາບ ແລະມີປະສິດທິພາບ ບັນລຸຈຸດມຸ້ງໝາຍທີ່ກຳນົດໄວ້ Conley and Muncey (1999) ໄດ້ໃຫ້ທັດນະກ່ຽວກັບການມີສ່ວນຮ່ວມຂອງຄູທຸກຄົນ ສະຫຼຸບໄດ້ຄື: 1) ການເສີມສ້າງບັນຍາກາດການຮຽນຮູ້ຮ່ວມກັນ 2) ມີການເຮັດວຽກງານເປັນທີມ 3) ມີ ການກວດສອບແລະປະເມີນການປະຕິບັດງານຮ່ວມກັນ 4) ເສີມສ້າງການເປັນນັກວິຊາຊີບໃຫ້ຄູທຸກຄົນ ການສຶກສາເອກະສານຕ່າງໆ ດັ່ງກ່າວມານັ້ນ ຜູ້ວິໄຈພິຈາລະນາເຫັນວ່າ ອົງປະກອບບາງຕົວ ມີຄວາມໝາຍດຽວກັນ ຫຼື ຄ້າຍຄືກັນແຕ່ເອີ້ນຊື່ຕ່າງກັນ. ດັ່ງນັ້ນ, ຜູ້ວິໄຈຈຶ່ງກຳນົດເອົາອົງປະກອບໜຶ່ງທີ່ມີ

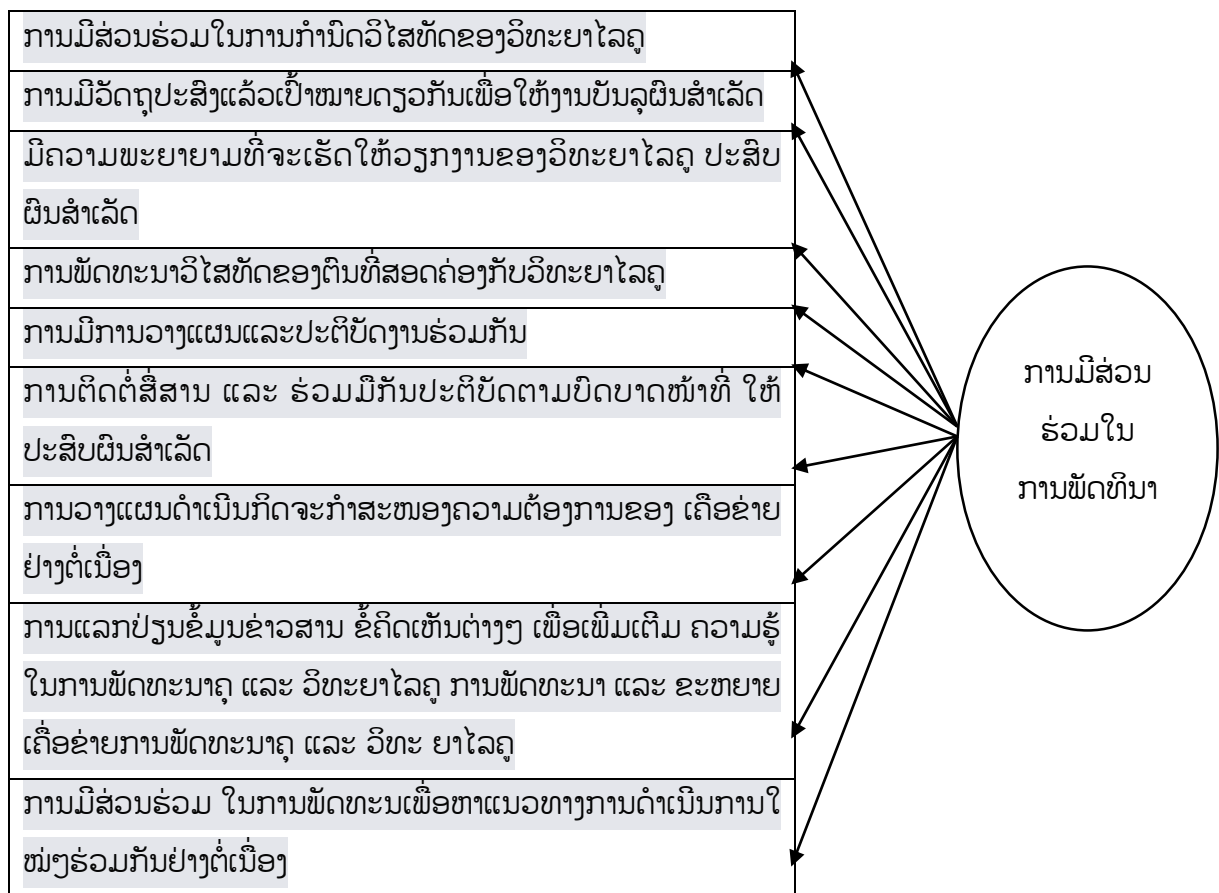
ຊື່ແຕກຕ່າງທີ່ເປັນກາງ (neutral) ທີ່ສະທ້ອນໃຫ້ເຫັນເຖິງຄວາມໝາຍດຽວກັນ ປະກອບອື່ນທີ່ໃຊ້ຊື່ອື່ນແຕກຕ່າງກັນ. ດັ່ງສະແດງໃນຕາຕະລາງວິເຄາະ ແລະ ສັງເກດເນື້ອຫາອົງປະກອບ ການມີສ່ວນຮ່ວມໃນການພັດທະນາ

ມີວິໄສທັດໃນການພັດທະນາຮ່ວມກັນ ເຮັດວຽກ ເປັນທີມ ແລະ ມີເຄືອຂ່າຍໃນການພັດທະນາຮ່ວມກັນ ມີວິໄສທັດໃນການພັດທະນາຮ່ວມກັບຄົນອື່ນ ອາພາຣັດ ຣາດຊະພັດ (2554) ກ່າວເຖິງ ມີວິໄສທັດໃນການພັດທະນາຮ່ວມກັບຄົນອື່ນ ຄື ພຶດຕິກຳການສະແດງອອກຂອງຄູໃນສະຖານສຶກສາທີ່ຮ່ວມກັນກຳນົດວິໄສທັດເພື່ອພັດທະນາອົງການດ້ວຍ ຄວາມເຂົ້າໃຈທີ່ຊັດເຈນ ແລະ ມີຄວາມພຽນພະຍາຍາມທີ່ຈະເຮັດໃຫ້ວິໄສທັດເກີດຄວາມສໍາເລັດເປັນຈິງ ໂດຍສະມາຊິກທຸກຄົນໄດ້ຮັບການພັດທະນາວິໄສທັດຂອງຕົນໃຫ້ສອດຄ່ອງກັບວິໄສທັດຂອງອົງການພາຍໃຕ້ ຈຸດມຸ້ງໝາຍດຽວກັນ ໂດຍຫຼັກການເຮັດວຽກງານເພື່ອສ່ວນລວມຮ່ວມກັນ ກຽງສັກ ຈະເລີນວົງສັກ (2011) ກ່າວເຖິງ ຄວາມສໍາຄັນຂອງວິໄສທັດວ່າ ສິ່ງຕ່າງໆ ປ່ຽນ ແປງຢູ່ຕະຫລອດເວລາ ຜູ້ນຳທີ່ຂາດວິໄສທັດຈະບໍ່ສາມາດປັບຕົວ ແລະ ນຳຄົນອື່ນໆ ປະເຊີນການປ່ຽນແປງ ໄດ້ ຜົນສຸດທ້າຍກໍຄືຄວາມລົ້ມເຫລວ ເພາະໃນຍຸກປະຈຸບັນນີ້ ການປັບຕົວຕ້ອງອາໄສການວິເຄາະ ຈຶ່ງຈະ ສາມາດເອົາຕົວລອດໄດ້ ຄົນຂາດວິໄສທັດຈະຂາດຄວາມຫວັງ ຍິ່ງເວລາທີ່ມີອຸປະສັກບັນຫາ ທ່ານຈະເບິ່ງ ໂລກໃນດ້ານຮ້າຍ ມີຄວາມຄິດດ້ານລົບ ເພາະທ່ານບໍ່ມີພາບອື່ນໃຫ້ເບິ່ງ ນອກຈາກບັນຫາຫຼືຫນ້າທີ່ທີ່ຕົນ ປະເຊີນຢູ່. ສະນັ້ນ ຜູ້ນຳຈະນາສະມາຊິກໄປຂ້າງໜ້າໄດ້ກໍຕໍ່ເມື່ອທ່ານຮູ້ວ່າເປົ້າໝາຍຢູ່ທີ່ໃດ. ທັງຍັງຕ້ອງຮູ້ ທິດທາງ ຫົນທາງ ແລະວິທີການທີ່ໃຊ້ຢ່າງໄປຂ້າງໜ້າ. ເພາະຜູ້ທີ່ມີວິໄສທັດ ຄື: ຜູ້ທີ່ມີຄວາມຍາກ ມີຄວາມມຸ້ງມັ່ນ ເອົາຈິງເອົາຈິງ ກະຕືລືລົ້ນ ມັກຄິດ ມັກຈົນຕະນາການ ບໍ່ຫຍຸດຢູ່ກັບທີ່ ຮຽນຮູ້ສະເໝີ ແລະ ມີຄວາມເປັນຜູ້ນຳ ເປັນຄວາມມຸ້ງຫວັງຂອງອົງ Senge

(2006) ກ່າວເຖິງການສ້າງວິໄສທັດຂອງອົງການວ່າ ການທີ່ທຸກຄົນຕ້ອງຮ່ວມກັນບູລະນາການໃຫ້ເກີດເປັນ ຮູບທຳໃນອະນາຄົດ ລັກສະນະວິໄສທັດໃນອົງການ ແລະ ວິໄສ ທັດນັ້ນຈະຕ້ອງມີຄວາມຊັດເຈນພຽງພໍທີ່ຈະ ນຳໄປເປັນແນວທາງປະຕິບັດໄດ້ ວິໄສທັດອົງການການຕ້ອງ ເປັນພາບບວກຕໍ່ອົງການ ຊຶ່ງການສ້າງວິໄສທັດ ຮ່ວມກັນມີອົງປະກອບພື້ນຖານ ຄື: (1) ກະຕຸ້ນໃຫ້ແຕ່ລະ ຄົນມີວິໄສທັດ ໂດຍສ້າງບັນຍາກາດກະຕຸ້ນໃຫ້ເກີດ ການສ້າງສັນ (2) ພັດທະນາວິໄສທັດສວນບຸກຄົນໃຫ້ ເປັນວິໄສທັດຮ່ວມກັນຂອງອົງກອນ (3) ສ້າງທັດສະ ຄະຕິທີ່ດີຕໍ່ວິສັຍທັດໃນລະດັບຄວາມຜູກພັນ (Commitment) ຫລາຍທີ່ສຸດເພື່ອໃຫ້ເກີດພຶດຕິກຳທີ່ສະໜັບ ສະໜູນໂດຍບໍ່ຕ້ອງມີການຄວບຄຸມກັນ (4) ການສະໜັບສະໜູນວິໄສທັດດ້ານບວກ ທີ່ດີ ຄື ກຸ່ມຜູ້ນຳຕ້ອງເປັນ ຝ່າຍເລີ່ມ ໂດຍເນັ້ນເຂົ້າສູ່ຂະບວນການພັດທະນາວິໄສທັດຢ່າງຈິງຈັງ ຜູ້ນຳຄູ່ທີ່ມີວິໄສທັດສາມາດທີ່ຈະລະບຸ ໂອກາດ ເພື່ອປັບປຸງແລະແກ້ໄຂບັນຫາຂອງໂຮງຮຽນ ພວກທ່ານມັກຈະເປັນຜູ້ສະແຫວງຫາໂອກາດຫລາຍກວ່າ ທີ່ຈະຄອຍຖ້າໂອກາດ (Danielson, 2006) ເປັນຜູ້ທີ່ມີຄວາມ ສາມາດໃນການເບິ່ງກວ້າງເຫັນໄກລ ແລ້ວຮູ້ ວ່າກຳລັງເຮັດຫຍັງ ຢ່າງໃດ ເພື່ອໃຫ້ນັກ ຮຽນໄດ້ບັນລຸຕາມເປົ້າໝາຍການຮຽນ (York-Bar & Duke, 2004) ສະຫຼຸບວ່າ ມີວິໄສທັດໃນການພັດທະນາຮ່ວມກັນປະກອບດ້ວຍ 1) ມີສ່ວນຮ່ວມໃນການ ກຳນົດວິໄສ ທັດຂອງວິທະຍາໄລຄູ 2) ມີວັດຖຸປະສົງແລະເປົ້າໝາຍດຽວກັນເພື່ອໃຫ້ງານບັນລຸຜົນສຳເລັດ 3) ມີຄວາມພຽນ ພະຍາຍາມທີ່ຈະເຮັດໃຫ້ວິໄສທັດຂອງວິທະຍາໄລຄູປະສົບຜົນສຳເລັດ 4) ພັດທະນາວິໄສ ທັດຂອງຕົນ ສອດຄ່ອງກັບວິໄສທັດຂອງວິທະຍາໄລຄູ ມີການເຮັດວຽກງານເປັນທີມ ມີການເຮັດວຽກງານເປັນທີມ ຄື: ພຶດຕິ ກຳການສະແດງອອກຂອງຄູໃນສະຖານສຶກສາທີ່ມີການ ວາງແຜນການເຮັດວຽກງານຮ່ວມກັນພາຍໃຕ້ກົດ ກະຕິ ກາ ຫຼື ກອບການເຮັດວຽກງານດຽວກັນ ອີກທັງມີ ການຕິດຕໍ່ສື່ສານທີ່ມີຄວາມເຂົ້າໃຈທີ່ກົງກັນ ໂດຍມີການ ຮ່ວມມື ການປະສານງານ ແລະ ຕັດສິນໃຈຮ່ວມ ກັນເພື່ອໃຫ້ງານປະສົບຄວາມສຳເລັດ ຕະຫລອດທັງຮ່ວມ ຮັບຜິດຊອບຜົນຂອງການເຮັດວຽກງານຮ່ວມ ກັນ (ອາພາຣັດ ຣາດຊະພັດ, 2011) Senge (2006) ກ່າວເຖິງ ການເຮັດວຽກງານເປັນທີມໄວ້ວ່າ ອົງການຄວນມຸ້ງເນັ້ນໃຫ້ທຸກ ຄົນໃນທີມມີສຳນຶກຄິດຮ່ວມກັນວ່າ ເຮົາກຳລັງ ເຮັດຫຍັງ ແລະ ຈະເຮັດຫຍັງຕໍ່ໄປ ເຮັດຢ່າງໃດຈະຊ່ວຍ ເພີ່ມຄຸນຄ່າໃຫ້ກັບນັກຮຽນ ເປັນການຮຽນຮູ້ຮ່ວມກັນ ແລກປ່ຽນປະສົບການຊຶ່ງກັນ ແລະ ກັນ ຊ່ວຍ ເຫລືອເກື້ອກຸນສາມັກຄີ ຂະຫຍັນຄິດ ຂະຫຍັນຮຽນຮູ້ ແລະ ຂະຫຍັນເຮັດດ້ວຍຄວາມເຊື່ອວ່າການຮຽນຮູ້

ໃນລັກສະນະນີ້ຈະຊ່ວຍເສີມສ້າງຄວາມສາມາດຂອງທີມງານ ທັງນີ້ການຮຽນຮູ້ຮ່ວມກັນຂຶ້ນກັບ 2 ປັດໄຈ ຄື ປັດໄຈດ້ານຄວາມສະຫຼາດທາງປັນຍາ (IQ) ແລະ ຄວາມສະຫຼາດທາງອາລົມ (EQ) ປະສານກັບການ ຮຽນ ຮູ້ຮ່ວມກັນເປັນທີມ ແລະ ການສ້າງພາວະຜູ້ນຳແກ່ຜູ້ນຳອົງການທຸກລະດັບ ຜູ້ນຳຄູຕ້ອງເຮັດວຽກງານຮ່ວມກັບ ຄົນອື່ນໄດ້ ແປງທີ່ດີໃຫ້ເກີດຂຶ້ນໃນພາຍໃນຊຸມຊົນແຫ່ງການຮຽນຮູ້ ເພື່ອປັບປຸງການສອນ ແລະ ສົ່ງເສີມການ ປ່ຽນ ພວກທ່ານຕ້ອງມີທັກສະການເຮັດວຽກງານເປັນ ທີມທີ່ດີ ມີຄວາມສາມາດໃນການສ້າງຄວາມສຳພັນທີ່ດີ ກັບເພື່ອນຮ່ວມງານ ຜູ້ປົກຄອງ ນັກຮຽນ ຜູ້ ບໍລິຫານ ແລະ ຊຸມຊົນ (York-Barr & Duke, 2004) ເພື່ອ ສ້າງຄວາມສຳພັນທີ່ດີໃຫ້ເກີດຂຶ້ນໄດ້ນັ້ນ ຜູ້ນຳຄູຕ້ອງສາມາດເຮັດໃຫ້ຄົນອື່ນເກີດຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ ເຮັດວຽກ ຮ່ວມກັນກັບຄົນອື່ນໄດ້ເປັນຢ່າງດີ ມີ ການສື່ສານທີ່ມີປະສິດທິພາບ ແລະ ແກ້ໄຂບັນຫາຂໍ້ຂັດແຍ້ງໄດ້ (Danielson, 2006) ສະຫຼຸບວ່າ ມີການເຮັດວຽກງານເປັນທີມປະກອບດ້ວຍ 1) ມີການວາງແຜນການ

ສອນ ແລະ ການປະຕິບັດງານຮ່ວມກັນ 2) ມີການຕິດຕໍ່ສື່ສານ ແລະ ຮ່ວມມືກັນປະຕິບັດງານຕາມບົດບາດ ຫນ້າທີ່ໃຫ້ ປະສົບຜົນສໍາເລັດ ມີເຄືອຂ່າຍການປະຕິບັດງານຮ່ວມກັນ ມີເຄືອຂ່າຍການປະຕິບັດງານຮ່ວມກັນ ຄື: ພຶດຕິກຳການສະແດງອອກຂອງຄູໃນສະຖານສຶກສາ ທີ່ມີການວາງແຜນການດໍາເນີນກິດຈະກຳເພື່ອຕອບ ສະຫນອງຄວາມຕ້ອງການຂອງສະມາຊິກ ໂດຍມີການ ແລກປ່ຽນຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ເພື່ອເພີ່ມພູນຄວາມຮູ້ ແລະ ສະມາຊິກ ມີຄວາມເປັນອັນໜຶ່ງອັນດຽວກັນໃນ ການເຮັດກິດຈະກຳຂອງເຄືອຂ່າຍຮ່ວມກັນ (ອາພາຣັດ ຣາດ ຊະພັດ, 2011) ໃນການເປີດໂອກາດໃຫ້ຄູ ເຂົ້າມາມີສ່ວນຮ່ວມໃນການແກ້ໄຂບັນຫາ ແລະ ພັດທະນາ ຈະຕ້ອງ ມີການສ້າງເຄື່ອງຂາຍໃຫ້ຄູໄດ້ແລກ ປ່ຽນຂໍ້ມູນ ຂ່າວສານ ເຮັດວຽກຮ່ວມກັນ ສົນທະນາ ແລະ ອະພິປາຍ ບັນຫາຕ່າງຢ່າງສະໝໍ່າສະເໝີ ແລະ ເປັນປົກກະຕິ (ວິສິດ ມຸ່ງນາກາງ, 2013) Adam Burke (1999) ໃຫ້ ຄວາມຫມາຍຂອງ "ເຄືອຂ່າຍ" ວ່າ ຄື: ກຸ່ມຂອງຄົນຫລືອົງກອນ ທີ່ສະໜັກໃຈແລກປ່ຽນຂ່າວສານຂໍ້ມູນ ລະຫວ່າງກັນ ຫລືເຮັດກິດຈະກຳຮ່ວມກັນ ໃນລັກສະນະທີ່ບຸກຄົນ ຫລືອົງກອນ ສະມາຊິກຍັງຄົງມີຄວາມເປັນ ອິດສະຫຼະໃນການດໍາເນີນກິດຈະກຳຂອງຕົນ ການສ້າງເຄືອຂ່າຍ ເປັນການເຮັດ



ຮູບແຕ້ມທີ 10 ຕົວຊີ້ວັດດ້ານການມີສ່ວນຮ່ວມໃນການພັດທະນາ

ໃຫ້ບຸກຄົນແລະອົງກອນທີ່ກະຈັດກະຈາຍໄດ້ຕິດຕໍ່ ແລະ ແລກປ່ຽນຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ແລະການ ຮ່ວມມືກັນ ດ້ວຍຄວາມສະໝັກໃຈ ອີກທັງໃຫ້ສະມາຊິກໃນເຄືອຂ່າຍມີຄວາມສໍາພັນກັນແບບເພື່ອນທີ່ຕ່າງ ກໍມີຄວາມເປັນ ອິດສະຫລະຫລາຍກວ່າການສ້າງການຄົບຄ້າສະມາຄົມແບບນຶງພາ Silva and colleagues (2000) ກ່າວ

ເຖິງຊຸມຊົນແຫ່ງການຮຽນຮູ້ວ່າ ຄຸທຸກຄົນສະແດງບົດບາດສໍາຄັນໃນດ້ານພາ ວະຜູ້ນໍາຂອງໂຮງຮຽນ ຄື: ພວກ ທ່ານເຮັດວຽກຮ່ວມກັນເພື່ອສ້າງໂຄງສ້າງ ແລະ ວັດທະນະທຳອົງກອນທີ່ ສົ່ງເສີມການສົນທະນາທາງດ້ານການ ພັດທະນາວິຊາຊີບ ສະຫຼຸບວ່າ ມີເຄືອຂ່າຍການປະຕິບັດງານຮ່ວມກັນປະກອບດ້ວຍ 1) ການວາງແຜນດຳເນີນ ກິດຈະກຳທີ່ສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງເຄືອຂ່າຍການພັດທະນາຄູ ແລະ ວິທະຍາໄລຄູຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ 2) ແລກປ່ຽນຂໍ້ມູນ ຂ່າວສານ ຂໍ້ຄິດເຫັນຕ່າງໆເພື່ອເພີ່ມພູນຄວາມຮູ້ໃນການພັດທະນາຄູ ແລະ ວິທະຍາໄລຄູ 3) ພັດທະນາ ແລະ ຂະຫຍາຍເຄືອຂ່າຍພັດທະນາຄູ ແລະ ວິທະຍາໄລຄູເພື່ອຫາແນວທາງການດຳເນີນການ ໃໝ່ໆ ຮ່ວມກັນຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ

ປະຫວັດຄວາມເປັນມາ

ຈຳນົງ ຫອມແຍ້ມ ແລະ ຄະນະ (2538, ໜ້າທີ 3) ໄດ້ເວົ້າວ່າກ່ອນປີ ພ.ສ 2497 ຍັງບໍ່ມີການການົດ ລະບຽບງານສາລະບານຂຶ້ນມາ ໂດຍສະເພາະ ແຕ່ສະສ່ວນວຽກລັດທະການຕ່າງໆທີ່ມີລະບຽບກ່ຽວກັບການຮ່າງໜັງ ສື ການເກັບເອກະສານຕ່າງໆຂອງວິທະຍາໄລຄູ ສະເພາະຕ່າງຄົນຕ່າງຄົນຕ່າງປະຕິບັດບໍ່ມີຫຼັກການທີ່ແນ່ນອນ ຕໍ່ມາ ປີ ພ.ສ 2496 ລັດຖະບານຈຶ່ງໄດ້ຈັດຕັ້ງຄະນະກຳມະການຮ່າງເອກະສານຂຶ້ນ ໂດຍມີຈຳນວນພົນເຂົ້າຮ່ວມ ເປັນ ປະທານຄະນະກຳມະການ ໃຊ້ເວລາໃນການຮ່າງລະບຽບການສ້າງລະບຽບການກສ້າງເອກະສານເປັນເວລາຫຼາຍ ສົມຄວນ ແລະ ໃນທີ່ສຸດການຈັດທຳອອກມາເປັນ 3 ຕອນ

ຕອນທີໜຶ່ງ ວ່າດ້ວຍການຮັບ ສະເໜີສິ່ງ ແລະ ລະບົບການເກັບຄື້ນ ເຊິ່ງຄະນະຮັບຜິດຊອບໄດ້ມີຄາຄິດຄາ ເຫັນໃນວັນທີ 10 ມິຖຸນາ ພ.ສ 2496 ແລະ ປະກາດໃຊ້ໃນວັນທີ 1 ມັງກອນ ພ.ສ 2497

ຕອນທີສອງ ວ່າດ້ວຍແບບໜັງສືໃນທາງລັດທະການ ມາດຖະຂອງເຈ້ຍ ແລະ ວິທີການຈັດພິມ ຄະນະ ຮັບຜິດຊອບເຫັນດີ ໃນວັນທີ 14 ທັນວາ ພ.ສ 2496 ແລະ ປະກາດໃຊ້ເມື່ອວັນທີ 1 ມັງກອນ ພ.ສ 2497

ຕອນທີສາມ ວ່າດ້ວຍຫຼັກການສາລະບານທົ່ວໄປ ລະບົບການເກັບເອກະສານ ການອອກແບບບັດໃຫ້ເໝາະ ສົມກັບວຽກງານເພື່ອຊອກຫາຕວເລກສະຖິຕິ ແລະ ການຈັດພິມຄະນະຮັບຜິດຊອບໃຫ້ເຫັນດີໃນວັນທີ 3 ມັງກອນ ພ.ສ 2498 ແລະ ດຳເນີນການດຳເນີນຕໍ່ໄປ

ກ່ອນທີ່ຈະປະກາດອອກໃຊ້ໃນແຕ່ລະຄັ້ງນັ້ນ ໄດ້ມີການປະຊຸມຊື່ແຈງພະນັກງານ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ແລະ ໄດ້ລວມເອົາຄໍາຊີ້ແຈງ ຂໍ້ຂ້ອງໃຈຕ່າງໆ ໃຫ້ຜູ້ທີ່ເຂົ້າຮ່ວມເຂົ້າໃຈ ນອກນີ້ຍັງໄດ້ອອກມາຊີ້ແຈງວິທີການເຮັດວຽກ ຂອງໜ່ວຍງານໃນແຕ່ລະຈຸດຕ່າງໆອີກດ້ວຍ

ຕໍ່ມາໃນປີ ພ.ສ 2502 ໄດ້ມີການພິຈາລະນາລະບຽບງານອີກຄັ້ງໜຶ່ງ ໂດຍນຳເອົາຂໍ້ສະເໜີແນະ ແລະ ບັນຫາຕ່າງໆ ຈາກການໃຊ້ງານສາລະບານ ພ.ສ 2497 ແລະ ພ.ສ 2549 ມາປັບປຸງໃຫ້ມີຄວາມເໝາະສົມດີຂຶ້ນ ເມື່ອໄດ້ພິຈາລະນາປັບປຸງຮຽບຮ້ອຍແລ້ວ ກໍ່ໄດ້ສະເໜີໃຫ້ຄະນະຮັບຜິດຊອບພິຈາລະນາ ເພິ່ນໄດ້ເຫັນດີຕົກລົງໃນ ວັນທີ 24 ທັນວາ 2506

ຄວາມໝາຍຂອງງານສາລະບານ

ສະລະບານໝາຍເຖິງ ງານໜຶ່ງທີ່ຈະເຂົ້າໄປມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງກັບການດຳເນີນງານທັງໝົດ ເພື່ອໃຫ້ການ ດຳເນີນງານເປັນໄປດ້ວຍຄວາມຮຽບຮ້ອຍ ເຊິ່ງນັບວ່າມີຄວາມສໍາຄັນຫຼາຍ ເພາະການດຳເນີນງານຂອງອົງການນັ້ນ

ຈຳເປັນຕ້ອງໃຊ້ ແລະ ກ່ຽວຂ້ອງກັບເອກະສານ ໂດຍສະເພາະການຮ່າງເອກະສານ, ຫຼັງສືຈົນເຖິງການບັນທຶກຕ່າງໆ ເພື່ອໃຊ້ເປັນຫຼັກຖານຄືກັບເປັນໜຶ່ງໃນຄວາມຊົງຈໍາ ດັ່ງນັ້ນ, ໄດ້ມີຫຼາຍທ່ານໃຫ້ຄວາມໝາຍຂອງສາລະບານໄວ້ດັ່ງນີ້:

ພະນັດ ຫັນນາຄົນ (2524 ໜ້າ 9) ໄດ້ເວົ້າກ່ຽວກັບສາລະບານແມ່ນວຽກຄິດຕໍ່ກັບອົງການ ແລະ ບຸກຄົນ ທັງພາຍໃນພາຍນອກໂຮງຮຽນດ້ວຍເຄື່ອງມືຕ່າງໆເຊັ່ນ: ຈົດໝາຍ, ໂທລະສັບ ເປັນຕົ້ນ ເພື່ອເປັນຫຼັກຖານໃນການ ເກັບເອກະສານ ຄື້ນ ແລະ ອ້າງອີງໃຊ້ເປັນລາຍລັກອັກສອນໃນຮູບແບບຂອງການບັນທຶກ ແລະ ເປັນໜັງສືທາງລັດ ທະການ.

ເຈືອ ໝາຍຈະເລີນ 2626, ໜ້າທີ 31) ໄດ້ເວົ້າວ່າ ສາລະບານ ຄືວຽກງານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບໜັງສືທີ່ເປັນຫຼັກ ຖານສໍາຄັນຂອງທາງລັດຖະການ ງານສື່ສໍາພັນພາຍໃນໜ່ວຍງານການປະຕິບັດງານສາລະບານຕ້ອງຢຶດຫຼັກປະຕິບັດ ຕາມລະບຽບຂອງສໍານັກງານ ວ່າດ້ວຍງານສາລະບານ 2526 ແລະ ລະບຽບວ່າດ້ວຍການຮັກສາຄວາມປອດໄພ ແຫ່ງຊາດ ກໍ່ຄືຂອງອົງການ;

ເອກກະໄຊ ກິສຸພັນ (2832, ໜ້າ 18) ເຫັນວ່າວຽກງານສາລະບານ ໝາຍເຖິງວຽກງານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບ ການບໍລິຫານເອກະສານ ເລີ່ມແຕ່ການຈັດພິມເອກະສານ, ການຮັບ, ການສົ່ງ, ການເກັບຮັກສາ, ການຍື່ນເອກະສານ, ຕະຫຼອດເຖິງການທໍາລາຍ.

ປະຫວິດ ມາດີປະເສີດ (2532, ໜ້າ 16) ໄດ້ເວົ້າວ່າ ວຽກງານສາລະບານ ເປັນງານທີ່ເຮັດໃຫ້ເອກະສານ ໜັງສືຫຼັກຖານຕ່າງໆ ເປັນການຕິດຕໍ່ສື່ຄວາມໝາຍດ້ານລາຍລັກອັກສອນ ລະຫວ່າງງານເອກະສານທາງລັດຖະການ ຫຼື ບໍ່ແມ່ນໜັງສືທາງລັດຖະການ ທັງພາຍໃນພາຍນອກ.

ພົດຈະນານຸກົມເຫຼັ້ມສະເຫຼີມພະກຽດ (2539, ໜ້າ 327) ໄດ້ໃຫ້ຄວາມໝາຍວ່າ ສາລະບານແມ່ນໜັງສື ທີ່ເປັນຫຼັກຖານເມື່ອນໍາມາໃຊ້ກັບລະບົບເອກະສານທາງລັດຖະການ ກໍ່ໝາຍວ່າໜັງສືທີ່ເປັນຫຼັກຖານ.

ສໍາລັບສໍານັກງານນາຍົກລັດທະມົນຕີ (2539 ໜ້າ 15) ໄດ້ໃຫ້ຄວາມໝາຍວ່າຂອງວຽກງານສາລະບານ ແມ່ນວຽກງານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການບໍລິຫານງານເອກະສານ ເລີ່ມຕັ້ງແຕ່ການຈັດພິມ, ການຮັບ-ການສົ່ງ, ການເກັບ ຮັກສາ, ການຍື່ນເອກະສານ ຈົດຮອດການທໍາລາຍ

ຈາກການໃຫ້ຄວາມໝາຍທີ່ກ່າວມາຂ້າງເທິງ ສາມາດສະຫຼຸບວ່າ ງານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບໜັງສືເອກະສານ ເພື່ອໃຊ້ ເປັນຫຼັກຖານທາງລັດຖະການ ເຊິ່ງມີຂະບວນການຕັ້ງແຕ່ການຈັດພິມໜັງສືທາງລັດຖະການອອກຈາກໜ່ວຍງານ ແລະ ການຮັບໜັງສືທາງລັດທະການເຂົ້າມາໃນໜ່ວຍງານມີການຈັດເກັບເອກະສານທາງລັດຖະການ , ການເກັບ ຮັກສາ, ການຍື່ນເອກະສານທາງລັດທະການໄປນໍາໃຊ້ ຈົນເຖິງການທໍາລາຍໜັງສືເມື່ອເຖິງກໍານົດເວລາ. ໂດຍ ປະຕິບັດຕາມລະບຽບການໃຊ້ງານ ເພື່ອເປັນແນວທາງການປະຕິບັດໃຫ້ສະດວກ, ວ່ອງໄວ, ຖືກຕ້ອງກັບເວລາ , ປະຫຍັດເວລາ ທັງແຮງງານ ແລະ ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ ແລະ ມີປະສິດທິພາບ

ຄວາມສໍາຄັນຂອງສາລະບານ

ເນື່ອງຈາກສາລະບານເປັນວຽກທີ່ມີຢູ່ທຸກໜ່ວຍງານ ແລະ ມີຄວາມສໍາຄັນຫຼາຍສໍາລັບໜ່ວຍງານເພື່ອ ໃຫ້ການດໍາເນີນງານໄປເປັນຢ່າງລະບົບ ເກີດຂຶ້ນສະດວກ, ວ່ອງໄວ, ຖືກຕ້ອງ ແລະ ມີປະສິດທິພາບ ເພື່ອປະຫຍັດ ແຮງງານ ແລະ ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ ເຊິ່ງມີຫຼາຍທິດສະດີຫຼາຍທ່ານໄວ້ດັ່ງນີ້:

ຊາລີ ມະນີສີ (2524, ໜ້າ 15) ໄດ້ເວົ້າວ່າເມື່ອມີກິດຈະກຳໃດເກີດຂຶ້ນໃນການສ້າງເອກະສານຂອງກິດຈະກຳໜຶ່ງຫຼາຍຂຶ້ນຍິ່ງເພີ່ມທະວີເທົ່າໃດຖ້າຫາກວ່າພະນັກງານເຮົາບໍ່ມີລະບຽບ, ມີຫຼັກການສຳລັບການປະຕິບັດຈະເຮັດໃຫ້ການຊອກຫາເອກະສານເຫຼົ່ານັ້ນມີຄວາມສັບສົນ, ສະລັບສັບຊ້ອນ, ທັບຖົມ, ຊະຊາຍ ແລະ ຊອກຫາໄດ້ຍາກ ເຊິ່ງເຮັດໃຫ້ເສຍເວລາໃນການຊອກຄື້ນຫາ ຫຼື ບໍ່ທ່ວງທັນກັບຄວາມຕ້ອງການ ດັ່ງນັ້ນ, ຈຶ່ງຈາເປັນມີວິທີການຈັດລະບຽບໃຫ້ເຂົ້າເປັນລະບົບເພື່ອຄວາມຮຽບຮ້ອຍ ເມື່ອອ້າງເຖິງກໍ່ຄື້ນຫາໄດ້ເອກະສານວ່ອງໄວ ເປັນການປະຫຍັດເວລາ ແຮງງານ ແລະ ມີປະສິດທິພາບ ວຽກງານທັງໝົດຈະມີຄວາມກ່ຽວຂ້ອງກັບສາລະບານທັງນັ້ນ ແລະ ວຽກນີ້ກໍ່ກຳນົດໄວ້ໃຊ້ຄືກັນທັງທຸກໆກົມກອງ.

ສະຫວັດ ການສຸວັນ (2529, 12) ໃຫ້ຄວາມຄິດເຫັນກ່ຽວກັບຄວາມສຳຄັນຂອງສາລະບານວ່າວຽກງານສາລະບານແມ່ນຂຶ້ນກັບເຮົາຈັດເກັບເອກະສານໄວ້ຢ່າງເປັນລະບົບ ຖືກຕ້ອງຕາມລະບຽບການ ອານວຍຄວາມສະດວກໃນການບໍລິຫານງານກັບບຸກຄົນອື່ນດ້ວຍຄວາມວ່ອງ, ຮຽບຮ້ອຍ ເກີດປະໂຫຍດທຸກພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ແລະ ເປັນໜ່ວຍງານໜຶ່ງທີ່ຕ້ອງໃຫ້ຄວາມສຳຄັນແກ່ວຽກງານສາລະບານດ້ວຍການປະຕິບັດທີ່ຖືກຕ້ອງ, ທັນສະໄໝຢູ່ຕະຫຼອດເວລາ

ອຸໄລ ຈັງຈິງ (2534, 26) ໄດ້ເວົ້າກ່ຽວກັບງານສາລະບານມີຄວາມສຳຄັນສຳລັບທຸກໜ່ວຍງານ ທຸກວຽກງານດັ່ງນີ້:

1. ໃຊ້ເປັນເຄື່ອງມືໃນການບໍລິຫານງານ
2. ໜັງສືທາງລັດຖະການທີ່ຈັດພິມຂຶ້ນໃຊ້ເປັນສື່ໃນການຕິດຕໍ່ທຳຄວາມເຂົ້າໃຈລະຫວ່າງໜ່ວຍງານກັບໜ່ວຍງານ ບຸກຄົນ ແລະ ບຸກຄົບກັບບຸກຄົນ.
3. ໜັງສືທາງລັດຖະການທີ່ສ້າງຂຶ້ນມາເປັນຄືເຄື່ອງໝາຍເຕືອນຄວາມຈຳຂອງໜ່ວຍງານ
4. ເປັນຫຼັກຖານອ້າງອີງຕິດຕໍ່ ຫຼື ການເຮັດຂໍ້ຕົກລົງ.
5. ໜັງສືທາງລັດຖະການທີ່ສ້າງຂຶ້ນມາ ອາດເປັນສິ່ງທີ່ມີຄຸນຄ່າໃນການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າຕໍ່ໄປໃນອານາຄົດເປັນດັ່ງທີ່ກ່າວມາຂ້າງເທິງນັ້ນ ສາມາດສະຫຼຸບໄດ້ວ່າງານສາລະບານມີຄວາມສຳຄັນໃນຕໍ່ທຸກໜ່ວຍງານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບໜັງສື ເພື່ອໃຊ້ເປັນຫຼັກຖານອ້າງອີງໃນການຕິດຕໍ່ເຊິ່ງກັນ ແລະ ກັນ ດັ່ງນັ້ນທາງສາລະບານສຳນັກງານ ອົງການສຳນັກງານນາຍົກລັດທະມົນຕີ ຈຶ່ງວາງລະບຽບໃນການປະຕິບັດວຽກງານເພື່ອທີ່ຈະອຳນວຍຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ໜ່ວຍງານທາງລັດຖະການ ຈຶ່ງໄດ້ອອກລະບຽບສຳນັກງານລັດທະມົນຕີວ່າດ້ວຍງານສາລະບານ (2526) ຂຶ້ນ ເພື່ອໃຊ້ເປັນຫຼັກການປະຕິບັດກ່ຽວກັບທຸກສ່ວນລັດທະການ.

ປະໂຫຍດຂອງງານສາລະບານ

1. ເຮັດໃຫ້ການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບໜັງສືທາງລັດຖະການ ເປັນລະບົບ ແລະ ມີມາດຖານໃນການເຮັດວຽກຄືກັນ.
2. ມີຄວາມເປັນລະບຽບຮຽບຮ້ອຍໃນການເຮັດວຽກ
3. ເຮັດໃຫ້ປະຢັດເວລາ ແຮງງານ ເງິນຜົນປະມານ ແລະ ມີປະສິດທິພາບໃນການເຮັດວຽກ
4. ສະດວກໃນການອ້າງອີງ ແລະ ການຄື້ນຫາ

5. ເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມຕໍ່ເນື່ອງໃນການເຮັດວຽກ
6. ກຳນົດໜ້າທີ່ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງຜູ້ປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານ.

ພວກເຮົາຈະເຫັນໄດ້ງານສາລະບານນັ້ນ ສາມາດອາໄສຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ໜ່ວຍງານຫຼາກຫຼາຍເຮັດໃຫ້ການບໍລິຫານງານເປັນລະບົບມີຄວາມຄ່ອງແຄ້ວ, ວ່ອງໄວ, ປະຢັດເວລາ, ແຮງງານ, ງົບປະມານ ແລະ ມີປະສິດທິພາບຕໍ່ໜ່ວຍງານຫຼາຍຂຶ້ນ.

ຄວາມສຳພັນລະຫວ່າງເລຂານຸການ ກັບ ງານສາລະບານ

ພຸດສະດີ ສັດມານາ ແລະ ສຸພັດຕາ ເພັດນຸມີ (2521, ໜ້າ 6) ໄດ້ໃຫ້ຄວາມໝາຍຂອງເລຂານຸການເຖິງງານທີ່ກ່ຽວກັບການຕິດຕໍ່, ໂຕ້ຕອບ, ປະສານງານ ງານສາລະບານຕ້ອງມີຄວາມຄ່ອງແຄ້ວມີຄວາມວ່ອງໄວໃຫ້ເກີດຜົນດີແກ່ວຽກງານ ແລະ ເປັນທີ່ພໍໃຈແກ່ທຸກຝ່າຍທີ່ຮ່ວມງານ

ດັ່ງທີ່ກ່າວມາຂ້າງເທິງສາມາດສະຫຼຸບໄດ້ວ່າຜູ້ທີ່ປະຕິບັດງານສາລະບານໄດ້ດີນັ້ນຕ້ອງຮູ້ເລື່ອງເລຂານຸການ ແລະ ເຮັດວຽກເລຂານຸການໄດ້ດີ ເພາະເປັນວຽກງານທີ່ຕ້ອງປະຕິບັດຄວບຄູ່ກັນໄປ ຫຼື ຈະເວົ້າໃຫ້ເຂົ້າໃຈງ່າຍກໍຄືງານສາລະບານນັ້ນເປັນສ່ວນໜຶ່ງຂອງວຽກເລຂານຸການພຽງຢ່າງດຽວ ສະນັ້ນມັນຈະຕ້ອງສຳພັນ ແລະ ຄວບຄູ່ກັນໄປ ບາງໜ່ວຍງານອາດໃຊ້ຄຳວ່າວຽກວຽກສາລະບານຢ່າງດຽວແຕ່ທັງນີ້ງານສາລະບານ ແຕ່ຈະໃຊ້ຄຳວ່າຝ່າຍງານນຸການແທນ ຊຶ່ງແຕກຕ່າງຈາກຂອງອາຊີບອະຊີວະສຶກສາທີ່ມີຝ່າຍງານສາລະບານ ເຊິ່ງໃນວຽກງານຂອງຝ່າຍສິ່ງເສີມການສຶກສາຂອງສະຖາບັນການສຶກສາ

ອົງປະກອບຂອງງານສາລະບານ

ການປະຕິບັດວຽກງານໃດໆກໍຈຳເປັນທີ່ຈະຕ້ອງມີອົງປະກອບຂອງວຽກງານນັ້ນ ເພື່ອໃຫ້ການປະຕິບັດວຽກງານສຳເລັດຕາມຈຸດປະສົງເຊັ່ນດຽວກັນກັບການປະຕິບັດງານສາລະບານກໍຈະຕ້ອງມີອົງປະກອບຂອງງານສາລະບານ ໄດ້ມີຫຼາຍທ່ານກ່າວໄວ້ດັ່ງນີ້:

ຊາລີ ມະນີສ (2524, ໜ້າ 18) ໄດ້ເວົ້າວ່າອົງປະກອບງານສາລະບານໄດ້ແກ່ເລຂານຸການ, ພະນັກງານພິມດິດ, ເຄື່ອງມື ແລະ ວັດສະດຸປະກອນ ພະນັກງານນຸການເປັນຜູ້ທີ່ມີຄວາມສຳຄັນຢ່າງຍິ່ງໃນວຽກງານສາລະບານຂອງວຽກງານທາງລັດທະການ ເພາະວ່າເປັນຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການໃຫ້ແກ່ຜູ້ບໍລິຫານ ແລະ ພະນັກງານໃນໜ່ວຍງານ ດັ່ງນັ້ນຜູ້ທີ່ສາມາດເຮັດໜ້າທີ່ວຽກງານນີ້ໄດ້ດີ ຈະຕ້ອງມີຄວາມຮູ້ດ້ານສາລາ, ຕົວສະກົດ, ວັກ, ຕອນ ໄດ້ຖືກຕ້ອງໃນການແປຄວາມໝາຍ, ຄຳສັບໃນພິດຈະນານຸກົມ ຍິ່ງມີຄວາມຮູ້ດ້ານພາສາຕ່າງປະເທດຍິ່ງເປັນການດີ ແລະ ຈະເປັນການດີຍິ່ງຂຶ້ນຖ້າຮູ້ຫຼາຍພາສາ ຄຸນສົມບັດສະເພາະຕົວຄືຕ້ອງມີຄວາມລະອຽດອ່ອນ, ຮອບຄອບ ແລະ ວ່ອງໄວ ຖ້າຈະຂຽນໜັງສື ຕ້ອງຂຽນໃຫ້ສັ້ນທີ່ສຸດ ແຕ່ໄດ້ໃຈຄວາມຫຼາຍທີ່ສຸດ.

ຫວນ ພິນສຸພັນ (2528, ໜ້າ 32) ໄດ້ອະທິບາຍກວ້າງອອກໄປອີກວ່າ ການທີ່ຈະໃຫ້ວຽກງານສາລະບານສຳເລັດໄປດ້ວຍດີ ມີປະສິດທິພາບນັ້ນ ຈະເປັນທີ່ຜູ້ເຮັດໜ້າທີ່ກ່ຽວກັບວຽກງານນີ້ຈະຕ້ອງມີຄວາມຮູ້, ເຂົ້າໃຈ ແລະ ປະຕິບັດວຽກງານກ່ຽວກັບໜັງສືໄດ້ດັ່ງນີ້:

1. ພະນັກງານທີ່ເຮັດສາລະບານຕ້ອງຮູ້ສາລະບານ ແລະ ຕ້ອງຕັ້ງໃຈປະຕິບັດຕາມລະບຽບ ຊ່ວຍກັນແກ້ໄຂ ດັດແປງໃຫ້ດີຢູ່ໆຂຶ້ນ ແລະ ຕ້ອງມີເຄື່ອງມື, ເຄື່ອງໃຊ້ສໍາລັບວຽກງານສາລະບານໃຫ້ພຽງພໍ.
2. ເຈົ້າໜ້າທີ່ວຽກງານສາລະບານຕ້ອງຮູ້ວຽກເລຂານຸການເຊັ່ນ: ວຽກຕິດຕໍ່, , ໂຕ້ຕອບ, ປະຊາສໍາພັນ, ຮູ້ກະລະເທສະ ມີຄວາມຄ່ອງແຄ້ວ ວ່ອງໄວເພື່ອໃຫ້ເກີດຜົນດີແກ່ການງານ ແລະ ເປັນທີ່ພໍໃຈແກ່ທຸກຝ່າຍທີ່ຮ່ວມງານ.
3. ພະນັກງານຕ້ອງມີຄວາມດ້ານພາສາໄດ້ດີ, ຮູ້ພະຍັນ, ຕົວສະກົດ, ວັກຕອນ, ຖືກຕ້ອງ ແລະ ຄາສັບໃນພຶດຈະນານຸກົມ ຖ້າມີຄວາມຮູ້ດ້ານພາສາຕ່າງປະເທດ ຍິ່ງເປັນການດີ ຫຼື ຫຼາຍກວ່ານັ້ນແຮງເປັນການດີຕ້ອງມີຄວາມຮອບຄອບ, ສຸຂຸມ ແລະ ວ່ອງໄວຈະຂຽນໜັງສືຕ້ອງຂຽນໃຫ້ສັ້ນແຕ່ໃຫ້ມີເນື້ອໃນຄົບຖ້ວນ.
4. ຜູ້ເປັນຫົວໜ້າວຽກງານສາລະບານ ຕ້ອງສອດຄ່ອງຜູ້ບັງຄັບບັນຊາ ຫຼື ຜູ້ບໍລິຫານໃຫ້ມີວຽກປະຕິບັດຕະຫຼອດເວລາ.
5. ພະນັກງານທີ່ສາລະບານ ຕ້ອງຈັດລະບຽບໃຫ້ຮຽບຮ້ອຍ ເມື່ອຍອ້າງເຖິງກໍ່ເວົ້າເຖິງກໍ່ສາມາດຄົ້ນຫາຢ່າງວ່ອງໄວປະຢັດເວລາ, ແຮງານ ແລະ ມີປະສິດທິພາບ, ຈະເຫັນໄດ້ວ່າຜູ້ທີ່ເຮັດວຽກງານສາລະບານໂດຍສະເພາະພະນັກງານເລຂານຸການຕ້ອງມີຄວາມຮູ້ດ້ານພາສາ ມີຄວາມເຂົ້າໃຈກົດລະບຽບ, ມີຄວາມຮອບຄອບ ແລະ ສາມາດປະຕິບັດໜ້າວຽກກ່ຽວກັບໜັງສືລັດຖະການໃຫ້ມີຄວາມຕ້ອງຕາມລະບຽບການ ຄື:

ຕັ້ງແຕ່ມີການຈັດພິມເອກະສານທາງລັດທະການ ການຮັບ, ການສົ່ງໜັງສືທາງລັດທະການ, ການເກັບຮັກສາ ແລະ ຍືນເອກະສານຕະຫຼອດຮອດການທໍາລາຍເອກະສານທາງລັດທະການໄດ້ເປັນຢ່າງດີ ພະນັກງານພິມເອກະສານຖືວ່າມີຄວາມຢ່າງຍິ່ງສໍາລັບວຽກງານສາລະບານ ທີ່ອາໄສຄວາມສະດວກໃນການຈັດພິມໜັງສືທາງລັດທະການ ດັ່ງນັ້ນ, ພະນັກງານພິມເອກະສານຈະຕ້ອງມີຄວາມຊານານໃນການພິມເປັນຢ່າງດີ ວ່ອງໄວ ຖືກຕ້ອງ ແລະ ຄວາມເຂົ້າໃຈໃນຫຼັກການພິມໜັງສືທາງລັດທະການດັ່ງນີ້:

 - 5.1 ມີຄວາມຮູ້ທາງດ້ານພາສາໄດ້ດີ
 - 5.2 ຮູ້ແບບໜັງສືທາງລັດທະການໄດ້ຢ່າງຖືກຕ້ອງ.
 - 5.3 ຮູ້ຊື່ພາກສ່ວນສໍານັກງານ ແລະ ຕໍາແໜ່ງຖືກຕ້ອງ.
 - 5.4 ເຂົ້າໃຈຂໍ້ຄວາມໃນໜັງສື ຈັດວັກຕອນໄດ້ຖືກຕ້ອງ.
 - 5.5 ຮູ້ຈັກອ່ານລາຍມືຜູ້ຮ່າງເອກະສານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງໄດ້ດີ
 - 5.6 ຮູ້ຈັກຮູບແບບການຈັດພິມເອກະສານໃຫ້ມີຄວາມເໝາະສົມ ແລະ ມີຄວາມຈົບງາມ
 - 5.7 ຮູ້ຈັດລໍາດັບແບ່ງງານເມື່ອມີງານຫຼາຍ
 - 5.8 ຮູ້ຈັກຮັກສາເຄື່ອງພິມເອກະສານຢູ່ໃນສະພາບດີ ຮຽບຮ້ອຍ.
6. ເຄື່ອງມື ແລະ ວັດສະດຸອຸປະກອນ ນອກເໜືອຈາກພະນັກງານທີ່ເລຂານຸການ ແລະ ພະນັກງານພິມ ແລ້ວສິ່ງຈໍາເປັນສິ່ງສຸດທ້າຍຄື ເຄື່ອງມື ແລະ ວັດສະດຸອຸປະກອນແລ້ວຍ່ອມເປັນຜົນໃຫ້ການດໍາເນີນວຽກງານສາລະບານ ຄື ຄອມພິວເຕີ ເຄື່ອງພິມ ຈັກກອບປີ ຕູ້ເກັບເອກະສານ ໂທລະສັບ ໂທລະສານ

ສິ່ງເອກະສານ ຕະຫຼອດຈົນວັດສະດຸຕ່າງໆເຊັ່ນ ກາວ ມົດຕັດ ເຈ້ຍ ນໍ້າລືບ ຊອງເອກະສານ ແຟ້ມ ເອກະສານ ເຄື່ອງພິມ ແຟ້ມຂໍ້ລາຍເຊັ່ນ ເຄື່ອງເຈາະເຈ້ຍ ສິ່ງເຫຼົ່ານັ້ນຈະຕ້ອງຈັດກຽມໄວ້ພ້ອມທີ່ໃຊ້ ງານໄດ້ທຸກໂອກາດ.

ສະຫຼຸບອົງປະກອບຂອງງານສາລະບານຂ້າງເທິງນັ້ນເຫັນວ່າ ຫົວໃຈຂອງງານເອກະສານ ຕ້ອງມີ ຄວາມຖືກຕ້ອງ ວ່ອງໄວ ປະຢັດເລາລາ ດັ່ງນັ້ນຈຶ່ງຕ້ອງມີບຸກຄະລາກອນ ແລະ ວັດສະດຸເພື່ອເຮັດ ໃຫ້ການດໍາເນີນວຽກງານໄປດ້ວຍດີ

ຈຳເປັນຕ້ອງຮູ້ເລຂານຸການອີກດ້ວຍ ເຊັ່ນ: ຮູ້ການປະສານງານ ຕອບໂຕ້ ສາມາດຈາແນກໄດ້ວ່າອັນ ໃດເໝາະສົມ ຫຼື ບໍ່ເໝາະສົມ ເພື່ອໃຫ້ມີຄວາມຄ່ອງແຄ້ວ ວ່ອງໄວ ດີຄວາມຮູ້ດ້ານພາສາໄດ້ດີ ແລະ ມີ ຄວາມຮູ້ດ້ານຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ສາມາດຈັດພິມພຽງພໍ ແລະ ທັນສະໄໝມີການອໍາເອົາເທັກໂນໂລຢີໃໝ່ໆ ເຂົ້າມາໃຊ້ໃຫ້ງານສາລະບານມີປະສິດທິພາບຍິ່ງຂຶ້ນ

ລັກສະນະທີ່ດີຂອງງານສາລະບານ

ກະມົນ ຊຸຊັບ ແລະ ສະຖຽນ ເຫຼືອງອາຮາມ (2517, ໜ້າ 38) ໄດ້ເວົ້າວ່າ ງານສາລະບານທີ່ດີ ໄດ້ວ່າໃນການປະຕິບັດວຽກງານໃດ ກໍ່ຕາມທີ່ຈຳເປັນທີ່ຈະຕ້ອງດໍາເນີນງານເປັນໄປດ້ວຍດີ ໃຫ້ການິດ ຈຸດປະສົງໃຫ້ໃຫ້ຊັດເຈນ ຖືກຕ້ອງ ວ່ອງໄວ ປະຫຍັດ ມີປະສິດທິພາບ ແລະ ປັນອຸປະສັກດັ່ງນີ້:

1. ປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານດ້ວຍຄວາມລະອຽດ ວ່ອງໄວ ປະຫຍັດເວລາ
2. ຊອກຫາວິທີໃດໄດ້ຄວາມນການຕອບໂຕ້ ຮັບ, ສົ່ງ ແລະ ເກັບ, ຄົ້ນ, ທຳລາຍໜັງສື ເພື່ອປະຫຍັດ ແຮງງານນອກຈາກໜັງສືໂຕ້ຕອບທຸກໆສະບັບ ຈະຕ້ອງໄດ້ຄວາມສົມບູນ, ປານິດ, ສະອາດ, ຈະແຈ້ງ, ຮຽບຮ້ອຍຊັດເຈນ ເປັນລະບຽບ ແລະ ເປັນມາດຖານ.
3. ສາມາດຮ່າງໜັງສືໂຕ້ຕອບຢ່າງຖືກຕ້ອງ ໂດຍບໍ່ມີການແກ້ໄຂເພີ່ມຕື່ມອີກ.
4. ເມື່ອໄດ້ຮັບໜັງສື ລົງບັນຊີໄດ້ຖືກຕ້ອງຕາມແບບທີ່ກຳນົດໄວ້ແລ້ວ ຮວບຮວມສະເໜີເພື່ອໃຫ້ຜູ້ມີ ອຳນາດພິຈາລະນາອອກຄວາມເຫັນ ຫຼື ອອກຄຳສັ່ງ.
5. ເກັບກຳເລື່ອງຄວາມເປັນລະບົບລະບຽບ ສາມາດຕິດຕາມໄດ້ງ່າຍ ໂດຍໃຊ້ບັດສອບຖາມ ຫຼື ຈາກ ຫຼັກຖານຕາມລະບຽບທີ່ກຳນົດໄວ້
6. ໜັງສືແຈ້ງຕອບທີ່ໃຊ້ເນື້ອໃນຊ້າໆ ຄືກັນເປັນປະຈຳ ຄວນພິມແບບຟອມໄວ້ເປັນຕາຍຕົວ ເວັ້ນ ຊ່ອງວ່າໄວ້ສຳລັບຮ່າງເອກະສານທີ່ສາມາດປ່ຽນແປງໄດ້ ເຊິ່ງຈະເປັນການປະຫຍັດເວລາ.
7. ເນື້ອໃນເອກະສານທີ່ຄວນຈົດໄວ້ໃຫ້ຖືກຕ້ອງ ວ່ອງໄວ ຕ້ອງໃຊ້ຈົດໂຕເລກ ຫຼື ເຄື່ອງບັນທຶກ ສຽງ.

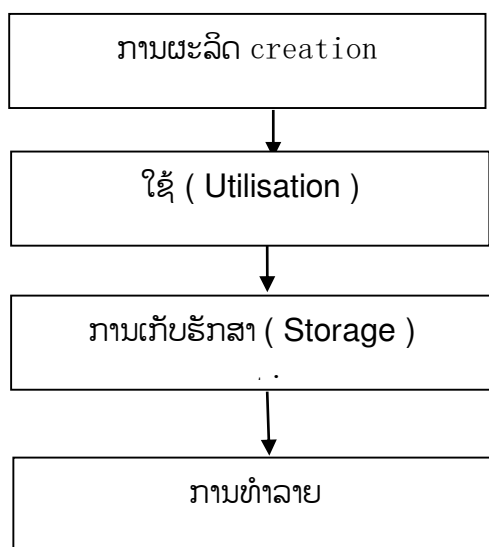
ສະຫຼຸບລວມແລ້ວ ລັກສະນະທີ່ດີຂອງວຽກງານສາລະບານທີ່ກ່າວມາຂ້າງເທິງນັ້ນ ຈະເຫັນໄດ້ວ່າເປັນ ການກ່າວເຖິງລັກສະນະຂອງວຽກງານທີ່ຄວບຄຸມທັງຂະບວນການວຽກງານສາລະບານ ຈະຕ້ອງປະຕິບັດ ໄດ້ຢ່າງວ່ອງໄວຖືກຕ້ອງປະຫຍັດເວລາ ມີການຄົ້ນຫາວິການປະຕິບັດໃໝ່ໆ ເພື່ອງານຈະໄດ້ມີຄວາມຕ່ອງ ແຄ້ວຈົນມີການນຳເອົາເທັກໂນໂລຊີທີ່ທັນສະໄໝເຂົ້າມານຳໃຊ້ໃນວຽກງານສາລະບານ ເພື່ອໃຫ້ການ ດໍາເນີນວຽກງານເປັນໄປດ້ວຍດີຢ່າງມີປະສິດທິພາບ

8. ຂອບເຂດເອກະສານຂອງການສຶກສາ

1. ການລົງທະບຽນຮັບ- ສົ່ງເອກະສານ ແລະ ເອກະສານທາງລັດຖະການ
2. ການແຈ້ງຕອບໜັງສືທາງລັດຖະການ
3. ການເກັບຮັກສາເອກະສານ ແລະ ການທຳລາຍໜັງສືທາງລັດຖະການ
4. ການບໍລິການກ່ຽວກັບວຽກງານສາລະບານ

ຂັ້ນຕອນການດຳເນີນງານສາລະບານ

ຈົນຈະນາ ບຸນບົງການ (2534, ໜ້າ 17) ໄດ້ກ່າວໄວ້ວ່າໃນການດຳເນີນການສາລະບານຈຳເປັນທີ່ຈະຕ້ອງມີຂັ້ນຕອນ ວິທີປະຕິບັດ ເພື່ອໃຫ້ມີຄວາມສຳພັນກັນຕັ້ງແຕ່ການຈັດພິມຈົນຮອດການທຳລາຍມີການເຮັດວຽກທີ່ຈຳເປັນວົງຈອນຕໍ່ເນື່ອງກັນ ສະນັ້ນສາມາດສະຫຼຸບອອກມາເປັນວົງຈອນຊີວິດຂອງເອກະສານໄດ້ມີຂັ້ນຕອນດັ່ງນີ້:



ວົງຈອນຊີວິດຂອງເອກະສານ (ຈົນຕະນາ ບຸນບົງການ 2534 ໜ້າທີ 17)

ຈາກການເບິ່ງວົງຈອນຊີວິດຂອງເອກະສານດັ່ງກ່າວ ຈະໄດ້ວ່າເປັນວົງຈອນທີ່ມີຄວາມຕໍ່ເນື່ອງກັນ ເຊິ່ງເມື່ອນຳມາໃຊ້ໃນການສາລະບານກໍ່ປະກອບດ້ວຍ 4 ຂັ້ນຕອນຄື: ການຈັດພິມເອກະສານທາງລັດຖະການ, ການຮັບ ແລະ ການສົ່ງໜັງສືທາງລັດຖະການ ການເກັບມ້ຽນເອກະສານທາງລັດຖະການ ແລະ ການທຳລາຍເອກະສານທາງລັດຖະການ ເພາະຂັ້ນຕອນຕ່າງໆທີ່ກ່າວມາຕ້ອງມີຄວາມສຳພັນເຊິ່ງກັນ ແລະ ກັນ ການດຳເນີນງານສາລະບານຈຶ່ງຈະດຳເນີນໄປດ້ວຍຄວາມຮຽບຮ້ອຍ ແລະ ມີປະສິດທິພາບ.

ການຈັດພິມເອກະສານລັດຖະການ

ການປະຕິບັດງານສາລະບານນັ້ນ ຈະເຫັນໄດ້ວ່າຈຸດເລີ່ມຕົ້ນຂອງສາລະບານກໍ່ຄືການຮ່າງເອກະສານລັດຊະການ ເພື່ອທີ່ຈະສົ່ງຜົນໃຫ້ເກີດມີກິດຈຳກຳອື່ນໆ ຂອງວຽກງານສາລະບານຕາມມາ ບໍ່ມາຈະເປັນການຮັບເອກະສານ, ການສົ່ງ, ການເກັບຮັກສາ, ການຍື່ນ ແລະ ການທຳລາຍເອກະສານທາງລັດຖະການ ດັ່ງນັ້ນ, ການຮ່າງເອກະສານທາງລັດຖະການຈຶ່ງມີຄວາມສຳຄັນຢ່າງຍິ່ງຕໍ່ວຽກງານສາລະບານໂດຍລວມ ແລະ ໃນປະຈຸບັນຄອມພິວ

ເຕີໄດ້ເຂົ້າມາມີບົດບາດຕໍ່ສັງຄົມມະນຸດຫຼາຍຂຶ້ນໃນທຸກດ້ານ ສາມາດນຳມາໃຊ້ກັບງານສາລະບານໄດ້ຢ່າງດີຍິ່ງ ເພື່ອໃຫ້ງານຮຽບຮ້ອຍ ຖືກຕ້ອງ ແມ່ນຍ່າ ປະຫຍັດ ແລະ ວ່ອງໄວຂຶ້ນທຸກຂັ້ນຕອນ ສາລັບໃນການຮ່າງເອກະສານທາງລັດຖະການ ເຮົາສາມາດນຳໃຊ້ໂປແກມຂອງຄອມພິວເຕີມາໃຊ້ ເຊັ່ນ: ໂປແກມທີ່ປະກອບດ້ວຍທີ່ສາມາກກວດສອບຄວາມຖີ່ CU-Writer, Wordstar, AMI-Pro, Microsoft word ເປັນຕົ້ນ ເຊິ່ງສາມາດທີ່ຈະແກ້ໄຂຄຳຜິດ ຫຼື ພິມຄຳທີ່ຜິດໄດ້ງ່າຍຂຶ້ນ ເຮັດໃຫ້ການຈັດພິມໜັງສືທາງລັດຖະການທີ່ມີປະສິດພາບດີຂຶ້ນ.

ຄວາມໝາຍຂອງການຈັດພິມເອກະສານທາງລັດຖະການ

ມະຫາວິທະຍາໄລສຸໂຂໄທທຳມາທິລາດ (2526, ໜ້າທີ 9) ໄດ້ໃຫ້ຄວາມໝາຍຂອງການຈັດພິມເອກະສານລັດຖະການໝາຍເຖິງ ການພິມເອກະສານທີ່ມີຜົນບັງຄັບເກີດຂຶ້ນໂດຍການພິມ ການຂຽນ ການອັດສາເນົາເພື່ອເກັບໄວ້ ໃນຮູບຈົດໝາຍຕອບໂຕ້, ບັນທຶກ, ຂໍ້ຄວາມ ແລະ ເອກະສານອື່ນໆ.

ຈິນຕະນາ ບຸນບົງການ (2534, ໜ້າ 36) ໄດ້ໃຫ້ຄວາມໝາຍຂອງການຈັດພິມເອກະສານທາງລັດຖະການຄ້າຍກັນວ່າເປັນກົດຈະກຳທີ່ເລີ່ມຕັ້ງແຕ່ການຄິດ, ຮ່າງພິມ, ຂຽນ ພິມສຳເນົາ

ສະຫຼຸບວ່າການຈັດພິມເອກະສານທາງລັດຖະການໝາຍເຖິງ ການເຮັດໃຫ້ໜັງສືລັດຖະການນັ້ນເກີດຂຶ້ນໂດຍວິທີການຕ່າງໆ ເຊັ່ນ ການຮ່າງເອກະສານ, ການພິມ, ການສຳເນົາໃນຮູບຂອງຈົດໝາຍຄອບໂຕ້ ບັນທຶກຂໍ້ຄວາມ ແລະ ວຽກກ່ຽວກັບການພິມ ເພື່ອໃຊ້ເປັນຫຼັກຖານທາງລັດຖະການ.

ຄວາມໝາຍຂອງໜັງສືທາງລັດຖະການ

ຊາລີ ມະນີສີ (2524, ໜ້າ 18) ຕາມລະບຽບຂອງງານສາລະບານໄດ້ກ່າວໄວ້ວ່າໜັງສືທາງລັດຖະການໝາຍເຖິງເອກະສານທີ່ເປັນຖານທາງລັດຖະການຄື ໜັງສືທີ່ອາດໃຊ້ອ້າງອີງເປັນຫຼັກຖານຢືນຢັນທາງລັດຖະການໄດ້ ແລະ ບໍ່ມີຄວາມໝາຍສະເພາະທີ່ທາງລັດຖະການເປັນເຈົ້າຂອງເທົ່ານັ້ນ ໝາຍເຖິງເອກະສານຂອງໃຜກໍ່ໄດ້ ເມື່ອສະໄໝມາພະນັກງານຮັບໄວ້ແລ້ວໃຫ້ຖືເປັນໜັງສືທາງລັດຖະການທັງໝົດ.

ພົດຈະນານຸກົມສະບັບສະເຫຼີມພະກຽດ ພ.ສ2530(ໜ້າທີ 334) ໃຫ້ຄວາມໝາຍຄຳວ່າໜັງສື ເຄື່ອງໝາຍໃຊ້ຂຽນແທນສຽງ ຫຼື ຄຳເວົ້າໃຫ້ເປັນລາຍລັດອັກສອນ ຈົດໝາຍເອກະສານ.

ພົດຈະນານຸກົມສະບັບສະເຫຼີມພະກຽດ ພ.ສ (2530 ໜ້າທີ 335) ໃຫ້ຄວາມໝາຍຂອງຄຳວ່າເອກະສານ ໝາຍເຖິງ ເອກະສານທີ່ເປັນຫຼັກຖານ.

ຊາລີ ມະນີສີ (2524, ໜ້າທີ 13) ເອກະສານລັດຖະການໝາຍເຖິງ ເອກະສານທີ່ພະນັກງານໄດ້ຈັດພິມຂຶ້ນ ຫຼື ຮັບຮອງໃນໜ້າທີ່ວຽກງານ ແລະ ໃຫ້ຄວາມໝາຍລວມເຖິງສຳເນົາເອກະສານນັ້ນໆ ທີ່ເຈົ້າໜ້າທີ່ພະນັກງານໄດ້ຮັບບບຮອງໃນໜ້າທີ່.

ລັກສະນະເອກະສານຂອງໜັງສືລັດຖະການ ໜັງສືລັດຖະການ ຄືເອກະສານທີ່ເປັນຫຼັກຖານໃນລັດຖະການໄດ້ແກ່:

1. ໜັງສືທີ່ມີໄປລະຫວ່າງສ່ວນລັດຖະການ.
2. ໜັງສືທີ່ສ່ວນລັດຖະການມີໄປເຖິງໜ່ວຍງານອື່ນ ເຊິ່ງບໍ່ມີສ່ວນລັດຖະການ ຫຼື ທີ່ມີໄປເຖິງບຸກຄົນພາຍນອກ.
3. ໜັງສືທີ່ໜ່ວຍງານອື່ນເຊິ່ງມີສ່ວນລັດຖະການ ຫຼື ທີ່ບຸກຄົນພາຍນອກມີມາເຖິງສ່ວນລັດຖະການ
4. ເອກະສານທີ່ທາງລັດຖະການຈັດພິມຂຶ້ນເພື່ອເປັນຫຼັກຖານທາງລັດຖະການ.
5. ເອກະສານທີ່ທາງລັດຖະການຈັດພິມຂຶ້ນຕາມກົດໝາຍ ລະບຽບ ຫຼື ຂໍ້ບັງຄັບ.

ຈາກລັກສະນະຂອງໜັງສືລັດຖະການດັ່ງກ່າວ ຈະເຫັນວ່າໜັງສືທີ່ເປັນສ່ວນລັດຖະການຈະຕ້ອງຈັດຂຶ້ນໄດ້ແກ່ ເອກະສານໃນ 1, 2, 4 ແລະ ຂໍ້ 5

ຊະນິດຂອງໜັງສືລັດຖະການ

ສຳນັກງານນາຍົກລັດຖະມົນຕີ (2539, ໜ້າ 11) ຕາມຂໍ້ 10 ຂອງລະບຽບສຳນັກງານລັດຖະມົນຕີວ່າດ້ວຍງານສາລະບານ ພສ 2526 ໄດ້ກຳນົດໄວ້ມີ 6 ຊະນິດຄື:

1. ພາຍນອກ
 2. ໜັງສືພາຍໃນ
 3. ໜັງສືປະທັບຕາ
 4. ໜັງສືສັ່ງການ
 5. ໜັງສືປະຊາສຳພັນ
 6. ໜັງສືທີ່ເຈົ້າໜ້າທີ່ທຳຂຶ້ນ ຫຼື ຮັບໄວ້ເປັນຫຼັກຖານທາງລັດຖະການ ໂດຍມີລາຍລະອຽດດັ່ງນີ້:
1. **ໜັງສືພາຍນອກ** ຄື ໜັງສືຕິດຕໍ່ທາງລັດຖະການທີ່ເປັນພິທີໃຊ້ເຈ້ຍເປັນໜັງສືຕິດຕໍ່ລະຫວ່າງສ່ວນລັດຖະການ ຫຼື ສ່ວນລັດຖະການເຖິງໜ່ວຍງານອື່ນ ຕະຫຼອດຮອດໜ່ວຍງານໃນສັງຄົມດຽວກັນ.
 2. **ໜັງສືພາຍໃນ** ຄື ໜັງສືຕິດຕໍ່ລັດຖະການທີ່ເປັນແບບມີເນື້ອໃນນ້ອຍກວ່າໜັງສືພາຍນອກເຊິ່ງໃຊ້ບັນທຶກຂໍ້ຄວາມສຳຄັນ ເປັນໜັງສືຕິດຕໍ່ພາຍໃນສຳນັກງານ ອົງການ ຫ້ອງການ ຫຼື ໜ່ວຍງານໃນສັງຄົມ.
 3. **ໜັງສືປະທັບຕາ** ຄື ໜັງສືທີ່ໃຊ້ຕາປະທັບແທນການລົງລາຍຊື່ຂອງຫົວໜ້າ ສ່ວນລະດັບກຳລັງຂຶ້ນໄປ ໂດຍໃຊ້ຫົວ ໜ້າສ່ວນລັດຖະການລະດັບກົມກອງ ຫຼື ຜູ້ທີ່ໄດ້ຮັບການມອບໝາຍຈາກຫົວໜ້າກົມ ເປັນຜູ້ຮັບຜິດຊອບລົງຊື່ຫຍໍ້ ໜັງສື ປະທັບຕາ ໃຊ້ເຈ້ຍ

ໜັງສືປະທັບຕາ ໃຊ້ເປັນໜັງສືຕິດຕໍ່ລະຫວ່າງອົງການກັບອົງການອື່ນ ຫຼື ກັບບຸກຄົນພາຍນອກ ແລະ ໃຊ້ສະເພາະກໍລະນີທີ່ບໍ່ແມ່ນເລື່ອງສຳຄັນໄດ້ແກ່ເລື່ອງຕໍ່ໄປນີ້:

- 3.1 ການຂໍລາຍລະອຽດເພີ່ມຕື່ມ
- 3.2 ການສົ່ງສຳເນົາເອກະສານ ສົ່ງຂອງເອກະສານ
- 3.3 ການແຈ້ງຜົນງານທີ່ໄດ້ດຳເນີນງານໄປແລ້ວໃຫ້ແຈ້ງພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຮັບຮູ້.

3.4 ແຈ້ງການເລື່ອງທີ່ຄົງຄ້າງ

3.5 ເລື່ອງຊື່ຫົວໜ້າລະດັບຂຶ້ນໄປ ກຳນົດໂດຍເຮັດເປັນຄຳສັ່ງໃນການໃຊ້ໜັງສືປະທັບຕາ.

4. **ໜັງສືສັ່ງການ** ຄື ເປັນໜັງສືທີ່ຜູ້ບໍລິຫານສັ່ງການ ຫຼື ວາງແນວທາງໃຫ້ຜູ້ບໍລິຫານຖືເປັນຂໍ້ກຳນົດປະຕິບັດມີ 3 ຊະນິດໄດ້ແກ່ ຄຳສັ່ງ, ລະບຽບ ແລະ ຂໍ້ບັງຄັບ ໂດຍມີລາຍລະອຽດດັ່ງນີ້:

4.1 **ຄຳສັ່ງ** ຄື ບັນດາເນື້ອໃນຂໍ້ຄວາມທີ່ຜູ້ບັງຄັບບັນຊາສັ່ງການໃຫ້ປະຕິບັດໂດຍອົງກົດໝາຍ

4.2 **ລະບຽບ** ຄື ບັນດາຂໍ້ຄວາມທີ່ຜູ້ມີອຳນາດເຈົ້າໜ້າທີ່ວາງໄວ້ ໂດຍອາໄສອຳນາດຂອງກົດໝາຍກໍ່ໄດ້ ເພື່ອຖືເປັນຫຼັກການປະຕິບັດງານເປັນປະຈຳ.

4.3 **ຂໍ້ກຳນົດ** ຄື ບັນດາຂໍ້ຄວາມທີ່ຜູ້ມີອຳນາດຈາກໜ້າທີ່ ກຳນົດໃຫ້ໃຊ້ ໂດຍອາໄສອຳນາດທາງກົດໝາຍທີ່ປະຕິບັດໃຫ້ກະທຳ.

5. **ໜັງສືປະຊາສຳພັນ** ຄື ໜັງສືທາງລັດຖະການອອກເຜີຍແຜ່, ແນະນາ ຫຼື ທາຄວາມເຂົ້າໃຈ ຫຼື ຊີ້ແຈ້ງເຫດການມີ 3 ຊະນິດ ຄື: ປະກາດແຈ້ງການ, ຖະແຫຼງການ, ຂ່າວ ໂດຍມີລາຍລະອຽດດັ່ງນີ້:

5.1 **ປະກາດ** ຄື ບັນດາຂໍ້ຄວາມທີ່ທາງລັດຖະການປະກາດແຈ້ງການ, ຊີ້ແຈ້ງໃຫ້ຮັບຮູ້ ຫຼື ແນະນຳແນວທາງການປະຕິບັດ

5.2 **ແຈ້ງການ** ຄື ບັນດາຂໍ້ຄວາມທີ່ທາງລັດຖະການແຈ້ງການອອກໄປ ເພື່ອທາຄວາມເຂົ້າໃຈໃນກົດຈະກຳຂອງທາງການແຈ້ງອອກ ເຫດການ ຫຼື ອື່ນໆ ເພື່ອໃຫ້ທາງສັງຄົມຮັບຮູ້ ໂດຍມີຄວາມຊັດເຈນ

5.3 **ຂ່າວ** ຄື ບັນດາຂໍ້ຄວາມທີ່ທາງລັດຖະການເຫັນວ່າມີເໝາະສົມໃນການເຜີຍແຜ່ ໂດຍບໍ່ຕ້ອງເປັນເອກະສານ ຫຼື ບັນທຶກຂໍ້ຄວາມ ສ່ວນຜູ້ທີ່ຈັດທຳຂ່າວສາມາດໃຊ້ເຄື່ອງໝາຍປະຈຳອົງການນັ້ນໆ

6. **ໜັງສືທີ່ພະນັກງານຮ່າງຂຶ້ນ ຫຼື ເກັບໄວ້ເປັນຫຼັກຖານທາງລັດຖະການ.**

ການຮ່າງເອກະສານຂຶ້ນມາ ນອກຈາກທີ່ເວົ້າມາໃນຫົວຂໍ້ຂ້າງເທິງ ຫຼື ເປັນໜັງສືທີ່ໜ່ວຍງານອື່ນໆນຳໃຊ້ທາງລັດຖະການ ຫຼື ບຸກຄົນພາຍໃນ-ພາຍນອກມີທາງລັດຖະການ ແລະສ່ວນລັດຖະການໄວ້ເປັນຫຼັກຖານນຂອງທາງລັດຖະການ ໜັງສືທີ່ພະນັກງານຮ່າງຂຶ້ນ ຫຼື ເກັບໄວ້ເປັນຫຼັກຖານແບ່ງເປັນ 4 ຊະນິດຄື:

6.1 **ໜັງສືຢັ້ງຢືນ** ຄື ເປັນເອກະສານທີ່ອົງການໃດໜຶ່ງອອກໃຫ້ເພື່ອຢັ້ງຢືນບຸກຄົນ ນິຕິບຸກຄົນ ຫຼື ໜ່ວຍງານເພື່ອຈຸດປະສົງຢ່າງໃດຢ່າງໜຶ່ງໃຫ້ບຸກຄົນທີ່ໄປ ບໍ່ສະເພາະເຈາະຈົງ.

6.2 **ໜັງສືລາຍງານປະຊຸມ** ຄື: ການບັນທຶກຄວາມເຫັນຂອງຜູ້ທີ່ເຂົ້າຮ່ວມປະຊຸມ ແລະ ມະຕິຂອງທີ່ປະຊຸມໄວ້ເປັນຫຼັກຖານ.

6.3 **ບັນທຶກ** ຄື: ຂໍ້ຄວາມໃດໜຶ່ງທີ່ຜູ້ບັນຄັບບັນຊາສະເໜີຕໍ່ຜູ້ບັງຄັບບັນຊາ ຫຼື ຜູ້ບັງຄັບບັນຊາອອກຄຳສັ່ງໃຫ້ພະນັກງານ ຫຼື ເນື້ອໃນຂໍ້ຄວາມທີ່ພະນັກງານທີ່ພະນັກງານລະດັບຕ່ຳກວ່າສ່ວນລັດຖະການລະດັບກົມຕິດຕໍ່ໃນການປະຕິບັດງານ ໂດຍປົກກະຕິໃຫ້ໃຊ້ການບັນທຶກຂໍ້ຄວາມ ແລະ ມີລັກສະນະບໍ່ເປັນແບບພິທີຢ່າງໜັງສືພາຍນອກ ແລະ ພາຍໃນ.

6.4 **ໜັງສືອື່ນໆ** ຄື: ໜັງສືອື່ນໆ ຄື: ໜັງສືຫຼື ເອກະສານອັນໃດທີ່ເກີດຂຶ້ນມາເນື່ອງຈາກກະປະຕິບັດວຽກງານນນນຂອງພະນັກງານເພື່ອເປັນຫຼັກຖານທາງລັດຖະການ ເຊິ່ງລວມທັງຮູບພາບ, ຄົບສຽງ ຫຼື ໜັງສືຂອງບຸກຄົນພາຍນອກທີ່ຍື່ນຕໍ່ພະນັກງານແລະ ພະນັກງານທີ່ໄດ້ຮັບເຂົ້າທະບຽນຮັບໜັງສືຂອງທາງການ

ແລ້ວ ມີຮູບແບບຕາມກະຊວງກຳນົດໄວ້ຕາມຄວາມເໝາະສົມ ຍົກເວັ້ນແຕ່ມີກົດໝາຍສະເພາະເລື່ອງໃຫ້
ເຮັດຕາມແບບເຊັ່ນ: ສະໂໜດ, ແຜນທີ່, ສັນຍາ, ຫຼັກຖານການສືບສວນ ສອບສວນ ແລະ ໃບຄຳຮ້ອງ
ເປັນຕົ້ນ.

ໜັງສືທາງລັດຖະການທັງ 6 ຊະນິດທີ່ເວົ້າມາຂ້າງເທິງນັ້ນ ໃນກໍລະນີທີ່ເປັນເລື່ອງລັບ ຫຼື ເລື່ອງດ່ວນໃຫ້
ປະຕິບັດຕາມທີ່ເວົ້າຕາມລຳດັບດັ່ງນີ້:

1. ໜັງສືທາງລັດຖະການລັບ ໝາຍເຖິງໜັງສືທາງລັດຖະການທີ່ຕ້ອງການສະຫງວນໄວ້ເປັນຄວາມລັບໄດ້
ເພິ່ນແບ່ງຂັ້ນຄວາມລັບອອກເປັນ 4 ຂັ້ນຄື:

1.1 ລັບທີ່ສຸດ (top secret) ໄດ້ແກ່ຄວາມລັບທີ່ມີຂໍ້ຄວາມສຳຄັນທີ່ສຸດກ່ຽວກັບຂ່າວສານ ວັດຖຸ ຫຼື
ບຸກຄົນ.

1.2 ລັບຫຼາຍ (secret) ໄດ້ແກ່ຄວາມລັບທີ່ມີຄວາມສຳຄັນກ່ຽວກັບຂ່າວສານ ວັດຖຸ ຫຼື ບຸກຄົນ

1.3 ລັບ (confidential) ໄດ້ແກ່ຄວາມລັບທີ່ມີຄວາມສຳຄັນກ່ຽວກັບຂ່າວສານ ວັດຖຸ ຫຼື ບຸກຄົນ

1.4 ປົກປິດ (restricted) ແມ່ນລັບເຊິ່ງຜູ້ບໍ່ໃຫ້ບໍ່ມີໜ້າທີ່ຮັບຮູ້ ໂດຍສະຫງວນລິຂະສິດໄວ້ໃຫ້ຮັບຮູ້
ສະເພາະບຸກຄົນທີ່ມີໜ້າທີ່ຕ້ອງຮັບຮູ້ ເພື່ອປະໂຫຍດໃນການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານ.

2. ໜັງສືທາງລັດຖະການດ່ວນ

ໜັງສືທາງລັດຖະການດ່ວນ ໂດຍສະເພາະ 3 ຊະນິດຄື: ໜັງສືພາຍນອກ ໜັງສືພາຍໃນ ແລະ ໜັງສືປະທັບ
ຕາ ເຊິ່ງເປັນໜັງສືທີ່ສົ່ງອອກໄປເຖິງຜູ້ຮັບ ຫຼື ໜ່ວຍງານນັ້ນ ຫາກມີຄວາມເປັນເລັ່ງດ່ວນທີ່ຕ້ອງໄດ້ຮັບການປະຕິບັດ
ໃຫ້ວ່ອງໄວເປັນພິເສດ ລະບຽບໄດ້ກຳນົດວິທີປະຕິບັດກັບໜັງສືດັ່ງກ່າວໄວ້ດັ່ງນີ້:

1. ໜັງສືດ່ວນທີ່ສຸດ ເປັນໜັງສືທີ່ພະນັກງານຕ້ອງຕ້ອງປະຕິບັດທັນທີເມື່ອເວລາທີ່ໄດ້ຮັບເອກະສານນັ້ນ.
2. ໜັງສືດ່ວນຫຼາຍ ເປັນໜັງສືທີ່ພະນັກງານຕ້ອງປະຕິບັດໄວ
3. ໜັງສືດ່ວນ ເປັນໜັງສືທີ່ພະນັກງານຕ້ອງປະຕິບັດໃຫ້ໄດ້ໄວກ່ວາປົກກະຕິເທົ່າທີ່ຈະເຮັດໄດ້.
4. ໜັງສືດ່ວນພາຍໃນ ເປັນໜັງສືທີ່ຜູ້ສົ່ງ ຕ້ອງການສົ່ງໜັງສືນັ້ນໃຫ້ເຖິງຜູ້ຮັບພາຍໃນເວລາທີ່ກຳນົດ ໂດຍ
ລະບຸຄຳເວົ້າ: ດ່ວນພາຍໃນ ແລ້ວລົງວັນທີເດືອນປີແລະ ເວລາທີ່ຕ້ອງການໃຫ້ເຖິງ

3. ໜັງສືວຽນ

ໜັງສືວຽນ ຄື: ໜັງສືທີ່ມີເຖິງຜູ້ຮັບເປັນຈຳນວນ ມີໃຈຄວາມຢ່າງດຽວກັນໃຫ້ເພີ່ມພະຍັນຊະນະ ວ ໜ້າເລກ
ທະບຽນໜັງສືສົ່ງ ເຊິ່ງກຳນົດເລກທີເໜັງສືວຽນໂດນສະເພາະ ເລີ່ມຕັ້ງແຕ່ 1 ລຽງຕາມລຳດັບ ຈົນສິ້ນສຸດປະຕິທິນ ຫຼື
ໃຊ້ເລກທີຂອງໜັງສືທີ່ໄປຕາມແບບໜັງສືພາຍນອກຢ່າງໃດຢ່າງໜຶ່ງ ເຊັ່ນ: 0308/ວ 123 ເປັນຕົ້ນ ເມື່ອຜູ້ຮັບໜັງ
ສືວຽນແລ້ວເຫັນວ່າ ເລື່ອງນັ້ນຈະຕ້ອງໃຫ້ໜ່ວຍງານ ຫຼື ບຸກຄົນໃນບັງຄັບບັນຊາໃນລະດັບຕ່າງໆ ໄດ້ຮັບຮູ້ດ້ວຍ ກໍ່ມີ
ໜ້າທີ່ໃນການອັດສຳເນົາ ຫຼື ສົ່ງໃນໜ່ວຍງານ ຫຼື ບຸກຄົນເຫຼົ່ານັ້ນໂດຍໄວ.

ປັດໄຈທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການຈັດໜັງສືຕ່າງໆ.

ຊີລີ ມະນີສີ (2524, ໜ້າ 22-23) ໄດ້ກ່າວໄວ້ວ່າປັດໄຈທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການຈັດໝັງສືທາງລັດຖະການ
ປະກອບດ້ວຍປັດໄຈພື້ນຖານດັ່ງນີ້:

1. ຄົນ ໄດ້ແກ່ ພະນັກງານຕີພິມ ເຈົ້າໜ້າທີ່ຕຸລາການ ໂດຍທາງໜ້າທີ່ການພິມດິດ ໂຮນຽວ, ການກວດກາ, ການຈັດພິມໜັງສືທາງລັດຖະການ ຫຼື ເອກະສານປໃຫ້ເປັນຮູບຫຼຽມ ແລະ ພະນັກງານນຳຜູ້ຮ່າງໜັງສືລັດຖະການລວມທັງຜູ້ບໍລິຫານຊ່ວຍກວດ ແລະ ແກ້ໄຂຮ່າງໜັງສືທາງລັດຖະການກ່ອນພິມ ແລະ ເຈັບຮູບແບບໜັງສື, ກັອບສຳເນົາ ຕາມທີ່ກຳນົດໄວ້.
2. ວັດສະດຸອຸປະກອນ ໄດ້ແກ່ເຄື່ອງພິມ, ຄອມພິວເຕີ, ພິມດິດ, ເຄື່ອງກັອບປີ້, ເຈ້ຍ ແລະ ແບບຟອມຕ່າງໆ ເປັນຕົ້ນ.
3. ລະບົບງານ

ຂັ້ນຕອນການຈັດພິມໜັງສືທາງລັດຖະການ

ອຸໄຮ ຈັງຈິງ 2534, ໜ້າທີ 27-28 ມີລຳດັບຂັ້ນຕອນສາມາດສະຫຼຸບໄດ້ 9 ຂັ້ນຕອນດັ່ງນີ້ຄື.

1. ການກຳນົດຂັ້ນຄວາມມັບມີ 4 ປະເພດຄື: ປົກປິດ, ລັບ, ລັບຫຼາຍ ແລະ ລັບທີ່ສຸດ
2. ການກຳນົດຂັ້ນຄວາມໄວມີ 3 ປະເພດຄື: ດ່ວນ, ດ່ວນຫຼາຍ ແລະ ດ່ວນທີ່ສຸດ ນອກຈາກນັ້ນແລ້ວຍັງມີຂັ້ນດ່ວນພາຍໃນກຳນົດເວລາອີກປະເພດໜຶ່ງດ້ວຍ
3. ການຮ່າງໜັງສື ໂດຍປົກກະຕິພະນັກງານຂອງເລື່ອງຜູ້ບໍລິຫານ ຈະເປັນຜູ້ຮ່າງໜັງສື
4. ການກວດແກ້ໄຂ ເມື່ອພະນັກງານຮ່າງໜັງສືສຳເລັດ ຈະສະເໜີຜູ້ບັງຄັບບັນຊາກວດແກ້ໄຂຄາມລາດັບຕາມທີ່ກຳນົດໄວ້ ເພື່ອພິຈາລະນາແກ້ໄຂຮ່າງໃຫ້ຖືກຕ້ອງເໝາະສົມ
5. ການຈັດພິມ ນັ້ນໃນລະບົບລັດຖະການມີພະນັກງານເປັນຜູ້ຮັບຜິດຊອບພິມໂດຍກົງ ໂດຍກຳນົດ ການພິມຕາມແບບທີ່ພະນັກງານກຳນົດ ເຊິ່ງອາດພິມເປັນໜັງສືສະບັບດຽວ ແລະ ຈະຕ້ອງມີສຳເນົາ 2 ຊຸດ ຫຼື ພິມໃສ່ເຈ້ຍເພື່ອສົ່ງໂຮນຽວ ຈັດພິມເອກະສານເປັນ

ຮູບຫຼ່ຽມຕາມແຕ່ລະກໍລະນີ

6. ການກວດ ເປັນພະນັກງານທີ່ກວດຄວາມຖືກຕ້ອງຂອງເອກະສານໂດຍກົງເຊິ່ງສາມາດສົ່ງໃຫ້ພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງແກ້ໄຂເມື່ອມີຂໍ້ຜິດພາດ.
7. ການສະເໜີຜູ້ບໍລິຫານ ເມື່ອໜັງສືມີຄວາມຖືກຕ້ອງແລ້ວພະນັກງານຈະນຳເອົາເລື່ອງເຂົ້າບັນທຶກສະຫຼຸບນຳສະເໜີຜູ້ບໍລິຫານເພື່ອຂໍຄຳເຫັນ ຫຼື ລົງລາຍເຊັນ.
8. ກວດເອກະສານຜ່ານ 5 ຂັ້ນຕອນແລ້ວໜັງສືນະໄປສະເໜີຜູ້ບໍລິຫານຕາມລະດັບເຊິ່ງໄປຕາມລະບຽບຂອງເອກະສານທາງລັດຖະການເພື່ອຄວາມຖືກຕ້ອງ ສະເໜີຄວາມຄິດເຫັນ ແລະ ອື່ນໆ ແລ້ວແຕ່ກໍລະນີ ຈົນເຖິງຜູ້ບໍລິຫານສູງສຸດທີ່ພະນັກງານຂອງເລື່ອງລະບຸໄວ້ ໂດຍຜູ້ບໍລິຫານແຕ່ລະຂັ້ນທີ່ໜັງສືຜ່ານຈະລົງລາຍເຊັນກຳກັບໄວ້ທຸກຄັ້ງ.
9. ການລົງນາມ ເປັນຂັ້ນຕອນສຸດທ້າຍຂອງການຈັດການເອກະສານທາງລັດຖະການ.

ຈຳນົງ ບຸນຊຸ (2529, ໜ້າທີ 20) ໄດ້ກ່າວໄວ້ວ່າການຂຽນໜັງສືທາງລັດຖະການ ຄວນນຶກເຖິງຫຼັກ 7 ຄັ້ງນີ້ຄື:

1. ຫຼັກການຄວາມຊັດເຈນ (clærness)
2. ຫຼັກຄວາມສະອາດ (clærness)

3. ຫຼັກຄວາມກະທັດຮັດ (conciseness)
4. ຫຼັກຄວາມສົມບູນຄົບຖ້ວນ (completeness)
5. ຫຼັກຄວາມຄວາມຄົງເສັ້ນ (consistency)
6. ຫຼັກຄວາມສະພາບອ່ອນໂຍນ (courteousness)
7. ຫຼັກຄວາມຖືກຕ້ອງ (correctness)

ຊາລີ ມະນີສີ 2524, ໜ້າທີ 24) ໄດ້ເວົ້າວ່າການຂຽນໜັງສືທາງລັດຖະການ ຄວນຄຳນຶງເຖິງ ຫຼັກ 8 c, 3p, 1s ດັ່ງນີ້:

1. ຖືກຕ້ອງ (correct)
2. ໄດ້ສາລະສົມບູນ (conciusive)
3. ຊັດເຈນ (correct)
4. ກະທັນຮັດ (concise)
5. ລຳດັບຄວາມດີ (consequent)
6. ແຕ່ລະວັກເປັນເອກະພາບ (coherent)
7. ຂໍ້ຄວາມ ແລະ ວັກຕອນເນື້ອໃນເຊື່ອມໂຍງສຳພັນກັນດີ (condurument)
8. ຄົງເສັ້ນຄົງວາ (consistent)
9. ກົງປະເດັດ-ຕົງຈຸດ (pin-point)
10. ບັນລຸຈຸດປະສົງ (purposeful)
11. ສຸພາບ (polite)
12. ລື່ນ (smooth)

ສະຫຼຸບໃນການຂຽນໜັງສືທາງລັດຖະການທຸກໆຄັ້ງຄວນຄຳນຶງເຖິງວ່າໜັງສືເປັນສີ່ແຫ່ງຄວາມເຂົ້າໃຈຕ້ອງຂຽນໃຫ້ມີຄວາມເຂົ້າໃຈງ່າຍ ເຂົ້າໃຈຖືກຕ້ອງ ຍົກຫຼັກການທີ່ເໝາະສົມ ແລະ ໃຫ້ເຂົ້າໃຈທາງທີ່ດີ ຈຶ່ງຈະເຊື່ອວ່າຂຽນໜັງສືໄດ້ດີ.

ການຮັບ ແລະ ສົ່ງໜັງສືທາງລັດຖະການ

ຊາລີ ມະນີສີ 2524, ໜ້າ 25-26) ໄດ້ກ່າວວ່າ ການຮັບ ແລະ ການສົ່ງໜັງສືທາງລັດຖະການເປັນຂັ້ນຕອນໜຶ່ງຂອງການບໍລິຫານງານສາລະບານທີ່ມີຄວາມສຳຄັນຫຼາຍ ເພາະສະມັດທະພາບຂອງໜ່ວຍງານຈະມີໜ້ອຍຫຼາຍພຽງໃດຂຶ້ນກັບການຈັດຮູບແບວງານເພື່ອໃຫ້ໜັງສືສາມາດສົ່ງໄປເຖິງຜູ້ຮັບໂດຍໄວທີ່ສຸດ ຫຼື ສົ່ງໄປເຖິງເຈົ້າໜ້າທີ່ຜູ້ຮັບຜິດຊອບ ເຊິ່ງມີໜ້າທີ່ປະຕິບັດຄຳເນີນໄດ້ທັນທີ ໂດຍມີຮາກຖານທີ່ສຳຄັນໃນການດຳເນີນການຄື ງານດຳເນີນໄດ້ດ້ວຍຄວາມວ່ອງໄວ, ກົງເວລາ, ບໍ່ສິ້ນເປືອງ ຖືກຕ້ອງ ແລະ ມີຂໍ້ຜິດພາດໜ້ອຍທີ່ສຸດ ຫຼື ບໍ່ມີເລີຍ ການສື່ສານຂໍ້ມູນໃຫ້ສົນທິເທດທີ່ຖືກຕ້ອງແກ່ບຸກຄົນທີ່ເໝາະສົມໃນເວລາທີ່ເໝາະສົມ ໂດຍເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍຕ່ຳທີ່ສຸດເທົ່າທີ່ເປັນໄປໄດ້ ສຳລັບການຮັບ ແລະ ການສົ່ງໜັງສືລາດຊະການທີ່ເໝາະສົມຕາມລະບຽບການວ່າດ້ວຍງານສາລະບານ ພ.ສ 2526 ຄວບຄຸມໃນການຮັບຕັ້ງແຕ່ໜັງສືນັ້ນໄດ້ມາເຖິງທາງລັດຖະການຈົນເຖິງຂັ້ນຕອນປະຕິບັດ ແລະ ລວມເຖິງການຮັບໜັງສືພາຍໃນສ່ວນລັດຖະການດຽວກັນໂດຍໃຊ້ການອານລວມເຖິງໜັງສືທີ່ສົ່ງອອກຈາກໜ່ວຍງານເຈົ້າ

ຂອງເລື່ອງຜ່ານໜ່ວຍງານສາລະບານ ຈົນເຖິງການສົ່ງໜັງສືໄປຍັງພາກສ່ວນອື່ນ ແລະ ໃນປະຈຸບັນນີ້ໄດ້ມີການນຳເອົາ ຄອມພິວເຕີເຂົ້າມານຳໃຊ້ໃນການຮັບ-ສົ່ງໜັງສືທາງລັດຖະການດ້ວຍລະບົບ electronic mail ເພື່ອຄວາມສຳ ດວກ, ປະຢັດເວລາ ແລະ ປ້ອງກັນການເສຍຫາຍລະຫວ່າງການສົ່ງເອກະສານໄດ້ອີກດ້ວຍ.

1. ການຮັບໜັງສືທາງລັດຖະການ ໄດ້ເວົ້າວ່າການຮັບເອກະສານທາງລັດຖະການ ມີຄວາມມຸ່ງໝາຍທີ່ສຳຄັນຢູ່ 3 ປະການຄື

1.1 ເພື່ອໃຫ້ໜັງສືໄປເຖິງມືຜູ້ຮັບ ຫຼື ປະຕິບັດໄດ້ວ່ອງໄວທີ່ສຸດ

1.2 ເພື່ອປ້ອງກັນບໍ່ໃຫ້ມີການເສຍຫາຍສະດວກໃນການຕິດຕາມ ແລະ ຊອກຫາ

1.3 ເພື່ອໃຫ້ມີຫຼັກຖານໃນການຮັບ

- ກວດສອບໜັງສືທີ່ຮັບເຂົ້າມາ

- ແຍກປະເພດໜັງສື

- ຈັດລຳດັບຄວາມສຳຄັນ ແລະ ຄວາມເລັ່ງດ່ວນເພື່ອດຳເນີນກ່ອນຫຼັງຕາມລຳດັບ.

ຂັ້ນຕອນການຮັບໜັງສືທາງລັດຖະການ.

1. ເປີດຊອງກວດເອກະສານ

1.1 ກໍລະນີເປັນໜັງສືທາງລັດຖະການລັບ ໃຫ້ປະຕິບັດຕາມລະບຽບວ່າດ້ວຍການຮັກສາຄວາມປອດໄພ

1.2 ກໍລະນີເປັນໜັງສືທາງລັດຖະການທີ່ມີຄວາມບົກຜ່ອງເຊິ່ງເນື່ອງມາຈາກ ບໍ່ໄດ້ລົງເລກທີໜັງສື, ວັນທີ ສົ່ງທີ່ສົ່ງມາດ້ວຍຄົບ ຫຼື ບໍ່ໄດ້ລົງລາຍຊື່ ມີວິທີການດຳເນີນງານ 3 ວິທີຄືດັ່ງນີ້:

1.2.1 ແຈ້ງພາກສ່ວນທາງລັດຖະການຂອງພາກສ່ວນທີ່ສົ່ງເອກະສານຖ້າແກ້ໄຂບໍ່ໄດ້ລົງບັນທຶກຄວາມບົກ ຜ່ອງ ແລະ ສົ່ງເລື່ອງຕ່າງໆກັບຄືນຫາພາກສ່ວນທີ່ສົ່ງເອກະສານ ຫຼື ເຈົ້າຂອງເລື່ອງ ເຊັ່ນ ກໍລະນີທີ່ບໍ່ໄດ້ລົງລາຍຊື່

1.2.2 ແຈ້ງເຖິງພາກສ່ວນລັດສະການເຈົ້າຂອງເລື່ອງ ຖ້າແກ້ໄຂບໍ່ໄດ້ລົງບັນທຶກຄວາມບົກຜ່ອງ ແລະ ດຳ ເນີນການຕໍ່ເຊັ່ນ: ກໍລະນີທີ່ສົ່ງເນື້ອໃນເອກະສານທີ່ສົ່ງມາບໍ່ຄົບ ແລະ ພາກສ່ວນລັດຖະການນັ້ນຈະສົ່ງມາເພີ່ມເຕີມ ພາຍຫຼັງ.

1.2.3 ແຈ້ງພາກສ່ວນທາງລັດຖະການເຈົ້າຂອງເລື່ອງເພື່ອຂໍແກ້ໄຂຖ້າຫາກສາມາດແກ້ໄຂໄດ້ ດຳເນີນການຕໍ່ ເຊັ່ນ: ເລກທີໜັງສື, ວັນທີ ເປັນຕົ້ນ.

1.3 ກໍລະນີໜັງສືທາງລັດຖະການຖືກຕ້ອງດຳເນີນການຕໍ່

2. ປະທັບຕາຮັບເອກະສານ

3. ການລົງທະບຽນຮັບເອກະສານ

4. ສົ່ງໜັງສືໄປຍັງໜ່ວຍງານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເພື່ອດຳເນີນການ.

ວາລີ ສິນເກດຕະລິນ ແລະ ຄະນະ (ມ.ປ.ປ ໜ້າ 29) ໄດ້ກ່າວໄວ້ວ່າຂໍ້ປະຕິບັດໃນການລົງທະບຽນຮັບ ໜັງສືລັດຖະການ ໂດຍທົ່ວໄປໄດ້ກຳນົດລັກສະນະໜັງສືທີ່ສຳຄັນໃນການລົງທະບຽນຮັບ ດັ່ງນີ້:

1. ເອກະສານທາງດ້ານການເງິນ

2. ໂຄງການພັດທະນາຕ່າງໆ ທີ່ສຳຄັນ

3. ເອກະສານຈາກພາກສ່ວນລັດຖະການຂັ້ນສູງ

4. ເອກະສານທີ່ເປັນຫຼັກຖານສໍາຄັນທາງດ້ານກົດໝາຍ

5. ເອກະສານທີ່ກຳນົດເວລາແຈ້ງຕອບ.

ເມື່ອລົງທະບຽນຮັບເອກະສານແລ້ວ ກໍ່ນຳເອົາເອກະສານທີ່ມີຄວາມສໍາຄັນ ແລະ ບໍ່ມີຄວາມສໍາຄັນມາສະເໜີຫົວໜ້າພິຈາລະນາ ຖ້າຫົວໜ້າມີຄຳເຫັນວ່າເປັນເອກະສານທີ່ມີຄວາມສໍາຄັນສໍາບັບໃດຄວນລົງທະບຽນຮັບແຕ່ບໍ່ໄດ້ລົງກໍ່ສົ່ງຄືນມາຫາພາກສ່ວນລົງທະບຽນໃໝ່ ແລະ ມີຂໍ້ຍົກເວັ້ນເອກະສານທີ່ບໍ່ຕ້ອງລະທະບຽນ ໄດ້ແກ່:

1. ເອກະສານທາງລັດຖະການນັ້ນເປັນເອກະສານທີ່ສໍາຄັນ
2. ເປັນເອກະສານທີ່ເຄີຍລົງທະບຽນແລ້ວກໍ່ບໍ່ຕ້ອງລົງທະບຽນອີກ ແຕ່ໃຫ້ໝາຍເຫດໃນທະບຽນວ່າເອກະສານນັ້ນກັບເຂົ້າເມື່ອວັນທີ.ເດືອນ.ປີ ຍົກເວັ້ນແຕ່ໄດ້ຈັດພິມບັດກວດຄົ້ນໄວ້ແລ້ວກໍ່ຕ້ອງໝາຍເຫດ.
3. ເອກະສານກະຊວງເມື່ອລົງທະບຽນຮັບແລ້ວໃຫ້ສົ່ງເອກະສານໃຫ້ພາກສ່ວນຕ່າງໆດຳເນີນການຕໍ່ ກົມຈະບໍ່ລົງທະບຽນຮັບກໍ່ໄດ້ ແຕ່ໃຫ້ເຮັກຫຼັກຖານ (ແທນທະບຽນຮັບ) ໂດຍລົງໃນສະໝຸດໜັງສືທີ່ສິ່ງນັ້ນ.
4. ປະໂຫຍດ ໃນການລົງບັນຊີຮັບເອກະສານທາງລັດຖະການໄດ້ກ່າວໄວ້ດັ່ງນີ້:

4.1 ເພື່ອເປັນຫຼັກຖານ ສະດວກໃນການຕິດຕໍ່ສອບຖາມ

4.2 ເພື່ອປ້ອງກັນບໍ່ໃຫ້ໜັງສືມີການເສຍຫາຍ ຫາກບໍ່ປະກົດໃນທະບຽນການຮັບໜັງສື ກໍ່ຈະໄດ້ຕິດຕາມຊອກຫາໄດ້ວ່ອງໄວ.

ການສົ່ງເອກະສານທາງລັດຖະການ

ຊາລີ ມະນີສີ (2524 ໜ້າ 27-28) ໄດ້ກ່າວໄວ້ວ່າເອກະສານທີ່ຈະສົ່ງອອກຈາກໜ່ວຍງານ ໄດ້ແກ່ເອກະສານທີ່ໜ່ວຍງານເຈົ້າຂອງເລື່ອງທີ່ເຮັດສໍາເລັດ ແລະ ນາສະເໜີຜູ້ບໍລິຫານລົງລາຍເຊັນຮຽບຮ້ອຍແລ້ວ ເອກະສານສົ່ງຕ້ອງລົງທະບຽນທຸກສະບັບເຖິງຈະເປັນເອກະສານທີ່ມີການລົງລາຍຊື່ ທັງນີ້ເພາະວ່າເອກະສານສົ່ງຈະຕ້ອງສົ່ງອອກໄປນອກອົງການ ເຈົ້າຂອງເອກະສານຈຶ່ງຕ້ອງມີເລກທະບຽນສົ່ງເປັນຫຼັກຖານ ອາດດັດແປງເປັນໄປໂດຍປະຫຍັດໄດ້.

ຂັ້ນຕອນວິທີການປະຕິບັດໃນການສົ່ງເອກະສານທາງລັດຖະການ ໂດຍສະຫຼຸບໄດ້ 6 ຕອນ ດັ່ງນີ້:

1. ກວດສອບຄວາມຮຽບຮ້ອຍ
2. ລົງທະບຽນເອກະສານສົ່ງ
3. ລົງເລກທີ, ວັນທີ ເດືອນ ປີ
4. ໃສ່ຊອງປິດຝາຊອງຮຽບຮ້ອຍ ແລະ ສະຫຼັກໜ້າຊອງ
5. ນຳສົ່ງຜູ້ຮັບໂດຍສົ່ງທາງໄປສະນີ ຫຼື ໂດຍພະນັກງານທີ່ສົ່ງເອກະສານ
6. ສຳເນົາພ້ອມດ້ານສະບັບພ້ອມຫົວເລື່ອງໃຫ້ໜ່ວຍງານເຈົ້າຂອງເລື່ອງ ຫຼື ສົ່ງໜ່ວຍງານເກັບຮັກສາໄວ້ແລ້ວແຕ່ລະກໍລະນີເອກະສານ ເຊັ່ນ: ໃນໜ່ວຍງານທີ່ຕິດຕັ້ງລະບົບ lan ຈະສາມາດສົ່ງເອກະສານ ຂໍ້ຄວາມ ບັນທຶກຕ່າງໆ ເຖິງກັບໄດ້ ດ້ວຍລະບົບ electronic mail ເຊິ່ງເປັນການປະຫຍັດເອກະສານ ແລະ ຄ່າພະນັກງານສົ່ງເອກະສານທັງປ້ອງກັນເອກະສານຕົກເຮ່ຍເສຍຫາຍລະຫວ່າງສົ່ງ ເພາະເປັນການສົ່ງການສົ່ງເອກະສານຈົດໝາຍຜ່ານທາງສາຍໃຫ້ໄປປະກົດໃນໜ້າຈໍຂອງຜູ້ຮັບເມື່ອຜູ້ຮັບເຫັນເປີດໜ້າຈໍທຳງານກໍ່ເປີດຮັບເອກະສານທັງທີ

ການເກັບຮັກສາ ແລະ ການຍື່ນເອກະສານລັດຖະການ

ເມື່ອເອກະສານລັດຖະການຜ່ານໄປເຖິງພະນັກງານທີ່ປະຕິບັດງານແລ້ວ ຂັ້ນຕອນທີ່ສໍາຄັນອີກຢ່າງໜຶ່ງໃນລະບົບສາລະບານຄື ການເກັບຮັກສາເອກະສານທາງລັດຖະການເຊິ່ງປຽບເໝືອນຫົວໃຈຂອງການປະຕິບັດລັດຖະການ ການຈັດລະບົບເອກະສານ ແລະ ວິທີການເກັບເອກະສານເພື່ອການຊອກຄົ້ນ ແລະ ໄດ້ຮັບການທໍາລາຍເມື່ອງເຖິງເວລາອັນຄວນເປັນຂັ້ນຕອນຕໍ່ເນື່ອງຈາກການຮັບເອກະສານ ແລະ ສົ່ງເອກະສານ ໃນປະຈຸບັນມີການນໍາເອົາຄອມພິວເຕີເຂົ້າມາຊ່ວຍໃນການຈັດເກັບເອກະສານ ເພື່ອຄວາມສະດວກໃນການຄົ້ນຫາອີກດ້ວຍ

1. ການເກັບຮັກສາເອກະສານລັດຖະການ

ການເກັບເອກະສານ ເປັນຂັ້ນຕອນສໍາຄັນຂັ້ນຕອນໜຶ່ງຂອງງານສາລະບານ ເພາະເອກະສານທີ່ພາກສ່ວນລັດຖະການຕ່າງໆ ໄດ້ຜະລິດຂຶ້ນມາເປັນຈໍານວນຫຼາຍ ແລະ ມີສ່ວນໜຶ່ງຈະຕ້ອງນໍາກັບໃຊ້ອີກ ຈຶ່ງຕ້ອງຈັດເກັບໃຫ້ດີເພື່ອການຄົ້ນຫາ ນໍາກັບມາໃຊ້ໄດ້ທັນຄວາມຕ້ອງການໃນການໃຊ້ງານ ໃນກໍລະນີທີ່ເປັນເອກະສານທີ່ຈະບໍ່ນໍາມາໃຊ້ອີກ ກໍຕ້ອງເກັບຮັກສາໄວ້ໃນທີ່ເໝາະສົມ ເພື່ອວ່າເມື່ອເຖິງການິດເລາສາມາດຈັດແຍກອອກໄປທໍາລາຍໄດ້ງ່າຍ ເອກະສານທີ່ມີອັດຕາການໃຊ້ນ້ອຍກວ່າເດືອນລະຄັ້ງຖືເປັນເອກະສານທີ່ສູນສິ້ນກະແສການປະຕິບັດແລ້ວຄວນສົ່ງໄປເກັບໃນສະຖານທີ່ເກັບເອກະສານເພື່ອລົດລະພື້ນທີ່ເກັບເອກະສານທີ່ກໍາລັງປະຕິບັດຢູ່.

1.1 ຄວາມໝາຍຂອງການເກັບເອກະສານລັດຖະການ

ທະວີວອນ ວົງໂກວອນ (2528, ໜ້າ 38) ໄດ້ໃຫ້ຄວາມໝາຍຂອງການເກັບເອກະສານໄວ້ວ່າເປັນຂະບວນການຈັດ ແລະ ເກັບເອກະສານໃຫ້ເປັນລະບົບ ເພື່ອໃຫ້ຄົ້ນຫາໄດ້ງ່າຍໃນທັນທີຕ້ອງການໂດຍຄໍານຶ່ງເຖິງວ່າໄດ້ກໍານົດການເກັບຮັກສາໃຫ້ໄວ້ບ່ອນທີ່ປອດໄພ ແລະ ຖອນວອນ ຄືເປັນສູນເກັບຂໍ້ມູນຂອງອົງການ ຫຼື ບຸກຄົນລວມເຖິງພັດທະນາສິນລະປະໃນການຈັດລະບົບໃຫ້ເໝາະສົມທັນສະໄໝ ແລະ ເກີດຜົນດີຕໍ່ການດໍາເນີນງານດ້ວຍ

ສີຮິວອນ ເສລີລັດ , ຄະນະ (2540, ໜ້າ 52) ໄດ້ເວົ້າວ່າການຈັດເກັບເອກະສານເປັນຂະບວນການຈັດລະບົບຈໍາແນກ ແລະ ການເກັບເອກະສານໃຫ້ເປັນລະບຽບ ສະດວກໃນການນໍາມາໃຊ້ເມື່ອຕ້ອງການ ເຊິ່ງຖືວ່າເປັນພຽງສ່ວນໜຶ່ງຂອງການບໍລິຫານງານເອກະສານເທົ່ານັ້ນ.

ຈໍານົງ ຫອມແຍ້ມ , ຄະນະ (2538, ໜ້າ 65) ໄດ້ໃຫ້ຄວາມໝາຍກ່ຽວກັບການຈັດເກັບເອກະສານວ່າເປັນຂະບວນການຈັດເກັບ ຮັກສາຄືນຄວາມ ນໍາເອົາມາໃຊ້ໃຫ້ເກີດປະໂຫຍດໄດ້ຢ່າງສະດວກ ວ່ອງໄວ ທ່ວງທັນກັບເວລາ ດັ່ງນັ້ນ, ຈຶ່ງເປັນແບບແຜນຕ້ອງເຮັດຢ່າງເປັນລະບົບ ແລະ ມີບ່ອນເກັບຮັກສາ ເພື່ອສະດວກໃນການຄົ້ນຫາຢູ່ໃນສະພາບງ່າຍຕໍ່ການຈັບ, ຊອກຄົ້ນ, ປະຫຍັດເວລາ, ສະດວກ ແລະ ປອດໄພ.

ຈາກຄວາມໝາຍທີ່ກ່າວມາຂ້າງເທິງນັ້ນພໍສະຫຼຸບໄດ້ວ່າ ການຈັດເກັບເອກະສານ ໝາຍເຖິງຂະບວນການຈັດເກັບ ແລະ ເກັບໃຫ້ເປັນລະບຽບ, ສະດວກໃນການຊອກຄົ້ນຫາເມື່ອຕ້ອງການ ຈັດປະສົງທີ່ສໍາຄັນໃນການເກັບເອກະສານ ເພື່ອໃຫ້ສາມາດຄົ້ນຫາເອກະສານໄດ້ທັນທີເມື່ອຕ້ອງການ ເພື່ອລວບລວມເອກະສານທີ່ສໍາພັນກັນໄວ້ບ່ອນດຽວກັນ, ປອດໄພ ແລະ ຖາວອນ.

ຫຼັກການທົ່ວໄປໃນການເກັບເອກະສານລັດຖະການ ພໍສະຫຼຸບໄດ້ດັ່ງນີ້:

1. ເກັບໃນສະຖານທີ່ທີ່ກຳນົດ
2. ມີລະບົບໃນການເກັບເຊັ່ນ
 - 2.1 ເກັບໄວ້ຕາມຫົວຂໍ້
 - 2.2 ເກັບໄວ້ຕາມຊື່ຫົວໜ່ວຍ ຫຼື ບຸກຄົນ
 - 2.3 ເກັບຕາມຊື່ອົງການ
 - 2.4 ເກັບໄວ້ຕາມເລກລະຫັດ ຫຼື ເກັບຕາວັນທີ ເດືອນ ປີ

ຫຼັກ ແລະ ວິທີທີ່ໃຊ້ໃນການເກັບສາມາດໃຊ້ເປັນຫຼັກ ແລະ ວິທີໃນການຄົ້ນຫາໄດ້ໃນຕົວເອງ ໂດຍບໍ່ຕ້ອງໃຊ້ວິທີໃໝ່ ຫຼັກວິທີທີ່ເຮັດໄດ້ໂດຍວ່ອງໄວເພື່ອບໍ່ໃຫ້ເສຍເວລາໃນການລໍຄອຍ ເມື່ອຕ້ອງການຄົ້ນຫາມາໃຊ້ວິທີງ່າຍ ແລະ ເຈົ້າໜ້າທີ່ຜູ້ກ່ຽວຂ້ອງທຸກຄົນສາມາດຮຽນຮູ້, ເຂົ້າໃຈໄດ້ຢ່າງວ່ອງໄວ ທັງການເກັບ ແລະ ການຄົ້ນຫາ ເມື່ອນາອອກມາໃຊ້ແລ້ວສາມາດເກັບເຂົ້າບ່ອນເກົ່າໄດ້ຖືກຕ້ອງເປັນວິທີເໝາະສົມແກ່ຫຼັກສະນະງານ ແລະ ປະຢັດສາມາດຂະຫຍາຍຕົວອອກຕາງານທີ່ເພີ່ມຂຶ້ນໄດ້.

ຈຳນົງ ຫອມແຍ້ມ , ຄະນະ(2538ໜ້າ 69) ໄດ້ເວົ້າວ່າຄວາມສຳຄັນຂອງການຈັດເກັບເອກະສານລັດຖະການດັ່ງນີ້:

1. ວຽກຈັດເກັບເອກະສານລັດຖະການຈະຕ້ອງປະຕິບັດຕໍ່ເນື່ອງສະໜໍາສະເໝີເປັນປະຈຳທຸກວັນ.
2. ວຽກຈັດເກັບເອກະສານລັດຖະການຕ້ອງມີຄວາມວ່ອງໄວ
3. ການຈັດເກັບເອກະສານລັດຖະການເພື່ອນຳໄປອ້າງອີງ.
4. ແຫຼ່ງເກັບເອກະສານລັດຖະການ
5. ຈຸດປະສົງຂອງການຈັດເອກະສານທາງລັດຖະການດັ່ງນີ້:
 - 5.1 ເພື່ອໃຫ້ເອກະສານລັດຖະການຢູ່ໃນສະພາບສາມາດນຳມາໃຊ້ໄດ້ຕະຫຼອດເວລາ
 - 5.2 ເພື່ອຮັກສາໃຫ້ໃນສະພາບເດີມສາມາດນຳມາໃຊ້
 - 5.3 ເພື່ອປະຢັດເງິນ ເນື້ອທີ່ເກັບມ້ຽນ
 - 5.4 ເພື່ອລະບົບງານທີ່ດີ
6. ອົງປະກອບໃນການຈັດເກັບເອກະສານລັດຖະການ ສາມາດສະຫຼຸບໄດ້ຄືກັບ ຈຳນົງ ຫອມແຍ້ມ ແລ້ວຄະນະ (2538 ໜ້າ 85) ໄດ້ເວົ້າວ່າດັ່ງນີ້:
 - 6.1 ບຸກຄະລາກອນທີ່ເໝາະສົມ ມີຄວາມຮູ້ ແລະ ມີຄວາມຊຳນານໃນການຈັດເກັບເອກະສານລັດຖະການ
 - 6.2 ມີລະບົບໃນການຈັດເກັບທີ່ສອດຄ່ອງກັບລັກສະນະ ແລະ ຈຳນວນຂອງໜັງສືລັດຖະການ
 - 6.3 ຄູ່ມືລະບົບການຈັດເກັບເອກະສານລັດຖະການ ໂດຍປະຕິບັດຕາມລະບຽບງານສາລະບານ
 - 6.4 ເຄື່ອງໃຊ້ ແລະ ວັດສະດຸອຸປະກອນໃນການຈັດເກັບເອກະສານລັດຖະການ
 - 6.5 ຄວາມຮ່ວມມືຈາກຜູ້ໄດ້ໃຊ້ເອກະສານ.
7. ປະໂຫຍດໃນການເກັບເອກະສານທາງລັດຖະການ ສາມາດສະຫຼຸບໄດ້ ທະວີກອນ ວົງໂກວອນ (2538, ໜ້າ ໄດ້ເວົ້າວ່າ

- 7.1 ໃຊ້ເປັນຫຼັກຖານໃນການດຳເນີນງານ
- 7.2 ໃຊ້ເປັນຫຼັກຖານເມື່ອເກີດການຟ້ອງຮ້ອງຕາມກົດໝາຍ.
- 7.3 ໃຊ້ບັນທຶກຄວາມຊົງຈໍາ
- 7.4 ໃຊ້ເປັນເຄື່ອງຊີ້ແນະແນວທາງການປະຕິບັດ
- 7.5 ໃຊ້ໃນການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າວິໄຈ
- 7.6 ໃຊ້ໃນການອ້າງອີງ
- 7.7 ໃຊ້ໃນການປະກອບການເຮັດວຽກໂດຍສະເພາະການວາງແຜນແກ້ບັນຫາການຕັດສິນ ຫຼື ໃຊ້ໃນການປັບປຸງວຽກງານ.

8. ປະເພດການເກັບເອກະສານທາງລັດຖະການ

ຕາມລະບຽບຂອງສຳນັກງານລັດຖະມົນຕີວ່າດ້ວຍງານສາລະບານ ພສ 2526 ສາມາດແບ່ງປະເພດການເກັບເອກະສານລັດຖະການອອກເປັນ 3 ປະເພດຄື:

- 8.1 ການເກັບເອກະສານລະຫວ່າງການປະຕິບັດຄື ການເກັບເອກະສານທີ່ຍັງບໍ່ທັນສຳເລັດ ອາດແຍກອອກໄດ້ດັ່ງນີ້ຄື
 - 8.1.1 ການເກັບເອກະສານທີ່ຢູ່ໃນລະຫວ່າງການດຳເນີນງານ
 - 8.1.2 ການເກັບເອກະສານເລື່ອງທີ່ໄດ້ດຳເນີນສຳເລັດແລ້ວໃນຂັ້ນຕອນຂອງໜ່ວຍງານນັ້ນ
- 8.2 ການເກັບເອກະສານໃນການກວດສອບຄື ການເກັບໜັງສືທີ່ປະຕິບັດສຳເລັດຮຽບຮ້ອຍແລ້ວແຕ່ຈຳເປັນຈະຕ້ອງໃຊ້ໃນການກວດສອບເປັນປະຈຳ ບໍ່ສະດວກໃນການສົ່ງໄປເກັບໃນໜ່ວຍງານຈັດເກັບເອກະສານທາງລັດຖະການ.
- 8.3 ການເກັບເອກະສານເມື່ອຈັດຕັ້ງປະຕິບັດສຳເລັດແລ້ວໄດ້ແກ່ ການເກັບເອກະສານທີ່ປະຕິບັດຮຽບຮ້ອຍ ແລະ ບໍ່ໄດ້ປະຕິບັດຕໍ່ໄປອີກ ການເກັບເອກະສານປະເພດນີ້ເປັນການເກັບໄວ້ເພື່ອລໍຖ້າການທຳລາຍ
- 8.4 ອາຍຸການເກັບເອກະສານທາງລັດຖະການ.

ອາຍຸການຂອງເອກະສານສາມາດແຍກພິຈາລະນາໄດ້ດັ່ງນີ້ຄື ຫຼັກການທົ່ວໄປ ໂດຍທົ່ວໄປເອກະສານແຕ່ລະເລື່ອງໃຫ້ເກັບໄວ້ບໍ່ນ້ອຍກວ່າ 10 ປີ ມີຂໍ້ຍົກເວັ້ນ ເອກະສານບາງເລື່ອງ ຫຼື ເອກະສານບາງຊະນິດອາດຈະມີອາຍຸການເກັບເອກະສານຫຼາຍກວ່າ 10 ປີ ຫຼື ຈະໜ້ອຍກວ່າ 10 ປີ ໄດ້ໂດຍຂຶ້ນຢູ່ກັບລັກສະນະຂອງເອກະສານເຊິ່ງມີດັ່ງນີ້:

 - 8.4.1 ເອກະສານທີ່ເປັນຄວາມລັບ ໃຫ້ປະຕິບັດຕາມກົດໝາຍ ຫຼື ລະບຽບວ່າດ້ວຍການເກັບຮັກສາຄວາມປອດໄພແຫ່ງຊາດ ພສ 2517
 - 8.4.2 ເອກະສານທີ່ເປັນຫຼັກຖານທາງຄະດີ ສຳນວນຂອງສານ ຫຼື ຂອງພະນັກງານສອບສວນ ໜັງສືອື່ນໃດທີ່ໄດ້ມີກົດໝາຍ ຫຼື ລະບຽບແບບແຜນກຳນົດໄວ້ເປັນພິເສດ ອາຍຸການເກັບເອກະສານປະເພດນີ້ຈະຕ້ອງເປັນໄປຕາມກົດໝາຍ ຫຼື ລະບຽບແບບແຜນໃນເລື່ອງນັ້ນໆ.

8.4.3 ເອກະສານທີ່ກ່ຽວກັບປະຫວັດສາດ ຮີດຄອງປະເພນີ ສະຖິຕິຫຼັກຖານ ຫຼື ເລື່ອງທີ່ຕ້ອງໃຊ້
ສໍາລັບສຶກສາຄົ້ນຄວ້າ ຫຼື ເອກະສານອື່ນໃນລັກສະນະດຽວກັນໃຫ້ເກັບໄວ້ເປັນຫຼັກຖານທາງ
ລັດຖະການຕະຫຼອດໄປ ຫຼື ຕາມກົມກອງກຳນົດ

8.4.4 ເອກະສານທີ່ໄດ້ປະຕິບັດງານສໍາເລັດແລ້ວ ແລະ ເປັນຄູ່ສໍາເນົາເປັນເລື່ອງທີ່ເກີດຂຶ້ນປະຈຳ
ເມື່ອດໍາເນີນການແລ້ວສໍາເລັດຈຶ່ງກຳນົດໃຫ້ເກັບເອກະສານໃຫ້ພຽງ 1 ປີ ກໍ່ສາມາດດໍາເນີນການ
ທໍາລາຍ.

9. ຂັ້ນຕອນການເກັບເອກະສານທາງລັດຖະການ.

ສຸພັນ ປະດັບແກ້ວ (2530, ໜ້າ 37-38) ໄດ້ກ່າວໄວ້ວ່າການເກັບເອກະສານທາງລັດຖະການ ແບ່ງອອກ
ເປັນການເກັບລະຫວ່າງປະຕິບັດ ການເກັບເມື່ອປະຕິບັດສໍາເລັດແລ້ວ ແລະ ການເກັບໄວ້ເພື່ອໃຊ້ໃນການການ
ກວດສອບ ໂດຍມີລາຍອຽດດັ່ງນີ້:

9.1 ການເກັບລະຫວ່າງປະຕິບັດຄື: ການເກັບເອກະສານທາງລັດຖະການທີ່ປະຕິບັດບໍ່ທັນສໍາເລັດໃຫ້ຢູ່ໃນ
ຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງເຈົ້າຂອງເລື່ອງ ໂດຍການົດວິທີການເກັບເອກະສານທີ່ເໝາະສົມຕາມຂັ້ນ
ຕອນຂອງການປະຕິບັດປະການສໍາຄັນຈະຕ້ອງຈັດແຟ້ມສໍາລັບເກັບໄວ້ໃຫ້ພຽງພໍອາດມີແຟ້ມຄື

9.1.1 ແຟ້ມກຳລັງຈັດທໍາ

9.1.2 ແຟ້ມລໍຖ້າຕອບ

9.1.3 ແຟ້ມລໍຖ້າເກັບ

9.2 ການເກັບເອກະສານປະຕິບັດສໍາເລັດແລ້ວ ໃຫ້ດໍາເນີນຕາມຂັ້ນຕອນ ດັ່ງນີ້

9.2.1 ຈັດບັນຊີເອກະສານສານສິ່ງເກັບ

9.2.2 ສິ່ງເອກະສານໄປຍັງໜ່ວຍງານເກັບ

9.2.3 ປະທັບຕາກຳນົດບ່ອນເກັບເອກະສານ.

9.2.4 ລົງທະບຽນເອກະສານເກັບ

9.2.5 ເກັບເອກະສານ

9.3 ການເກັບໄວ້ເພື່ອໃຊ້ໃນການກວດສອບ ການເກັບເອກະສານທີ່ບໍ່ປະຕິບັດສໍາເລັດຮຽບຮ້ອຍ
ແລ້ວແຕ່ຈໍາເປັນຈະຕ້ອງໃຊ້ໃນການກວດສອບເປັນປະຈຳ ບໍ່ສະດວກໃນການສົ່ງໄປເກັບໄປຍັງໜ່ວຍ
ງານເກັບເຈົ້າຂອງເລື່ອງເກັບເອກະສານ

ໃນທາງປະຕິບັດຂອງສະພາບປະຈຸບັນ ມີການເກັບເອກະສານດ້ວຍລະບົບຄອມພິວເຕີ ບໍ່ວ່າຈະເກັບ
ແຕ່ຊື່ໄວ້ເປັນດັດສະນີ ຫຼື ເກັບທັງສະບັບຈະເອົາອໍານວຍຕໍ່ການຄົ້ນຫາອາດເລືອກລະບົບເກັບ
ເອກະສານໃຫ້ເໝາະສົມສໍາລັບໂປແກ້ມທີ່ໃຊ້ເກັບເອກະສານ ອາດຈະເປັນໂປແກ້ມທີ່ຂຽນມາ
ໂດຍສພເພາະ ຫຼື ໂປແກ້ມສໍາເລັດຮູບທີ່ນໍາມາປັບປຸງເພື່ອວຽກງານນີ້ ເຊັ່ນ ໂປແກ້ມດີເບສ, ຟອກ
ໂປຣ ໂລຕັດ 123 ເວີດໂປເຊສນເຊີ ຫຼື ໄມໂຄຊອັບເວີດ ແລະ ອື່ນໆ ເຊິ່ງໃນການເກັບເອກະສານຈະ
ເກັບຕາມຊື່ເລື່ອງຊື່ຄົນ ໂດຍຕັ້ງຊື່ຟາຍ ບໍ່ເກີນ 8 ຕົວອັງສອນ ສໍາລັບໃນທາງປະຕິບັດສາມາດເລືອກ

ວິທີການໃດໜຶ່ງກໍ່ໄດ້ ຕາມຄວາມເໝາະສົມຂອງງານສາລະບານທີ່ໜ່ວຍງານແຕ່ລະແຫ່ງ ແຕ່ລະກົມ ກອງ ປະຕິບັດຢູ່ໂດຍປະຕິບັດຕາມຫຼັກການທີ່ກຳນົດໄວ້.

2. ການຮັກສາເອກະສານທາງລັດຖະການ.

ທະວີວອນ ວົງໂກວອນ (2528 ໜ້າ 44) ໄດ້ເວົ້າວ່າເອກະສານທີ່ເກັບຢູ່ໃນພາກສ່ວນເອກະສານທາງລັດຖະການຕ່າງໆ ບໍ່ວ່າຈະເກັບຢູ່ບ່ອນໃດ ຫຼື ຈັດເກັບປະເພດໃດກໍ່ຕາມພະນັກງານຜູ້ຮັບຜິດຊອບໃນການເກັບເອກະສານ ແຕ່ລະຂັ້ນຕອນ ຈະຕ້ອງລະມັດລະວັງຮັກສາເອກະສານທີ່ເກັບຢູ່ໃນສະພາບພ້ອມທີ່ຈະນຳມາໃຊ້ໃນລັດຖະການທຸກໂອກາດ ໃນກໍລະນີທີ່ເກີດການຄວາມເສຍຫາຍຕ້ອງຮີບຮ້ອນໃຫ້ໄດ້ຄືເກົ່າ ຫຼື ຫາກໜັງສືທີ່ເກັບເກີດຄວາມເສຍຫາຍ ຈະຕ້ອງກ່ອບປີ ຖ້າໃນກໍລະນີເກີດມີຄວາມເສຍຫາຍກ່ອບປີ ຖ້າໃນກໍລະນີເກີດມີຄວາມເສຍຫາຍຈົນບໍ່ສາມາດ ສ້ອມແສມໃຫ້ຄົງສະພາບເດີມໄດ້ ໃຫ້ລາຍງານຜູ້ບັງຄັບບັນຊາຮັບຮູ້ ແລະ ໃຫ້ໝາຍເຫດໃນປຶ້ມບັນທຶກການເກັບ ມ້ຽນອີກດ້ວຍ.

3. ການຍືມເອກະສານທາງລັດຖະການ.

ຈຳນົງ ຫອມແຍ້ມ , ຈິດຕະການ ຊະຍານັນ, ພະລາກອນ ຫອມແຍ້ມ (2537 ໜ້າ 145) ເອກະສານທີ່ເກັບຢູ່ ໃນພາກສ່ວນລັດຖະການ ຫຼື ເອກະສານທີ່ຢູ່ໃນຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງເຈົ້າໜ້າທີ່ ຜູ້ຮັບຜິດຊອບອາດມີຄວາມ ຈຳເປັນຕ້ອງນຳໄປໃຊ້ໃນທາງລັດຖະການຂອງພາກສ່ວນລັດຖະການອື່ນ ແຕ່ເນື່ອງຈາກເອກະສານທາງລັດຖະການ ເປັນເອກະສານທີ່ສຳຄັນຂອງໜ່ວຍງານ ບາງຊະນິດອາດເປັນເລື່ອງລັບທີ່ບໍ່ອາດສາມາດເຜີຍແຜ່ ໂດຍທົ່ວໄປໄດ້ຕາມ ຫຼັກການຂອງລະບຽບ ຫ້ອມມິບຸກຄົນໃດພາຍນອກທີ່ບໍ່ມີຄວາມກ່ຽວຂ້ອງໃນໜ້າວຽກນັ້ນຍືມເອກະສານທາງ ລັດຖະການແຕ່ຢ່າງໃດກໍ່ຕາມພາກສ່ວນທາງລັດຖະການອະນຸຍາດໃຫ້ບຸກຄົນພາຍນອກເບິ່ງ ຫຼື ຄັດລອກໄດ້ຖ້າມີ ເຫດຜົນຈຳເປັນ ເຊິ່ງເລື່ອງນີ້ພະນັກງານຮັບຜິດຊອບ ຈະຕ້ອງພິຈາລະນາກ່ອນການໃຫ້ເບິ່ງ ຫຼື ຄັດລອກຈະເສຍຫາຍ ແກ່ທາງລັດຖະການກ່ອນສະເໜີຄວາມເຫັນຕໍ່ຜູ້ບໍລິຫານ ຜູ້ມີອຳນາດເພື່ອສັງເກດບໍ່ໃຫ້ຢືມໄດ້.

3.1 ຂັ້ນຕອນການຍືມເອກະສານທາງລັດຖະການ ສາມາດສະຫຼຸບໄດ້ດັ່ງນີ້ຄື:

3.1.1 ການຍືມເອກະສານທາງລັດຖະການທີ່ສິ່ງເກັບແລ້ວໃຫ້ປະຕິບັດດັ່ງນີ້ຄື

- (1) ແຈ້ງຈຸດປະສົງ
- (2) ມອບຫຼັກຖານການຍືມໃຫ້ພະນັກງານທີ່ເກັບເອກະສານ.
- (3) ຜູ້ຍືມລົງລາຍຊື່ຮັບເລື່ອງທີ່ຍືມ
- (4) ລວບລວມຫຼັກຖານການຍືມ
- (5) ເກັບໜັງສື ຫຼື ບັດຍືມເອກະສານ

3.1.2 ການຍືມເອກະສານທາງລັດຖະການທີ່ປະຕິບັດຍັງບໍ່ທັນສາເລັດ ຫຼື ເອກະສານທີ່ເກັບໄວ້ເພື່ອໃຊ້ກວດ ສອບໃຫ້ປະຕິບັດເຊັ່ນດຽວກັນກັບການຍືມເອກະສານທີ່ສິ່ງເກັບແລ້ວ ໂດຍອານຸໂລມ.

4. ການຄົ້ນຫາເອກະສານທາງລັດຖະການ.

ການຕັດສິນໃນການບໍລິຫານທຸກເລື່ອງ ທຸກລະດັບ ທຸກໜ່ວຍງານ ຈາເປັນຕ້ອງມີຂໍ້ມູນຫຼັກຖານອ້າງອີງ ປະກອບໃນການດຳເນີນງານ ຂັ້ນຕອນຕໍ່ໄປນີ້ຈະຊ່ວຍໃຫ້ການຄົ້ນຫາເອກະສານທີ່ຕ້ອງການໃຊ້ອ້າງອີງສາມາດ ເຮັດໃຫ້ວ່ອງໄວໂດຍສະຫຼຸບແລ້ວວ່າ ລະບົບການຈັກເອກະສານທາງລັດຖະການຂອງໜ່ວຍງານນັ້ນໆ ຈະມີ

ມາດຕະຖານ ຫຼື ປະສິດທິພາບສູງພຽງໃດ ເບິ່ງໄດ້ຈາກຂະບວນການຄົ້ນຫາເອກະສານວ່າໃຊ້ໄລຍະເວລາໃນການຄົ້ນຫາເອກະສານ ຫຼື ເອກະສານທາງລັດຖະການໂດຍໃຊ້ເວລາຊອກຫາໜ້ອຍ, ວ່ອງໄວ, ທັນເວລາ ແລະ ຄວາມເປັນໄປໄດ້ຕາມເກນກຳນົດເວລາໃນການຄົ້ນຫາຂອງ ທະວີວອນ ວົງໂກວອນ (2528 ໜ້າ 44) ດັ່ງນີ້:

ຄົ້ນພົບໃນ 1 ນາທີ ການຈັດເກັບເອກະສານດີຫຼາຍ

ຄົ້ນພົບໃນ 2 ນາທີ ການຈັດເກັບເອກະສານດີ

ຄົ້ນພົບໃນ 3 ນາທີ ການຈັດເກັບເອກະສານປານກາງ

ຄົ້ນພົບໃນ 4 ນາທີ ການຈັດເກັບເອກະສານພໍໃຊ້

ຄົ້ນພົບໃນ 5 ນາທີ ການຈັດເກັບເອກະສານຕ້ອງປັບປຸງແກໄຂ

ຄົ້ນພົບໃນ 10 ນາທີ ການຈັດເກັບເອກະສານຕ້ອງປັບປຸງແກໄຂຢ່າງຍິ່ງ.

5. ການທຳລາຍເອກະສານລັດຖະການ.

ເອກະສານທາງລັດຖະການທີ່ໝົດຄວາມຈຳເປັນໃນການການໃຊ້ງານ ແລະ ເກັບໄວ້ຈົນໝົດອາຍຸໃນການເກັບຕາມລະບຽບກຳນົດໄວ້ ເພື່ອບໍ່ໃຫ້ເປັນກະແສສ່ວນລັດຖະການ ຈາເປັນຕ້ອງນຳອອກໄປທຳລາຍຈາກລະບົບວຽກງານ ການທຳລາຍເອກະສານຈຶ່ງເປັນຂັ້ນຕອນສຸດທ້າຍ ແລະ ຂັ້ນຕອນສຳຄັນອີກຂັ້ນຕອນໜຶ່ງຂອງການບໍລິຫານງານເອກະສານທາງລັດຖະການ ເພາະຖ້າສ່ວນລັດຖະການຕ່າງໆ ບໍ່ມີການທຳລາຍເອກະສານ ເຊິ່ງໝົດຄວາມຈຳເປັນໃນການໃຊ້ວຽກງານ ຍ່ອມຈະເປັນພາລະໃນເລື່ອງສະຖານທີ່ການເກັບເອກະສານ

5.1 ຄວາມໝາຍຂອງການທຳລາຍເອກະສານລັດຖະການ.

ທະວີວອນ ວົງໂກວອນ (2528: ໜ້າ 36 ໄດ້ອະທິບາຍ ແລະ ໃຫ້ຄວາມໝາຍຂອງການທຳລາຍເອກະສານທາງລັດຖະການ ໝາຍເຖິງ ຂະບວນການປ່ຽນແປງສະພາບເອກະສານທາງລັດຖະການຈາກລັກສະນະເດີມໃນລັກສະນະທີ່ແຕກຕ່າງຈາກລັກສະນະເດີມຂອງເອກະສານ ໂດຍໃຊ້ວິທີການໃດໜຶ່ງເຊິ່ງບໍ່ສາມາດຮູ້ໄດ້ຂໍ້ຄວາມ ຫຼື ພິສູດຂໍ້ຄວາມໄດ້ຄົບສົມບູນເຊັ່ນລັກສະນະເດີມໄດ້

5.2 ການທຳລາຍເອກະສານລັດຖະການ ອາດຈະເຮັດໄດ້ໂດຍວິທີ

5.2.1 ການເຜົາ

5.2.2 ວິທີອື່ນໆ ເຊັ່ນ ໃຊ້ເຄື່ອງທຳລາຍເອກະສານໄຟຟ້າ.

ໂດຍປົກກະຕິເອກະສານລັດຖະການທີ່ທຸກໆໜ່ວຍງານຈັດເກັບໄວ້ກ່ອນທີ່ຈະດຳເນີນການທຳລາຍເອກະສານລັດຖະການ ຈະຕ້ອງອະນຸມັດທຳລາຍເອກະສານລັດຖະການຕາມລະບຽບຂອງສຳນັກງານລັດຖະມົນຕີ ວ່າດ້ວຍງານສາລະບານ ພ.ສ 2526 ກ່ອນທຸກຄັ້ງ ຍົກເວັ້ນກົດໝາຍ ຫຼື ລະບຽບກຳນົດວິທີການບາງຢ່າງເພີ່ມເຕີມ ຫຼື ເອກະສານລັດຖະການບາງຊະນິດທີ່ບໍ່ມີຄວາມຈຳເປັນອາດຈະທຳລາຍໄດ້ໂດຍບໍ່ຕ້ອງອະນຸມັດທຳລາຍໄດ້ແກ່ ເຈ້ຍທີ່ໃຊ້ແລ້ວ ສຳເນົາເອກະສານທີ່ເກີນຄວາມຈຳເປັນ ເອກະສານທີ່ບໍ່ໃຊ້ແລ້ວ ຂອງທີ່ໃຊ້ບັນຈຸເອກະສານລັດຖະການຕ່າງໆ ເປັນຕົ້ນ .

5.3 ຂັ້ນຕອນປະຕິບັດໃນການທຳລາຍເອກະສານທາງລັດຖະການ ສະຫຼຸບໄດ້ດັ່ງນີ້ (ຈຳນົງ ຫອມແຍ້ມ, ຈົນກາດ ຊາຍານັນ ແລະ ພາລາກອນ ຫອມແຍ້ມ 2537 ໜ້າ 146

5.3.1 ສຳຫຼວດເອກະສານທຸກໆປີ ພາຍໃນ 60 ວັນ ຫຼັງຈາກສິ້ນເດືອນ

- 5.3.2 ສ້າງເປັນບັນຊີທຳລາຍເອກະສານຢ່າງໜ້ອຍ 2 ສະບັບຄື: ຕົ້ນສະບັບ ແລະ ສຳເນົາ.
- 5.3.3 ສະເໜີຄະນະກຳມະການທຳລາຍ
- 5.3.4 ຫົວໜ້າອົງການຈັດຕັ້ງ ຫຼື ຜູ້ບໍລິຫານແຕ່ຕັ້ງຄະນະກຳມະການທຳລາຍເອກະສານ ໂດຍມີອົງປະກອບຄະນະກຳມະການທຳລາຍເອກະສານ ປະກອບດ້ວຍ ປະທານກຳມະການ 1 ຄົນ ແລະ ກຳມະການຢ່າງໜ້ອຍ 2 ຄົນ ຄະນະກຳມະການທຳລາຍເອກະສານຈະມີອົງປະກອບຫຼາຍກວ່າ 3 ຄົນກໍເປັນໄດ້.
- 5.4 ໜ້າທີ່ຂອງຄະນະກຳມະການທຳລາຍເອກະສານມີດັ່ງນີ້ (ຈຳນົງຫອມແຍ້ມ, ຈົນຕການ ຊະຍານັນ ແລະ ພາລາກອນ ຫ້ອມແຍ້ມ 2537,ໜ້າ 147)
- 5.4.1 ພິຈາລະນາເອກະສານທີ່ຈະທຳລາຍຕາມບັນຊີເອກະສານຂໍທຳລາຍ ຕາມປະເພດຂອງເອກະສານນັ້ນ ທີ່ກ່າວໄດ້ກ່າວໄວ້ແລ້ວໃນເລື່ອງອາຍຸການເກັບໜັງສື
- 5.4.2 ໃນກໍລະນີເອກະສານນັ້ນໆຄົບອາຍຸການເກັບຮັກສາແລ້ວ ຄະນະກຳມະການມີຄວາມເຫັນວ່າເອກະສານນັ້ນຄວນທຳລາຍ ຫຼືຂະຫຍາຍເວລາການເກັບໄວ້ໃນຊອງ ການພິຈາລະນາ ຂອງເລກລາດັບຂໍທຳລາຍ ແລ້ວໃຫ້ແກ້ໄຂອາຍຸການເກັບໃນຕາໆລາງກຳນົດ ການເກັບເອກະສານໂດຍໃຫ້ປະທານຄະນະກຳມະການທຳລາຍເອກະສານຂຽນລາຍຊື່ກຳກັບການແກ້ໄຂ.
- 5.4.3 ໃນກໍລະນີຄະນະກຳມະການມີຄຳເຫັນວ່າເອກະສານເລື່ອງໃດໜຶ່ງຄວນທຳລາຍໃຫ້ສັນຍາລັກເຄື່ອງໝາຍກາກະບາດໄວ້ໃນຊອງ ພິຈາລະນາ
- 5.4.4 ສະເໜີລາຍງານຜົນການພິຈາລະນາ ພ້ອມບັນທຶກຄວາມຄິດເຫັນຂັດແຍ່ງຂອງຄະນະກຳມະການ (ຖ້າມີ) ຕໍ່ຫົວໜ້າຜູ້ບໍລິຫານລະດັບກົມ ຫຼື ສຳນັກງານ ແລ້ວແຕ່ກໍລະນີເພື່ອພິຈາລະນາສິ່ງການ.
- 5.4.5 ຄວບຄຸມທຳລາຍເອກະສານ ເຊິ່ງຜູ້ມີອຳນາດຈະອະນຸມັດໃຫ້ທຳລາຍແລ້ວ
- 5.4.6 ສ້າງບົດບັນທຶກຮ່ວມກັນໃນບັນດາອານຸກຳມະການ ວ່າທຳລາຍເອກະສານແລ້ວ
- 5.5 ການພິຈາລະນາຄຳສັ່ງຂອງຫົວໜ້າພາກສ່ວນລັດຖະການລະດັບກົມ ຫຼື ສຳນັກງານ.
- 5.5.1 ຖ້າເຫັນວ່າເອກະສານເລື່ອງໃດຍັງບໍ່ຄວນທຳລາຍ ໃຫ້ອອກຄຳສັ່ງເກັບເອກະສານນັ້ນເກັບໄວ້ຈົນເຖິງເວລາກຳນົດຕໍ່ໄປ ຫຼື ຕາມອາຍຸການເກັບທີ່ຂະຫຍາຍໃໝ່.
- 5.5.2 ຖ້າເຫັນວ່າເອກະສານເລື່ອງໃດຄວນທຳລາຍ ໃຫ້ສົ່ງບັນຊີຂໍທຳລາຍໃຫ້ກອງຈົດໝາຍພາກສ່ວນລັດຖະການ ພິຈາລະນາກ່ອນ ເວັ້ນແຕ່ເອກະສານປະເພດທາງລັດຖະການນັ້ນໄດ້ຂໍທຳຄວາມເຫັນດີຕົກລົງເປັນຫຼັກການໄວ້ກັບກົມສື່ສານລະປະການ ບໍ່ຕ້ອງສົ່ງໄປພິຈາລະນາອີກ.
- 5.6 ເມື່ອຫົວໜ້າພາກອົງການຈັດຕັ້ງພິຈາລະນາເຫັນດີໃຫ້ທຳລາຍເອກະສານແລ້ວ ພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງຈະສົ່ງບັນຊີເອກະສານທຳລາຍທຸກເລື່ອງໄປໃຫ້ ກອງຈົດໝາຍທຸກຄັ້ງ.
- ອີ່ມ ລະບຽບຈົ່ງໄດ້ກຳນົດເປັນຂໍ້ຍົກເວັ້ນເພື່ອເປັນການແບ່ງເບົາພາລະ ໂດຍໃຫ້ພາກສ່ວນລັດຖະການເຈົ້າຂອງເລື່ອງຂໍເຮັດຂໍ້ຕົກລົງຫຼັກການກັບກ່ອງຈົດໝາຍ ໂດຍທົ່ວໄປເລື່ອງທີ່ຈະຂໍຂໍ້ຕົກລົງຫຼັກການຂອງຈົດໝາຍແຫ່ງຊາດ ເປັນວ່າມີຄວາມສຳຄັນ ແລະ ເປັນທີ່ເປັນໄດ້ວ່າເອກະສານປະເພດດັ່ງກ່າວ ບໍ່ມີຈຸດປະສົງຈະເກັບໄວ້ ເຊັ່ນ: ໜັງສືວຽນ ແຈ້ງການປະຊຸມ ໜັງສືຂໍເຊັນຮ່ວມເຮັດບຸນ ເປັນຕົ້ນ.

ເອກະສານປະເພດທີ່ກອງຈົດໝາຍເຫດ ໃຫ້ຄວາມເຫັນດີໃນຫຼັກການວ່າບໍ່ຕ້ອງສົ່ງໄປພິຈາລະນາແລ້ວ ຄວນເຮັດການທຳລາຍຄັ້ງຕ່າງໄປ ສ່ວນລັດຖະການບໍ່ຕ້ອງສົ່ງລາຍຊື່ຕໍ່ໄປສາມາດດຳເນີນການທຳລາຍໄດ້ເລີຍ ເມື່ອບໍ່ມີຄວາມເຫັນດີຈາກຜູ້ມີອຳນາດອະນຸມັດການທຳລາຍໄດ້ເລີຍເມື່ອບໍ່ມີຄຳເຫັນດີຈາກຜູ້ມີອຳນາດອະນຸມັດ ການທຳລາຍ.

5.7 ອຳນາດພະນັກງານທີ່ກອງຈົດໝາຍແຫ່ງຊາດ ມີດັ່ງນີ້ ຈຳນົງ ຫອມແຍ້ມ, ຈົດຕການ ຊະຍານັນ ແລະພາລາ ກອນຫອມແຍ້ມ.

5.7.1 ພິຈາລະນາລາຍການໃນບັນຊີເອກະສານຂໍທຳລາຍຍທີ່ພາກສ່ວນລັດຖະການຕ່າງໆສົ່ງມາໃຫ້ພາຍໃນ 60 ວັນ ນັບແຕ່ວັນທີ່ສົ່ງເອກະສານມາໃຫ້ພິຈາລະນາ

5.7.2 ຖ້າກອງຈົດໝາຍແຫ່ງຊາດ ເຫັນດີໃຫ້ແຈ້ງໃຫ້ພາກສ່ວນລັດຖະການ ດຳເນີນການທຳລາຍຕໍ່ໄປໄດ້.

5.7.3 ຖ້າກອງຈົດໝາຍເຫັນວ່າເອກະສານສະບັບໃດຄວນຂະຫຍາຍເວລາການເກັບຮັກສາແນວໃດ ຫຼື ເກັບ ໄວ້ຕະຫຼອດໄປໃຫ້ແຈ້ງໃຫ້ພາກສ່ວນນັ້ນຮັບຮູ້.

5.7.4 ແຈ້ງໃຫ້ພາກສ່ວນລັດຖະການນັ້ນໆ ສົ່ງເອກະສານທີ່ກອງຈົດໝາຍເຫດແຫ່ງຊາດ ເຫັນຄວນສົ່ງໄປ ເກັບໄວ້ບ່ອນໃດ.

5.7.5 ພະນັກງານທີ່ເຂົ້າຮ່ວມການກວດສອບເອກະສານທີ່ພາກສ່ວນລັດຖະການເຫັນວ່າຄວນທຳລາຍຮ່ວມ ກັບສ່ວນລັດຖະການນັ້ນ.

5.8 ວິທີການທຳລາຍ ຕາມລະບຽບການໄດ້ກ່າວເຖິງວິທີການທຳລາຍເອກະສານໄວ້ດັ່ງນີ້: (ຈຳນົງ ຫອມແຍ້ມ , ຈົດຕະການ ຊະຍານັນ ແລະ ພາລາກອນ ຫອມແຍ້ມ 2537 ໜ້າ 147)

5.8.1 ໂດຍການເຜົາ

5.8.2 ໂດຍວິທີອື່ນທີ່ຈະບໍ່ໃຫ້ເອກະສານນັ້ນອ່ານເປັນເລື່ອງໃດ ເຊິ່ງອາດເຮັດໄດ້ໂດຍຫຼາຍວິທີ ເຊັ່ນ: ຈົກ ເປັນສິ້ນສ່ວນ ຫຼື ເຂົ້າເຄື່ອງຊອຍຫັນເປັນຜອຍ, ຕັດ ເປັນຕົ້ນ ວິທີການທີ່ເວົ້າມາມີຂໍ້ຄວາມສຳຄັນຄື ຕ້ອງບໍ່ໃຫ້ເອກະສານນັ້ນອ່ານເປັນເລື່ອງໄດ້.

ເມື່ອທຳລາຍເອກະສານບໍ່ວ່າຈະເຮັດໄດ້ໂດຍວິທີການເຜົາ ຫຼື ວິທີການອື່ນໆ ທີ່ຈະບໍ່ເຮັດໃຫ້ອ່ານເປັນເລື່ອງ ໄດ້ແລ້ວໃຫ້ພາກສ່ວນທີ່ຖືກແຕ່ງຕັ້ງ ລົງລາຍເຊັນຮ່ວມກັນ ລາຍງານຜົນການທຳລາຍໃຫ້ຜູ້ບັງຄັບບັນຊີຮັບຮູ້.

ສຳລັບເອກະສານທີ່ເກັບດ້ວຍຄອມພິວເຕີ ແລະ ຈັດການໄວ້ໃຫ້ເໝາະສົມສາມາດຄັດເລືອກເອກະສານທີ່ ໝົດອາຍຸທຳລາຍໄດ້ງ່າຍ ການລາຍງານກ່ຽວກັບເອກະສານທີ່ເກັບໄວ້ເຮັດໄດ້ສະດວກ ບໍ່ວ່າຈະລາຍງານເປັນປີ, ເປັນເລື່ອງ, ເປັນໜ່ວຍງານ ຫຼື ອື່ນໆ ກໍ່ຕາມ ຢ່າງໃດກໍ່ຕາມນັ້ນໝາຍຄວາມວ່າ ຕ້ອງມີການວາງແຜນໄວ້ຢ່າງດີ ໂດຍມີຜູ້ຊ່ຽວຊານວຽກງານສາລະບານຮ່ວມມືໃຫ້ຄຳເຫັນແລ້ວປັບປຸງແກ້ໄຂໃຫ້ເໝາະສົມເປັນໄລຍະຢ່າງສະ ໜ້າສະເໝີ.

ສະຫຼຸບການທຳລາຍເອກະສານລັດໂຍການ ຖືໄດ້ວ່າເປັນຂັ້ນຕອນສຸດທ້າຍຂອງການດຳເນີນງານຕາມລະບົບ ການສາລະບານ ໂດຍມີຂັ້ນຕອນການທຳລາຍເອກະສານລັດຖະການຕັ້ງແຕ່ ການພິຈາລະນາການກວດສອບ ການຄັດເລືອກຈຳແນກເອກະສານລັດຖະການທີ່ສົມຄວນທຳລາຍ ໂດຍພິຈາລະນາຈາກໄລຍະເວລາຈັດເກັບ ເອກະສານ ຕາມລະບຽບທີ່ກຳນົດໄວ້ ແລ້ວນຳມາສະເໜີລາຍງານ ແລະ ເຮັດບັນຊີເອກະສານລັດຖະການເພື່ອຂໍ

ທໍາລາຍເມື່ອໄດ້ຮັບຄໍາອະນຸມັດໃຫ້ທໍາລາຍເອກະສານທາງລັດຖະການໄດ້ ຈຶ່ງດໍາເນີນການທໍາລາຍເອກະສານທາງລັດຖະການ ໂດຍການເຜົາ ຫຼື ໂດຍວິທີອື່ນແລ້ວແຕ່ກໍລະອື່ນ ພ້ອມລາຍງານຜົນງານການປະຕິບັດງານເສນາຕາມຂັ້ນຕອນໃນລະບຽບສໍານັກງານນາຍົກລັດຖະມົນຕີວ່າດ້ວຍງານສາລະບານ 2526 ຕໍ່ໆໄປ.

ແນວຄິດກ່ຽວກັບອົງປະກອບ ແລະ ການພັດທະນາລະບົບງານ

ການດໍາເນີນງານຂອງອົງການໃດໜຶ່ງຍ່ອມມີບັນຫາ ແລະ ອຸປະສັກເປັນຂອງທໍາມະດາ ຍິ່ງເປັນອົງການຂະໜາດໃຫຍ່ ຫຼື ມີອາຍຸມາແຕ່ດົນ ຍິ່ງມີບັນຫາ ອຸກປະສັກໃນການບໍລິຫານ ແລະ ການປະຕິບັດງານຫຼາຍຂຶ້ນ ລັກສະນະເປັນເງົານາມຕົວ ການປ່ຽນແປງຂອງສິ່ງຕ່າງໆພາຍໃນ-ພາຍນອກອົງການ ຍ່ອມມີຜົນຕໍ່ການເຮັດວຽກສະນັ້ນອົງການຈຶ່ງຈໍາເປັນທີ່ຈະຕ້ອງມີການປັບຕົນເອງ ຫຼື ປ່ຽນແປງໃຫ້ສອດຄ່ອງກັບປັດໄຈຕ່າງໆ ທີ່ປ່ຽນໄປນັ້ນດ້ວຍ.

ຄວາມໝາຍຂອງອົງການ ແລະ ອົງປະກອບຂອງອົງການ

ທິງໄຊ ສັນຕິວົງ 2535 ໜ້າ 5 ໄດ້ກ່າວໄວ້ວ່າອົງການ ແລະ ການບໍລິຫານ ເປັນສິ່ງທີ່ຄວບຄູ່ກັບກັນ, ກ່ຽວຂ້ອງກັນ, ອົງການ ຄື ກຸ່ມຂອງບຸກຄົນເຊິ່ງມີການຢູ່ຮ່ວມກັນ ແລະ ເຮັດກິດຈະກຳຮ່ວມກັນ ໂດຍມີການປະສານກິດຈະກຳເຫຼົ່ານັ້ນໃຫ້ເຂົ້າກັນໄດ້ດີ ເພື່ອທີ່ຈະສາມາດເຮັດວຽກງານໃຫ້ບຸລະລຸດຕາມຄາດໝາຍຮ່ວມອັນດຽວກັນ ຫຼື ຫຼາຍຈຸດປະສົງພ້ອມໆກັນໄດ້.

ອົງການມີຄົນລັກສະນະສໍາຄັນ 3 ປະການຄື:

1. ເປັນກຸ່ມຂອງບຸກຄົນຄັ້ງແຕ່ 2 ຄົນຂຶ້ນໄປ
2. ມີການໂຮງໂຕກັນເຂົ້າເປັນອັນໜຶ່ງອັນດຽວກັນ ແລະ ຮ່ວມກັນເຮັດວຽກໃນລັກສະນະກຸ່ມທີ່ມີການຮວບຮວມຊັບພະຍາກອນ ແລະ ຄວາມພະຍາຍາມຂອງທຸກຝ່າຍມາດໍາເນີນງານຮ່ວມກັນ.
3. ເປົ້າໝາຍທີ່ຈະດໍາເນີນງານໃຫ້ບັນລຸຜົນສໍາເລັດໃນຈຸດປະສົງສູງຂຶ້ນ ເຊິ່ງບໍ່ອາດເຮັດໃຫ້ສາເລຫາດໄດ້ດ້ວຍການເຮັດວຽກຂອງບຸກຄົນພຽງດຽວ

ດານຽວ ແຄສ ແລະ ໂຮເບີດ ແອຣຄາຣ () ອ້າງເຖິງໃນ ອະນຸທິນ ຈິດຕະສິຣິ 2541 ໜ້າ 14 ໄດ້ສະເໜີແນວຄິດກ່ຽວກັບອົງການ ໂດຍມີນິຍາມວ່າອົງການຄື ລະບົບເປີດທີ່ມີການເຄື່ອນໄຫວປ່ຽນແປງຢ່າງເປັນຂະບວນການຕໍ່ເນື່ອງ, ລະບົບນີ້ປະກອບດ້ວຍປັດໄຈນາເຂົ້າ () ຂະບວນການປ່ຽນແປງ () ແລະ ຜະລິດຜົນ ()

ຈາກຄວາມໝາຍຂ້າງຕົ້ນ ສະແດງໃຫ້ເຫັນວ່າອົງການມີລັກສະນະທີ່ສໍາຄັນເປັນ () ເຄື່ອນໄຫວປ່ຽນແປງຢູ່ຕະຫຼອດເວລາ ອົງການມີອົງປະກອບດັ່ງນີ້:

1. ຄົນຕັ້ງແຕ່ສອງຄົນຂຶ້ນໄປຮ່ວມກັນປະຕິບັດງານ ຫຼື ແບ່ງກັນເຮັດວຽກ ເພື່ອໃຫ້ບຸນລຸດຕາມເປົ້າໝາຍທີ່ກໍານົດ.
2. ກຸ່ມຄົນເຫຼົ່ານັ້ນຕ້ອງອາໄສເທັກນິກວິທະຍາການ ຫຼື ເທັກໂນໂລຢີ ເພື່ອແກ້ໄຂບັນຫາ ຫຼາຍການຕັດສິນໃຈ.
3. ກຸ່ມຄົນເຫຼົ່ານັ້ນຕ້ອງການຄວາມຮູ້, ຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ໃນການແກ້ໄຂບັນຫາ
4. ຄົນໃນອົງການນັ້ນບໍ່ໄດ້ຢູ່ໃນທີ່ວ່າງ ຕ້ອງອາໄສອົງການມີໂຄງສ້າງ
5. ອົງການຈະຄົງຕົວຢູ່ໄດ້ກໍ່ເພື່ອບັນລຸເປົ້າໝາຍຕາມທີ່ໄດ້ກໍານົດ ຈຶ່ງເປັນສາເຫດເຮັດໃຫ້ມະນຸດຕ້ອງຕິດຕໍ່ພົວພັນ
6. ອົງການຈະຕ້ອງປັບຕົວໃຫ້ສອດຄ່ອງກັບສະພາບແວດລ້ອມອ້ອມຂ້າງ.

ສຸຈິດ ປັດສິມນັນ 2535 ໜ້າ 66 ກ່າວວ່າອົງການປະກອບດ້ວຍປັດໄຈຫຼັກໆມີ 4 ປະເພດຄື:

ໜຶ່ງ ຈຸດປະສົງ ແລະ ເປົ້າໝາຍການກໍ່ຕັ້ງອົງການຂຶ້ນມາເພື່ອເປັນແນວທາງການປະຕິບັດ

ສອງ ໂຄງສ້າງ ອົງການຕ້ອງມີການຈັດໜ່ວຍ ແບ່ງໜ່ວຍງານພາຍໃນ ໂດຍອາໄສຫຼັກການກຳນົດໜ້າທີ່ ການແບ່ງກັນເຮັດວຽກຕາມຄວາມຊຳນິຊຳນານ ແລະ ການບັງຄັບບັນຊາຕາມລຳດັບຂັ້ນ ອັນຈະເປັນແນວທາງໄປສູ່ ການຮ່ວມມື, ປະສານງານ ເພື່ອໃຫ້ບັນລຸຕາມຈຸດປະສົງໃນເບື້ອງຕົ້ນ.

ສາມ ຂະບວນປະຕິບັດງານ ໝາຍເຖິງແບບຢ່າງ ຫຼື ວິທີການປະຕິບັດງານທີ່ກຳນົດຂຶ້ນໄວ້ຢ່າງມີແບບແຜນ ເພື່ອໃຫ້ທຸກຄົນໃນອົງການໃຊ້ເປັນຫຼັກໃນການປະຕິບັດງານ.

ສີ່ ບຸກຄະລາກອນ ອົງການຈະຕ້ອງປະກອບດ້ວຍກຸ່ມບຸກຄົນທີ່ເປັນສະມາຊິກ ໂດຍເຮັດໜ້າທີ່ຕາມໜ້າ ກິດຈະກຳທີ່ໄດ້ຮັບການມອບໝາຍພາຍໃຕ້ໂຄງສ້າງ ຕາມຂະບວນການປະຕິບັດງານທີ່ກຳນົດໄວ້ໃຫ້ສາເລັດຕາມ ຈຸດປະສົງ.

ດັ່ງນັ້ນ ອົງການ ແລະ ອົງປະກອບຂອງອົງການຕ້ອງລວມເຖິງບຸກຄະລາກອນທີ່ຢູ່ໃນອົງການທຸກລະດັບ ຕ້ອງມີໜ້າທີ່ຂອງຕົນເອງທີ່ແຕກຕ່າງກັນອອກໄປໃນການຮັບຜິດຊອບງານຕ່າງໆ ພາຍໃນອົງການເພື່ອຈະດຳເນີນ ການປະຕິບັດໜ້າທີ່ໃຫ້ບັນລຸຕາມຈຸດປະສົງຕາມທີ່ກຳນົດໄວ້ ແລະ ໃຫ້ເປັນໄປຢ່າງມີປະສິດທິພາບ ຢ່າງໃດກໍດີ ຄວາມສຳພັນໃນອົງການເປັນຕົວຈັກສຳຄັນຫຼາຍ ເພາະເຮັດໃຫ້ອົງການຈະເລີນກ້າວໜ້າໄປສູ່ຄວາມສຳເລັດ.

ຄວາມໝາຍຂອງອົງການພັດທະນາລະບົບຂອງອົງການ

ການພັດທະນາລະບົບງານອົງການ ໝາຍເຖິງການເຮັດໜ່ວຍງານໃຫ້ເກີດຄວາມຈະເລີນກ້າວໜ້າຢ່າງມີ ແບບແຜນ ແລະ ເປັນລະບົບ ຫຼື ການປັບປຸງລະບົບການເຮັດວຽກເກົ່າໃຫ້ດີຍິ່ງຂຶ້ນ

ການພັດທະນາລະບົບງານ ຈະຕ້ອງມີການວາງແຜນການດຳເນີນງານພັດທະນາຢ່າງມີລະບົບເປັນຂັ້ນຕອນ ໃນຮູບແບບຂອງໂຄງການ (Project) ແລະ ໃຊ້ຫຼັກການບໍລິຫານໂຄງການ Project management) ແລະ ທີ່ ສຳຄັນຄວນແຍກໂຄງການອອກຈາກວຽກງານປະຈຳ (routine) ສຸຣິດ ປັດສິມນັນ (2535 ໜ້າ 67)

ແນວຄວາມຄິດກ່ຽວກັບເທັກນິກເພື່ອການພັດທະນາ ການພັດນາບຸກຄະລາກອນ ແລະ ແນວຄິດ 5 ສ

1. ຄວາມໝາຍຂອງການນິເທດ

ນິບພງ ບຸນຈິດຕຣາຄຸນ (2534 ໜ້າ 193-194) ໄດ້ໃຫ້ຄວາມໝາຍຂອງການນິເທດໄວ້ 4 ຄວາມໝາຍດັ່ງນີ້:

- 1.1 ການນິເທດງານ ໝາຍເຖິງ ການນຳ (leading) ການນຳອຳນວຍການ ຫຼື ສັ່ງການ (directing) ແລະ ການປະສານງານ (coordinating) ໃຫ້ບຸກຄົນປະຕິບັດງານເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຜົນຮັບຕາມເປົ້າໝາຍທີ່ຜູ້ ບໍລິຫານສູງສຸດ ຫຼື ອົງການທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກະນົດໄວ້
- 1.2 ການນິເທດງານ ຄື ການຮັບຜິດຊອບ , ເບິ່ງແຍງ, ຊ່ວຍເຫຼືອ ໃຫ້ບຸກຄົນການປະຕິບັດງານຕາມໜ້າທີ່ ຕ່າງໆທີ່ກຳນົດໄວ້ສຳລັບຕຳແໜ່ງນັ້ນໆເພື່ອໃຫ້ບຸກຄະລາກອນຜູ້ນັ້ນປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານໄດ້ຕາມ ມາດຖານທີ່ຕ້ອງການ.
- 1.3 ການນິເທດງານ ຄື ການພັດທະນາ ແລະ ປັບປຸງວິທີການເຮັດວຽກຂອງບຸກຄະລາກອນແຕ່ລະບຸກຄົນ ໃຫ້ມີຄົນນະພາບ ແລະ ປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານມອບໝາຍໃຫ້ໄດ້ຜົນດີທີ່ສຸດ ໂດຍການຈັດກິດຈະກຳ ເສີມດ້ວຍວິທີການຕ່າງໆ ບໍ່ວ່າເຂົາຈະຢູ່ໃນໜ້າທີ່ໃດ ແລະ ຢູ່ໃນລະດັບໃດຂອງໜ່ວຍງານ

- 1.4 ການນິເທດງານ ເປັນກິດຈະກຳທີ່ເຮັດຄູ່ກັບການຄວບຄູ່ງານ ດັ່ງຈະເຫັນໄດ້ຈາກຄວາມໝາຍຂອງການຄວບຄູ່ງານວ່າ ບໍ່ແມ່ນພຽງແຕ່ເປັນການໄປກວດກາເບິ່ງການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດວຽກງານຜູ້ຢູ່ໃຕ້ບັງຄັບບັນຊາເທົ່ານັ້ນ ແຕ່ຍັງລວມເຖິງການໃຫ້ຄຳແນະນຳຊ່ວຍເຫຼືອຕ່າງໆດ້ວຍ ຖ້າຜູ້ບໍລິຫານ ຫຼື ຜູ້ທີ່ໄດ້ຮັບການມອບໝາຍບໍ່ໄດ້ຕິດຕາມຜົນງານ ກໍ່ຍ່ອມຍາກທີ່ຈະຮູ້ວ່າມີຂໍ້ບົກຜ່ອງ ຫຼື ຜູ້ໃຕ້ບັງຄັບບັນຊາຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະແນະນຳຫຍັງແນ່ ການນິເທດກໍ່ບໍ່ເກີດຂຶ້ນ ຫຼື ໃນໜຶ່ງຖ້າມີຜູ້ບໍລິຫານຄ່ອຍຄວບຄຸມແຕ່ຢ່າງດຽວບໍ່ນິເທດ ກໍ່ຍ່ອມຫວັງຜົນການປະຕິບັດງານຂອງຜູ້ບັງຄັບບັນຊາໃຫ້ໄດ້ຍາກດັ່ງນັ້ນຈຶ່ງເປັນໜ້າທີ່ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງຫົວໜ້າງານໂດຍກົງທີ່ຈະຕ້ອງຄ່ອຍຄວບຄຸມ ແລະ ນິເທດງານໃຫ້ເປັນໄປຕາມແຜນງານ ແລະ ມີປະສິດທິພາບ.

ປຣິຍາ ວົງອານຸໂຣສ 2536 ໜ້າ 266 ໄດ້ອະທິບາຍເຖິງການນິເທດໃນສະຖານການສຶກສາໄວ້ວ່າ ການນິເທດພາຍໃນສະຖານການສຶກສາ ມີຈຸດມຸ່ງໝາຍຫຼັກເພື່ອພັດທະນາຄູ, ອາຈານໃນສະຖານທີ່ການສຶກສາ, ການນິເທດເປັນງານສ້າງກຳລັງໃຈແກ່ຜູ້ປະຕິບັດງານ ໂດຍແນະນຳ ສອນແນະ ແລະ ໃຫ້ບໍລິການດ້ານວັດສະດຸ, ອຸປະກອນຕະຫຼອດຈົນເທັກນິກ ແລະ ວິການປະຕິບັດງານ ການນິເທດຄວາມເຮັດຢ່າງມີລະບົບ ແລະ ກໍ່ໃຫ້ເກີດກຳລັງໃຈແກ່ຜູ້ຮັບການນິເທດ ເພື່ອເຮັດໃຫ້ການນິເທດປະສົບຜົນສຳເລັດຕາມຄາດໝາຍຂອງການສຶກສາ ຜູ້ນິເທດການສຶກສາຈະເປັນບຸກຄົນໃດກໍ່ໄດ້ ທີ່ສາມາດປະຕິບັດຕາມຈຸດມຸ່ງໝາຍນີ້ຕາມຂໍ້ເທັດຈິງ ແລະ ສະຖານທີ່ການສຶກສາມີບົດບາດຕໍ່ການນິເທດໃນສະຖານສຶກສາ ເພາະເປັນໜ້າທີ່ໂດຍກົງຂອງຜູ້ບໍລິຫານສະຖານການສຶກສາ ຜູ້ບໍລິຫານຈຶ່ງເຮັດໜ້າທີ່ບໍລິຫານ ແລະ ນິເທດ ຈຶ່ງຈະຖືໄດ້ວ່າປະຕິບັດໜ້າທີ່ໂດຍສົມບູນໃນຖານະໃນການບໍລິຫານ.

ສຳນັກງານຄະນະກຳມະການການສຶກສາທ່ງຊາດ(2545 ໜ້າ 217) ການນິເທດແບບກັນຍາມິດ ໝາຍເຖິງການແນະແນວ ແລະ ຊ່ວຍເຫຼືອກັນໃນການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານ ດ້ານການຮຽນ-ການສອນໃນກຸ່ມຂອງໝູ່ເພື່ອນຄູ-ອາຈານຮ່ວມກັນ ໃນລັກສະນະເພື່ອນຊ່ວຍເພື່ອນ ຫຼື ຜູ້ບໍລິຫານ ແລະ ຄູ່ຜູ້ສອນຮ່ວມກັນແນະນຳ ໂດຍນາຫຼັກທົດສະດີເຂົ້າໄປປະສົມປະສານກັບການກິດຈະກຳຕົວຈິງ ຫຼື ການຮຽນຮູ້ຊ່ວຍໃຫ້ຜູ້ປະຕິບັດວຽກງານໄດ້ພັດທະນາວິການການປະຕິບັດວຽກງານ ຫຼື ການສອນຫຼາຍຂຶ້ນ, ມີຄວາມໝັ້ນໃຈໃນການປັບປຸງຂະບວນການຂຶ້ນຕອນຂອງການເຮັດວຽກດ້ວຍຕົງເອງ ເຊິ່ງອາໄສຫຼັກຄວາມເປັນກະຍາມິດ ເພື່ອລວບລວມຄວາມຄິດໃຫ້ເປັນອັນໜຶ່ງອັນດຽວ

ສະຫຼຸບ ການນິເທດພາຍໃນໝາຍເຖິງ ຂະບວນການໜຶ່ງທີ່ຜູ້ນິເທດໄດ້ລວບລວມກິດຈະກຳຕ່າງໆ ເພື່ອຊ່ວຍເຫຼືອ ສິ່ງເສີມສ້າງໃຫ້ບຸກຄະລາກອນຜູ້ທີ່ປະຕິບັດໜ້າທີ່ມີກຳລັງໃຈ ເພື່ອປັບປຸງພັດທະນາການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານໃຫ້ມີປະສິດທິພາບ ໂດຍໃຫ້ການຊ່ວຍເຫຼືອ, ແນະນຳ, ສະໜັບສະໜູນ...

2. ຄວາມຈຳເປັນທີ່ຕ້ອງຈັດໃຫ້ມີການນິເທດ

ນົມພົງ ບຸນຈິດຕຣາຄຸດ (2534 ໜ້າ 194-195) ໄດ້ເວົ້າເຖິງຄວາມຈຳເປັນທີ່ຕ້ອງຈັດໃຫ້ມີການນິເທດ ໄວ້ດັ່ງນີ້:

- 2.1 ຂະໜາດຂອງອົງການ ແລະ ໜ່ວຍງານຂະຫຍາຍໃຫຍ່ຂຶ້ນ ຜູ້ບໍລິຫານພຽງຜູ້ດຽວເບິ່ງແຍງ ແລະ ຄວບຄຸມງານໄດ້ບໍ່ທົ່ວເຖິງ.
- 2.2 ຄວາມປ່ຽນແປງຢ່າງວ່ອງໄວຂອງວິທະຍາການເທັກໂນໂລຢີ ແລະ ການຂະຫຍາຍຕົວທາງວິຊາຊີບ, ອັດຕາຂອງປະຊາກອນໃນຊຸມຊົນ ເຮັດໃຫ້ຕ້ອງການຜູ້ຊ່ຽວຊານເພີ່ມຂຶ້ນ

- 2.3 ເມື່ອຈຳນວນຄົນທີ່ຢູ່ໃນອົງການດຽວກັນຫຼາຍຂຶ້ນ ຈາເປັນຕ້ອງມີບຸນຄົນເຮັດໜ້າທີ່ປະສານງານໃຫ້ເກີດຄວາມເຂົ້າໃຈຮ່ວມກັນ ງານຈະໄດ້ບັນລຸເປົ້າໝາຍທັນກັບເວລາທີ່ກຳນົກໄວ້
- 2.4 ຈະຕ້ອງມີຜູ້ປະຊາສຳພັນກຸ່ມບຸກຄະລາກອນ ແລະ ວຽກງານເຊິ່ງແບ່ງອອກເປັນ(1) ຜູ້ບັງຄັບບັນຊາ (2) ຜູ້ໃຕ້ບັງຄັບບັນຊາ(3)ເພື່ອນຮ່ວມງານ (4) ໜ້າທີ່ການງານ ເພື່ອໃຫ້ການດຳເນີນງານເປັນໄປດ້ວຍດີ
- 2.5 ງານວະໄຈ ແລະ ເຄື່ອງມືໃໝ່ໆ ທີ່ເກີດຂຶ້ນຄວນຈະໄດ້ມີຜູ້ເຜີນແຜ່ ແລະ ແນະນຳວິທີການໃຊ້.
3. ຫຼັກການນິເທດວຽກງານ.
ນົມພິງ ບຸນຈິດຕຣາຄຸດ (2534ໜ້າ 195-196) ໄດ້ອະທິບາຍເຖິງຫຼັກການໃນການນິເທດງານໄວ້ດັ່ງນີ້:
 - 3.1 ຄວນໃຊ້ຫຼັກມະນຸດສຳພັນໃນການນິເທດ
 - 3.2 ຈະຕ້ອງວາງຕົວໃຫ້ເປັນທີ່ເພິ່ງແກ່ຜູ້ຮັບການກວດໄດ້ ໂດຍສະເພາະການໃຫ້ຄຳແນະນາການຊ່ວຍເຫຼືອການແກ້ໄຂບັນຫາ ແລະ ຂໍ້ແນະນຳໃຫ້ຜູ້ຮັບການນິເທດສາມາດປະຕິບັດ ຫຼື ແກ້ໄຂໄດ້ແທ້ຈິງ
 - 3.3 ຕ້ອງເປັນການແນະນຳໄປສູ່ທາງແກ້ປັນຫາໃນການປະສານງານໃຫ້ດີຂຶ້ນ.
 - 3.4 ຕ້ອງເປັນການຈັດອຸປະກອນໃນການເຮັດວຽກທັງໃນດ້ານທີ່ກ່ຽວກັບຄົນ ນິເທດຄົນເຮັດວຽກ.
4. ຄຸນສົມບັດຂອງຜູ້ຄວບຄຸມ ແລະ ນິເທດວຽກງານ.
ປຣະຊຸມ ຮອດປະເສີດ (2534 ໜ້າ 55 -56) ໄດ້ເວົ້າເຖິງຄຸນສົມບັດຂອງຜູ້ຄວບຄຸມ ແລະ ນິເທດວຽກງານໄວ້ດັ່ງນີ້:
 - 4.1 ໃນດ້ານຄວາມຮູ້ ແລະ ທັກສະ.
 - 4.1.1 ຄວາມຮູ້ກ່ຽວກັບວຽກງານທີ່ປະຕິບັດໃນໜ່ວຍງານຕົນ ຜູ້ຄວບຄຸມງານຈະຕ້ອງຮູ້ ແລະ ຄຸ້ນເຄີຍວຽກໃນໜ່ວຍງານ ເຊິ່ງຕາມປົກກະຕິຜູ້ຄຸມງານໃນລະດັບຕ່ຳກໍ່ມີຄຸນສົມບັດດ້ານນີ້ຢູ່ ແລ້ວ ເພາະສ່ວນຫຼາຍໄດ້ເລື່ອນມາຈາກຜູ້ທີ່ເຮັດວຽກດີທີ່ສຸດ ຫຼື ມີອາຍຸການຫຼາຍໃນໜ່ວຍງານນັ້ນໆ.
 - 4.1.2 ຄວາມຮູ້ກ່ຽວກັບການຈັດອົງການ ຜູ້ບໍລິຫານຈະຕ້ອງຮຽນຮູ້ເຖິງບາງສິ່ງບາງຢ່າງກ່ຽວກັບໜ່ວຍງານທີ່ສູງ ຂຶ້ນໄປ ແລະ ຕຳລົງມາພາຍອົງການຂອງຕົນ.
 - 4.1.3 ຕ້ອງເປັນຜູ້ຮູ້ວ່າວຽກອີກຢ່າງໜຶ່ງ ຈະຕ້ອງເຮັດຫຍັງ ແລະ ສາມາດເຝິກອົບຮົມ, ແນະນຳຄົນອື່ນໄດ້
 - 4.1.4 ທັກສະໃນການຕິດຕໍ່ ການແນະນຳຜູ້ຄວບຄຸມ ແລະ ນິເທດງານທີ່ຂາດທັກສະໃນການຕິດຕໍ່ປະຊາສຳພັນບຸກຄົນອື່ນອາດຜິດຫວັດໃນການເຮັດວຽກ ຈະຕ້ອງໄດ້ຮຽນຮູ້ວິທີຈະໃຫ້ຄະແນນນາເຊິ່ງຄົນອື່ນເຂົ້າໃຈໄດ້ງ່າຍ ບໍ່ວ່າໂດຍລາຍລັກອັກສອນ ຫຼື ຄຳເວົ້າ.
 - 4.1.5 ທັກສະໃນການສ້າງມະນຸດສຳພັນ
 - 4.2 ຄຸນສົມບັດສ່ວນຕົວ
 - 4.2.1 ເປັນຜູ້ທີ່ມີຄວາມສົນໃຈດ້ານອື່ນໆ ນອກຈາກວຽກງານໃນໜ້າທີ່.
 - 4.2.2 ຈະຕ້ອງເປັນຄົນທີ່ມັກຮັກເພື່ອນຮ່ວມງານ ແລະ ຜູ້ຮ່ວມວຽກງານທຸກໆຄົນກໍ່ຍິນດີຈະປະຕິບັດຕາມຄຳແນະນຳຢ່າງເຕັມທີ່.
 - 4.2.3 ມີຄວາມຕັ້ງໃຈໃນການເຮັດວຽກໃຫ້ກ້ວໜ້າຕໍ່ໄປໂດຍບໍ່ຕຳນິ, ນິນທາຄົນອື່ນ

4.2.4 ຈະຕ້ອງມີເຫດຜົນວ່າອັນໃດຄວນເຮັດ ແລະ ອັນໃດບໍ່ຄວນເຮັດ.

4.2.5 ຕ້ອງມີລັກສະນະທີ່ຈະກໍ່ໃຫ້ເກີດຄວາມສໍາພັນອັນດີກັບຜູ້ຮ່ວມງານຄື

(1) ຕ້ອງບໍ່ເປັນຜູ້ທີ່ຕໍານິຜູ້ບັງຄັບບັນຊາຈົນເກີນໄປ ຈົນເຮັດ

(2) ຕ້ອງເປັນຄົນທີ່ມີຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ ຫຼື ມີຄວາມໝັ້ນໃຈໃນຜູ້ທີ່ມີຕໍາແໜ່ງສູງກວ່າ.

(3) ຕ້ອງເປັນຜູ້ທີ່ເຂົ້າໄດ້ກັບຜູ້ບໍລິຫານຂັ້ນສູງ

(4) ຕ້ອງເປັນຜູ້ມີລະບຽບວິໄນດີ

(5) ຕ້ອງບໍ່ເປັນຜູ້ທີ່ຄິດເຖິງແຕ່ຄວາມໝັ້ນຄົງໃນໜ້າທີ່ຂອງຕົນ ແລະ ບໍ່ຍອມສົ່ງເສີມຜູ້ຢູ່ໃຕ້ບັງຄັບບັນຊາໃຫ້ມີຄວາມກ້າວໜ້າ.

ອີກຢ່າງໜຶ່ງ ຜູ້ທີ່ຈະມີເຫດວຽກງານຈະຕ້ອງມີຄວາມຊໍານິຊໍານານ ຫຼື ມີຄວາມສາມາດ 3 ປະການຄື:

1) ຄວາມສາມາດໃນການນິເທດ (technical competence) ໝາຍເຖິງ ຄວາມສາມາດໃນຄວາມຮູ້ຕ່າງໆ ວິທີການ, ເທັກນິກ ແລະ ວັດສະດຸຕ່າງໆ ທີ່ນໍາໄປໃຊ້ໃນການເຮັດວຽກເພື່ອແນະນໍາໃຫ້ບຸກຄົນໃຕ້ບັງຄັບບັນຊາໃນສິ່ງເຫຼົ່ານັ້ນ.

2) ຄວາມສາມາດໃນທາງດ້ານມະນຸດສໍາພັນ Human relations competence) ໄດ້ແກ່ ຄວາມສາມາດໃນການເຂົ້າໃຈຄົນ ຮູ້ວິທີສ້າງສໍາພັນເຮັດວຽກຮ່ວມງານ ເຂົ້າໃຈຫຼັກການ ຫຼື ກ່ຽວກັບພຶດຕິກຳຂອງເຮົາ

3) ຄວາມສາມາດໃນການບໍລິຫານງານ Administrative competence ໄດ້ແກ່ຄວາມສາມາດໃນການບໍລິຫານ ຮູ້ຈັກວາງແຜນຈັດການ ແລະ ສັງການໃຫ້ຜູ້ຢູ່ໃຕ້ບັງຄັບບັນຊາເຮັດໃຫ້ບັນລຸຜົນສໍາເລັດຕາມເປົ້າໝາຍຂອງໜ່ວຍງານໄດ້

5. ຂະບວນການນິເທດ ແລະ ພັດທະນາຜູ້ປະຕິບັດງານ

ນົມພິງ ບຸນຈິດຕຣາຄຸດ (2534 ໜ້າ 200-206) ໄດ້ເວົ້າວ່າຂະບວນການໃນການພັດທະນາຜູ້ປະຕິບັດງານອໍານາດຈໍາແນກຂັ້ນຕອນໄດ້ເປັນ 5 ຂັ້ນ ດັ່ງນີ້:

5.1 ຂັ້ນວາງແຜນ ທໍາຄວາມກະຈ່າງກ່ຽວກັບໂຄງສ້າງຂອງອົງການປະກອບຄື:

5.1.1 ຕັ້ງເປົ້າໝາຍ ຫຼື ຫຼັກການ.

5.1.2 ກໍານົດຄວາມຈໍາເປັນ ຫຼື ຄວາມຕ້ອງການ.

5.1.3 ວາງຈຸດປະສົງໃຫ້ຊັດເຈນ

5.1.4 ກໍານົດບົດບາດໜ້າທີ່ຄວາມຮັບຜິດຊອບ ຄະນະກໍາມະການເຮັດວຽກ.

5.2 ຈັດອອກແບບອົງປະກອບຂອງໂຄງການ.

5.2.1 ຄັດເລືອກຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມການພັດທະນາ.

5.2.2 ພັດທະນາຫຼື ຈັດຫາຜູ້ເຮັດໜ້າທີ່ພັດທະນາ

5.2.3 ກໍານົດຫຼັກສູດ ຫຼື ເນື້ອໃນໂຄງສ້າງ

5.2.4 ຈັດແບ່ງງົບປະມານ

5.2.5 ເລືອກວິທີການ ກິດຈະກຳ ແລະ ເຄື່ອງມືທີ່ຈະດໍາເນີນການ

5.2.6 ມອບໝາຍວຽກດ້ານອໍານວຍຄວາມສະດວກ ແລະ ກໍານົດສະຖານທີ່.

5.3 ຂັ້ນດຳເນີນຕາມໂຄງການ

5.3.1 ແກ້ບັນຫາທີ່ຈະເກີດຂຶ້ນໂດຍບໍ່ຄາດຄິດ

5.3.2 ຈັດກິດຈະກຳປະກອບ ເມື່ອສັງເກດເຫັນວ່າເກີດຄວາມຄຽດ, ຄວາມກ້າ ຫຼື ເຄື່ອມເບື້ອໜ່າຍ

5.3.3 ສ້າງມະນຸດສະພັນທີ່ດີເກີດໃນກຸ່ມ.

5.4 ຂັ້ນປະເມີນຜົນ

5.4.1 ໃຊ້ເຄື່ອງມືປະເມີນຜົນໃຫ້ຖືກຕ້ອງ

5.4.2 ວິເຄາະຜົນ ແລະ ຕິຄວາມໝາຍໃຫ້ຊັດເຈນ

5.4.3 ສະຫຼຸບຜົນຂອງບົກຜ່ອງ ເພື່ອແກ້ໄຂໃນການດຳເນີນງານຄັ້ງຕໍ່ໄປ

5.5 ຂັ້ນວາງແຜນໃໝ່ ຖ້າມີໂຄງການຕໍ່ເນື່ອງ.

ສະຫຼຸບການນິເທດງານທີ່ກໍ່ໃຫ້ເກີດຜົນຢ່າງແທ້ຈິງນັ້ນ ຈະຕ້ອງມີຮາກຖານມາຈາກຫຼັກການທາງປະຊາທິປະໄຕ ການນິເທດງານໂດຍອອກຄຳສັ່ງໃຫ້ເຮັດຕາມວິທີຜູ້ບໍລິຫານ ຫຼື ຜູ້ນິເທດສົມຄວນ ຍ່ອມບໍ່ເຮັດໃຫ້ເກີດການປັບປຸງ ການເຮັດວຽກ ຫຼື ຄວາມຮ່ວມມື ຄວາມເຕັມໃຈໃນການເຮັດວຽກເທົ່າທີ່ຄວນ ແລະ ຍັງຈະເປັນການສ້າງນິໄສໃຫ້ຜູ້ ໄດ້ບັງຄັບບັນຊາຄຸ້ນເຄີຍຕໍ່ການປະຕິບັດວຽກງານພຽງຄົນດຽວດັ່ງນັ້ນໃນການຍຶດໝັ້ນ.

ໃນຫຼັກການຂອງປະຊາທິປະໄຕເປັນບັນທັດຖານໃນການນິເທດ ທັງຜູ້ນິເທດ ແລະ ຜູ້ຮັບການນິເທດຈະຕ້ອງ ຮ່ວມມືປຶກສາຫາລືກັນ ໃນການແກ້ໄຂບັນຫາຕ່າງໆ ຫຼື ວິທີການດຳເນີນງານໃໝ່ ການທີ່ຜູ້ຮັບການນິເທດໄດ້ມີສ່ວນ ຮ່ວມໃນການອອກຄຳຄິດຄຳເຫັນນັ້ນ ຍ່ອມເຮັດໃຫ້ເຂົາຍ່ອມຮັບ ແລະ ປ່ຽນແປງພຶດຕາກາວິທີການໄດ້ງ່າຍກວ່າ ການທີ່ຈະສັ່ງໃຫ້ເຮັດຕາມ ດັ່ງນັ້ນນັກຈິດວິທະຍາສັງຄົມເວົ້າວ່າ: ບຸກຄົນປະພຶດຕິນາຕາມທີ່ຕົນເອງຄິດວ່າຕົນເອງເປັນ ແນວໃດ

6. ເທດນິກ ແລະ ວິທີການພັດທະນາບຸກຄະລາກອນ

ສົມຊາຍ ຫິຣັດກິຕິ (2542 ໜ້າ 157- 159) ໄດ້ເວົ້າເຖິງເທກນິກ ແລະ ວິທີການພັດທະນາບຸກຄົນໄວ້ດັ່ງນີ້:

ເທກນິກ ແລະ ວິທີການພັດທະນາບຸກຄົນ ຄວນແຍກການນິເທດເພື່ອພັດທະນາອອກເປັນ 2 ແບບດ້ວຍ ກັນຄື ການນິເທດເພື່ອພັດທະນາເປັນກຸ່ມ ແລະ ນິເທດເພື່ອພັດທະນາເປັນລາຍບຸກຄົນ ເທກນິກວິທີການຈະ ກ່ຽວພັນຢູ່ໃນໂຄງການ ແລະ ກິດຈະກຳເປັນປະເດັນສຳຄັນ ນອກຈາກນັ້ນຈະຂຶ້ນຢູ່ກັບຄວາມຮູ້ສຶກ, ຄວາມ ສຳພັນ, ທັດສະນະຄະຕິ ແລະ ວິທີການທີ່ຜູ້ນິເທດສະແດງອອກດ້ວຍວິທີການຈັດ ແລະ ພຶດຕິກຳທີ່ມີຕໍ່ຜູ້ຮັບ ການນິເທດ ຢ່າງໃດກໍ່ດີເທກນິກວິທີການທັງ 2 ແບບນັ້ນ ຈະຕ້ອງຄຳນຶງເຖິງວັດຖຸປະສົງ ຫຼື ຄວາມມຸ່ງໝາຍຂະ ໜາດຂອງກຸ່ມທີ່ເຂົ້າຮ່ວມການນິເທດ ປະສົບການທີ່ຈະກໍ່ໃຫ້ເກີດລັກສະນະຂອງວຽກງານທີ່ຜູ້ເຂົ້າຮັບການ ນິເທດຈະປະຕິບັດ ແລະ ກິດຈະກຳທີ່ໃຊ້ດຳເນີນການນິເທດ ເຊິ່ງຈະມີຄວາມສຳຄັນເຊິ່ງກັນ ແລະ ກັນຢູ່ຫຼາຍ

6.1 ການນິເທດເພື່ອການພັດທະນາເປັນກຸ່ມ ມີວິທີດຳເນີນການໄດ້ໃນຮູບແບບ ດັ່ງນີ້

6.1.1 ການຈັດກອງປະຊຸມປະຕິບັດການ (workshop)

6.1.2 ການປະຊຸມປຶກສາຫາລື (conference)

6.1.3 ການເຝິກງານ (internship) ເຮັດໄດ້ເປັນກຸ່ມ ແລະ ບຸກຄົນ

6.1.4 ກຸ່ມສຶກສາສະເພາະເລື່ອງ The study group

- 6.1.5 ກຸ່ມປະຕິບັດໂຄງການ the project group
- 6.1.6 ການສາທິດ Demonstration
- 6.1.7 ການອະທິບາຍ Lecture Pannel discussion
- 6.1.8 ທ່ຽວວັນສິນທະນາ ban lunch conference
- 6.1.9 ການພັງປະຖະກະຖາ ຫຼື ບັນຍາຍ Lecture
- 6.1.10 ທ່ຽວສະສິກສາ Field trip
- 6.1.11 ສຳມະນາ Seminar
- 6.1.12 ການຮ່ວມປະຕິບັດງານໃນຄະນະກຳມະການ (committee)
- 6.2 ການນິເທດເພື່ອການພັດທະນາເປັນບຸກຄົນ.
- 6.2.1 ການເຝິກງານ (intrenship)
- 6.2.2 ການຮຽນຮູ້ວຽກຈາກຜູ້ມີປະສົບການ (under sddy)
- 6.2.3 ການເລືອກວິຊາເປັນລາຍວິຊາໃນວິທະຍາໄລ ຫຼື ມະຫາວິທະຍາໄລ (the course)
- 6.2.4 ການຮັບເຂົ້າເຝິກອົບຮົມ (in service-training)
- 6.2.5 ການໄປສຶກສາຕໍ່ (continuing education)
- 6.2.6 ການໃຫ້ເປັນສະມາຊິກສາມາຄົມວິຊາຊີບ(professional association membership
- 6.2.7 ການໃຫ້ທິດລອງປະຕິບັດຕົວຈິງ (driected practie)
- 6.2.8 ການອ່ານ (reading)
- 6.2.9 ການຂຽນ (writing)
- 6.2.10 ການເບິ່ງວຽກງານອື່ນ (inter-visitatoin)
- 6.2.11 ການໃຫ້ຮັບໂຄງການໄປເຮັດວຽກ (project organizing)
- 6.2.12 ການສົ່ງໄປຮ່ວມກົມກອງ (a committee member)
- 6.2.13 ການໄປເປັນວິທະຍາກອນ (speaker)
- 6.2.14 ການໄປສັງເກດຄົນອື່ນປະຕິບັດງານ (odservation)

ເທັກນິກຕ່າງໆ ຈະປະສົບຜົນສຳເລັດໄດ້ກໍຕໍ່ເມື່ອຜູ້ເຮັດໜ້າທີ່ນິເທດ ຫຼື ຜູ້ທີ່ມີຈຸດປະສົງຈະໃຫ້ບຸກຄະລາກອນ ພັດທະນານັ້ນສະແດງພຶດຕິກຳມີລັກສະນະຄວາມຮູ້ສຶກ ແລະ ຄວາມພັດທະນາຕົນເອງດັ່ງນີ້:

1. ຊື່ແຈ້ງໃຫ້ເຂົ້າໃຈຈຸດປະສົງ ຄວາມຈຳເປັນ ແລະ ຄວາມປາດຖະໜາດີ ຈົນເປັນທີ່ຍອມຮັບ.
2. ມີຄວາມຈິງໃຈ
3. ປາດຖະໜາທີ່ສະໜັບສະໜູນໃຫ້ບຸກຄົນມີຄວາມກ້າວໜ້າ ແລະ ຊື່ແຈ້ງໃຫ້ເຫັນເຖິງຄວາມກ້າວໜ້າໃນອານາຄົດ
4. ມຸ່ງໜັ້ນເພື່ອອົງການຢ່າງແທ້ຈິງ ບໍ່ແມ່ນເພື່ອປະໂຫຍດຂອງຕົນເອງ.
5. ພິຈາລະນາເຖິງຄວາມຈຳເປັນ ບໍ່ແມ່ນເພື່ອປະໂຫຍດຂອງຕົນ.
6. ແນມເຫັນຜົນປະໂຫຍດທີ່ອົງການຈະໄດ້ຮັບ

7. ໃຫ້ສິ່ງຕອບແທນສົມຄວນ ເຊັ່ນ ຖ້າເປັນໄປໄດ້ກ່ຽວກັບການສະໜັບສະໜູນຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ.
8. ໃຫ້ມີການລາຍງານຜົນງານໄປຮັບການພັດທະນາມາແລ້ວ ຫຼື ໃຫ້ໂອກາດຖ່າຍທອດໃຫ້ກັບບຸກຄົນອື່ນໄດ້ຮັບຮູ້.

ສະຫຼຸບ ໄດ້ວ່າເທັກນິກ ແລະ ວິທີການພັດທະນາບຸກຄົນ ເປັນການສົ່ງເສີມບຸກຄະລາກອນໃຫ້ມີຄວາມຮູ້, ຄວາມສາມາດ ເພື່ອໃຫ້ວຽກງານມີຄວາມຈະເລີນກ້າວໜ້າ ແລະ ມີປະສິດທິພາບສູງ ແລະ ຜູ້ບໍລິຫານຈະຕ້ອງຮູ້ຈັກວິເຄາະພຶດຕິກຳໃນອົງການ ຮູ້ຈັກວິເຄາະບຸກຄົນທີ່ປະຕິບັດໜ້າທີ່ໃນອົງການ ຮູ້ເຖິງອົງປະກອບຂອງແຮງປະຕິກິລິຍາການຕອບສະໜອງທີ່ມີອິດທິພົນຕໍ່ການເຮັດວຽກງານຂອງບຸກຄະລາກອນ. ເຂົ້າໃຈເຖິງຫຼັກການເທັກນິກ ແລະ ວິທີການພັດທະນາບຸກຄົນ ບໍ່ລົມວ່າພຶດຕິກຳຂອງຄົນອື່ນມີຜົນຕໍ່ການປະຕິບັດໜ້າທີ່ຢ່າງມີປະສິດທິພາບຂອງວຽກງານອັນເປັນເຫດຜົນເຮັດໃຫ້ໜ່ວຍງານມີຄວາມຈະເລີນກ້າວໜ້າ, ຫຼ້າຫຼັງ ຫຼື ເສື່ອມຖອຍລົງ.

ແນວຄິດ 5 ສໍ

5 ສໍ ເປັນແນວຄິດການຈັດລະບຽບຮຽບຮ້ອຍໃນສະຖານທີ່ເຮັດວຽກ ເພື່ອກໍ່ໃຫ້ເກີດສະພາບການເຮັດວຽກທີ່ປອດໄພ ມີຜົນງານດີ ແລະ ມີສິດທິພາບ ເຊິ່ງນຳໄປສູ່ການເພີ່ມປະສິດທິພາບໃນການເຮັດວຽກ

ສະຫວ່າງ (seiri) ການແຍກເຄື່ອງທີ່ຕ້ອງການອອກຈາກທີ່ບໍ່ຕ້ອງການ ແລະ ກຳຈັດເຄື່ອງທີ່ບໍ່ຕ້ອງການນັ້ນຖິ້ມ

ສະດວກ (seiton) ຄື ສິ່ງທີ່ຂອງຕ່າງໆໃນການເຮັດວຽກໃຫ້ເປັນລະບຽບ ເພື່ອໃຫ້ມີຄຸນນະພາບ ແລະ ຄວາມປອດໄພ

ສະອາດ (seiso) ຄື ການຮັກສາຄວາມສະອາດບັນດາ ອຸປະກອນ, ເຄື່ອງໃຊ້ຫ້ອງການ, ສະຖານທີ່ເຮັດວຽກ

ສຸຂະລັກສະນະ (seiketsu) ຄື ການຮັກສາ ແລະ ການປັບປຸງມາດຖານຂອງຄວາມເປັນລະບົບລະບຽບໃຫ້ດີຂຶ້ນ

ສ້າງນິໄສ (Shuitsuje) ຄື ການອົບຮົມສັງສອນ ການສ້າງນິໄສໃນການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານໃຫ້ມີລະບຽບວິໄນຢ່າງເຄັ່ງຄັດ

ແນວຄວາມຄິດກ່ຽວກັບຫຼັກການບໍລິຫານ

ຫານບໍລິຫານ (Administration) ຫຼື ການຈັດການ (management) ຫຼື ລັດປະສົມສັດ (pubuic administration) ນັ້ນ ເປັນການຢາກທີ່ຈະໃຫ້ຈຳກັດຄວາມໝາຍສະເພາະທີ່ແທ້ຈິງ ຄວາມໝາຍຈຳກັດນັ້ນຕ້ອງລະບຸໄວ້ດ້ວຍຄວາມໝາຍຫຼາກຫຼາຍດັ່ງນີ້:

ເຮີເບີຣທ ເອໄຊມອນ Herbert A simon ໄດ້ອ້າງເຖິງໃນ ອຣຸນ ຮັກທຳ 2517 ໜ້າ 4-5 ໄດ້ໃຫ້ຄວາມໝາຍຂອງ pubuic administration ວ່າ ການບໍລິຫານງານເປັນກິດຈະກຳທີ່ກຸ່ມບຸກຄົນຮ່ວມມື ຮ່ວມໃຈ ໃນການເຮັດວຽກທີ່ເປົ້າໝາຍຮ່ວມກັນໃຫ້ສຳເລັດຜົນ the activities of groups cooperation accomplish common goals

ຕີນ ປຣັດຊາ 2528 ໜ້າ 163 ໄດ້ອະທິບາຍວ່າ ການບໍລິຫານງານພັດທະນາ development administration, administration of development (A of D) ໝາຍເຖິງ ການນຳເອົາຄວາມສາມາດ ທີ່ມີຢູ່

ໃນການພັດທະນາການບໍລິຫານລົງມືປະຕິບັດຕາມນະໂຍບາຍ ແຜນງານ ຫຼື ໂຄງການພັດທະນາປະເທດແທ້ຈິງ ເພື່ອໃຫ້ເກີດຄວາມປ່ຽນແປງຕາມແຜນງານທີ່ວາງໄວ້ລວງໜ້າ ແລະ ຄວາມປ່ຽນແປງຕາມທີ່ວາງໄວ້ລວງໜ້າ ເຊິ່ງຈະສ້າງຄວາມຕະເລີນທາງດ້ານເສດຖະກິດ, ສັງຄົມ ແລະ ການເມືອງ ຂອງປະເທດ ເຊິ່ງນາໄປສູ່ການລົດຄວາມທຸກຍາກຂອງຄົນທັງທີ່ຢູ່ໃນອົງການ (ລັດຖະການ) ແລະ ນອກອົງການ (ປະຊາຊົນ).

ລູເທີ ກູລິດ ແລະ ແລນດັນ ເອີວິດ (luter Gulick & lyndall Urwich 1937 .p 145 ອ້າງເຖິງໃນ ອາລຸນ ຮັກທອນ 2517, 4-5 ໄດ້ໃຫ້ຄວາມເຫັນກ່ຽວກັບການບໍລິຫານໃນໜັງສື paper on the science Administration ວ່າປະກອບດ້ວຍຂັ້ນຕອນສໍາຄັນ 7 ປະການ ຫຼື ເອີ້ນຊື່ຫຍໍ້ວ່າ: POSDCORB MODEL
P= planning ໝາຍເຖິງ ການວາງແຜນ.

O= organzing ໝາຍເຖິງການຈັດພາກສ່ວນລັດຖະການ ຫຼື ອົງການ.

S= staffing ໝາຍເຖິງ ການບໍລິຫານງານບຸກຄົນ.

D= directing ໝາຍເຖິງ ການອໍານວຍການ.

C= coordinating ໝາຍເຖິງ ການປະສານງານ.

R= reporting ໝາຍເຖິງ ການລາຍງານຜົນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດວຽກງານ.

B= budgeting ໝາຍເຖິງ ການຈັດງົບປະມານຂອງໜ່ວຍງານ.

ແນວຄວາມຄິດການບໍລິຫານງານເຊິ່ງກຸ່ມ ແບບຈໍາລອງ 7 Ss ຂອງແມັດຄິນຊີ

ມັນລິການ ຕົ້ນສອນ (2543 ໜ້າ 989- 101) ບໍລິສັດ ແມັດຄິນຊີ ເຊິ່ງເປັນບໍລິສັດທີ່ປຶກສາທາງທຸລະກິດທີ່ມີຊື່ສຽງຂອງສະຫະລັດອາເມລິກາ ເຊິ່ງມີປະສົບການວິເຄາະ ແລະ ໃຫ້ຄໍາແນະນໍາເຊິ່ງກົນລະຍຸດ ໃຫ້ແກ່ທຸລະກິດຕ່າງໆ ໄດ້ພັດທະນາການຈໍາລອງ 7 – S (7 Ss mode) ເພື່ອໃຊ້ເປັນແນວທາງໃນການບໍລິຫານ ເຊິ່ງກົນລະຍຸດ ຂອງອົງການຕ່າງໆ ໂດຍມີຈຸດມຸ່ງໝາຍໃນອົງການ.

1. ຊ່ວຍໃຫ້ຜູ້ບໍລິຫານເຫັນຄວາມສໍາຄັນເຖິງວັດທະນະທໍາ ແລະ ປັນຍາອົງການທີ່ມີອິດທິພົນຕໍ່ການປະຕິບັດງານ ແລະ ສະມາຊິກພາຍໃນອົງການ
2. ຊ່ວຍໃຫ້ຜູ້ບໍລິຫານສາມາດວັດ - ປະເມີນປະສິດທິພາບໃນການເຮັດວຽກ ແລະ ການໃຊ້ຊັບພະຍາກອນພາຍໃນອົງການ
3. ຊ່ວຍໃຫ້ຜູ້ບໍລິຫານສາມາດໃຊ້ຫຼັກ 7 Ss ເປັນເຄື່ອງມືໃນການດໍາເນີນງານ ໂດຍໃຊ້ກົນລະຍຸດການໃຊ້ແນວຄິດ 7 Ss ໃນການສຶກສາ ສາມາດອະທິບາຍລາຍລະອຽດຂອງແບບຈໍາລອງ 7 Ss

ໄດ້ດັ່ງນີ້:

ກົນລະຍຸດ (strategy)

ໝາຍເຖິງ ກົນລະຍຸດ ທີ່ເຮັດໃຫ້ປະສົບຜົນສໍາເລັດຄາມຈຸດປະສົງ ໂດຍມີການຈັດສັນຊັບພະຍາກອນທຸລະກິດທີ່ມີຢູ່ຢ່າງມີປະສິດທິພາບເພື່ອດໍາເນີນການໃນຊ່ວງເວລາຕ່າງໆໃຫ້ສອດຄ່ອງກັບ ແລະ ເໝາະສົມກັບສະພາບແວດລ້ອມທີ່ມີການປ່ຽນແປງຕະຫຼອດເວລາ

ໂຄງສ້າງ (structure)

ໝາຍເຖິງ ການສັດສາຍງານ ຫຼື ຄວາມສຳພັນຂອງໜ່ວຍງານຕ່າງໆໃນອົງການ ເຊິ່ງຈະຊ່ວຍໃຫ້ເຮົາຮັບຮູ້ວ່າ ໃຜເປັນຜູ້ບັງຄັບບັນຊາທີ່ເບິ່ງແຍງດູແລໃນການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານຂອງໜ່ວຍງານໃດໜຶ່ງ ໂດຍໂຄງສ້າງຂອງ ອົງການອະທິບາຍໃຫ້ເຫັນເຖິງການຈັດງານເຂົ້າດ້ວຍການເປັນໝວດໝູ່ ອຳນາດໜ້າທີ່ authority ຄວາມ ຮັບຜິດຊອບ responsibility ສາຍການເສຍບັງຄັບບັນຊາ chain of command ຂອງເຂດຂອງການຄວບຄຸມ span of control ແລະ ການປະສານງານ coordination ຂອງສະມາຊິກໃນໜ່ວຍງານຕ່າງໆພາຍໃນອົງການ

ລະບົບ (system)

ໝາຍເຖິງ ຂະບວນການ ແລະ ລຳດັບຂັ້ນຕອນຂອງການປະຕິບັດງານ ທັງທີ່ເປັນທາງການ ຫຼື ບໍ່ເປັນທາງ ການ ເພື່ອໃຫ້ການປະຕິບັດໜ້າວຽກຕ່າງໆ ເປັນໄປດ້ວຍຄວາມສະດວກ, ຮຽບຮ້ອຍ ແລະ ເຂົ້າກັນໄດ້ດີເຊັ່ນ ລະບົບການຕິດຕໍ່ສື່ສານ (communicatoin system) ລະບົບການຈັດງານປະມານ (budgeting system) ລະບົບບັນຊີ (accounting system) ລວມເຖິງລະບົບການຕິດຕາມກວດສອບຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບສະພາບແວດລ້ອມ (environmental) ເປັນຕົ້ນ.

ບຸກຄະລາກອນ (staff)

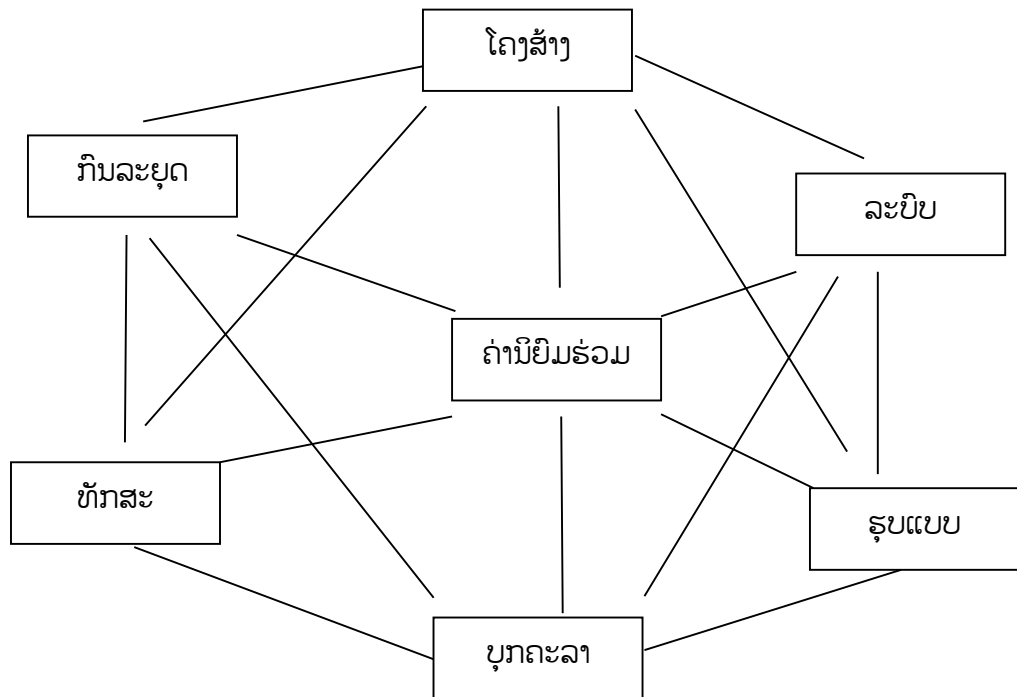
ປົກກະຕິຜູ້ບໍລິຫານຂອງອົງການຈະຕ້ອງຈັດສັນບຸກຄະລາກອນໃຫ້ປະຕິບັດໜ້າທີ່ຄວາມຄວາມຄວາມຮູ້, ທັກສະ ແລະ ຄວາມສາມາດໃຫ້ເໝາະສົມກັບຕຳແໜ່ງໜ້າທີ່ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບ ຫຼື ເອີ້ນວ່າ ການຈັດຄົນໃຫ້ເໝາະສົມກັບໜ້າວຽກ (put the right man on the right jop) ນອກຈາກອົງການຈະມີການສັນຫາ, ຄັດເລືອກ, ການເຝິກອົບຮົມ ແລະ ການພັດທະນາປະເມີນຜົນງານ ສ້າງແຮງຈູງໃຈແລະ ຈ່າຍຄ່າຕອບແທນຢ່າງເປັນລະບົບ ແລະ ຍຸດຕິທຳ ເພື່ອໃຫ້ບຸກຄະລາກອນປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານດ້ວຍຄວາມເຕັມໃຈ ແລະ ທຸ່ມເທໃຫ້ກັບອົງການ ຢ່າງສຸດຄວາມສາມາດ.

ທັກສະ (skill)

ຈະຄວບຄຸມຄວາມຮູ້ ແລະ ຄວາມຊຳນານທີ່ຈະເປັນຈຸດເດັ່ນຂອງສະມາຊິກໃນອົງການ ຫຼື ເປັນສິ່ງທີ່ເຮັດ ໃຫ້ອົງການມີລັກສະນະແຕກຕ່າງໄປຈາກອົງການອື່ນ ເຊິ່ງຈະເປັນຂໍ້ໄດ້ປຽບທຽບໄດ້ກັບຄູ່ແຂ່ງຂັນ ເຊິ່ງເປັນປັດໄຈ ສຳຄັນໃນການດຳລົງຢູ່ ແລະ ການຈະເລີນເຕີບໂຕຂອງທຸລະກິດ ໂດຍສະເພາະໃນປະຈຸບັນທີ່ຕ້ອງມີຄວາມສາມາດ ແລະ ຄວາມຊຳນານສະເພາະທີ່ຈະສ້າງຄວາມເຂັ້ມແຂງແກ່ທຸລະກິດ

ຄຳນິຍົມ (shared vale)

ແມ່ນເປົ້າໝາຍສູງສຸດ (super ordinate) ທີ່ຖືກການິດຍອມຮັບຈາກຜູ້ບໍລິຫານ ແລະ ສະມາຊິກທຸກໆ ຄົນໃນກົມກອງ ການກຳນົດໂດຍການຕັ້ງປັນຍາ ແລະ ຄຳນິຍົມຈະຖືກປຸກຈິດສຳນຶກໃຫ້ສະມາຊິກທຸກໆຄົນຍຶດຖືຫຼັກ ໝັ້ນໃນການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານ ໃນທາງການປະຕິບັດຄຳນິຍົມມີຄວາມຍາຍ ແລະ ຄວາມສຳຄັນຢ່າງຍິ່ງ ຫຼື ຈັດ ປະສົງຂອງອົງການ ເຊິ່ງມັກຈະປ່ຽນແປງໄປຕາມການເວລາ ແລະ ສະພາບແວດລ້ອມ ແຕ່ຄຳນິຍົມເປັນສິ່ງທີ່ ສະມາຊິກຂອງອົງການຍຶດຖືຮ່ວມກັນຕະຫຼອດເວລາເຊິ່ງອາດຈະສະແດງອອກຊັດເຈນ ຫຼື ຕ້ອງສຶກສາທາຄວາມ ເຂົ້າໃຈເອງຈາກສະພາບແວດລ້ອມໃນອົງການ.



ຮູບພາບທີ: ແບບຈຳລອງ 7 Ss ຂອງແມັດຄິນຊີ (he 7 Ss ເຟຣມເວີຣດ) ມັນລິກາ ຕົ້ນສອນ 2543 ໜ້າ 101

ຫຼັກການບໍລິຫານແບບ 4 M

ວິຈິດ ສຣິອານ (2536 ໜ້າ 5-7) ໄດ້ອະທິບາຍໄວ້ວ່າການດາເນີນກິດຈະກຳໃດໆກໍ່ຕາມ ເມື່ອມີວຽກງານທີ່ຈະຕ້ອງເຮັດຖາວອນຕໍ່ເນື່ອງກັນ ກໍ່ມັກຈະມີການຕັ້ງໜ່ວຍງານຂຶ້ນມາຮັບຜິດຊອບດຳເນີນການ ການຈັດອົງປະກອບ ເພື່ອດຳເນີນກິດຈະການຕ່າງໆ ມີຮູບແບບທີ່ແຕກຕ່າງກັນກັນອອກໄປຕາມຈຸດປະສົງ ແລະ ສັກສະນະຂອງກິດຈະການ ຕົວຢ່າງ: ກິດຈະການດ້ານການສຶກສາ ອົງການທີ່ຈັດຂຶ້ນມັກຈະໃນຮູບແບບຖານການສຶກສາ ເຊິ່ງໄດ້ແກ່ໂຮງຮຽນ, ມະຫາວິທະຍາໄລ, ສະຖາບັນການສຶກສາ ຖ້າເປັນກິດຈະການດ້ານທຸລະກິດ ອົງການທີ່ຈັດຕັ້ງຂຶ້ນມາມັກຈະເປັນໃນຮູບແບບທ້າງຮ້ານ ເປັນຕົ້ນ ຕາມທິດສະດີຂອງອົງການແລ້ວຖືວ່າອົງການປະກອບຄວາມຄົ້ນຂອງອົງການມີສອງສ່ວນສຳຄັນຄື: “ ງານ ” ແລະ “ ຄົນ ” ໝາຍຄວາມວ່າອົງການທຸກປະເພດຈະຕ້ອງມີ ອົງປະກອບ ໄດ້ແກ່ງານເຊິ່ງເປັນຖານກິດທີ່ຈະຕ້ອງປະຕິບັດຕາມຈຸດປະສົງ ແລະ ການຈັດລະບົບງານເພື່ອໃຫ້ສາມາດເຮັດຕາມຈຸດປະສົງ ແລະ ການຈັດລະບົບງານ ເພື່ອໃຫ້ສາມາດເຮັດກິດຈະກຳໄດ້ຕາມເປົ້າໝາຍຢ່າງມີປະສິດທິພາບ ການທີ່ຈະປະກອບຖານກິດຈະການໄດ້ຕາມເປົ້າໝາຍຂອງອົງການ ຈຳເປັນຕ້ອງມີຄົນ ຫຼື ບຸກຄະລາກອນທີ່ມີຄວາມຮູ້, ຄວາມສາມາດເໝາະສົມ ແລະ ພຽງພໍກັບການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານ ໜ່ວຍງານທຸດປະເພດຍ່ອມມີຖານກິດຫຼັກທີ່ຈະຕ້ອງດຳເນີນການໃຫ້ເກີດຜົນ ການທີ່ໜ່ວຍງານຈະຖານກິດຫຼັກໄດ້ມີປະສິດທິພາບ ໜ່ວຍງານຈະເປັນຈະຕ້ອງມີບຸກຄະລາກອນທີ່ມີຄຸນນະພາບໃນປະລິມານທີ່ເໝາະສົມກັບວຽກ ບຸກຄະລາກອນຈຶ່ງເປັນປັດໄຈທີ່ສຳຄັນຢ່າງຍິ່ງໃນການບໍລິຫານງານທຸກປະເພດ ເມື່ອເປັນເຊັ່ນນີ້ໃນບັນດາຊັບພະຍາກອນບໍລິຫານ 4 ຢ່າງທີ່ຫຍໍ້ວ່າ: **4 Ms ເຊິ່ງ**

ໄດ້ແກ່ບຸກຄະລາກອນ (man) ເງິນ (money) ຈຸດປະສົງ (meteriol) ການຈັດການ (management)

ນັ້ນ ບຸກຄະລາກອນໄດ້ຮັບການພິຈາລະນາວ່າເປັນປັດໄຈທີ່ສຳຄັນທີ່ສຸດໃນການບໍລິຫານ ທັງນີ້ເພາະບຸກຄະລາກອນເປັນຜູ້ຈັດຫາ ແລະ ໃຊ້ຊັບພະຍາກອນບໍລິຫານອື່ນໆ ບໍ່ວ່າຈະເປັນ ເງິນ, ວັດສະດຸອະປະກອນອື່ນໆ ແລະ ການຈັດການໜ່ວຍງານໃດກໍ່ຕາມ ຖ້າເລີ່ມຕົ້ນດ້ວຍການມີບຸກຄະລາກອນທີ່ມີຄວາມສາມາດແລ້ວປັດໄຈດ້ານອື່ນໆ ກໍ່ຈະຕິດຕາມມາເອງ ດັ່ງຄຳກ່າທີ່ວ່າ “ ມະນຸດເປັນປັດໄຈທີ່ສຳຄັນທີ່ສຸດໃນການບໍລິຫານເຖິງວ່າຄຸນຄ່າຂອງມະນຸດຈະເປັນສິ່ງທີ່ຈັບຕ້ອງບໍ່ໄດ້ ແລະ ບໍ່ສາມາດໃຊ້ຫຼັກການກຳນົດຄຸນຄ່າ ເຊັ່ນດຽວກັນກັບວັດຖຸ ຫຼື ສິນຄ້າອື່ນໄດ້ ແຕ່ກໍ່ຍັງຖືວ່າມະນຸດເປັນຊັບພະຍາກອນທາງເສດຖະກິດທີ່ມີທັງຄຸນຄ່າ ແລະ ກຽດ “ ດັ່ງນັ້ນ, ຈຶ່ງອາດເວົ້າໄດ້ວ່າ ກິນລະຍຸດທີ່ສຳຄັນປະການໜຶ່ງຂອງນັກບໍລິຫານ ຫຼື ການພັດທະນາຊັບພະຍາກອນມະນຸດໃນອົງການໃຫ້ມີຄຸນຄ່ານັ້ນເອງ

ແນວຄິດກ່ຽວກັບການໃຊ້ເທັກໂນໂລຢີສານສົນເທດ ໃນການພັດທະນາລະບົບບໍລິຫານງານເອກະສານ.

ການປ່ຽນແປງອັນສຳຄັນທີ່ມີຜົນຕໍ່ການບໍລິຫານ ຄື ການປ່ຽນແປງທາງວິທະຍາການ (technology) ການປ່ຽນແປງທາງວິທະຍາການນີ້ ມີຜົນກະທົບໃຫ້ເກີດການປ່ຽນແປງໃນການ ບໍລິຫານເປັນຢ່າງຫຼາຍ ຈົນເປັນທີ່ເວົ້າກັນວ່າ “technology changes administration” ເຊິ່ງ ເທັກໂນໂລຢີໃນທີ່ນີ້ໝາຍເຖິງ ວິທີການທີ່ໃຊ້ວິທະຍາການທາງວິທະຍາສາດເຂົ້າຊ່ວຍໃນການເຮັດງານ ບໍ່ວ່າຈະ ໃນທາງອຸດສາຫະກຳຫຼືກະສິກຳ ເປັນການນຳເອົາວິທະຍາສາດມາປະຢຸກຕໍ່ໃຊ້ກັບທຳມະຊາດໃຫ້ ເກີດຜົນປະໂຫຍດຕໍ່ການດຳລົງຊີວິດຂອງມະນຸດ ເລວິດ (Leavit ອ້າງເຖິງໃນ ອຣຸນ ຮັກທຳ, 2517, ໜ້າ 112) ຄວາມຈິງທີ່ສະໜັບສະໜູນຄຳເຫຼົ່ານີ້ມີຢູ່ເປັນຈຳນວນຫຼາຍ ຕົວຢ່າງເຊັ່ນການນຳເອົາພະລັງງານບິນມານຸມາໃຊ້ ໃນທາງສັນຕິຂອງປະເທດຕ່າງໆ ສຳລັບປະເທດເຮົາ ລັດຖະບານຕ້ອງຈັດຕັ້ງສຳນັກງານພະລັງງານ ເພື່ອສັນຕິຂຶ້ນເພື່ອດຳເນີນກິດຈະການດ້ານພະລັງເພື່ອສັນຕິໃຫ້ເກີດປະໂຫຍດ ບັນລຸຜົນສຳເລັດສົມຕາຄວາມມຸງໝາຍທີ່ລັດຖະບານກຳໜົດໄວ້

ເຮົາຈະເຫັນໄດ້ວ່ານອກຈາກເທັກໂນໂລຢີ ຈະມີສ່ວນສຳຄັນໃນການປ່ຽນແປງການບໍລິຫານແລ້ວ ຍັງເປັນເຄື່ອງສະໜັບສະໜູນໃຫ້ເຫັນໄດ້ແຈ້ງວ່າ ເມື່ອນຳເອົາເທັກໂນໂລຢີ ຫຼື ວິທະຍາການແຜນໃໝ່ມາໃຊ້ແລ້ວ ຄວາມຈຳເປັນ ແລະ ຄວາມຕ້ອງການທີ່ຈະຝຶກຝົນພັດທະນາບຸກຄົນໃຫ້ມີຝືມ ມີທັດ ທີ່ດີ ມີຄວາມຮູ້ ຄວາມສາມາດ ເພື່ອທີ່ຈະປະຕິບັດງານໃຫ້ເກີດຜົນດີໄດ້ນັ້ນ ນັບເປັນສິ່ງຈຳເປັນຕໍ່ການແກ້ບັນຫາໃນການບໍລິຫານເປັນຢ່າງຫຼາຍ

ເທກໂນໂລຢີທີ່ສຳຄັນຢ່າງໜຶ່ງທີ່ນຳມາໃຊ້ໃນການພັດທະນາລະບົບບໍລິຫານ ກໍ່ຄືເທກໂນໂລຢີ ສານສົນເທດ ການນຳລະບົບສານສົນເທດມາໃຊ້ໃນການບໍລິຫານ ຈະຊ່ວຍໃຫ້ຜູ້ບໍລິຫານສາມາດໄດ້ຂໍ້ມູນທີ່ ຊັດເຈນ ວ່ອງໄວ ແລະ ຖືກຕ້ອງ ສຳລັບໃຊ້ໃນການວາງແຜນ ຕັດສິນໃຈ ລະບົບສານສົນເທດເປັນລະບົບທີ່ ອາດເວົ້າໄດ້ວ່າເປັນຫົວໃຈຂອງງານໃນຢຸກຄອມພິວເຕີຂອງໜ່ວຍງານ ທັງນີ້ເພາະລະບົບນີ້ຄອບຄຸມ ເຖິງງານຂໍ້ມູນດ້ານ ຕ່າງໆ ດ້ວຍເຫດນີ້ຈຶ່ງຈຳເປັນຢ່າງຍິ່ງທີ່ໜ່ວຍງານທີ່ກ້າວໜ້າ ແລະ ທັນສະໄໝ ຈະຕ້ອງມີ ລະບົບສານສົນເທດ ໄວ້ໃຊ້ງານ

ການຈັດທຳລະບົບສານສົນເທດນັ້ນເປັນເລື່ອງທີ່ບໍ່ງ່າຍ ໂດຍປົກກະຕິໜ່ວຍງານທັງຫຼາຍນັ້ນ ຄຸ້ນເຄີຍກັບການທຳງານດ້ວຍມືມາຕະຫຼອດ ນອກຈາກນັ້ນການທີ່ມີທັດນັດຕິວ່າທຸກຄົນຕັ້ງໃຈຈະສ້າງດາດຮັບ ບັງຫຼວງໃນທາງດ້ານລັດຖະການ ຈຶ່ງຕ້ອງມີລະບົບກວດສອບກັນ ແລະ ກັນ ດ້ວຍເຫດນີ້ຖ້າຫາກເຮົານຳ ຄອມພິວເຕີມາໃຊ້ ໂດຍບໍ່

ປ່ຽນຮູບແບບ ຫຼື ຂັ້ນຕອນການປະຕິບັດງານອັນເກົ່າແລ້ວ ການໃຊ້ຄອມພິວເຕີ ກໍຍັງຄົງບໍ່ມີປະສິດທິພາບເທົ່າທີ່ຕ້ອງການ ເພາະຕ້ອງສັບຊ້ອນໃຊ້ຄົນຫຼາຍ ໃຊ້ເຈ້ຍ) ຄືເກົ່າ.

ການຈັດລະບົບສາລະບານ ຈຶ່ງບໍ່ແມ່ນເປັນພຽງການນຳຄອມພິວເຕີມາຕັ້ງເທິງໂຕະເຮັດວຽກ ແລ້ວກໍປ້ອນຂໍ້ມູນໄປເກັບໄວ້ໃນເຄື່ອງຄອມພິວເຕີເທົ່ານັ້ນ ແຕ່ເປັນການປັບປຸງການທຳງານເດີມໃໝ່ດ້ວຍ ຄືຈະຕ້ອງພິຈາລະນາວ່າວຽກໃດຊ້ຳຊ້ອນກໍແກ້ໄຂ ວຽກໃດທີ່ຊັກຊ້າກໍເຮັດໃຫ້ວ່ອງໄວຂຶ້ນ ວຽກໃດທີ່ບໍ່ຈຳເປັນກໍຕັດອອກໄປ ຈາກນັ້ນຈຶ່ງກຳໜົດວຽກທີ່ໃຊ້ຄອມພິວເຕີຊ່ວຍໃນການບັນທຶກເກັບ ແລະດຳເນີນງານກັບຂໍ້ມູນ ຕະຫລອດຈົນກຳໜົດງານຕ່າງໆ ທີ່ຕ້ອງການ

ປະເພດຂອງເທັກໂນໂລຢີການບໍລິຫານ ທີ່ນຳມາໃຊ້ທັງໃນການບໍລິຫານງານ ແລະ ການປະຕິບັດງານ ຂອງສຳນັກງານ ຫຼື ອົງການ ແບ່ງອອກເປັນ 2 ປະເພດ ຄື

1. ປະເພດເຄື່ອງຈັກ (hardware) ຄື ເທັກໂນໂລຢີ ທີ່ມີລັກສະນະເປັນເຄື່ອງຈັກ ສາມາດ ຈັບຕ້ອງໄດ້ ເຊັ່ນ: ເຄື່ອງຄອມພິວເຕີ ເຄື່ອງໂທສານ ລະບົບການສື່ສານຕ່າງໆ ບໍ່ວ່າຈະເປັນການ ຕິດຕໍ່ ສື່ສານໂດຍທາງວິທະຍຸຍຸ , ໂທລະສັບ ຫຼື ຜ່ານສັນດາວທຽມ

2. ປະເພດເທັກນິກ ຫຼື ວິທີການ (software) ຄື ເທັກນິກຕ່າງໆ ທີ່ນຳມາໃຊ້ໃນການບໍລິຫານ ແລະ ປະຕິບັດງານໃນສຳນັກງານ ຫຼື ອົງການ ເຊັ່ນ ລະບົບຂ່າວສານການຈັດການ (management information System) ເປັນຕົ້ນ

ຂໍ້ຈຳກັດໃນການໃຊ້ເທັກໂນໂລຢີ ການບໍລິຫານ ປະການໜຶ່ງຄືການນຳເທັກໂນໂລຢີ ແລະ ເຄື່ອງຈັກສະໄໝໃໝ່ມາໃຊ້ແທນຄົນເຮັດໃຫ້ເກີດບັນຫາຄົນວ່າງງານ ແລະ ບັນຫາຄົນປ່ຽນສາຍງານທີ່ເຮັດວຽກຈົນຊຳນານ ບັນຫາການບໍ່ຍອມຮັບເທັກໂນໂລຢີສະໄໝໃໝ່ ທຳໃຫ້ເກີດຄວາມຂັດແຍ່ງໃນການຍອມຮັບ ແລະ ການປະຕິບັດຕາມ ທັງນີ້ເປັນອຸປະສັກຢ່າງຢື່ງໃນການພັດທະນາຄວາມຮູ້ຄວາມສາມາດຂອງຊັບພະຍາກອນມະນຸດ ໃນອົງການ (ວິບຣ ເກຕູ ບຳຣຸງ, 2544, ໜ້າ 7)

ຈາກແນວຄວາມຄິດໃນການນຳເທັກໂນໂລຢີມາໃຊ້ໃນການບໍລິຫານງານລັດລັດຖະການ ໃນປະຈຸບັນຈະເຫັນວ່າ ຫຼາຍໜ່ວຍງານໄດ້ໃຫ້ຄວາມສຳຄັນໃນການພັດທະນາບຸກຄະລາກອນ ປະກອບກັບໃນສ່ວນລການມີການໃຊ້ ຄອມພິວເຕີກັນຢ່າງຫຼວງຫຼາຍ ຂໍ້ມູນບາງຢ່າງທີ່ສຳຄັນສາມາດໃຊ້ຮ່ວມກັນໄດ້ ເຊັ່ນ ລະບຽບ ຄຳສັ່ງ ມະຕິ, ຄະນະລັດຖະມົນຕີ ຈຶ່ງມີການນຳເຄື່ອງຄອມພິວເຕີ ແລະ ອຸປະກອນສະໄໝໃໝ່ເຂົ້າມາພັດທະນາ

ລະບົບງານບໍລິຫານເອກະສານໃນສຳນັກງານ ຫຼື ທີ່ຮຽກວ່າສຳນັກງານຂາດເຈ້ຍ ການນຳເອົາເທັກໂນໂລຢີມາໃຊ້ ໃນການພັດທະນາລະບົບບໍລິຫານເອກະສານຂອງສ່ວນລັດຖະການ ນອກຈາກຈະມີວັດຖຸປະສົງເພື່ອໃຫ້ການດຳເນີນງານ ດ້ານການບໍລິຫານລັດຖະການເປັນໄປຢ່າງວ່ອງໄວ ຫຼຸດຜ່ອນການຊ້ຳຊ້ອນ ແລະ ສະໜັບສະໜູນການບໍລິຫານ ເພື່ອຕອບສະຫນອງໃຫ້ຜູ້ຮັບບໍລິການມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈແລ້ວຍັງເປັນການພັດທະນາບຸກຄະລາກອນລະດັບຕ່າງ ໆ ຂອງອົງການອີກດ້ວຍ

ງານວິໄຈໃນປະເທດ

ງານວິໄຈທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບສະພາບບັນຫາການປະຕິບັດງານສານບັນດາໂດຍສະເພາະນັ້ນ ຍັງມີບໍ່ຫຼາຍ ຈະມີພຽງແຕ່ການວິໄຈເຊິ່ງເປັນສ່ວນໜຶ່ງຂອງງານນຸການ ຜົນການສຶກສາສະແດງໃນປະເດັນຕ່າງ ໆ ເຊິ່ງພໍ ສະຫຼຸບໄດ້ດັ່ງນີ້

ວັນໄຊ ຊັນປະສິດ (2542 ໜ້າ 86-90) ໄດ້ເຮັດການວິໄຈ ເລື່ອງການສຶກສາບັນຫາການປະຕິບັດງານ ສານບັນດາຂອງສຖາບັນຮາດພັດ ໃນເຂດກຸງເທບມະຫານະຄອນ ໂດຍການສຶກສາແລະປຽບທຽບຄວາມ ຄິດເຫັນຂອງຜູ້ປະຕິບັດງານກຸ່ມທາງວິຊາການ ແລະ ກຸ່ມງານສະໜັບສະໜູນກິດຈະການສະຖາບັນຂອງສຖາບັນຮາດ ພັດ 6 ສະຖາບັນ ຈຳນວນ 173 ຄົນ ປະກອບດ້ວຍຜູ້ປະຕິບັດງານກຸ່ມວຽກວິຊາການ ຈຳນວນ 84 ຄົນ ແລະ ຜູ້ປະຕິບັດງານກຸ່ມສະໜັບສະໜູນກິດຈະການສະຖາບັນ ຈຳນວນ 89 ຄົນ ເຫັນວ່າຄວາມຄິດເຫັນທີ່ມີຕໍ່ບັນຫາການ ປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານສານບັນດາໃນພາບທັງໝົດທັງ 4 ດ້ານ ຄື ດ້ານການຈັດພິມເອກະສານທາງລັດຖະການ ດ້ານການຮັບ ແລະ ການສົ່ງໜັງສືທາງລັດຖະການ ດ້ານການເກັບຮັກສາ, ການຢືມໜັງສືລັດຖະການ ແລະ ດ້ານການທຳລາຍໜັງສືລັດຖະການ ແຕກຕ່າງກັນ ແລະ ຢູ່ໃນລະດັບບັນຫານ້ອຍ ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນຮາຍດ້ານພົບວ່າຄວາມຄິດເຫັນຂອງ ຜູ້ປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານທີ່ມີຕໍ່ບັນຫາການປະຕິບັດວຽກງານທັງ 4 ດ້ານ ຢູ່ໃນລະດັບບັນຫານ້ອຍທຸກດ້ານ ການ ປະຕິບັດງານສານບັນດາທີ່ມີລະດັບບັນຫາສ່ວນໃຫຍ່ເກີດຈາກສາເຫດລຽງຕາມລຳດັບດັ່ງນີ້ ຄື ລະບົບວິທີການເຮັດວຽກ ຜູ້ເຮັດວຽກເອງ ຜູ້ບັນຄັບບັນຊາ ວັດຖຸອຸປະກອນ ງົບປະມານ ແລະ ເທັກໂນໂລຢີໃໝ່ ໆ ຕາມລຳດັບ

ສົມບັດ ເທດນ້ອຍ (2527, ໜ້າ 52) ໄດ້ສຶກສາບັນຫາການບໍລິຫານງານໃນກອງທຶນການວິທະຍາເຂດທີ່ສັງກັດມະຫາວິທະຍາລັຍສຣິນິກຣິນວິໂຣດ ໂດຍສຶກສາ ແລະ ປຽບທຽບລະດັບບັນຫາການບໍລິຫານງານ ຂອງກຸ່ມຜູ້ປະຕິບັດວຽກງານ ແລະ ກຸ່ມຜູ້ຮັບບໍລິການ ກຸ່ມຕົວຢ່າງທີ່ໃຊ້ໃນການສຶກສາສຸ່ມຈາກປະຊາກອນ

ຜູດດີ ຊັບສານ (2527, ໜ້າ 10-11) ໄດ້ສຶກສາບັນຫາການບໍລິຫານງານສາລະບານໃນ ສະຖາບັນ ບັນດາຖິດພັດທະນາບໍລິຫານສາດ ໂດຍວິທີການສຳພາດພະນັກງານທີ່ຜູ້ຮັບຜິດຊອບງານສາລະບານ ໃນຄະນະສຳນັກ ແລະ ໜ່ວຍງານໃນສຖາບັນ ແລະ ຈາກການສັງເກດຂອງຜູ້ວິໄຈໃນຖານະທີ່ປະຕິບັດງານ ຮັບຜິດຊອບໃນແຜນກສາລະບານ ພົບວ່າພະນັກງານທີ່ຮັບຜິດຊອບງານສາລະບານສ່ວນໃຫຍ່ຢັ້ງຢືມມີຄວາມຮູ້ ໃນລະບົບງານສາລະບານພໍດີ ການປະຕິບັດງານກ່ຽວກັບລະບົບການຈັດເກັບເອກະສານຢັ້ງຢືມປະສິດທິພາບເຮັດໃຫ້ ຫາເອກະສານເລື່ອງທີ່ຕ້ອງການບໍ່ພົບເມື່ອຕ້ອງການນຳມາໃຊ້ໃນການບໍລິຫານ ໃນບາງໜ່ວຍງານບໍ່ໄດ້ໃຫ້ ຄວາມສຳຄັນຕໍ່ການບໍລິຫານງານສາລະບານອຸປະກອນໃນການບໍລິຫານງານສາລະບານບໍ່ຄົບຖ້ວນພຽງພໍ ສະຖານທີ່ໃນບາງໜ່ວຍງານຄັບແຄບ ເຮັດໃຫ້ບໍ່ມີພື້ນທີ່ສຳລັບຕັ້ງຕູ້ເກັບເອກະສານ ບາງໜ່ວຍງານບໍ່ມີຄົນແລ່ນຫນັງສື ພະນັກງານບາງໜ່ວຍງານງານຮູ້ສຶກວ່າວຽກງານໃນຄວາມຮັບຜິດຊອບມີຫຼາຍ (ຈົນເກີນໄປ ແລະ ຕ້ອງປະຕິບັດວຽກງານອກເໜືອໜ້າທີ່ດ້ວຍ ເຊັ່ນ ພິມໜັງສື ບາງໜ່ວຍງານເຈົ້າໜ້າທີ່ຈັດພິມໜັງສືບໍ່ເຂົ້າໃຈລະບຽບປະຕິບັດງານກ່ຽວກັບການຈັດພິມໜັງສື ເຊັ່ນ: ການໃຊ້ຄຳຂຶ້ນຕົ້ນຄຳລົງ ທ້າຍ ຫຼັກການຂຽນ ໜັງສືລັດຖະການ ແລະ ອື່ນ ໆ ຫຼາຍໜ່ວຍງານບໍ່ເຄີຍມີການທຳລາຍເອກະສານເຮັດໃຫ້ ບ່ອນເກັບເອກະສານບໍ່ພຽງພໍ

ຣິດຣິນ ປິຕິນັນທ໌ (2535, ໜ້າ 128) ໄດ້ທຳການວິໄຈເລື່ອງສະພາບ ແລະ ບັນຫາການບໍລິຫານ ໂຮງຮຽນມັດຢົມສຶກສາຂະໜາດໃຫຍ່ ສັງກັດກົມສາມັນສຶກສາ ໃນກຸງເທບມະຫານະຄອນ ພົບວ່າໂຮງຮຽນ ມັດຢົມສຶກສາຂະໜາດໃຫຍ່ ກົມສາມັນສຶກສາ ກຸງເທບມະຫານະຄອນ ມີການປະຕິບັດງານທຸກການໃນລະດັບຫຼາຍ

ຜູ້ປະຕິບັດວຽກງານ ຈຳນວນ 118 ຄົນ ແລະ ສຸ່ມຈາກຜູ້ຮັບບໍລິການ ຈຳນວນ 480 ຄົນ ຜົນການສຶກສາ ບັນຫາການບໍລິຫານງານ ທຸນການດ້ານສານບັນ ພົບວ່າຜູ້ປະຕິບັດງານ ແລະ ຜູ້ຮັບບໍລິການໃນແຕ່ລະວິທະຍາເຂດ ມີ ລະດັບຂອງບັນຫາໃນ ລະດັບປານກາງບໍ່ແຕກຕ່າງກັນໃນລະຫວ່າງວິທະຍາເຂດ ໂດຍກຸ່ມຜູ້ຮັບບໍລິການມີລະດັບ ບັນຫາສູງກວ່າ ຜົນການວິເຄາະດັ່ງກ່າວອາດເປັນຜົນມາຈາກການບໍລິຫານງານສານບັນນັ້ນມີກົດເກນ ແລະ ລະບຽບໃນການປະຕິບັດທີ່ໃຊ້ໃນທຸກວິທະຍາເຂດທີ່ເປັນລັກສະນະດຽວກັນ ແລະ ເປັນໄປຕາມລະບຽບການ ທົ່ວ ໆ ໄປຈຶ່ງທຳໃຫ້ການບໍລິຫານງານດ້ານສານບັນໃນແຕ່ລະວິທະຍາເຂດ ມີບັນຫາບໍ່ແຕກຕ່າງກັນ ການທີ່ກຸ່ມຜູ້ຮັບ ບໍລິການມີລະດັບສູງກວ່າກຸ່ມຜູ້ປະຕິບັດນັ້ນ ອາດເປັນເພາະວ່າກຸ່ມຜູ້ຮັບບໍລິການສ່ວນໃຫຍ່ເປັນ ພະນັກງານການ ສາຍ ກ ແລະ ບໍ່ຄຸ້ນເຄີຍກັບງານສານບັນ ເມື່ອໄປຕິດຕໍ່ກອຮັບບໍລິການທາງດ້ານສານບັນ ຈຶ່ງມັກມີບັນຫາ ສ່ວນກຸ່ມ ຜູ້ປະຕິບັດວຽກງານສ່ວນໃຫຍ່ເປັນພະນັກງານການສາຍ ຄ ເຊິ່ງເປັນກຸ່ມທີ່ມີຄວາມຮູ້ ຄວາມເຂົ້າໃຈກ່ຽວກັບງານ ສາລະບານເປັນຢ່າງດີ ເພາະເປັນໜ້າທີ່ຈະຕ້ອງປະຕິບັດຢູ່ເປັນປະຈຳ ຈຶ່ງທຳໃຫ້ ລະດັບບັນຫາທາງດ້ານສາລະບານຢູ່ ໃນລະດັບຕໍ່າ 2

ຜູດດີ ຊັບສານ (2527, ໜ້າ 10-11) ໄດ້ສຶກສາບັນຫາການບໍລິຫານງານສາລະບານໃນ ສະຖາບັນ ບັນ ຖິດພັດທະນາບໍລິຫານສາດ ໂດຍວິທີການສຳພາດເຈົ້າໜ້າທີ່ຜູ້ຮັບຜິດຊອບງານສາລະບານ ໃນຄະນະສຳນັກ ແລະ ໜ່ວຍງານໃນສະຖາບັນ ແລະ ຈາກການສັງເກດຂອງຜູ້ວິໄຈໃນຖານະທີ່ປະຕິບັດງານ ຮັບຜິດຊອບໃນແຜນ ສາລະບານ ພົບວ່າພະນັກງານທີ່ຮັບຜິດຊອບວຽກງານສາລະບານສ່ວນໃຫຍ່ຢັ້ງຢືນມີຄວາມຮູ້ ໃນລະບົບສາລະບານ ດີ ການປະຕິບັດງານກ່ຽວກັບລະບົບການຈັດເກັບເອກະສານຢັ້ງຢືນມີປະສິດທິພາບເຮັດໃຫ້ ຫາເອກະສານເລື່ອງທີ່ຕ້ອງ ການບໍ່ພົບເມື່ອຕ້ອງການນຳມາໃຊ້ໃນການບໍລິຫານ ໃນບາງໜ່ວຍງານບໍ່ໄດ້ໃຫ້ ຄວາມສຳຄັນຕໍ່ການບໍລິຫານງານ ສາລະບານ ອຸປະກອນໃນການບໍລິຫານງານສານບັນບໍ່ຄົບຖ້ວນພຽງພໍ

ສະຖານທີ່ໃນບາງໜ່ວຍງານຄັບແຄບ ທຳໃຫ້ບໍ່ມີພື້ນທີ່ສຳລັບຕັ້ງຕູ້ເກັບເອກະສານ ບາງໜ່ວຍງານບໍ່ມີ ກນ ຍ່າງຫນັງສື ພະນັກງານທີ່ບາງໜ່ວຍງານຮູ້ສຶກວ່າງານໃນຄວາມຮັບຜິດຊອບມີຫຼາຍ (ຈົນເກີນໄປ ແລະ ຕ້ອງປະຕິບັດ ງານນອກເໜືອໜ້າທີ່ດ້ວຍ ເຊັ່ນ ພິມພິມເອກະສານ ບາງໜ່ວຍງານພະນັກງານຈັດພິມເອກະສານບໍ່ເຂົ້າໃຈລະບຽບ ປະຕິບັດງານກ່ຽວກັບການຈັດທຳຫນັງສື ເຊັ່ນ ການໃຊ້ຄຳຂຶ້ນຕົ້ນ ຄຳລົງ ທ້າຍ ຫຼັກການຂຽນ ໜັງສືທາງລັດຖະການ ແລະ ອື່ນໆ ຫຼາຍໜ່ວຍງານບໍ່ເຄີຍມີການທຳລາຍເອກະສານ ເຮັດໃຫ້ບ່ອນເກັບເອກະສານບໍ່ພຽງພໍ

ຣິດຣິນ ປິຕິນັນທ໌ (2535, ໜ້າ 128) ໄດ້ເຮັດການວິໄຈເລື່ອງ: ສະພາບບັນຫາການບໍລິຫານ ໂຮງຮຽນມັດ ຍົມສຶກສາ ຂະໜາດໃຫຍ່ ສັງກັດກົມສາມັນສຶກສາ ໃນກຸງເທບມະຫານະຄອນ ພົບວ່າໂຮງຮຽນ ມັດຍົມສຶກສາຂະ ໜາດໃຫຍ່ ກົມສາມັນສຶກສາ ກຸງເທບມະຫານະຄອນ ມີການປະຕິບັດງານທຸນການໃນລະດັບຫຼາຍບັນຫາທີ່ລຽງລຳ ດັບຈາກຫຼາຍໄປນ້ອຍ ໄດ້ແກ່ ລະບຽບ, ແນວປະຕິບັດກ່ຽວກັບງານທຸນການ ຄູ ອາຈານບໍ່ຄ່ອຍໄດ້ຮູ້ແລະ ເຂົ້າໃຈ ບຸກລາກອນເກີດຄວາມຂັດແຍ່ງ ແລະ ປັດຄວາມຮັບຜິດຊອບງານທຸນການຕ່າງໆ ຫຼາຍການເບີກຈ່າຍວັດສະດຸມັກ ຊັກຊ້າ ແລະ ຂາດແຄນ ວັດສະດຸ ບໍ່ພຽງພໍຢູ່ ໃນສະພາບທີ່ບໍ່ເໝາະສົມກັບການໃຊ້ງານ ໜັງສືຣາດການດ້ານ ການຮັບ-ສົ່ງ ແລະ ໂຕ້ຕອບມີຄວາມລ່າຊ້າ ຂາດການວາງລະບົບບໍລິຫານງານທຸນການໃຫ້ມີປະສິດທິພາບ ທະບຽນ

ປະຫວັດພະລັກງານລັດຖະການ ແລະ ລູກຈ້າງ ຕະຫລອດຈົນການຕິດຕາມການປະຕິບັດງານ ບໍ່ມີການປັບປຸງໃຫ້ເປັນປະຈຸບັນ ແລະ ເອກະສານຫຼັກຖານມັກຂາດຕົກບົກຜ່ອງ

ສຸວັນນະ ຫັດພິຍໂຍ (2539, ໜ້າ 128) ໄດ້ທຳການວິໄຈເລື່ອງ: ການສຶກສາສະພາບບັນຫາການບໍລິຫານທຸລາການການໃນໂຮງຮຽນມັດຍົມສຶກສາຂະໜາດໃຫຍ່ພິເສດ ສັງກັດກົມສາມັນສຶກສາ ພົບວ່າການ ບໍລິຫານງານສາລະບານໃນໂຮງຮຽນ ປະສົບບັນຫາໃນເລື່ອງພະນັກງານທີ່ຮັບຜິດຊອບງານສາລະບານມີບໍ່ພຽງພໍ ຂາດຄູທຸລາການ ໂດຍກົງ ຕ້ອງໃຫ້ຄູປະຕິບັດການສອນມາປະຕິບັດງານທຸລາການດ້ວຍ ຄູໃນໂຮງຮຽນຂາດ ຄວາມຮູ້ ຄວາມເຂົ້າໃຈກ່ຽວກັບເລື່ອງ: ລະບຽບວ່າດ້ວຍງານສາລະບານ ຂາດລະບົບການເກັບຮັກສາ ແລະ ທຳລາຍ ຕະຫລອດຈົນບໍ່ມີການກຳໜົດແນວປະຕິບັດໃນການດຳເນີນງານໄວ້ເປັນລາຍລັກອັກສອນ

ສະຖາພອນ ທອງໄທ (2539, ໜ້າ 17g) ໄດ້ສຶກສາສະພາບບັນຫາການບໍລິຫານງານທຸລາການໃນໂຮງຮຽນມັດຍົມສຶກສາຂະໜາດນ້ອຍ ສັງກັດກົມສາມັນສຶກສາ ເຂດການສຶກສາ 6 ພົບວ່າປະສົບບັນຫາດ້ານການຂາດພະນັກງານທີ່ປະຕິບັດງານສາລະບານທີ່ຊ່ຽວຊານໂດຍສະເພາະ ມີວັດຖຸອຸປະກອນ ເຄື່ອງມື ເຄື່ອງໃຊ້ ໃນວຽກງານທຸລາການບໍ່ພຽງພໍໄດ້ຮັບງົບປະມານດ້ານທຸລາການນ້ອຍ ການທຳລາຍໜັງສືລັດຖະການບໍ່ຖືກຕ້ອງ ຕາມລະບຽບສຳນັກນາຍົກລັດຖະມົນຕີ ວ່າດ້ວຍງານສາລະບານ ພ.ສ. 2526 ແລະ ການຈັດລະບົບການຈັດເກັບ ແລະ ການຈ່າຍໜັງສືລັດຖະການ ບໍ່ດີເຮັດໃຫ້ເສຍຫາຍ ຫຼື ຈ່າຍບໍ່ທົ່ວເຖິງ

ທິງໄຊ ສັນຕິເວດ (2539, ໜ້າ 44) ໃນການບໍລິຫານແຕ່ລະຢ່າງໃຫ້ສຳເລັດສິ້ນໄປນັ້ນ ຜູ້ບໍລິຫານ) ທຸກຄົນຕ່າງເລີ່ມຕົ້ນເຮັດການວາງແຜນຈັດການປັບປຸງອົງການຂອງຕົນ ດຳເນີນການຈັດການກ່ຽວກັບກຳລັງຄົນຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ດ້ວຍການສັງເກດ ແລະ ຄວບຄຸມວຽກຕ່າງໆ ເປັນລັກສະນະຂອງຂະບວນການໃນ ການເຮັດວຽກຢ່າງມີປະສິດທິພາບ

ອຸດົມລັກສນ໌ ບຳຣຸງຍາດ (2541, ບົດຄັດຫຍໍ້) ໄດ້ສຶກສາວິໄຈການພັດທະນາລະບົບການຈັດເກັບເອກະສານ ແລະ ບໍລິການໃນງານສາລະບານ ໃນຄະນະມະນຸດສາດ ແລະ ສັງຄົມສາດ ມະຫາວິທະຍາໄລຂອນແກ່ນ ພົບວ່າສະພາບບັນຫາ, ສາເຫດ ລັກສະນະຂອງການໃຫ້ບໍລິການທັງກ່ອນ ແລະ ຫຼັງ ໃຫ້ກົດຈະກຳ

ການນິເທດ ການຈັດອົບຮົມ ຄູ່ມືປະຕິບັດ ແລະ ເອກະສານສະແດງຂັ້ນຕອນໃນການປະຕິບັດ ຈາກການວິເຄາະດ້ານຄອມພິວເຕີໂປຣແກຣມສຳເລັດຮູບ SPSS/PC ເພີ່ມຄຳນວນຫາຄ່າຮ້ອຍລະ T-Test ພາຍຫຼັງ ການໃຫ້ກົດຈະກຳແຊກແລ້ວ (intervention) ຕົວແປຕ່າງໆ ເຊິ່ງໄດ້ແກ່ ການຈັດພິມໜັງສືລັດຖະການ ອື່ນໆ ການໃຫ້ບໍລິການກ່ອນເອກະສານ ການຈັດເກັບເອກະສານ ການໃຫ້ບໍລິຫານອັດສະໂນາ ລຽງເອກະສານເຂົ້າເຫຼັ້ມ ເຮັດໃຫ້ມີການປ່ຽນແປງເວລາທີ່ໃຫ້ບໍລິການຕ່າງກັນ ຢ່າງມີສຳຄັນທີ່ຮ້ອຍລະ 05 ໂດຍຕົວແປດັ່ງກ່າວ ຂ້າງຕົ້ນເຮັດໃຫ້ຮູ້ວ່າປະຢັດເວລາທຳໃຫ້ບໍລິການວ່ອງໄວຂຶ້ນ ອັນເປັນຜົນໃຫ້ການຮັບບໍລິການມີຄວາມພົ້ນໃຈໃນການບໍລິການທີ່ໄດ້ຮັບຫຼາຍຂຶ້ນ

ຢ່າງໃດກໍຕາມບໍລິການບາງປະການ ເຊັ່ນ ການເຮັດໜັງສືລັດຖະການ ການຮ່າງໂຕ້ຕອບໜັງສືລັດການ ການຄົ້ນຫາ ແລະ ການຕິດຕາມເອກະສານ ການທຳລາຍເອກະສານນັ້ນບໍ່ມີການພັດທະນາດີຂຶ້ນອາດຈະເຫັນຂ້າມ

ລັກສະນະຂອງວຽກງານບໍລິການ ນັ້ນເປັນວຽກທີ່ຕ້ອງດຳເນີນງານໃຊ້ເວລາ ທັງໝົດທັງເປັນວຽກທີ່ຕ້ອງໃຊ້ ປະສິບ
ການ ແລະ ທັກສະສະເພາະຕົວ

ສະຫຼຸບງານວິໄຈ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງທີ່ກ່ຽວກັບບັນຫາຕ່າງ ໆ ໃນການຈັດເກັບເອກະສານຂອງໜ່ວຍງານຕ່າງ ໆ
ສ່ວນໃຫຍ່ມາຈາກຕົວບຸກຄະລາກອນທີ່ບໍ່ມີຄວາມຮູ້ຄວາມເຂົ້າໃຈໃນລະບົບງານ ບໍ່ມີການໃຫ້ຄວາມຮູ້ຕໍ່ບຸກຄະລາ
ກອນ ທີ່ຈະມາປະຕິບັດໜ້າທີ່ໃນງານດ້ານສາລະບານ ແລະ ເອກະສານຢ່າງຊັດເຈນ ອັນດັບຕໍ່ມາ ຄື ດ້ານສະຖານທີ່
ເກັບເອກະສານ ມີຄວາມຄັບແຄບບໍ່ພຽງພໍຕໍ່ຈຳນວນເອກະສານທີ່ເພີ່ມຫຼາຍຂຶ້ນເລື້ອຍໆ ທັງໝົດເຖິງບັນຫາດ້ານ
ເຄື່ອງມືເຄື່ອງໃຊ້ທີ່ລ້າສະໄໝ ແລະ ບໍ່ມີການຊ່ອມແຊມບຳລຸງໃຫ້ຢູ່ໃນສະພາບທີ່ໃຊ້ງານໄດ້ ເພາະປະເທດມີຄວາມ
ຈະເລີນກ້າວໜ້າຂຶ້ນ ຈຶ່ງຕ້ອງການເຄື່ອງມື, ອຸປະກອນທີ່ທັນສະໄໝຫຼາຍຂຶ້ນ ທັງໝົດທັງດ້ານ ງົບປະມານທີ່ມີບໍ່ພຽງ
ພໍຕໍ່ການປະຕິບັດງານ

4. ງານວິໄຈກ່ຽວຂ້ອງ

ຕາມຄະແນນຈາກການສຳຫຼວດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງພະນັກງານພາຍໃນ ໂດຍສຳນັກງານວິໄຈ ແລະ
ພັດທະນາວຽກບຸກຄົນ ສຳນັກງານ ກ.ພ ໃນງົບປະມານ 2003 ພົບວ່າໂດຍລວມຂອບທຸກພາກສ່ວນລັດຖະການ
ພົບວ່າພະນັກງານລັດຖະການມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈການບໍລິຫານ ບຸກຄະລາກອນເບິ່ງພາບລວມເທົ່າກັບ 62.64
(3\$146 ຄະແນນ) ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໜ້ອຍທີ່ສຸດ 55.39(2.76 ຄະແນນ) ໃນມິຕິທີ 4 ຄວມພ້ອມຮັບ
ຄວາມຮັບຜິດດ້ານການບໍລິການບຸກຄະລາກອນ ສາລັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງພະນັກລັດຖະການການພັດທະນາ
ຊຸມຊົນ ເບິ່ງພາບລວມ 5 ມິຕິ 17 ປັດໄຈເທົ່າ 67.91(3.3559 ຄະແນນ) ໂດຍມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈນ້ອຍສຸດໃນມິ
ຕິທີ 4 ຄວາມພ້ອມຮັບຜິດ (ພຽງຈິດ ບຸນໂຕ 2008 : 9-10)

ນິສາ ພູອາຮາມ (2007 ບົດຄັດຫຍໍ້) ໄດ້ເຮັດການວິໄຈ ເລື່ອງພຶດຕິກຳ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້
ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ ໂດຍ ມີຈຸດປະສົງຂອງການບໍ່ໄຈຄື) ເພື່ອສຶກສາລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຂອງ
ໂຮງໝໍອ່າງທອງ 2) ເພື່ອປຽບທຽບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຫ້ການບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ໂຮງໝໍອ່າງທອງ ຈາແນກຕາມ
ບັດໄຈທີ 3) ເພື່ອສຶກສາພຶດຕິກຳຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ໂຮງໝໍ ອ່າງທອງ ເຊິ່ງຜົນການວິໄຈພົບວ່າ ຜູ້ໃຊ້
ບໍລິການມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໂດຍລວມ ແລະ ຫຼາຍດ້ານໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດໃນທຸກກດ້ານຄື ດ້ານການຮັກສາ
ພະຍາບານ ຫຼື ເຄື່ອງ/ເຄື່ອງໃຊ້ ດ້ານອາຄານສະຖານທີ່ ແລະ ດ້ານຜູ້ບໍລິການ ປັດໄຈສ່ວນບຸກຄົນຂອງຜູ້ໃຊ້
ບໍລິການດ້ານອາຍຸ, ລະດັບການສຶກສາ, ອາຊີບ ແລະ ລາຍໄດ້ຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການແຕກຕ່າງກັນໃນລະດັບ
ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການບໍລິການໂຮງໝໍອ່າງທອງແຕກຕ່າງກັນຢ່າງມີຄວາມສຳຄັນສະຖິຕິ 0.05

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ 2552 - Ge X G ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ - G. X ຖານການສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍ
ໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ.pdf 58 / 91 100% + 3 9 5.2-7 ຢຸດງານການສຶກສາຄວາມພິງ X + 1. ງານ
ວິໄຈໃນປະເທດ ການຈະນາ ຈັນສິງຫ໌ ແລະຮຸ່ງຣຸຈິ ສຣິດາເດດ (2553 : 48) ໄດ້ສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງ ຜູ້ໃຊ້
ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການບໍລິການຂອງສຳນັກວິດບໍລິການ ແລະ ເທັກໂນໂລຢີ ມະຫາວິທະຍາໄລຣາດພັດກຳແພງເພັດ ຜົນ
ການວິໄຈພົບວ່າ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຄິດເປັນຮ້ອຍລະ 96.40 ໂດຍພາກທັງຫມົດຜູ້ໃຊ້ບໍລິການມີ
ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນລະດັບຫລາຍ ເມື່ອຈຳແນກຕາມຫຼາຍດ້ານ ພົບວ່າ ດ້ານສະຖານທີ່ ໂດຍພາບທັງຫມົດຢູ່ໃນລະ
ດັບຫລາຍ ໄດ້ແກ່ ຄວາມເໝາະສົມການຈັດບັນຢາກາດ ແລະ ຄວາມສະອາດ ດ້ານບຸກລາກອນ ໂດຍພາບທັງຫມົດ
ຢູ່ໃນລະດັບຫລາຍ ໄດ້ແກ່ ບຸກລາກອນມີຄວາມພ້ອມໃນການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ບຸກລາກອນທີ່ພຽງພໍສຳລັບ

ບໍລິການ ດ້ານເອກະສານ ໂດຍທັງຫມົດຢູ່ໃນລະດັບຫລາຍ ໄດ້ແກ່ ຈຳນວນ ແລະ ຄວາມທັນສະໄໝຂອງເນື້ອຫາ ຄື ຫນັງສື ຮອງລົງມາຄືວານສານ ແລະ ສື່ເອເລັກໂທນິກ ແລະ ດ້ານຂັ້ນຕອນ, ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການສານສື່ສານ ໂດຍທັງຫມົດຢູ່ໃນລະດັບຫລາຍ ໄດ້ແກ່ ບໍລິການສືບຄົ້ນ ແລະ ບໍລິການຕອບຄຳຖາມຊ່ວຍການຄົ້ນຄວ້າ ສຳລັບ ບັນຫາຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໄດ້ສະເໜີແນະໃຫ້ ຂະຫຍາຍເວລາໃນການໃຫ້ບໍລິການ ບຸກລາກຮູ້ໃຫ້ບໍລິການຄວນປັບປຸງ ບຸກຄະລິກກະພາບແລະມີມະນຸດຢູ່ສຳພັນກັບ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຄວນເພີ່ມຈຸດບໍລິການນ້ຳຕົ້ມ

ອາພາກອນ ສາຍສຸນິ ຣັດທິນຸຣ ແລະ ອຸລາຣິນ ເສຍສິຣິ (2553 : 37) ໄດ້ສຶກສາຄວາມ ເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການໃຫ້ ບໍລິການຂອງສຳນັກຫອດມຸດ ມະຫາວິທະຍາໄລຍບູນພາ ພາກປາຍ ປີການສຶກສາ 2552 ຜົນການວິໄຈພົບວ່າ ຈາກ ການສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການຂອງສຳນັກຫອດມຸດທັງ 5 ດ້ານ ຂອງ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ພົບວ່າໂດຍທັງ ຫມົດຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ໂດຍມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈລະດັບຫລາຍໃນດ້ານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຮອງລົງມາ ຄື ດ້ານອາຄານ ສະຖານທີ່ ເມື່ອສຶກສາຫຼາຍດ້ານພົບວ່າຜູ້ໃຊ້ບໍລິການມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການ ຂອງສຳນັກຫອດມຸດດ້ານ ການບໍລິການໂດຍທັງຫມົດ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ໂດຍເພິ່ງພໍໃຈລະດັບຫລາຍໃນເວລາເປີດ ບໍລິການ (ທຸກມື້ ເວລາ 08.00 22.00 ນ.) ຮອງລົງມາ ຄືການຢືມ ຄືນຫນັງສື ດ້ານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໂດຍທັງຫມົດ ຢູ່ໃນ ລະດັບຫລາຍ ໂດຍ ເພິ່ງພໍໃຈລະດັບຫລາຍໃນດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຕາມລຳດັບກ່ອນຫຼັງ ຮອງລົງມາ ຄື ຄວາມວ່ອງໄວ ຂອງບໍລິການທີ່ ໄດ້ຮັບ ດ້ານການສື່ສານໂດຍທັງຫມົດ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ໂດຍເພິ່ງພໍໃຈລະດັບຫລາຍດ້ານ ການສື່ສານຫນັງສື ພາສາໄທ ຮອງລົງມາ ຄື ວານສານພາສາໄທ ດ້ານອາຄານສະຖານທີ່ໂດຍທັງຫມົດຢູ່ ໃນລະດັບຫລາຍ ໂດຍເພິ່ງພໍໃຈ ໃນລະດັບຫລາຍດ້ານອຸໜະທະພູມ ແລະ ດ້ານຄວາມສະອາດຮອງລົງມາ ຄື ດ້ານແສງສະຫວ່າງ ສ່ວນລຳດັບສຸດທ້າຍ ຄື ມີໂຕະ ເກົ້າອ້ພຽງພໍຕໍ່ການນັ່ງອ່ານ ແລະ ດ້ານການສື່ສານກັບຜູ້ໃຊ້ໂດຍທັງຫມົດ ຢູ່ໃນ ລະດັບຫລາຍໂດຍເພິ່ງພໍ ໃຈລະດັບຫລາຍດ້ານການປະຊາສຳພັນມີຫຼາກຫຼາຍຊ່ອງທາງ ເຊັ່ນ ເວັບໄຊຕ໌ ອີເມລ໌ ຈົດໝາຍຂ່າວ ຈັດກົດຈະກຳ ສິ່ງເສີມການໃຫ້ບໍລິການ ເປັນຕົ້ນ ຮອງລົງມາ ຄື ການສື່ສານກັບຜູ້ໃຊ້ເມື່ອມີການ ປ່ຽນແປງເວລາໃນການໃຫ້ ບໍລິການມີຄວາມໜ້າສະເໝີ

ປຣິຊາ ອາສາວັງ (2554 : 90) ໄດ້ສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງສຳນັກວິດຍົບຣິການ ມະຫາ ວິທະຍາໄລນະຄອນພະນມ ໂດຍມີວັດຖຸປະສົງເພື່ອ ສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ສຶກສາບັນຫາຂໍ້ສະເໜີແນະຂອງ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ກຸ່ມຕົວຢ່າງທີ່ໃຊ້ໃນການສຶກສາ ຄືນັກສຶກສາຄະນະວິທະຍາການຈັດການແລະເທັກໂນໂລຢີການ ສື່ສານທີ່ເຂົ້າມາຮັບບໍລິການ ຈຳນວນ 313 ຄົນ ໂດຍໃຊ້ວິທີການເລືອກກຸ່ມຕົວຢ່າງແບບງ່າຍ ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ຄື ແບບ ສອບຖາມ ສະຖິຕິທີ່ໃຊ້ ຄື ຄ່າເສເລ່ຍ ແລະ ສ່ວນບ່ຽງເບນມາດຕະຖານ ຜົນການວິໄຈ ພົບວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງ ນັກສຶກສາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງສຳນັກບໍລິການ ມະຫາວິທະຍາໄລນະຄອນພະນມ ໂດຍທັງຫມົດຢູ່ໃນລະດັບປານ ກາງ ເມື່ອຈຳແນກເປັນຫຼາຍດ້ານລຽງລຳດັບຈາກຄ່າສະເລ່ຍຫລາຍໄປຫນ້ອຍ ຄື ຊັບພະຍາກອນການສື່ສານ ຮອງ ລົງມາ ຄື ດ້ານບຸກຄະລາກອນໃຫ້ບໍລິການ ດ້ານກະບວນການຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ ດ້ານການປະຊາສຳພັນ ແລະ ດ້ານສະຖານທີ່ ແລະສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ສຳລັບຂໍ້ສະເໜີແນະ ພົບວ່າ ສຳນັກວິດຍົບຣິການຄວນເພີ່ມ ເອກະສານຕຳລາຮຽນ ຫນັງສືອ້າງອີງ ຫນັງສືວິໄຈ ລຸດຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການຢືມ-ຄືນ ການບໍລິການສະໝັກ ສະມາຊິກຫ້ອງສະໝຸດ ໂດຍນຳເອົາ ເທັກໂນໂລຢີສະໄໝໃໝ່ມາໃຊ້ ພະນັກງານຄວນໃຫ້ຄວາມສົນໃຈຕໍ່ຜູ້ຮັບ ບໍລິການ ແລະ ຄວນເພີ່ມຈຳນວນເຄື່ອງ ຄອມພິວເຕີທີ່ໃຊ້ໃນການສືບຄົ້ນອິນເຕີເນັດໃຫ້ຫລາຍຂຶ້ນພຽງພໍຕໍ່ການໃຫ້ ບໍລິການ ແລະ ຄວນພັດທະນາເວັບໄຊຕ໌ ໃຫ້ທັນສະໄໝ

ຈິນາພາ ໄຜມາ ແລະປະໄພ ສຸກອິນ (2557 : 40 41) ໄດ້ສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບ ບໍລິການຂອງ ສຳນັກຂອງຫໍສະໝຸດ ມະຫາວິທະຍາໄລແມ່ໄຈ້ ການວິໄຈເທື່ອນີ້ມີວັດຖຸປະສົງເພື່ອສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ ຄຸນ ນະພາບບໍລິການຂອງສຳນັກຫອດມຸດ ມະຫາວິທະຍາໄລແມ່ໄຈ້ ຈາກກຸ່ມຕົວຢ່າງຈຳນວນ 377 ຄົນ ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ ບໍລິການ ຄື ແບບສອບຖາມ ສະຖິຕິທີ່ໃຊ້ ໄດ້ແກ່ ຄວາມຖີ່ ຮ້ອຍລະ ຄ່າສະເລ່ຍ ແລະ ສ່ວນບ່ຽງເບນມາດຕະຖານ

ຜົນການວິໄຈ ພົບວ່າ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໃຊ້ບໍລິການຢືມ ຄົນຫລາຍທີ່ສຸດ ສ່ວນໃຫຍ່ເປັນນັກສຶກ ມີຄວາມ ເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ໂດຍທັງຫມົດຢູ່ໃນລະດັບຫລາຍ ດ້ານຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຫລາຍເປັນລຳດັບແຮກ ໄດ້ແກ່ດ້ານບຸກລາກອນທ້ອງສມຸດ ພົບວ່າ ບຸກລາກອນແຕ່ງກາຍແລະມີບຸກຄະລິກກະພາບທີ່ ໜາະສົມ ຮອງລົງມາໄດ້ແກ່ ດ້ານຂະບວນການ ແລະ ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ ພົບວ່າ ການບໍລິການມີຄວາມຖືກ ຕ້ອງ ແລະ ວ່ອງໄວ ດ້ານການສື່ສານກັບຜູ້ໃຊ້ ພົບວ່າ ຊ່ອງທາງການປະຊາສຳພັນຫຼາກຫຼາຍ ເຊັ່ນ ເວັບໄຊຕ໌ ອີເມລ໌ ຫນັງສືວຽນ, ເອເລັກໂທນິກ, ເຟດບຸກ ເປັນຕົ້ນ. ດ້ານຊັບພະຍາກອນການສື່ສານ ແລະ ການບໍລິການ ພົບວ່າ ຊັບພະຍາກອນຈຳນວນພຽງພໍກັບຄວາມຕ້ອງການ ແລະດ້ານສະຖານທີ່ແລະສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ພົບວ່າ

ການການສຶກສາຄວາມພຶງພໍໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການpdf 60 / 91 - 100% ນະລິນ ທຽມແກ້ວ (2560 : 68-69) ໄດ້ສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງ ສຳນັກບໍລິການ ມະຫາວິທະຍາໄລ ມະຫາສານຄາມ ປະຈຳປີການສຶກສາ 2559 ການວິໄຈເທື່ອນີ້ມີຈຸດມັງໝາຍເພື່ອ ສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ຄຸນ ນະພາບການບໍລິການ ແລະ ສຶກສາບັນຫາຂໍ້ສະເໜີແນະຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ກຸ່ມຕົວຢ່າງ ທີ່ໃຊ້ໃນການວິໄຈ ຄື ຜູ້ໃຊ້ ບໍລິການ ມະຫາວິທະຍາໄລມະຫາສານຄາມ ຈຳນວນ 420 ຄົນ ເຊິ່ງໄດ້ຈາກ ການກຸ່ມຕົວຢ່າງແບບບັງເອີນ (Accidental Sampling) ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ເປັນແບບສອບຖາມ ການວິເຄາະ ຂໍ້ມູນໃຊ້ສະຖິຕິ ຮ້ອຍລະ ຄ່າສະເລ່ຍ ແລະ ສ່ວນປ່ຽງເບນມາດຕະຖານ ຜົນການວິໄຈ ພົບວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງສຳນັກ ງານ ມະຫາວິທະຍາໄລມະຫາສານຄາມ ໂດຍທັງຫມົດຢູ່ໃນລະດັບຫລາຍ ໂດຍດ້ານທີ່ໄດ້ຮັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈລຽງ ລຳດັບຈາກສູງໄປຫາຕໍ່າຄື ດ້ານບຸກລາກອນຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຮອງລົງມາໄດ້ແກ່ ດ້ານ ປະຊາສຳພັນ ດ້ານບໍລິການຕາມ ຈຸດບໍລິການຕ່າງໆ ດ້ານສະຖານທີ່ ແລະ ສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ດ້ານຂະບວນການ, ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ດ້ານຊັບພະຍາກອນ ສຳລັບບັນຫາ ແລະ ຂໍ້ສະເໜີແນະຂອງ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການດ້ານທ້ອງສະໝຸດ ພົບວ່າ ດ້ານດານ ສື່ສານຄວນຈັດຊື້ຫນັງສື ວານສານ ນິຕິສານເພີ່ມ ແລະ ຄວນມີຖານຂໍ້ມູນ PubMed ສຳນັກບໍລິການ ຫນ່ວຍ ບໍລິການ ແລະ ວິທະຍາສາດພັດທະນາມີຫນັງສືທີ່ມີຄວາມທັນສະໄໝມີຄຸນນະພາບແຕ່ຍັງມີບໍ່ພຽງພໍ ທ່າທີ່ບອກ ໝວດໝູ່ກວ້າງໄປບໍ່ຊັດເຈນ ດ້ານການບໍລິການ ແລະ ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ ພົບວ່າ ລະບົບເຄືອຂ່າຍເທັກໂນໂລ ຢີມີບັນຫາ ຄວນເພີ່ມທ້ອງ study room ຫຼາຍຂຶ້ນ ມີຄິວອາຣ໌ໂຄ້ດໂຫຼດ full Text ຊັບພະຍາກອນການສື່ສານ ຫນັງສືເທິງຊັ້ນບໍ່ເປັນລະບຽບຕາມໝວດ ຫນັງສືບາງເຫຼັ້ມເກີດການເບ້ເພ ດ້ານບຸກລາກອນຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ພະນັກບາງ ຄົນ ຫນ້າບັງຕິງ ໃຊ້ນ້ຳສຽງບໍ່ມ່ວນ ດ້ານສະຖານທີ່ ແລະ ສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກໂຕະນັ່ງອ່ານບໍ່ພຽງພໍ ສັນຍານ Internet WiFi ບໍ່ມີປະສິດທິພາບ ດ້ານປະຊາສຳພັນ ທ້ອງສະໝຸດເປັນສະຖານສຶກສາຫາຄວາມຮູ້ ຄວນກຳຊັບ ເຄັ່ງຄັດ ເລື່ອງການໃຊ້ສຽງບໍ່ໃຫ້ລົບກວນຜູ້ອື່ນ ແລະ ຄວນມີທາແຈ້ງເຕືອນ

ບົດທີ 3

ວິທີການດຳເນີນການວິໄຈ

ການສຶກສາຄັ້ງນີ້ເປັນການວິໄຈເຊິ່ງສຳຫຼວດເພື່ອສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ ໂດຍໄດ້ດຳເນີນໄປຕາມຂັ້ນຕອນຕໍ່ໄປນີ້

1. ປະຊາກອນ ແລະ ກຸ່ມຄວາມຢ່າງ

ພະນັກງານຄູ-ອາຈານ ພາຍໃນວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ

2. ເຄື່ອງມືໃນການວິໄຈ

1. ກຳນົດໄລຍະເວລາການເຮັດການວິໄຈ ນັບແຕ່ເດືອນ ວັນທີ 2 ມີນາ 2021 – 2 ກັນຍາ 2022

2. ສ້າງແບບສອບຖາມຄວາມເພິ່ງພໍໃຈການໃຫ້ການບໍລິການ ເຊິ່ງແບ່ງອອກເປັນ 3 ຕອນຄື

ຕອນທີ 1 ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ສອບຖາມ

ຕອນທີ 2 ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈການໃຫ້ການບໍລິການ

ຕອນທີ 3 ຂໍ້ສະເໜີແນະ

3. ການດຳເນີນການວິໄຈໂດຍຢາຍແບບສອບຖາມຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງການບໍລິການຂອງສຳນັກງານເພື່ອກວດສອບເຊິ່ງແບບສອບຖາມມີລັກສະນະເປັນຄຳຖາມທີ່ສາມາດເລືອກຕອບ (check list) ຄຳຖາມທີ່ມີໃຊ້ເປັນການວັດ Rating scale ແບ່ງລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈເປັນ 5 ລະດັບ ດັ່ງນີ້:

5 ໝາຍເຖິງ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ

4 ໝາຍເຖິງ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈລະດັບຫຼາຍ

3 ໝາຍເຖິງ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈລະດັບປານກາງ

2 ໝາຍເຖິງ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈລະດັບໜ້ອຍ

1 ໝາຍເຖິງ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈລະດັບໜ້ອຍທີ່ສຸດ

ໂດຍ ມີເກນການປ່ຽນແປງຄວາມໝາຍດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

ຄະແນນ 4.51-5.00 ໝາຍຄວາມວ່າຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ

ຄະແນນ 3.51-4.50 ໝາຍຄວາມວ່າຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ

ຄະແນນ 2.51-3.50 ໝາຍຄວາມວ່າຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ

ຄະແນນ 1.51-2.50 ໝາຍຄວາມວ່າຢູ່ໃນລະດັບໜ້ອຍ

ຄະແນນ 1.01-1.50 ໝາຍຄວາມວ່າຢູ່ໃນລະດັບໜ້ອຍທີ່ສຸດ

ການເກັບກຳຂໍ້ມູນ

ຜູ້ສຳສາໄດ້ດຳເນີນການເກັບຂໍ້ມູນຕາມລຳດັບຂັ້ນຕອນຕໍ່ໄປນີ້

1. ສຶກສາ, ບັນທຶກຂໍ້ຄວາມອານຸກຳມະການ ຜູ້ອຳນວຍຄວາມສະດວກ ເພື່ອອານວຍຄວາມສະດວກໃຫ້ບຸກຄະລາກອນໃນໜ່ວຍງານດຳເນີນການຕອບແບບສອບຖາມ.

2. ນຳເນີນສອບຖາມທີ່ມີຄວາມສົມບູນມາດຳເນີນການວິເຄາະຂໍ້ມູນ

ການວິເຄາະຂໍ້ມູນ ຜູ້ສຶກສາໄດ້ກວດສອບຄວາມສົມບູນຂອງແບບສອບຖາມທີ່ໄດ້ຮັບກັບຄືນມາ ລວມທັງ ກວດສອບຖາມຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການ ເພື່ອນຳໄປໃຊ້ໃນການບໍລິການໃນການວິເຄາະຂໍ້ມູນດ້ວຍຄອມພິວເຕີ ໂດຍໃຊ້ໂປແກມສຳເລັດຮູບດັ່ງນີ້:

1. ການວິເຄາະຂໍ້ມູນປັດໄຈລັກສະນະສ່ວນບຸກຄົນ ເປັນການວິເຄາະໂດຍໃຊ້ຄ່າຄວາມຖີ່ (frequency) ແລະ ຮ້ອຍລະ(percentane)
2. ການວິເຄາະຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການຂອງວຽກງານພາຍໃນ ຄື ການວັດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ການບໍລິການ ໂດຍໃຊ້ຄ່າສະເລ່ຍ (Mean) ແລະ ສ່ວນຄ່າບ່ຽງເບນມາດຕະຖານ (Standard deviation)

ບົດທີ 4

ຜົນການວິເຄາະຂໍ້ມູນ

ການນໍາສະເໜີຜົນການວິເຄາະຂໍ້ມູນເລື່ອງ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບການບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ ປະຈຳປີ 2021 ສະເໜີຜົນການວິເຄາະຂໍ້ມູນເປັນ 3 ຂັ້ນຕອນດັ່ງນີ້:

ຕອນທີ 1 ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມໄດ້ແກ່ ເພດ, ອາຍຸ, ອຸດທິການສຶກສາສູງສຸດ, ປະເພດໜ່ວຍງານ, ປະເພດຜູ້ບໍລິການ, ການຕິດຕໍ່ປະສານງານ ແລະ ຊ່ອງທາງການຕິດຕໍ່ ໂດຍເອົາຂໍ້ມູນທີ່ໄດ້ມາວິເຄາະຄ່າສະຖິຕິ ແລະ ເປີເຊັນ (Percentage)

ຕອນທີ 2 ຜົນການວິເຄາະຄ່າສະເລ່ຍ (Mean: $\bar{x}$) ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ (Standard Deviation: S.D) ຂອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ.

ຕອນທີ 3 ຂໍ້ສະເໜີອື່ນໆ

ສັນຍາລັກທາງສະຖິຕິທີ່ໃຊ້ໃນການວິເຄາະຂໍ້ມູນ ດັ່ງນີ້:

N ແທນ ຈຳນວນກຸ່ມຕົວຢ່າງ

$\bar{x}$ ແທນ ຄ່າສະເລ່ຍ (Mean)

S.D ແທນ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ

ຕອນທີ 1 ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ ໄດ້ແກ່ເພດ, ອາຍຸ, ອຸດທິການສຶກສາສູງສຸດ, ປະເພດໜ່ວຍງານ, ປະເພດຜູ້ບໍລິການ, ການຕິດຕໍ່ປະສານງານ ແລະ ຊ່ອງທາງການຕິດຕໍ່ ໂດຍເອົາຂໍ້ມູນທີ່ໄດ້ມາວິເຄາະຄ່າສະຖິຕິ ແລະ ເປີເຊັນ (Percentage) ດັ່ງຕາຕະລາງລຸ່ມນີ້:

ຕາຕະລາງ 1 ສະແດງຈຳນວນ ແລະ ເປີເຊັນຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ ຈຳແນກຕາມເພດ, ອາຍຸ, ອຸດທິການສຶກສາສູງສຸດ, ປະເພດໜ່ວຍງານ, ປະເພດຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ການຕິດຕໍ່ປະສານງານ ແລະ ຊ່ອງທາງການຕິດຕໍ່.

ລ/ດ	ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປ	ຈຳນວນ	ເປີເຊັນ
		N = 132	
1	ເພດ		
	ຍິງ	26	19.70
	ຊາຍ	106	80.30
	ລວມ	132	100.00
2	ອາຍຸ		
	ຕໍ່າກວ່າ 30 ປີ	24	18.20
	31 – 40	73	55.30

3	41 – 50	27	20.50
	51 ປີຂຶ້ນໄປ	8	6.10
	ລວມ	132	100.00
	ຈຸດທິການສຶກສາ		
	ຕໍ່ກວ່າປະລິນຍາຕີ	2	1.50
	ປະລິນຍາຕີ	53	41.70
	ປະລິນຍາໂທ	68	51.50
	ປະລິນຍາເອກ	7	5.30
	ລວມ	132	100.00
	ປະເພດໜ່ວຍງານ		
4	ຄະນະ/ວິທະຍໄລ/ສຳນັກງານ	67	51.50
	ໜ່ວຍງານ	56	43.10
	ອື່ນໆ	7	5.30
	ລວມ	130	100.00
	ປະເພດຜູ້ບໍລິການ		
5	ຜູ້ບໍລິຫານ	7	5.30
	ບຸກຄະລາກອນ		
	- ລາຍວິຊາ	2	1.50
	- ສາຍສະໜັບສະໜູນ	114	86.40
	ລວມ	123	100.00
	ຕຳແໜ່ງ		
	- ພະນັກງານບໍລິຫານທົ່ວໄປ	43	41.00

6	- ໜ່ວຍງານການການເງິນ ແລະ ບັນຊີ	25	23.80
	- ໜ່ວຍງານວັດສະດຸ	12	11.40
	ອື່ນໆ	24	22.90
	ລວມ	105	100.00
	ວຽກທີ່ຕິດຕໍ່ປະສານງານ ແລະ ຊ່ອງທາງ		
	ການໃຫ້ບໍລິການ		
	ວຽກທຸລະກິດ		
	- ຕິດຕໍ່ດ້ວຍຕົນເອງ	48	36.40
	- ໂທລະສັບ/ແຟັກ	68	51.90
	- Website	17	12.90
	- ຈົດໝາຍ/ໜັງສືທາງການ	34	25.80
	- E-mail	6	4.50
	- ອື່ນໆ	2	1.50
	ວຽກກວດກາ		
	- ຕິດຕໍ່ດ້ວຍຕົນເອງ	62	47.00
	- ໂທລະສັບ/ແຟັກ	79	59.80
	- Website	13	9.80
	- ຈົດໝາຍ/ໜັງສືທາງການ	38	28.80
	- E-mail	6	4.50
	- ອື່ນໆ	1	0.80

ຈາກຕາຕະລາງ 1 ເຫັນວ່າຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມມີຈຳນວນທັງໝົດ 132 ຄົນ, ຍິງ 106 ຄົນ ຄິດເປັນເປີເຊັນ 80.30 ດັ່ງມີລາຍລະອຽດດັ່ງນີ້:

ອາຍຸຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມເຫັນວ່າສ່ວນໃຫຍ່ໃນລະຫວ່າງອາຍຸ 31 – 40 ປີ ຈຳນວນ 73 ຄົນ ເທົ່າກັບ 55.30 ເປີເຊັນ, ຮອງລົງມາໃນລະຫວ່າງອາຍຸ 41 – 50 ປີ, ນ້ອຍກວ່າ 30 ປີ ແລະ 51 ປີຂຶ້ນໄປ ເທົ່າກັບ 20.50, 18.20 ແລະ 6.10 ຕາມລຳດັບ.

ວຸດທິການສຶກສາສູງສຸດເຫັນວ່າສ່ວນໃຫຍ່ຈັບການສຶກສາລະດັບປະລິນຍາໂທຈຳນວນ 35 ຄົນ ເທົ່າກັບ 51.50 ຮອງລົງມາແມ່ນ ປະລິນຍາຕີ ຈຳນວນ 66 ຄົນ ເທົ່າກັບ 41.70 %, ປະລິນຍາເອກຈຳນວນ 3 ຄົນ ເທົ່າກັບ 5.30% ແລະ ຕໍ່າກວ່າປະລິນຍາຕີຈຳນວນ 2 ຄົນ ເທົ່າກັບ 1.50%.

ປະເພດໜ່ວຍງານເຫັນວ່າຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນສັງກັດຢູ່ໜ່ວຍງານລະດັບຄະນະ / ວິທະຍາໄລ ຈຳນວນ 67 ຄົນ ເທົ່າກັບ 51.50% ຮອງລົງມາເປັນໜ່ວຍງານ ຈຳນວນ 56 ຄົນ ເທົ່າກັບ 43.10 ແລະ ອື່ນໆ ຈຳນວນ 7 ຄົນ ເທົ່າກັບ 5.30%.

ປະເພດຜູ້ບໍລິການ ເຫັນວ່າສ່ວນໃຫຍ່ເປັນບຸກຄະລາກອນສາຍສະໜັບສະໜູນ ຈຳນວນ 114 ຄົນ ເທົ່າກັບ 86.40% ຮອງລົງມາເປັນຜູ້ບໍລິຫານ ຈຳນວນ 7 ຄົນ ເທົ່າກັບ 5.30%.

ຕຳແໜ່ງຂອງຜູ້ບໍລິການ ເຫັນວ່າສ່ວນໃຫຍ່ມີຕຳແໜ່ງເປັນຜູ້ບໍລິຫານງານທົ່ວໄປ ຈຳນວນ 43 ຄົນ ເທົ່າກັບ 41.00% ຮອງລົງມາ ຄືນັກວິຊາການການເງິນ ແລະ ບັນຊີ, ອື່ນໆໄດ້ແກ່ນັກວິຊາການຄອມພິວເຕີ້, ນັກວິຊາການຄຸ້ມຄອງວັດສະດຸ ແລະ ຄິດເປັນເປີເຊັນເທົ່າກັບ 23.80, 22.90 ແລະ 11.40%

ການຕິດຕໍ່ປະສານງານ ແລະ ຊ່ອງທາງການໃຊ້ບໍລິການຕິດຕໍ່ດັ່ງນີ້:

ວຽກບໍລິຫານໂດຍສ່ວນໃຫຍ່ຕິດຕໍ່ທາງໂທລະສັບ/ແຟັກ ຈຳນວນ 68 ຄົນ ເທົ່າກັບ 51.90% ຮອງລົງມາຄື ການຕິດຕໍ່ດ້ວຍຕົນເອງ, ຈົດໝາຍ/ ໜັງສືທາງການ, Website ແລະ E-mail ເທົ່າກັບ 36.40, 25.80, 4.50 ແລະ 1.50%

ວຽກງານກວດສອບ ໂດຍສ່ວນໃຫຍ່ຕິດຕໍ່ທາງໂທລະສັບ/ແຟັກ ຈຳນວນ 79 ຄົນ ເທົ່າກັບ 59.80% ຮອງລົງມາ ຄືຈົດໝາຍ/ ໜັງສືທາງການ, Website ແລະ E-mail ເທົ່າກັບ 47.00, 28.80, 9.80 ແລະ 0.80%
ຕອນທີ 2 ຜົນການວິເຄາະຄ່າສະເລ່ຍ (Mean: $\bar{x}$) ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ (Standard Deviation: S.D) ຂອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ.

ການວິເຄາະກ່ຽວການຄວາມເພິ່ງພໍໃຈການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ ໃຊ້ການວິເຄາະດ້ວຍການຫາຄ່າສະເລ່ຍ (Mean: $\bar{x}$) ແລະ ຄ່າສະເລ່ຍມາດຕະຖານ (Standard Deviation: S.D) ໂດຍແບ່ງອອກເປັນ 4 ດ້ານ ປະກອບດ້ວຍ 1) ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ 2) ດ້ານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ 3) ດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ແລະ 4) ດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ.

ຕາຕະລາງ 2 ສະແດງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ

ລ/ດ	ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ	(N = 132)		ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ
		$\bar{X}$	S.D	
1	ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ	4.30	0.58	ຫຼາຍ
2	ດ້ານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ	4.24	0.65	ຫຼາຍ
3	ດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ	4.09	0.71	ຫຼາຍ
4	ດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ.	4.20	0.65	ຫຼາຍ
	ລວມຄ່າສະເລ່ຍ	4.25	0.62	ຫຼາຍ

ຈາກຕາຕະລາງ 2 ສະແດງລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ ທຸກດ້ານ ເຫັນວ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໃນທຸກດ້ານຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.25) ເມື່ອພິຈາລະນາລາຍດ້ານ ເຫັນວ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການທັງ 4 ດ້ານ ຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍຄື: 4.09 - 4.30) ໂດຍຜູ້ຮັບບໍລິການມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຄື ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການສູງສຸດ, ຮອງລົງມາແມ່ນ ດ້ານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ຕາມລຳດັບ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.24, 4.20 ແລະ 4.09 ຕາມລຳດັບ)

ຕາຕະລາງ 3 ສະແດງຄ່າສະເລ່ຍ ($\bar{X}$) ແລະຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ (S.D) ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ.

ລ/ດ	ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ	$(N = 132)$ $\bar{X}$ S.D		ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ
1	ຄວາມຊັດເຈນໃນການອະທິບາຍຊື່ແຈງ ແລະ ແນະນຳ ຂຶ້ນຕອນ	4.21	0.63	ຫຼາຍ
2	ຂັ້ນຕອນໃນການໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມສອດຄ່ອງ ແລະ ບໍ່ສັບຊ້ອນ.	4.35	0.62	ຫຼາຍ
3	ໄລຍະເວລາໃນການໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມເໝາະສົມ ວ່ອງໄວ	4.28	0.61	ຫຼາຍ
4	ໃຫ້ບໍລິການດ້ວຍຄວາມສະເໝີພາບຕາມລຳດັບກ່ອນ- ຫຼັງ.	4.40	0.65	ຫຼາຍ
5	ທິດທາງຄວາມສະດວກໃນການຕິດຕໍ່ສື່ສານ	4.26	0.65	ຫຼາຍ
	ລວມຄ່າສະເລ່ຍ	4.30	0.58	ຫຼາຍ

ຈາກຕາຕະລາງ 3 ເຫັນວ່າລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ ເຫັນວ່າ ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.30) ແລະ ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນແຕ່ລະຂໍ້ເຫັນວ່າ ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍທຸກຂໍ້ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.21 - 4.40) ໂດຍລຽງລຳດັບດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ 3 ອັນດັບຄື: ໃຫ້ບໍລິການດ້ວຍຄວາມສະເໝີພາບຕາມລຳດັບກ່ອນ-ຫຼັງ, ຂັ້ນຕອນໃນການໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມສອດຄ່ອງ ແລະ ບໍ່ສັບຊ້ອນ ແລະ ໄລຍະເວລາໃນການໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມເໝາະສົມ ວ່ອງໄວ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.40, 4.35, 4.28 ຕາມລຳດັບ) ດັ່ງນັ້ນ ທິດທາງຄວາມສະດວກໃນການຕິດຕໍ່ສື່ສານ ແລະ ຄວາມຈະແຈ້ງໃນການອະທິບາຍ ແລະ ແນະນຳໃນຂັ້ນຕອນໃນການໃຫ້ບໍລິການຕໍາທີ່ສຸດເມື່ອປຽບທຽບກັບຂໍ້ອື່ນໆ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.26 ແລະ 4.21).

ຕາຕະລາງ 4 ສະແດງຄ່າສະເລ່ຍ ($\bar{X}$) ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ (S.D) ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ ດ້ານພະນັກງານບໍລິການ.

ຂໍ້ທີ	ດ້ານພະນັກງານບໍລິການ	$(N = 132)$ $\bar{X}$ $S.D$		ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ
1	ໃຫ້ຄໍາແນະນໍາ ອະທິບາຍ ແລະ ຕອບຄໍາຖາມຢ່າງຈະແຈ້ງ ແລະ ຕົງປະເດັນ	4.15	0.76	ຫຼາຍ
2	ມີຄວາມສາມາດແກ້ບັນຫາທີ່ເກີດຂຶ້ນລະຫວ່າງການໃຫ້ບໍລິການໄດ້.	4.18	0.73	ຫຼາຍ
3	ເວົ້າຈາສຸພາບ, ຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ ແລະ ເປັນກັນເອງ	4.32	0.71	ຫຼາຍ
4	ແຕ່ງກາຍສຸພາບ ແລະ ເໝາະສົມກັບກາລະເທສະ	4.35	0.70	ຫຼາຍ
5	ປະຕິບັດໜ້າທີ່ດ້ວຍຄວາມລະມັດລະວັງ, ຮອບຄອບ ໃນເວລາປະຕິບັດໜ້າທີ່ ແລະ ຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໃນເວ ລາເຮັດວຽກ.	4.22	0.70	ຫຼາຍ
	ລວມຄ່າສະເລ່ຍ	4.24	0.65	ຫຼາຍ

ຈາກຕາຕະລາງ 4 ເຫັນວ່າລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງການຂອງການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ ດ້ານພະນັກງານບໍລິການ ເຫັນວ່າ ດ້ານການບໍລິການແມ່ນຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.24) ແລະ ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນລາຍຂໍ້ເຫັນວ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ຂອງການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນແມ່ນຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍທຸກຂໍ້ (ຄ່າສະເລ່ຍແມ່ນ 4.15, 4.35) ໂດຍລຽງຕາມລຳດັບດ້ານພະນັກງານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ 3 ອັນດັບ ຄືແຕ່ງກາຍສຸພາບ ແລະ ເໝາະສົມກັບກາລະເທສະ, ເວົ້າຈາສຸພາບ, ຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ ແລະ ເປັນກັນເອງ ແລະ ປະຕິບັດໜ້າທີ່ດ້ວຍຄວາມລະມັດລະວັງ, ຮອບຄອບ ໃນເວລາປະຕິບັດໜ້າທີ່ ແລະ ຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໃນເວລາເຮັດວຽກ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.35, 4.32, 4.22 ຕາມລຳດັບ) ດັ່ງນັ້ນ, ການໃຫ້ຄໍາແນະນໍາ, ອະທິບາຍ ແລະ ຕອບຄໍາຖາມຢ່າງຈະແຈ້ງ ແລະ ຕົງປະເດັນ ແລະ ມີຄວາມສາມາດແກ້ບັນຫາທີ່ເກີດຂຶ້ນລະຫວ່າງການໃຫ້ບໍລິການໄດ້ຕໍ່າທີ່ສຸດເມື່ອປຽບທຽບກັບຂໍ້ອື່ນໆ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.15 ແລະ 4.18)

ຕາຕະລາງ 5 ສະແດງຄ່າສະເລ່ຍ ($\bar{X}$) ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ ($S.D$) ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ ດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ.

ຂໍ້ທີ	ດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ	$\frac{(N = 132)}{\bar{X}} S.D$		ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ
1	ມີບ່ອນນັ່ງລໍຖ້າການບໍລິການພຽງພໍ	3.65	0.81	ຫຼາຍ
2	ມີພະນັກງານທີ່ອຳນວຍຄວາມສະດວກ ແລະ ໃຫ້ຄວາມເຂົ້າໃຈເມື່ອມີບັນຫາເກີດຂຶ້ນ.	4.39	0.66	ຫຼາຍ
3	ສະຖານທີ່ໃຫ້ການບໍລິການສະອາດ, ເປັນລະບຽບ ແລະ ສະພາບແວດລ້ອມດີ	4.25	0.85	ຫຼາຍ
	ລວມຄ່າສະເລ່ຍ	4.09	0.71	ຫຼາຍ

ຈາກຕາຕະລາງ 5 ດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງການຂອງການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ ດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍ 4.09) ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນແຕ່ລະຂໍ້ ເຫັນວ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍຢູ່ໃນລະຫວ່າງ 3.65 - 4.39) ໂດຍຕາມລຳດັບດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ 3 ອັນດັບຄື: ພະນັກງານທີ່ອຳນວຍຄວາມສະດວກ ແລະ ໃຫ້ຄວາມເຂົ້າໃຈເມື່ອມີບັນຫາເກີດຂຶ້ນ, ສະຖານທີ່ໃຫ້ການບໍລິການສະອາດ, ເປັນລະບຽບ ແລະ ສະພາບແວດລ້ອມດີ ແລະ ສະຖານທີ່ໃຫ້ບໍລິການສະອາດ, ເປັນລະບຽບ ແລະ ສະພາບແວດລ້ອມດີ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.39, 4.25, 3.65 ຕາມລຳດັບ).

ຕາຕະລາງ 6 ສະແດງຄ່າສະເລ່ຍ ($\bar{X}$) ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ ($S.D$) ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ ດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ.

ຂໍ້ທີ	ດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ	$\frac{(N = 132)}{\bar{X}} S.D$		ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ
1	ໄດ້ຮັບບໍລິການຖືກຕ້ອງຕາມຄວາມຕ້ອງການ	4.18	0.71	ຫຼາຍ
2	ໄດ້ຮັບບໍລິການທ່ວງທັນກັບຄວາມຕ້ອງການທີ່ນຳໄປໃຊ້	4.20	0.69	ຫຼາຍ
3	ການແຈ້ງຄືນ/ຕອບສະໜອງຕໍ່ການຂໍຮັບບໍລິການໄດ້ຢ່າງວ່ອງໄວ.	4.22	0.67	ຫຼາຍ
4	ມີທິດທາງຮັບຟັງຂໍ້ຄິດເຫັນ ແລະ ຂໍ້ແນະນຳຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ	4.29	0.74	ຫຼາຍ
5	ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໂດຍລວມ	4.14	0.69	ຫຼາຍ
	ລວມສະເລ່ຍ	4.20	0.65	ຫຼາຍ

ຈາກຕາຕະລາງ 6 ລະດັບຄວາມ ເພິ່ງພໍໃຈຂອງການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ ດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ເຫັນວ່າ ດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.20) ແລະ ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນລາຍຂໍ້ ເຫັນວ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈດ້ານຄຸນນະພາບການບໍລິການຢູ່ໃນເກນລະດັບດີທຸກຂໍ້ (ຄ່າສະເລ່ຍຢູ່ໃນລະຫວ່າງ 4.18 - 4.29) ໂດຍລຽງລຳດັບດ້ານຄຸນນະພາບການບໍລິການ 3 ອັນດັບ ຄື: ມີທິດທາງຮັບຟັງຂໍ້ຄິດເຫັນ ແລະ ຂໍ້ແນະນຳຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ, ໄດ້ຮັບບໍລິການທ່ວງທັນກັບຄວາມຕ້ອງການທີ່ນຳໄປໃຊ້ ແລະ ການແຈ້ງຄືນ/ຕອບສະໜອງຕໍ່ການຂໍຮັບບໍລິການໄດ້ຢ່າງວ່ອງໄວ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.29 , 4.22 ແລະ 4.20 ຕາມລຳດັບ)

ຕອນທີ 3 ຂໍ້ສະເໜີອື່ນໆ

ຈາກແບບສອບຖາມປາຍປິດປາຍເປີດ ທີ່ໃຫ້ພະນັກງານສະແດງຄວາມຄິດເຫັນເພີ່ມເຕີມໂດຍອິດສະຫຼະກ່ຽວກັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ ຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການປະຕິບັດໜ້າທີ່ຂອງວຽກງານເລຂານຸການ ຜູ້ວິໄຈໄດ້ນຳສະເໜີກ່ຽວກັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການມາສະຫຼຸບັນຍາຍສຳລັບຄວາມຄິດເຫັນທີ່ຄືກັນ ຈະໃຊ້ຄວາມຖີ່ປະກອບຄຳອະທິບາຍ ຈາກແບບສອບຖາມທີ່ໄດ້ຮັບຄືນທັງໝົດ 123 ສະບັບ ຜູ້ສະແດງຄວາມຄິດເຫັນພຽງແຕ່ 50 ສະບັບ ເທົ່າກັບ 37.88% ເຊິ່ງສາມາດສະຫຼຸບໄດ້ດັ່ງນີ້:

1. ຈຸດດີຂອງການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ.
 - ພະນັກງານໃຫ້ບໍລິການດ້ວຍຄວາມເຕັມໃຈ ພ້ອມທີ່ຈະເຂົ້າມາຊ່ວຍແກ້ໄຂບັນຫາທີ່ເກີດຂຶ້ນໃຫ້ຜ່ານມາໄດ້ຢ່າງວ່ອງໄວ.
 - ເປັນກັນເອງແນະນຳທີ່ດີ, ສຸພາບເປັນກັນເອງ ໃຫ້ລາຍລະອຽດຊັດເຈນ.
 - ສາມາດຍົກຕົວຢ່າງປະກອບຄຳແນະນຳໄດ້ດີ.
 - ຢູ່ພາຍໃຕ້ລະບຽບເຊັ່ນກັນທັງໝົດ ແລະ ເປັນຜູ້ທີ່ຮັບບໍລິການເຝິກອົບຮົມຂັ້ນຄວາມຮູ້ຫຼາຍກວ່າໜ່ວຍງານເຂົ້າຫຼາຍກວ່າ.
 - ແນະນຳທີ່ວິທະຍາໄລມີຄວາມບົກຜ່ອງໄດ້ດີ.
 - ໃຫ້ບໍລິການແບບເປັນກັນເອງ.
 - ຄວາມເອົາໃຈໃສ່ຕໍ່ຜູ້ບໍລິການ.
 - ມີຄວາມຊັດເຈນ, ແນ່ນອນ ແລະ ອາທິບາຍວຽກທີ່ຈະແຈ້ງ.
 - ສາມາດໃຫ້ຂໍ້ມູນທີ່ຖືກຕ້ອງ ແລະ ວ່ອງໄວ.
 - ພະນັກງານແນະນຳຂັ້ນຕອນວິທີການຢ່າງຈະແຈ້ງ.
 - ພະນັກງານມີຄວາມເຂົ້າໃຈໃນລະບຽບ.
 - ໃຫ້ຄຳແນະນຳ, ອະທິບາຍ ແລະ ຕອບຄຳຖາມໄດ້ຢ່າງຈະແຈ້ງແລະຖືກຕ້ອງ.
 - ພະນັກງານອະທິບາຍຢ່າງວ່ອງໄວ ແລະ ຕິດຕໍ່ງ່າຍ.
 - ພະນັກງານມີຄວາມຮູ້ຄວາມສາມາດ.
 - ແນະນຳສະເໜີລະອຽດຕາມຈຸດປະສົງ.

- ມີບໍລິການທີ່ເປັນກັນເອງ, ຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ສາມາດໃຫ້ຄໍາຕອບ ໄດ້ໃນສິ່ງທີ່ຖາມ ແລະ ກະຕືລືລົ້ນໃນການໃຫ້ຂໍ້ມູນ.
 - ບຸກຄະລາກອນໃຫ້ການບໍລິການເປັນກັນເອງ.
 - ຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ, ເວົ້າຈາສຸພາບ,ເປັນກັນເອງ ແລະ ມີພະນັກງານອໍານວຍຄວາມສະດວກໃນກໍລະນີບໍ່ເຂົ້າໃຈເມື່ອມີບັນຫາເກີດຂຶ້ນ.
2. ທ່ານຄາດຫວັງ ຫຼື ຕ້ອງການຮັບບໍລິການເລື່ອງໃດແດ່ຈາກການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ.
- ຢາກໄດ້ຄູ່ມືໃນການກວດກາ ແລະ ຄູ່ມືແນະນຳໃນການດຳເນີນການການເງິນ.
 - ໃຫ້ກວດກາບັນຊີກອງທຶນ.
 - ຄຳແນະນຳໃນການວາງແຜນການດຳເນີນງານໃຫ້ເປັນໄປດ້ວຍຄວາມຖືກຕ້ອງເພື່ອປ້ອງກັນຄວາມຜິດພາດໃນການເຮັດວຽກ.
 - ການໃຫ້ຄຳແນະນຳທີ່ດີຕໍ່ໄປ.
 - ມີເວບໄຊຢ່າງເປັນທາງການ.
 - ໄດ້ຮັບການບໍລິການທີ່ເປັນກັນເອງແບບນີ້ຕະຫຼອດໄປ.
 - ຄວນໃຫ້ຄຳປຶກສາເລື່ອງກົດລະບຽບທີ່ໜ່ວຍງານມີບັນຫາກັບຄັງເງິນ.
 - ຊ່ວຍກວດກາການເງິນ,ວັດຖຸ ແລະ ດຳເນີນງານດ້ານອື່ນໆທີ່ກ່ຽວຂ້ອງໃຫ້ເປັນໄປຕາມລະບຽບຫຼືໜ່ວຍງານ.
 - ສະຖານທີ່ຕິດຕໍ່ທີ່ກວ້າງຂວາງສະດວກກວ່າເກົ່າ.
 - ຈຸດອ່ອນ ແລະ ສິ່ງທີ່ຕ້ອງການໃນການບໍລິການຈັດການດ້ານການເງິນ ແລະ ວັດຖຸ
 - ຄວນມີບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງທຸກປີ
 - ສະເໜີແນະນຳວິທີການປະຕິບັດທີ່ຖືກຕ້ອງແກ່ໜ່ວຍງານ ຕາມສະພາບຄວາມເປັນຈິງຂອງອົງກອນ.
 - ຊື່ສັດ ແລະ ໂປ່ງໃສ.
 - ການໃຫ້ຄວາມຮູ້ກ່ຽວກັບການກວດກາ ແລະ ຂໍ້ແນະນຳຈາກການກວດກາໜ່ວຍງານອື່ນວ່າມີຂໍ້ໃດທີ່ຄວນປັບປຸງເພື່ອເປັນການແຊ່ຄວາມຮູ້ ແລະ ເຮັດໃຫ້ພະນັກງານປະຕິບັດງານໄດ້ຄຳນຶງ ແລະ ປະຕິບັດເນື່ອງຈາກຄວາມຜິດພາດຈາກການປະຕິບັດໜ້າທີ່ອາດເນື່ອງມາຈາກຄວາມບໍ່ມີຄວາມຮູ້ ແລະ ຊ່ຽວຊານໃນສິ່ງທີ່ປະຕິບັດ.
 - ການໃຫ້ຄຳແນະນຳກ່ຽວກັບການກວດກາພາຍໃນ.
3. ສິ່ງທີ່ຄວນປັບປຸງ ຫຼື ພັດທະນາການປະຕິບັດໜ້າທີ່ໃນການໃຫ້ບໍລິການ ມີເລື່ອງໃດແດ່.
- ສະຖານທີ່ຄັບແຄບ
 - ເບີໂທລະສັບ
 - ຄວນມີຂໍ້ແນະນຳໃນການປະຕິບັດທີ່ທັນສະໄໝ ແລະ ເທັກໂນໂລຢີໃໝ່ໆ.

- ຄວນຫາຂໍ້ມູນເພີ່ມເຕີມກ່ອນຕັດສິນໃຈວ່າເປັນບັນຫາ ແລະ ສັງລວມທັງທິເພາະກໍ່ໃຫ້ເກີດບັນຫາທີ່ບໍ່ເປັນຈິງ, ເສຍເວລາ ແລະ ສິ່ງຜົນກະທົບຫຼາຍ.
 - ມີແຜນກຳນົດການ ການກວດກາຊັດເຈນແຕ່ໂດຍທົ່ວໄປກໍ່ດີແລ້ວ.
 - ມີການກວດກາແຕ່ລະຄັ້ງ ຄວນສະເໜີແນະນຳ ແລະ ວິທີການໃນການປະຕິບັດງານໄດ້ຢ່າງຖືກຕ້ອງຕາມລະບຽບໄດ້ຢ່າງຈະແຈ້ງແກ່ໜ່ວຍງານ ໃນຂໍ້ທີ່ຕ້ອງການໃຫ້ໜ່ວຍງານແກ້ໄຂ.
 - ຄວນມີການອົບຮົມພຽງແຕ່ສັງເກດໃນການກວດກາພາຍໃນໜ່ວຍງານ.
4. ຂໍສະເໜີແນະອື່ນໆ
- ກະລຸນນາເຂົ້າມາວຽກຕໍ່ພາລະກິດຂອງຕົນເອງເມື່ອພົບເຫັນສິ່ງ ຫຼື ການກະທຳທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງຢ່າງແທ້ຈິງ.
 - ຄວນມີບາງຢ່າງທີ່ຫຼຸດຂັ້ນຕອນການເຮັດວຽກບັນຊີ.
 - ຄວນປ່ຽນ, ວຽນຜູ້ກວດກາ ໂດຍບໍ່ຕ້ອງແຍກສາຍງານເພື່ອໃຫ້ເກີດຄວາມເຂົ້າໃຈດີກັນ.
 - ບຸກຄະລາກອນທີ່ມີຄວາມຮູ້ຄວາມສາມາດ, ຄວນອອກມາໃຫ້ຄວາມຮູ້ ແລະ ແນະນຳແກ່ໜ່ວຍງານເປັນບາງຄັ້ງຄາວ ຢ່າງໜ້ອຍປີລະ 2 ຄັ້ງກ່ຽວກັບລະບຽບ, ກົດເກນ ແລະ ອື່ນໆ.
 - ສະຖານທີ່ຄັບແຄບ ບໍ່ເໝາະສົມແກ່ການພົບປະ ປຶກສາຄວນກວ້າງຂວາງມີບ່ອນໃຫ້ຄຳປຶກສາພຽງພໍ.
5. ຄວນຈັດການອົບຮົມໃຫ້ຄວາມຮູ້ແກ່ບຸກຄະລາກອນກ່ຽວກັບການວາງລະບົບຄວບຄຸມພາຍໃນທີ່ດີ, ສຳລັບພະນັກງານປະຕິບັດໜ້າທີ່ດ້ານການເງິນ - ດ້ານວັດຖຸ ເພື່ອຫຼຸດຂໍ້ຜິດພາດໃນການປະຕິບັດໜ້າທີ່ ແລະ ຄວນຈັດຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງເປັນປະຈຳຢ່າງໜ້ອຍປີລະ 1 ຄັ້ງ ໂດຍໃຊ້ບຸກຄະລາກອນໃນການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ.

ບົດທີ 5

ສະຫຼຸບ

ການວິໄຈກ່ຽວກັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງການໃຊ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ ເປັນການວິໄຈແບບສຳຫຼວດ ໂດຍມີຈຸດປະສົງດັ່ງນີ້: 1) ເພື່ອສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ 2) ເພື່ອສຶກສາບັນຫາ ອຸປະສັກ ແລະ ຄວາມຕ້ອງການທີ່ເກີດຈາກການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ໂດຍເຄື່ອງມືໃນການວິໄຈເປັນແບບສອບຖາມຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການປະຕິບັດໜ້າທີ່ຂອງພະນັກງານເລຂານຸການເຊິ່ງແບ່ງອອກເປັນ 3 ຕອນໄດ້ແກ່: ຕອນທີ 1 ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ ຕອນທີ 2 ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການຂອງວຽກງານເລຂານຸການ ຕອນທີ 3 ຂໍ້ສະເໜີແນະອື່ນໆ ຜູ້ສຶກສາໄດ້ຢາຍແບບສອບຖາມໃຫ້ໜ່ວຍງານ ແລະ ສົ່ງກັບໜ່ວຍງານເລຂານຸການໄດ້ຮັບແບບສອບຖາມກັບຄືນຈຳນວນ 132 ສະບັບ ເຊິ່ງຂໍ້ມູນຈະເອົາໄປວິເຄາະໂດຍໃຊ້ໂປຣແກມຄຳນວນສຳເລັດຮູບ ເພື່ອວິເຄາະຫາຄ່າຄວາມຖີ່ (Frequency) ຄິດເປັນເປີເຊັນ (Percentage) ຄ່າສະເລ່ຍ (Mean) ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ (Standard deviation)

1. ສະຫຼຸບຜົນວິໄຈ

ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ

ຜົນການວິໄຈເຫັນວ່າຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມມີຈຳນວນທັງໝົດ 132 ຄົນ ເປັນເພດຊາຍ 26 ຄົນ ເທົ່າກັບ 19.70% ແລະ ເພດຍິງ 106 ຄົນ ເທົ່າກັບ 80.30% ໂດຍມີລາຍລະອຽດດັ່ງນີ້:

ອາຍຸຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ ເຫັນວ່າ ສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນໃນຊ່ວງອາຍຸ 31 – 40 ປີ ຈຳນວນ 73 ຄົນ ເທົ່າກັບ 55.30% ຮອງລົງມາຄື ຊ່ວງອາຍຸ 45 – 50 ປີ, ນ້ອຍກວ່າ 30 ແລະ 51 ປີຂຶ້ນໄປ ເທົ່າກັບ 20.50, 18.20% ແລະ 6.10% ຕາມລຳດັບ.

ລະດັບການສຶກສາສູງສຸດ ເຫັນວ່າສ່ວນໃຫຍ່ຈົບການສຶກສາລະດັບປະລິນຍາໂທ ຈຳນວນ 35 ຄົນ ເທົ່າກັບ 51.50% ຮອງລົງມາຄື ປະລິນຍາຕີຈຳນວນ 2 ຄົນ ເທົ່າກັບ 1.50%.

ປະເພດໜ່ວຍງານ ເຫັນວ່າຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມສ່ວນໃຫຍ່ສັງກັດໜ່ວຍງານລະດັບຄະນະ, ວິທະຍາໄລ ຈຳນວນ 67 ຄົນ ເທົ່າກັບ 51.50% ຮອງລົງມາເປັນໜ່ວຍງານທົ່ວໄປຈຳນວນ 56 ຄົນ ເທົ່າກັບ 43.10% ແລະ ອື່ນໆຈຳນວນ 7 ຄົນ ເທົ່າກັບ 5.30%.

ປະເພດຜູ້ບໍລິການ ເຫັນວ່າສ່ວນໃຫຍ່ເປັນພະນັກງານທົ່ວໄປ ຈຳນວນ 114 ຄົນ ເທົ່າກັບ 86.40% ຮອງລົງມາເປັນຜູ້ບໍລິຫານ ຈຳນວນ 7 ຄົນ ເທົ່າກັບ 5.30%.

ຕຳແໜ່ງຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ ເຫັນວ່າ ສ່ວນໃຫຍ່ມີຕຳແໜ່ງເປັນເປັນພະນັກງານບໍລິຫານທົ່ວໄປ ຈຳນວນ 43 ຄົນ ເທົ່າກັບ 41.00% ຮອງລົງມາຄື: ວິຊາການ, ການເງິນ - ບັນຊີ ແລະ ອື່ນໆ ໄດ້ແກ່ນັກວິຊາການຄອມພິວເຕີ, ນັກວິຊາການວັດຖຸອຸປະກອນ ເທົ່າກັບ 23.80, 22.90 ແລະ 11.40%

ການຕິ f ຕໍ່ປະສານງານ ແລະ ຊ່ອງທາງຕິດຕໍ່ດັ່ງນີ້:

ງານທຸລະກິດໂດຍສ່ວນໃຫຍ່ຕິດຕໍ່ທາງໂທລະສັບ/ແຟັກ ຈຳນວນ 68 ຄົນ ເທົ່າກັບ 51.90% ຮອງລົງມາ ຄື ການຕິດຕໍ່ດ້ວຍຕົນເອງ, ຈົດໝາຍ / ໜັງສືທາງການ, Website ແລະ E-mail ເທົ່າກັບ 36.40, 25.80, 4.50 ແລະ 1.50%.

ງານກວດກາ ໂດຍສ່ວນໃຫຍ່ຕິດຕໍ່ທາງໂທລະສັບ/ແຟັກ ຈຳນວນ 79 ຄົນ ເທົ່າກັບ 59.80% ຮອງລົງມາ ຄືການຕິດຕໍ່ດ້ວຍຕົນເອງ, ຈົດໝາຍ/ ໜັງສືທາງການ, Website ແລະ E-mail ເທົ່າກັບ 47.00,28.80,9.80, 4.50 ແລະ 0.80%.

2. ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການວຽກງານເລຂານຸການໄດ້ແກ່:

ດ້ານສະພາບລວມຂອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການຂອງວຽກງານເລຂານຸການທັງ 4 ດ້ານ ຢູ່ໃນເກນ ລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.25) ເມື່ອພິຈາລະນາລາຍດ້ານເຫັນວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການທັງ 4 ດ້ານ ຢູ່ໃນເກນລະດັບຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍຄື: 4.09-4.30) ໂດຍມີຜູ້ໃຊ້ບໍລິການມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຄື ດ້ານຂະບວນການ, ຂັ້ນຕອນໃນການບໍລິການສູງສຸດຮອງລົງມາຄື ດ້ານພະນັກງານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ຕາມລຳດັບ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.24, 4.20 ແລະ 4.09 ຕາມລຳດັບ)

ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.30) ແລະ ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນລາຍຂໍ້ເຫັນວ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນເກນລະດັບດີ ທຸກຂໍ້ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.21 – 4.40) ໂດຍລຽງລຳດັບຕາມຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ບໍລິການ 3 ລຳດັບ ຄື: ບໍລິການດ້ວຍຄວາມສະເໝີພາບກ່ອນ - ຫຼັງ , ຂັ້ນຕອນໃນການບໍລິການມີຄວາມວ່ອງໄວ, ບໍ່ສັບຊ້ອນ ແລະ ໄລຍະເວລາໃນການບໍລິການໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມເໝາະສົມ, ວ່ອງໄວ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.40,4.35,4.28 ຕາມລຳດັບ) ດັ່ງນັ້ນຊ່ອງທາງສະດວກໃນການຕິດຕໍ່ສື່ສານ ແລະ ຄວາມຈະແຈ້ງໃນການອະທິບາຍແນະນຳ ແລະ ຂັ້ນຕອນ ໃນການບໍລິການຕໍາທີ່ສຸດເມື່ອປຽບທຽບກັບຂໍ້ອື່ນໆ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າ 4.26 ແລະ 4.21)

ດ້ານພະນັກງານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.24) ແລະ ເມື່ອພິຈາລະນາ ເປັນລາຍຂໍ້ ເຫັນວ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈດ້ານພະນັກງານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ ທຸກຂໍ້ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.15-4.35)ໂດຍລຽງລຳດັບດ້ານພະນັກງານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ 3 ລຳດັບ ຄື: ແຕ່ງກາຍສຸພາບ ແລະ ເໝາະສົມກັບ ກາລະເທສະ,ເວົ້າຈາສຸພາບ, ຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ ແລະ ປະຕິບັດໜ້າທີ່ດ້ວຍຄວາມລະມັດລະວັງຮອບຄອບ ການປະຕິບັດໜ້າທີ່ເປັນໜ້າຍອມຮັບ ແລະ ໜ້າເຊື່ອຖື (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.35, 4.32, 4.22 ຕາມລຳດັບ) ການໃຫ້ຄຳແນະນຳ ອະທິບາຍ ແລະ ຕອບຄຳຖາມຢ່າງຊັດເຈນ ແລະ ດຶງຄຳຖາມ ແລະ ມີຄວາມສາມາດແກ້ບັນຫາທີ່ເກີດຂຶ້ນ ລະຫວ່າງການໃຫ້ບໍລິການໄດ້ ຕໍາທີ່ສຸດເມື່ອປຽບທຽບກັບຂໍ້ອື່ນໆ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.15 ແລະ 4.18)

ດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.09) ແລະເພື່ອພິຈາລະນາ ເປັນລາຍຂໍ້ ເຫັນວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.65 – 3.49) ໂດຍລຽງຕາມລຳດັບດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ 3 ອັນດັບຄື: ມີພະນັກງານອຳນວຍຄວາມສະດວກ ແລະ ໃຫ້ຄວາມເຂົ້າໃຈເມື່ອມີບັນຫາທີ່ເກີດຂຶ້ນ, ສະຖານທີ່ໃຫ້ບໍລິການສະອາດ, ເປັນລະບຽບ ແລະ ສະພາບແວດລ້ອມດີ ແລະ ສະຖານທີ່ໃຫ້ບໍລິການສະອາດ ເປັນລະບຽບ ແລະ ສະພາບແວດລ້ອມດີ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.39, 4.25, 3.65 ຕາມລຳດັບ)

ຄຸນນະພາບດ້ານການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.20) ແລະ ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນລາຍຂໍ້ເຫັນວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍທຸກຂໍ້ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.18 – 4.29) ໂດຍລຽງຕາມລຳດັບດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ 3 ອັນດັບຄື: ມີຊ່ອງທາງຮັບຟັງ

ຄວາມຄິດເຫັນ ແລະ ຂໍສະເໜີແນະນຳການໃຫ້ບໍລິການ, ໄດ້ຮັບບໍລິການທັນຕໍ່ຄວາມຕ້ອງການນຳໄປໃຊ້ງານ ແລະ ການແຈ້ງກັບ/ຕອບສະໜອງຕໍ່ການຂໍຮັບບໍລິການໄດ້ວ່ອງໄວ (ຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 4.29, 4.22 ແລະ 4.20 ຕາມລຳດັບ)

3. ອະພິປາຍຜົນ

ຈາກຜົນການສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການວຽກງານເລຂານຸການ ປະຈຳປີ 2021 ຜູ້ວິໄຈອະພິປາຍຜົນໄດ້ດັ່ງນີ້:

1. ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການ ປະຈຳປີ 2021 ເຊິ່ງລວມມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍທຸກດ້ານ ເຫັນວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການວຽກງານເລຂານຸການທຸກດ້ານຢູ່ໃນລະດັບດີຫຼາຍ ເມື່ອພິຈາລະນາໃນລາຍດ້ານ ເຫັນວ່າ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການທັງ 4 ດ້ານ ຢູ່ໃນເກນລະດັບດີຫຼາຍ ໂດຍຜູ້ຮັບບໍລິການມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈດ້ານພະນັກງານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສູງສຸດ ຮອງລົງມາຄື ດ້ານຂະບວນການ / ຂັ້ນຕອນໃນການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ ສອດຄ່ອງກັບບົດວິໄຈ ນິສາ ພູອາພອນ (2550: ບົດຄັດຫຍໍ້) ໄດ້ເຮັດການສຶກສາວິໄຈເລື່ອງ ພຶດຕິກຳ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ໂຮງໝໍອ່າງທອງ ໂດຍມີຈຸດປະສົງການວິໄຈຄື: 1) ເພື່ອສຶກສາລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ໂຮງພະຍາບານອ່າງທອງ 2) ເພື່ອປຽບທຽບລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ໂຮງໝໍອ່າງທອງ ຈຳແນກປັດໃຈສ່ວນບຸກຄົນ 3) ເພື່ອສຶກສາພຶດຕິກຳລວມຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ໂຮງໝໍອ່າງທອງ ເຊິ່ງຜົນການວິໄຈເຫັນວ່າ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໂດຍລວມ ແລະ ລາຍດ້ານໃນລະດັບດີທຸກດ້ານ ຄື ການຮັກສາຄົນເຈັບ, ດ້ານເຄື່ອງມື/ເຄື່ອງໃຊ້, ດ້ານອາຄານສະຖານທີ່ ແລະ ດ້ານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ລວມທັງສອດຄ່ອງກັບບົດວິໄຈ ຍຸວະດີ ໃຈຊຸ່ຕົງ (2549: ບົດຄັດຫຍໍ້) ໄດ້ເຮັດການສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງການເງິນ ແລະ ການບັນຊີ ຂອງພະນັກງານໃນໜ່ວຍງານສັງກັດຢູ່ໃນຊົນລະປະທານຜົນການວິໄຈເຫັນວ່າ ພະນັກງານ ແລະ ບຸກຄະລາກອນມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການບໍລິການຂອງການເງິນ ແລະ ບັນຊີໃນລະດັບປານກາງ ເມື່ອແຍກເປັນລາຍດ້ານ ເຫັນວ່າ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຢູ່ໃນລະດັບດີ ຫຼາຍ 2 ດ້ານຄື: ດ້ານພະນັກງານ / ບຸກຄະລາກອນທີ່ໃຫ້ບໍລິການອີກດ້ວຍ.

4. ຂໍສະເໜີແນະ

ການວິໄຈຄັ້ງນີ້ເປັນການວິໄຈໃຫ້ຄວາມສຳຄັນກັບການສຶກສາ ແລະ ປະເມີນຜົນຂອງລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການຂອງວຽກງານເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄູສາລະວັນ ປະຈຳປີ 2021 ຈາກການວິໄຈຄັ້ງນີ້ເຮັດໃຫ້ພະນັກງານເລຂານຸການ ໄດ້ຮັບຜົນການປະເມີນລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການບໍລິການຈຳນວນ 4 ດ້ານ ເພື່ອນຳໄປສູ່ການພັດທະນາ ແລະ ປັບປຸງຜົນການດຳເນີນງານໃຫ້ມີປະສິດທິພາບ ແຕ່ຢ່າງໃດກໍຕາມການວິໄຈຄັ້ງນີ້ຜູ້ວິໄຈຍັງໄດ້ສຶກສາ ຫຼື ເຮັດການສຳຫຼວດ ແລະ ຮວບຮວມຂໍ້ມູນໃຫ້ມີປະສິດທິພາບ ດັ່ງນັ້ນໃນການເຮັດວິໄຈຄັ້ງຕໍ່ໄປ ຈິ່ງຄວນໃຫ້ຄວາມສຳຄັນກັບຂໍ້ມູນຢ່າງເລິກເຊິ່ງ ເພື່ອຜູ້ທີ່ມີຄວາມສົນໃຈ ຈະໄດ້ນຳຜົນວິໄຈທີ່ໄດ້ປະຍຸກໃຊ້ ແລະ ປັບປຸງການໃຫ້ບໍລິການ ດັ່ງນັ້ນ ເພື່ອໃຫ້ເກີດປະໂຫຍດ ແລະ ສາມາດຕອບສະໜອງໄດ້ຕາມຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການໄດ້ຢ່າງມີປະສິດທິພາບດີຂຶ້ນເລື້ອຍໆ.

ເອກະສານອ້າງອີງ

ກຸ່ມພັດທະນາລະບົບບໍລິຫານ ການພັດທະນາສັງຄົມ ແລະ ສະຫວັດດີການ 2555 ຄູ່ມືການພັດທະນາຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການເພື່ອສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ ສະບັບປັບປຸງ ພສ 2555.

ກຸ່ມງານບໍລິການເລຂານຸການ ມະຫາວິທະຍາໄລມະຫາສາລະຄາມ 2551 ລາຍງານວິໄຈເລື່ອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ວິທະຍາໄລມະຫາສາລະຄາມ ໜ້າ 26. ພສ 2550 ປັດໃຈທີ່ມີອິດທິພົນຕໍ່ພຶດຕິກຳການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະນັກງານໃຫ້ບໍລິການຂໍ້ມູນທາງໂທລະສັບແຫ່ງໜຶ່ງ. ກຸງເທບ ມະຫາວິທະຍາໄລກະເສດສາດ ນະລິນີແຊ່ເບີ 2549. ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການປະກັນສັງຄົມຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ໂຮງໝໍອ່າງທອງ. ວິທະຍານິສາ ຟູ່ອາພອນ 2550. ພຶດຕິກຳ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ໂຮງໝໍອ່າງທອງ ວິທະຍານິພົນບໍລິຫານທຸລະກິດມະຫາບັນດິດ ມະຫາວິທະຍາໄລລາດຊະພັດນະຄອນສີອາຍຸດທະຍາ.

ນານິກາ ມາທຸພັນ 2550 ການຮັບຮູ້ບັນຍາກາດອົງການທັດສະນະຄະດີຕໍ່ການເຮັດວຽກກັບພຶດຕິກຳການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະນັກງານຕອນຮັບເທິງເຄື່ອງບິນ ບໍລິສັດການບິນໄທ ຈຳກັດ (ມະຫາຊົນ) ກຸງເທບ ມະຫາວິທະຍາໄລກະເສດສາດ.

ປິຍະພອນ ອາທິຖານຖິຕິ 2551 ການສຶກສາທັດສະນະຄະດີ ການຄ້ອຍຕາມກຸ່ມອ້າງອີງ ການຮັບຮູ້ຄວາມສາມາດໃນການຄວບຄຸມພຶດຕິກຳ ຄວາມຕັ້ງໃຈໃນພຶດຕິກຳ ແລະ ພຶດຕິກຳການບໍລິການ (ກິດຈະກຳ CARE) ກໍລະນີສຶກສາພະນັກງານບໍລິສັດປະກັນວິນາອາໄສ ກຸງເທບ ມະຫາວິທະຍາໄລທຳມະຊາດ

ພິມິນ ເກກສະຫວັດ ການປະເມີນຄຸນນະພາບການບໍລິການສຳນັກຫໍສະໝຸດກາງ ມະຫາວິທະຍາໄລນະຄະລິນວິໄລດ ກຸງເທບ ສຳນັກຫໍສະໝຸດກາງ ມະຫາວິທະຍາໄລນະຄະລິນວິໄລດ 2549.

ພຽງຈິດ ບຸນໂຕ 2554 ລາຍງານການສຳຫຼວດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງບຸກຄະລາກອນກົມການພັດທະນາຊຸມຊົນ ດ້ານການບໍລິຫານຊັບພະຍາກອນບຸກຄົນ ປະຈຳປີ 2554 ກຸງເທບ ກອງການເຈົ້າໜ້າທີ່ການພັດທະນາຊຸມຊົນ. ຍຸວະດີ ໃຈຊື່ຕິງ 2549 ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງກອງການເງິນ ແລະ ບັນຊີຂອງພະນັກງານ ແລະ ບຸກຄະລາກອນໃນໜ່ວຍງານສັງກັດກົມຊົນລະປະທານ ບໍລິຫານທຸລະກິດມະຫາບັນດິດ ສາຂາການຈັດການທົ່ວໄປ ມະຫາວິທະຍາໄລລາດຊະພັດ.

ຣາດຊະບັນທິດສະຖານ 2546 ພົດສະນານຸກົມຣາດຊະບັນທິດສະຖານ ພສ 2542 ກຸງເທບ ນາມມິບຸດ ພັບລິເຄ ຣາດຊະບັນທິດສະຖານ ຊື່ນ.

ຣາດຊະບັນທິດສະຖານ 2552 ພົດສະນານຸກົມຣາດຊະບັນທິດສະຖານ ພສ 2525 ພົດສະນານຸກົມຣາດຊະບັນທິດສະຖານ ພິມຄັງທິ 3 ກຸງເທບ ອັກສອນຈະເລີນທັດ.

ວິພຸດ ອ່ອງສະກຸນ 2548 ຄູ່ມືແນວທາງການດຳເນີນໃນການບໍລິການທີ່ອຳນວຍຄວາມສະດວກ ແລະ ຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງປະຊາຊົນ. ກຸງເທບມະຫານະຄອນ: ບໍລິສັດສຸຂຸມວິດ ມາເກັດຕິ້ງ ຈຳກັດ.

ສະມິດ ສັດສະນຸກອນ 2548 ສິລະປະການໃຫ້ບໍລິການ ພິມຄັງທິ 3 ກຸງເທບ: ສຳນັກພິມສາຍທານ.

ສິລິປະພາ ສິມບຸນວົງ 2546 ຄວາມຄາດຫວັງຂອງສະມາຊິກທີ່ມີຕໍ່ການບໍລິການ ບໍລິສັດ ວິທະຍຸການບິນແຫ່ງປະເທດໄທ ບັນດິດວິທະຍາໄລ ມະຫາວິທະຍາໄລບຸລະພາ.

ອະເນກ ສຸວັນນະບັນທິດ ແລະ ຄະນະ 2548 ຈິດຕະວິທະຍາບໍລິການ ກຸງເທບ: ເພດສ໌ ແອນດີໄຊ້

ອຳມະຮັດ ອັນວັນ 2550 ລາຍງານການວິໄຈ ເລື່ອງ ການປະເມີນຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການບໍລິ
ການຂອງສຳນັກທໍາສະໝຸດກາງ ມະຫາວິທະຍາໄລລາມຄຳແຜງ. ກຸງເທບ: ມະຫາວິທະຍາໄລລາມຄຳແຜງ.
ຕີເພັດ ອຳເມືອງ 2012 ພະນັກງານທົ່ວໄປຂອງຫ້ອງການບໍລິຫານ

ພາກພະນວກ

ແບບສອບຖາມຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຕໍ່ການບໍລິຫານຈັດການຂອງເລຂານຸວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ
ຂັ້ນຕອນທີ 1 ຂໍ້ມູນເບື້ອງຕົ້ນ

ຫ້ອງການ

ໜ່ວຍງານ

ອາຍຸ

ຂັ້ນຕອນທີ 2 ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈທົ່ວໄປ.

ກະລຸນາເຮັດເຄື່ອງໝາຍ (✓) ໃນບ່ອນວ່າງທີ່ກົງກັບຄວາມຄິດເຫັນ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງທ່ານຫຼາຍທີ່ສຸດ.

ເນື້ອໃນ	ຫຼາຍທີ່ສຸດ 5	ຫຼາຍ 4	ປານກາງ 3	ໜ້ອຍ 2	ໜ້ອຍຫຼາຍທີ່ສຸດ 1
1. ດ້ານການບໍລິຫານຂອງໜ່ວຍງານ.					
1.1 ທ່ານຄິດວ່າການບໍລິຫານໜ່ວຍງານມີຄວາມເໝາະສົມ					
1.2 ທ່ານຮູ້ສຶກນະໂຍບາຍ ແລະ ລະບົບການເຮັດວຽກໜ່ວຍງານ					
1.3 ທ່ານເຫັນກົດລະບຽບ ແລະ ຂໍ້ບັງຄັບຂອງໜ່ວຍງານ					
1.4 ທ່ານມີສ່ວນຮ່ວມໃນກິດຈະກຳຕ່າງໆ ຂອງໜ່ວຍງານ.					
1.5 ທ່ານພໍໃຈໃນສະຫວັດດີການຈອງໜ່ວຍງານໃນດ້ານຕ່າງໆ					
1.6 ລະບົບການສື່ສານ ແລະ ຂໍ້ມູນພາຍໃນໜ່ວຍງານມີຄວາມຖືກຕ້ອງ					
1.7 ທ່ານສາມາດຄົ້ນຫາຂໍ້ມູນມາໃຊ້ສະດວກ					
1.8 ການສື່ສານ ແລະ ຂໍ້ມູນໜ່ວຍງານສາມາດຕັດສິນໃຈໃນການເຮັດວຽກໄດ້ດ້ວຍຄວາມຊັດເຈນ ແລະ ວ່າງໄວ.					
1.9 ທ່ານມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການປະສານ, ສື່ສານຂໍ້ມູນຂອງໜ່ວຍງານ					
1.10 ໜ່ວຍງານມີການປະຊາສາພັນຂໍ້ມູນຂ່າວສານທີ່ຕ້ອງການໄດ້ຮັບພຽງພໍ ແລະ ທົ່ວເຖິງ.					
2. ດ້ານການເຮັດວຽກຂອງໜ່ວຍງານ.					

2.1 ທ່ານຍິນດີເຮັດວຽກຕາມແນວທາງທີ່ກຳນົດໄວ້					
2.2 ທ່ານພໍໃຈໃນໜ້າທີ່ຮັບຜິດຊອບທີ່ມອບໝາຍ					
2.3 ວຽກທີ່ເຮັດຢູ່ມີຄວາມເໝາະສົມກັບທ່ານ					
2.4 ທ່ານເພິ່ງພໍໃຈໃນວຽກທີ່ເຮັດຢູ່.					
2.5 ທ່ານພໍໃຈທີ່ຈະສະແດງຄວາມຄິດໃນການເຮັດວຽກໄດ້ຢ່າງເຕັມທີ່					
2.6 ທ່ານມີຄວາມພໍໃຈເຮັດວຽກໃຫ້ເກີດຜົນສຳເລັດສູງ					
2.7 ທ່ານມີຄວາມກະຕືລືລົ້ນໃນການເຮັດວຽກຈົນສຳເລັດຜົນ.					
2.8 ມີການກວດສອບ ແລະ ຕິດຕາມວຽກງານຢ່າງສະໝໍ່າສະເໝີ					
2.9 ມີຄວາມຕັດສິນໃຈສູງໃນໜ້າທີ່ຮັບຜິດຊອບ					
2.10 ຖ້າຄົ້ນພົວການເຮັດວຽກທີ່ບົກຜ່ອງທ່ານສາມາດປັບປຸງແກ້ໄຂການເຮັດວຽກໃຫ້ດີຂຶ້ນ.					
2.11 ທ່ານຍິນດີຮ່ວມຮັບຜິດຊອບເມື່ອຜົນງານຂອງໜ່ວຍງານມີຕາ ນີ ຫຼື ບໍ່ສຳເລັດ					
2.12 ທ່ານພໍໃຈທີ່ໄດ້ໄກ້ ແລະ ເຮັດວຽກກັບເພື່ອນຮ່ວມງານ.					
2.13 ທ່ານຮູ້ສຶກວ່າເພື່ອຮ່ວມງານທຸກຄົນມີນ້ຳໃຈ, ອັດຕະຍາໃສດີ					
2.14 ທ່ານຄິດວ່າການເຮັດວຽກໃນຕຳແໜ່ງຂອງທ່ານຊ່ວຍໃຫ້ ໜ່ວຍງານປະສົມຜົນສຳເລັດ					
3. ສິ່ງທີ່ອຳນວຍຄວາມສະດວກ.					
3.1 ມີບ່ອນນັ່ງລໍຖ້າການບໍລິການພຽງພໍ					
3.2 ມີພະນັກງານທີ່ອຳນວຍຄວາມສະດວກ ແລະ ໃຫ້ຄວາມເຂົ້າ ໃຈເມື່ອມີບັນຫາເກີດຂຶ້ນ.					

3.3 ສະຖານທີ່ໃຫ້ການບໍລິການສະອາດ, ເປັນລະບຽບ ແລະ ສະພາບແວດລ້ອມດີ					
--	--	--	--	--	--

ແບບສອບຖາມຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຕໍ່ການບໍລິຫານຈັດການຂອງເລຂານຸວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ
ຂັ້ນຕອນທີ 1 ຂໍ້ມູນເບື້ອງຕົ້ນ

ຫ້ອງການ.....

ໜ່ວຍງານ

ອາຍຸ

ຂັ້ນຕອນທີ 1 ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ຕອບແບບສໍາຫຼວດ.

1. ເພດ

☐ ຊາຍ

☐ ຍິງ

2. ລະດັບ

☐ ຊັ້ນສູງ ☐ ປະລິນຍາຕີ ☐ ປະລິນຍາໂທ ☐ ປະລິນຍາເອກ

3. ສະຖານະພາບ

☐ ວິຊາການ ☐ ຫົວໜ້າໜ່ວຍງານ ☐ ຫົວໜ້າຫ້ອງການ ☐ ຜູ້ບໍລິຫານ ☐ ອື່ນໆ

ຂັ້ນຕອນທີ 2 ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈທົ່ວໄປ.

ກະລຸນາເຮັດເຄື່ອງໝາຍ (✓) ໃນບ່ອນວ່າງທີ່ກົງກັບຄວາມຄິດເຫັນ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງທ່ານຫຼາຍທີ່ສຸດ.

ເນື້ອໃນ	ຫຼາຍທີ່ສຸດ 5	ຫຼາຍ 4	ປານກາງ 3	ໜ້ອຍ 2	ໜ້ອຍຫຼາຍທີ່ສຸດ 1
1. ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນໃນການໃຫ້ບໍລິການ					
1.1 ຂັ້ນຕອນໃນການໃຫ້ການບໍລິການມີຄວາມຄ່ອງແຄ້ວ					
1.2 ອະທິບາຍ ແລະ ຕອບຂໍສິ່ງໃສ່ໄດ້ຢ່າງຊັດເຈນ					
1.3 ໃຫ້ການບໍລິການດ້ວຍຄວາມວ່ອງໄວ					
1.4 ວຽກທີ່ຮັບຜິດຊອບໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມຖືກຕ້ອງ.					
1.5 ມີການຕິດຕາມວຽກທີ່ໄດ້ຮັບການມອບໝາຍ ແລະ ລາຍງານຂໍ້ມູນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.					
1.6 ລະບົບການສື່ສານ ແລະ ຂໍ້ມູນພາຍໃນໜ່ວຍງານມີຄວາມຖືກຕ້ອງ					
2. ດ້ານການໃຫ້ການບໍລິການຂອງພະນັກງານ					
2.1 ບໍລິການດ້ວຍຄວາມສຸພາບ ແລະ ເປັນກັບເອງ.					
2.2 ມີຄວາມເອົາໃຈໃສ່ ກະຕືລືລົ້ນ ແລະ ເຕັມໃຈໃຫ້ບໍລິການ					
2.3 ຮັບຟັງບັນຫາ ຫຼື ຂໍຊັກຖາມຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການຢ່າງເຕັມໃຈ					
2.4 ກົງກັບເວລາ ແລະ ໃຊ້ເວລາໃຫ້ເປັນປະໂຫຍດໃນວຽກງານ					
2.5 ການໃຫ້ການບໍລິການທຸກຄົນ ໂດຍບໍ່ເລືອກປະຕິບັດ					
2.6 ສາມາດຕິດຕໍ່ ແລະ ແກ້ໄຂບັນຫາຕ່າງໆ ທີ່ເກີດຂຶ້ນໄດ້ຢ່າງວ່ອງໄວ ແລະ ມີປະສິດທິພາບ					
2.7 ປະຕິບັດວຽກງານຢູ່ຕະຫຼອດເວລາໃນໂມງລັດຖະການ					

ສ່ວນທີ 3. ຂໍ້ຄິດເຫັນ/ສະເໜີແນະອື່ນໆ.

1. ຈຸດເດັ່ນຂອງການບໍລິການ

-
-
2. ຈຸດອ່ອນ/ຂໍ້ບົກຜ່ອງທີ່ບໍ່ເພິ່ງພໍໃຈຂອງການບໍລິການ
-
-
3. ຂໍ້ສະເໜີແນະເພື່ອປັບປຸງການໃນການບໍລິການ
-
-
4. ດ້ານພະນັກງານ/ ບຸກຄະລາກອນ
-
-

ແບບສອບຖາມຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຕໍ່ການບໍລິຫານຈັດການຂອງເລຂານຸວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ
ຂັ້ນຕອນທີ 1 ຂໍ້ມູນເບື້ອງຕົ້ນ

ຫ້ອງການ

ໜ່ວຍງານ

ອາຍຸ

ຂັ້ນຕອນທີ 2 ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈທົ່ວໄປ.

ກະລຸນາເຮັດເຄື່ອງໝາຍ (√) ໃນບ່ອນວ່າງທີ່ກົງກັບຄວາມຄິດເຫັນ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງທ່ານຫຼາຍທີ່ສຸດ.

ເນື້ອໃນ	ຫຼາຍທີ່ສຸດ 5	ຫຼາຍ 4	ປານກາງ 3	ໜ້ອຍ 2	ໜ້ອຍຫຼາຍທີ່ສຸດ 1
1. ດ້ານການບໍລິຫານຂອງໜ່ວຍງານ.					
1.1 ທ່ານຄິດວ່າການບໍລິຫານໜ່ວຍງານມີຄວາມເໝາະສົມ					
1.2 ທ່ານຮູ້ສຶກນະໂຍບາຍ ແລະ ລະບົບການເຮັດວຽກໜ່ວຍງານ					
1.3 ທ່ານເຫັນກົດລະບຽບ ແລະ ຂໍ້ບັງຄັບຂອງໜ່ວຍງານ					
1.4 ທ່ານມີສ່ວນຮ່ວມໃນກິດຈະກຳຕ່າງໆ ຂອງໜ່ວຍງານ.					
1.5 ທ່ານພໍໃຈໃນສະຫວັດດີການຈອງໜ່ວຍງານໃນດ້ານຕ່າງໆ					
1.6 ລະບົບການສື່ສານ ແລະ ຂໍ້ມູນພາຍໃນໜ່ວຍງານມີຄວາມຖືກຕ້ອງ					
1.7 ທ່ານສາມາດຄົ້ນຫາຂໍ້ມູນມາໃຊ້ສະດວກ					
1.8 ການສື່ສານ ແລະ ຂໍ້ມູນໜ່ວຍງານສາມາດຕັດສິນໃຈໃນການເຮັດວຽກໄດ້ດ້ວຍຄວາມຊັດເຈນ ແລະ ວ່າງໄວ.					
1.9 ທ່ານມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການປະສານ, ສື່ສານຂໍ້ມູນຂອງໜ່ວຍງານ					
1.10 ໜ່ວຍງານມີການປະຊາສາພັນຂໍ້ມູນຂ່າວສານທີ່ຕ້ອງການໄດ້ຮັບພຽງພໍ ແລະ ທົ່ວເຖິງ.					
2. ດ້ານການເຮັດວຽກຂອງໜ່ວຍງານ.					

2.1 ທ່ານຍິນດີເຮັດວຽກຕາມແນວທາງທີ່ກຳນົດໄວ້					
2.2 ທ່ານພໍໃຈໃນໜ້າທີ່ຮັບຜິດຊອບທີ່ມອບໝາຍ					
2.3 ວຽກທີ່ເຮັດຢູ່ມີຄວາມເໝາະສົມກັບທ່ານ					
2.4 ທ່ານເພິ່ງພໍໃຈໃນວຽກທີ່ເຮັດຢູ່.					
2.5 ທ່ານພໍໃຈທີ່ຈະສະແດງຄວາມຄິດໃນການເຮັດວຽກໄດ້ຢ່າງເຕັມທີ່					
2.6 ທ່ານມີຄວາມພໍໃຈເຮັດວຽກໃຫ້ເກີດຜົນສຳເລັດສູງ					
2.7 ທ່ານມີຄວາມກະຕືລືລົ້ນໃນການເຮັດວຽກຈົນສຳເລັດຜົນ.					
2.8 ມີການກວດສອບ ແລະ ຕິດຕາມວຽກງານຢ່າງສະໝໍ່າສະເໝີ					
2.9 ມີຄວາມຕັດສິນໃຈສູງໃນໜ້າທີ່ຮັບຜິດຊອບ					
2.10 ຖ້າຄົ້ນພົວການເຮັດວຽກທີ່ບົກຜ່ອງທ່ານສາມາດປັບປຸງແກ້ໄຂການເຮັດວຽກໃຫ້ດີຂຶ້ນ.					
2.11 ທ່ານຍິນດີຮ່ວມຮັບຜິດຊອບເມື່ອຜົນງານຂອງໜ່ວຍງານມີຕາ ນີ ຫຼື ບໍ່ສຳເລັດ					
2.12 ທ່ານພໍໃຈທີ່ໄດ້ໄກ້ ແລະ ເຮັດວຽກກັບເພື່ອນຮ່ວມງານ.					
2.13 ທ່ານຮູ້ສຶກວ່າເພື່ອຮ່ວມງານທຸກຄົນມີນ້ຳໃຈ, ອັດຕະຍາໃສດີ					
2.14 ທ່ານຄິດວ່າການເຮັດວຽກໃນຕຳແໜ່ງຂອງທ່ານຊ່ວຍໃຫ້ ໜ່ວຍງານປະສົມຜົນສຳເລັດ					
3. ສິ່ງທີ່ອ່ານວຍຄວາມສະດວກ.					
3.1 ມີບ່ອນນັ່ງລໍຖ້າການບໍລິການພຽງພໍ					
3.2 ມີພະນັກງານທີ່ອ່ານວຍຄວາມສະດວກ ແລະ ໃຫ້ຄວາມເຂົ້າ ໃຈເມື່ອມີບັນຫາເກີດຂຶ້ນ.					

3.3 ສະຖານທີ່ໃຫ້ການບໍລິການສະອາດ, ເປັນລະບຽບ ແລະ ສະພາບແວດລ້ອມດີ					
--	--	--	--	--	--

ແບບສອບຖາມຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຕໍ່ການບໍລິຫານຈັດການຂອງເລຂານຸວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ
ຂັ້ນຕອນທີ 1 ຂໍ້ມູນເບື້ອງຕົ້ນ

ຫ້ອງການ.....

ໜ່ວຍງານ

ອາຍຸ

ຂັ້ນຕອນທີ 1 ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ຕອບແບບສໍາຫຼວດ.

4. ເພດ

☐ ຊາຍ

☐ ຍິງ

5. ລະດັບ

☐ ຊັ້ນສູງ ☐ ປະລິນຍາຕີ ☐ ປະລິນຍາໂທ ☐ ປະລິນຍາເອກ

6. ສະຖານະພາບ

☐ ວິຊາການ ☐ ຫົວໜ້າໜ່ວຍງານ ☐ ຫົວໜ້າຫ້ອງການ ☐ ຜູ້ບໍລິຫານ ☐ ອື່ນໆ

ຂັ້ນຕອນທີ 2 ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈທົ່ວໄປ.

ກະລຸນາເຮັດເຄື່ອງໝາຍ (✓) ໃນບ່ອນວ່າງທີ່ກົງກັບຄວາມຄິດເຫັນ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງທ່ານຫຼາຍທີ່ສຸດ.

ເນື້ອໃນ	ຫຼາຍທີ່ສຸດ 5	ຫຼາຍ 4	ປານກາງ 3	ໜ້ອຍ 2	ໜ້ອຍຫຼາຍທີ່ສຸດ 1
1. ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນໃນການໃຫ້ບໍລິການ					
1.1 ຂັ້ນຕອນໃນການໃຫ້ການບໍລິການມີຄວາມຄ່ອງແຄ້ວ					
1.2 ອະທິບາຍ ແລະ ຕອບຂໍສິ່ງໃສ່ໄດ້ຢ່າງຊັດເຈນ					
1.3 ໃຫ້ການບໍລິການດ້ວຍຄວາມວ່ອງໄວ					
1.4 ວຽກທີ່ຮັບຜິດຊອບໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມຖືກຕ້ອງ.					
1.5 ມີການຕິດຕາມວຽກທີ່ໄດ້ຮັບການມອບໝາຍ ແລະ ລາຍງານຂໍ້ມູນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.					
1.6 ລະບົບການສື່ສານ ແລະ ຂໍ້ມູນພາຍໃນໜ່ວຍງານມີຄວາມຖືກຕ້ອງ					
2. ດ້ານການໃຫ້ການບໍລິການຂອງພະນັກງານ					
2.1 ບໍລິການດ້ວຍຄວາມສຸພາບ ແລະ ເປັນກັບເອງ.					
2.2 ມີຄວາມເອົາໃຈໃສ່ ກະຕືລືລົ້ນ ແລະ ເຕັມໃຈໃຫ້ບໍລິການ					
2.3 ຮັບຟັງບັນຫາ ຫຼື ຂໍຊັກຖາມຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການຢ່າງເຕັມໃຈ					
2.4 ກົງກັບເວລາ ແລະ ໃຊ້ເວລາໃຫ້ເປັນປະໂຫຍດໃນວຽກງານ					
2.5 ການໃຫ້ການບໍລິການທຸກຄົນ ໂດຍບໍ່ເລືອກປະຕິບັດ					
2.6 ສາມາດຕິດຕໍ່ ແລະ ແກ້ໄຂບັນຫາຕ່າງໆ ທີ່ເກີດຂຶ້ນໄດ້ຢ່າງວ່ອງໄວ ແລະ ມີປະສິດທິພາບ					
2.7 ປະຕິບັດວຽກງານຢູ່ຕະຫຼອດເວລາໃນໂມງລັດຖະການ					

ສ່ວນທີ 3. ຂໍ້ຄິດເຫັນ/ສະເໜີແນະອື່ນໆ.

5. ຈຸດເດັ່ນຂອງການບໍລິການ

.....
.....
6. ຈຸດອ່ອນ/ຂໍ້ບົກຜ່ອງທີ່ບໍ່ເພິ່ງພໍໃຈຂອງການບໍລິການ

.....
.....
7. ຂໍ້ສະເໜີແນະເພື່ອປັບປຸງການໃນການບໍລິການ

.....
.....
8. ດ້ານພະນັກງານ/ ບຸກຄະລາກອນ

ພາກພະນວກ

ແບບສອບຖາມ

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການວຽກງານເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນປະຈຳສົກຮຽນ 2022

ຄໍາຊີ້ແຈງ: ແບບສອບຖາມຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການບໍລິການຂອງວຽກງານເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ ທີ່ເຮັດຂຶ້ນເພື່ອສໍາຫຼວດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການໃນການຕິດຕໍ່ການບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ເພື່ອນໍາມາປະມວນຜົນການສໍາຫຼວດລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈມາວິໄຈເພື່ອເປັນແນວທາງໃນການສະເໜີແນະນໍາ ແລະ ດ້ານນະໂຍບາຍ ແລະ ປະຕິບັດກັບໜ່ວຍງານໃຫ້ຖືກຕ້ອງຕາມຄວາມຕ້ອງການຜູ້ຮັບບໍລິການຫຼາຍທີ່ສຸດ.

ຕອນທີ 1 ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ (ກະລຸນານາໝາຍ ✓ ໃສ່ຕໍ່ໜ້າຂໍ້ຄວາມຕໍ່ໄປນີ້)

1. ເພດ

☐

1. ຊາຍ

☐

2. ຍິງ

2. ອາຍຸ

☐

1. ຕໍ່ກວ່າ 30 ປີ

☐

2. 31 – 40 ປີ

☐

3. 41 – 50 ປີ

☐

4. 51 ປີຂຶ້ນໄປ.

3. ວຸດທິການສຶກສາສູງສຸດ

☐

1. ຕໍ່ກວ່າປະລິນຍາຕີ

☐

2. ປະລິນຍາຕີ

☐

3. ປະລິນຍາໂທ

☐

4. ປະລິນຍາເອກ

4. ປະເພດໜ່ວຍງານ

- ☐ 1. ຄະນະ / ໜ່ວຍງານ
- ☐ 2. ໜ່ວຍງານສະໜັບສະໜູນ
- ☐ 3. ອື່ນໆ.....

5. ປະເພດຜູ້ບໍລິການ

- ☐ 1. ຜູ້ບໍລິຫານ
- ☐ 2. ບຸກຄະລາກອນ
 - ☐ 2.1 ສາຍວິຊາການ
 - ☐ 2.2 ສາຍສະໜັບສະໜູນ
- ☐ 3. ຕຳແໜ່ງ
 - ☐ 3.1 ພະນັກງານບໍລິຫານທົ່ວໄປ
 - ☐ 3.2 ພະນັກງານບັນຊີ ການເງິນ
 - ☐ 3.3 ພະນັກງານຄຸ້ມຄອງວັດສະດຸ
 - ☐ 3.3. ອື່ນໆ.....

6. ທ່ານຕິດຕໍ່ປະສານງານໃດແດ່ ແລະ ຊ່ອງທາງການໃຊ້ບໍລິການຕິດຕໍ່ (ຕອບໄດ້ຫຼາຍກວ່າ 1 ຂໍ້)

- ☐ 6.1 ວຽກທຸລະກິດ
 - ☐ 1. ຕິດຕໍ່ດ້ວຍຕົນເອງ
 - ☐ 2. ໂທລະສັບ/ແຟັກ
 - ☐ 3. Website
 - ☐ 4. ຈົດໝາຍ/ໜັງສືທາງການ
 - ☐ 5. E-mail
 - ☐ 6. ອື່ນໆ

ແບບສອບຖາມ

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການບໍລິການຂອງວຽກງານເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ
ປະຈຳສົກຮຽນ 2022

ຄຳຊີ້ແຈງ: ແບບສອບຖາມຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການບໍລິການຂອງວຽກງານເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລ
ຄຸສາລະວັນ ທີ່ເຮັດຂຶ້ນເພື່ອສຳຫຼວດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການໃນການຕິດຕໍ່ການບໍລິການຂອງເລຂານຸການ
ເພື່ອນຳມາປະມວນຜົນການສຳຫຼວດລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈມາວິໄຈເພື່ອເປັນແນວທາງໃນການສະເໜີແນະນຳ ແລະ
ດ້ານນະໂຍບາຍ ແລະ ປະຕິບັດກັບໜ່ວຍງານໃຫ້ຖືກຕ້ອງຕາມຄວາມຕ້ອງການຜູ້ຮັບບໍລິການຫຼາຍທີ່ສຸດ.

ຕອນທີ 1 ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ (ກະລຸນານຳໝາຍ ✓ ໃສ່ຕໍ່ໜ້າຂໍ້ຄວາມຕໍ່ໄປນີ້)

2. ເພດ

- ☐ 1. ຊາຍ
- ☐ 2. ຍິງ

2. ອາຍຸ

- ☐ 1. ຕໍ່ກວ່າ 30 ປີ
- ☐ 2. 31 – 40 ປີ
- ☐ 3. 41 – 50 ປີ
- ☐ 4. 51 ປີຂຶ້ນໄປ.

3. ວຸດທິການສຶກສາສູງສຸດ

- ☐ 1. ຕໍ່ກວ່າປະລິນຍາຕີ
- ☐ 2. ປະລິນຍາຕີ
- ☐ 3. ປະລິນຍາໂທ
- ☐ 4. ປະລິນຍາເອກ

4. ປະເພດໜ່ວຍງານ

- ☐ 1. ຄະນະ / ໜ່ວຍງານ
- ☐ 2. ໜ່ວຍງານສະໜັບສະໜູນ
- ☐ 3. ອື່ນໆ.....

5. ປະເພດຜູ້ບໍລິການ

- ☐ 1. ຜູ້ບໍລິຫານ
- ☐ 2. ບຸກຄະລາກອນ
 - ☐ 2.1 ສາຍວິຊາການ
 - ☐ 2.2 ສາຍສະໜັບສະໜູນ
- ☐ 3. ຕຳແໜ່ງ
 - ☐ 3.1 ພະນັກງານບໍລິຫານທົ່ວໄປ
 - ☐ 3.2 ພະນັກງານບັນຊີ ການເງິນ
 - ☐ 3.3 ພະນັກງານຄຸ້ມຄອງວັດສະດຸ
 - ☐ 3.3. ອື່ນໆ.....

6. ທ່ານຕິດຕໍ່ປະສານງານໃດແນ່ ແລະ ຊ່ອງທາງການໃຊ້ບໍລິການຕິດຕໍ່ (ຕອບໄດ້ຫຼາຍກວ່າ 1 ຂໍ້)

- ☐ 6.1 ວຽກທຸລະກິດ
 - ☐ 1. ຕິດຕໍ່ດ້ວຍຕົນເອງ
 - ☐ 2. ໂທລະສັບ/ແຟັກ
 - ☐ 3. Website
 - ☐ 4. ຈົດໝາຍ/ໜັງສືທາງການ
 - ☐ 5. E-mail
 - ☐ 6. ອື່ນໆ

ແບບສອບຖາມ

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການບໍລິການຂອງວຽກງານເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ
ປະຈຳສົກຮຽນ 2022

ຄໍາຊີ້ແຈງ: ແບບສອບຖາມຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການບໍລິການຂອງວຽກງານເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລ
ຄຸສາລະວັນ ທີ່ເຮັດຂຶ້ນເພື່ອສຳຫຼວດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການໃນການຕິດຕໍ່ການບໍລິການຂອງເລຂານຸການ
ເພື່ອນຳມາປະມວນຜົນການສຳຫຼວດລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈມາວິໄຈເພື່ອເປັນແນວທາງໃນການສະເໜີແນະນຳ ແລະ
ດ້ານນະໂຍບາຍ ແລະ ປະຕິບັດກັບໜ່ວຍງານໃຫ້ຖືກຕ້ອງຕາມຄວາມຕ້ອງການຜູ້ຮັບບໍລິການຫຼາຍທີ່ສຸດ.

ຕອນທີ 1 ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ (ກະລຸນານຳໝາຍ ✓ ໃສ່ຕໍ່ໜ້າຂໍ້ຄວາມຕໍ່ໄປນີ້)

3. ເພດ

- ☐ 1. ຊາຍ
- ☐ 2. ຍິງ

2. ອາຍຸ

- ☐ 1. ຕໍ່ກວ່າ 30 ປີ
- ☐ 2. 31 – 40 ປີ
- ☐ 3. 41 – 50 ປີ
- ☐ 4. 51 ປີຂຶ້ນໄປ.

3. ວຸດທິການສຶກສາສູງສຸດ

- ☐ 1. ຕໍ່ກວ່າປະລິນຍາຕີ
- ☐ 2. ປະລິນຍາຕີ
- ☐ 3. ປະລິນຍາໂທ
- ☐ 4. ປະລິນຍາເອກ

4. ປະເພດໜ່ວຍງານ

- ☐ 1. ຄະນະ / ໜ່ວຍງານ
- ☐ 2. ໜ່ວຍງານສະໜັບສະໜູນ
- ☐ 3. ອື່ນໆ.....

5. ປະເພດຜູ້ບໍລິການ

- ☐ 1. ຜູ້ບໍລິຫານ
- ☐ 2. ບຸກຄະລາກອນ
 - ☐ 2.1 ສາຍວິຊາການ
 - ☐ 2.2 ສາຍສະໜັບສະໜູນ
- ☐ 3. ຕຳແໜ່ງ
 - ☐ 3.1 ພະນັກງານບໍລິຫານທົ່ວໄປ
 - ☐ 3.2 ພະນັກງານບັນຊີ ການເງິນ
 - ☐ 3.3 ພະນັກງານຄຸ້ມຄອງວັດສະດຸ
 - ☐ 3.3. ອື່ນໆ.....

6. ທ່ານຕິດຕໍ່ປະສານງານໃດແນ່ ແລະ ຊ່ອງທາງການໃຊ້ບໍລິການຕິດຕໍ່ (ຕອບໄດ້ຫຼາຍກວ່າ 1 ຂໍ້)

- ☐ 6.1 ວຽກທຸລະກິດ
 - ☐ 1. ຕິດຕໍ່ດ້ວຍຕົນເອງ
 - ☐ 2. ໂທລະສັບ/ແຟັກ
 - ☐ 3. Website
 - ☐ 4. ຈົດໝາຍ/ໜັງສືທາງການ
 - ☐ 5. E-mail
 - ☐ 6. ອື່ນໆ

ແບບສອບຖາມ

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການບໍລິການຂອງວຽກງານເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ
ປະຈຳສົກຮຽນ 2022

ຄໍາຊີ້ແຈງ: ແບບສອບຖາມຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການບໍລິການຂອງວຽກງານເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລ
ຄຸສາລະວັນ ທີ່ເຮັດຂຶ້ນເພື່ອສຳຫຼວດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການໃນການຕິດຕໍ່ການບໍລິການຂອງເລຂານຸການ
ເພື່ອນຳມາປະມວນຜົນການສຳຫຼວດລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈມາວິໄຈເພື່ອເປັນແນວທາງໃນການສະເໜີແນະນຳ ແລະ
ດ້ານນະໂຍບາຍ ແລະ ປະຕິບັດກັບໜ່ວຍງານໃຫ້ຖືກຕ້ອງຕາມຄວາມຕ້ອງການຜູ້ຮັບບໍລິການຫຼາຍທີ່ສຸດ.

ຕອນທີ 1 ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ (ກະລຸນານຳໝາຍ ✓ ໃສ່ຕໍ່ໜ້າຂໍ້ຄວາມຕໍ່ໄປນີ້)

4. ເພດ

- ☐ 1. ຊາຍ
- ☐ 2. ຍິງ

2. ອາຍຸ

- ☐ 1. ຕໍ່ກວ່າ 30 ປີ
- ☐ 2. 31 – 40 ປີ
- ☐ 3. 41 – 50 ປີ
- ☐ 4. 51 ປີຂຶ້ນໄປ.

3. ວຸດທິການສຶກສາສູງສຸດ

- ☐ 1. ຕໍ່ກວ່າປະລິນຍາຕີ
- ☐ 2. ປະລິນຍາຕີ
- ☐ 3. ປະລິນຍາໂທ
- ☐ 4. ປະລິນຍາເອກ

4. ປະເພດໜ່ວຍງານ

- ☐ 1. ຄະນະ / ໜ່ວຍງານ
- ☐ 2. ໜ່ວຍງານສະໜັບສະໜູນ
- ☐ 3. ອື່ນໆ.....

5. ປະເພດຜູ້ບໍລິການ

- ☐ 1. ຜູ້ບໍລິຫານ
- ☐ 2. ບຸກຄະລາກອນ
 - ☐ 2.1 ສາຍວິຊາການ
 - ☐ 2.2 ສາຍສະໜັບສະໜູນ
- ☐ 3. ຕຳແໜ່ງ
 - ☐ 3.1 ພະນັກງານບໍລິຫານທົ່ວໄປ
 - ☐ 3.2 ພະນັກງານບັນຊີ ການເງິນ
 - ☐ 3.3 ພະນັກງານຄຸ້ມຄອງວັດສະດຸ
 - ☐ 3.3. ອື່ນໆ.....

6. ທ່ານຕິດຕໍ່ປະສານງານໃດແນ່ ແລະ ຊ່ອງທາງການໃຊ້ບໍລິການຕິດຕໍ່ (ຕອບໄດ້ຫຼາຍກວ່າ 1 ຂໍ້)

- ☐ 6.1 ວຽກທຸລະກິດ
 - ☐ 1. ຕິດຕໍ່ດ້ວຍຕົນເອງ
 - ☐ 2. ໂທລະສັບ/ແຟັກ
 - ☐ 3. Website
 - ☐ 4. ຈົດໝາຍ/ໜັງສືທາງການ
 - ☐ 5. E-mail
 - ☐ 6. ອື່ນໆ

ແບບສອບຖາມ

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການບໍລິການຂອງວຽກງານເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ

ປະຈຳສົກຮຽນ 2022

ຄໍາຊີ້ແຈງ: ແບບສອບຖາມຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ບໍລິການທີ່ມີຕໍ່ການບໍລິການຂອງວຽກງານເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ ທີ່ເຮັດຂຶ້ນເພື່ອສຳຫຼວດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການໃນການຕິດຕໍ່ການບໍລິການຂອງເລຂານຸການ ເພື່ອນຳມາປະມວນຜົນການສຳຫຼວດລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈມາວິໄຈເພື່ອເປັນແນວທາງໃນການສະເໜີແນະນຳ ແລະ ດ້ານນະໂຍບາຍ ແລະ ປະຕິບັດກັບໜ່ວຍງານໃຫ້ຖືກຕ້ອງຕາມຄວາມຕ້ອງການຜູ້ຮັບບໍລິການຫຼາຍທີ່ສຸດ.

ຕອນທີ 1 ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ (ກະລຸນານຳໝາຍ ✓ ໃສ່ຕໍ່ໜ້າຂໍ້ຄວາມຕໍ່ໄປນີ້)

5. ເພດ

- ☐ 1. ຊາຍ
- ☐ 2. ຍິງ

2. ອາຍຸ

- ☐ 1. ຕໍ່ກວ່າ 30 ປີ
- ☐ 2. 31 – 40 ປີ
- ☐ 3. 41 – 50 ປີ
- ☐ 4. 51 ປີຂຶ້ນໄປ.

3. ວຸດທິການສຶກສາສູງສຸດ

- ☐ 1. ຕໍ່ກວ່າປະລິນຍາຕີ
- ☐ 2. ປະລິນຍາຕີ
- ☐ 3. ປະລິນຍາໂທ
- ☐ 4. ປະລິນຍາເອກ

4. ປະເພດໜ່ວຍງານ

- ☐ 1. ຄະນະ / ໜ່ວຍງານ
- ☐ 2. ໜ່ວຍງານສະໜັບສະໜູນ
- ☐ 3. ອື່ນໆ.....

5. ປະເພດຜູ້ບໍລິການ

- ☐ 1. ຜູ້ບໍລິຫານ
- ☐ 2. ບຸກຄະລາກອນ
 - ☐ 2.1 ສາຍວິຊາການ
 - ☐ 2.2 ສາຍສະໜັບສະໜູນ
- ☐ 3. ຕຳແໜ່ງ
 - ☐ 3.1 ພະນັກງານບໍລິຫານທົ່ວໄປ
 - ☐ 3.2 ພະນັກງານບັນຊີ ການເງິນ
 - ☐ 3.3 ພະນັກງານຄຸ້ມຄອງວັດສະດຸ
 - ☐ 3.3. ອື່ນໆ.....

6. ທ່ານຕິດຕໍ່ປະສານງານໃດແນ່ ແລະ ຊ່ອງທາງການໃຊ້ບໍລິການຕິດຕໍ່ (ຕອບໄດ້ຫຼາຍກວ່າ 1 ຂໍ້)

- ☐ 6.1 ວຽກທຸລະກິດ
 - ☐ 1. ຕິດຕໍ່ດ້ວຍຕົນເອງ
 - ☐ 2. ໂທລະສັບ/ແຟັກ
 - ☐ 3. Website
 - ☐ 4. ຈົດໝາຍ/ໜັງສືທາງການ
 - ☐ 5. E-mail
 - ☐ 6. ອື່ນໆ

ຕອນທີ 2 ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການໃຫ້ບໍລິການ (ກະລຸນານາໝາຍ ✓ ໃສ່ໜ້າຂໍ້ຄວາມທີ່ກົງກັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງທ່ານ ຫຼາຍທີ່ສຸດ.

ເນື້ອໃນ/ຄຳຖາມ	ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ				
	ຫຼາຍທີ່ສຸດ	ຫຼາຍ	ປານກາງ	ນ້ອຍ	ນ້ອຍທີ່ສຸດ
	5	4	3	2	1
1. ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນໃນການບໍລິການ					
1.1. ຄວາມຊັດເຈນໃນການອະທິບາຍ,ແນະນຳ ຂັ້ນຕອນໃນການບໍລິການ					

1.2. ຂັ້ນຕອນໃນການອະທິບາຍມີຄວາມສອດຄ່ອງ ແລະ ບໍ່ສັບຊ້ອນ.					
1.3. ໄລຍະເວລາໃນການໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມເໝາະສົມ ແລະ ວ່ອງໄວ.					
1.4. ໃຫ້ບໍລິການດ້ວຍຄວາມສະເໝີພາບຕາມລຳດັບ ກ່ອນ - ຫຼັງ					
1.5. ຊ່ອງທາງຄວາມສະດວກໃນການຕິດຕໍ່ສື່ສານ					
2. ດ້ານພະນັກງານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ					
2.1. ໃຫ້ຄຳແນະນຳ, ອະທິບາຍ ແລະ ຕອບຄຳຖາມໄດ້ຢ່າງ ຈະແຈ້ງ ແລະ ດຶງປະເດັນ.					
2.2. ມີຄວາມສາມາດແກ້ບັນຫາທີ່ເກີດຂຶ້ນລະຫວ່າງການ ໃຫ້ບໍລິການໄດ້.					
2.3. ເວົ້າຈາສຸພາບ, ຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ ແລະ ເປັນກັນເອງ.					
2.4. ແຕ່ງກາຍສຸພາບ ແລະ ເໝາະສົມກັບກາລະເທສະ					
2.5. ປະຕິບັດໜ້າທີ່ດ້ວຍຄວາມລະມັດລະວັງ, ຮອບຄອບ ໃນເວລາປະຕິບັດໜ້າທີ່ເພື່ອໃຫ້ຍອມຮັບ ແລະ ໜ້າ ເຊື່ອຖື.					
3. ດ້ານສິ່ງອຳນວຍຄວາມສະດວກ					
3.1. ມີບ່ອນນັ່ງລຳຖ້າໃນການບໍລິການພຽງພໍ					
3.2. ມີພະນັກງານອຳນວຍຄວາມສະດວກ ແລະ ໃຫ້ ຄວາມເຂົ້າໃຈເວລາມີບັນຫາເກີດຂຶ້ນ.					
3.3. ສະຖານທີ່ການບໍລິການສະອາດ, ເປັນລະບຽບ ແລະ ສະພາບແວດລ້ອມດີ.					
4. ດ້ານຄຸນນະພາບການບໍລິການ					

4.1. ໄດ້ຮັບບໍລິການຖືກຕ້ອງຕາມຄວາມຕ້ອງການ.					
4.2. ໄດ້ຮັບບໍລິການທ່ວງທັນຕາມເວລາທີ່ຕ້ອງການ.					
4.3. ການແຈ້ງກັບ/ຕອບສະໜອງຕໍ່ການຂໍຮັບບໍລິການໄດ້ຢ່າງວ່ອງໄວ.					
4.4. ມີຊ່ອງທາງຮັບຟັງຄວາມຄິດເຫັນ ແລະ ຂໍ້ສະເໜີຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ.					
4.5. ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໂດຍລວມ					

ຕອນທີ 3: ຂໍ້ສະເໜີອື່ນໆ

1. ຂໍ້ດີໃນການໃຫ້ບໍລິການຂອງວຽກງານເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ

.....

.....

.....

2. ທ່ານຄາດຫວັງຫຼືຕ້ອງການຮັບບໍລິການເລື່ອງໃດແດ່ຈາກເລຂານຸການ ວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ.

.....

.....

.....

3. ສິ່ງທີ່ຄວນປັບປຸງຫຼືພັດທະນາໃນການປະຕິບັດງານໃນການບໍລິການ ມີແນວໃດແດ່?

.....

.....

.....

4. ຂໍ້ສະເໜີອື່ນໆ

.....

.....

.....

ແບບສອບຖາມຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຕໍ່ການບໍລິຫານຈັດການຂອງເລຂານຸວິທະຍາໄລຄຸສາລະວັນ
ຂັ້ນຕອນທີ 1 ຂໍ້ມູນເບື້ອງຕົ້ນ

ຫ້ອງການ

ໜ່ວຍງານ

ອາຍຸ

ຂັ້ນຕອນທີ 2 ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈທົ່ວໄປ.

ກະລຸນາເຮັດເຄື່ອງໝາຍ ($\sqrt{\quad}$) ໃນບ່ອນວ່າງທີ່ກົງກັບຄວາມຄິດເຫັນ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງທ່ານຫຼາຍທີ່ສຸດ.

ເນື້ອໃນ	ຫຼາຍທີ່ສຸດ 5	ຫຼາຍ 4	ປານກາງ 3	ໜ້ອຍ 2	ໜ້ອຍຫຼາຍທີ່ສຸດ 1
1. ດ້ານການບໍລິຫານຂອງໜ່ວຍງານ.					
1.1 ທ່ານຄິດວ່າການບໍລິຫານໜ່ວຍງານມີຄວາມເໝາະສົມ					
1.2 ທ່ານຮູ້ສຶກນະໂຍບາຍ ແລະ ລະບົບການເຮັດວຽກໜ່ວຍງານ					
1.3 ທ່ານເຫັນກົດລະບຽບ ແລະ ຂໍ້ບັງຄັບຂອງໜ່ວຍງານ					

1.4 ທ່ານມີສ່ວນຮ່ວມໃນກິດຈະກຳຕ່າງໆ ຂອງໜ່ວຍງານ.					
1.5 ທ່ານພໍໃຈໃນສະຫວັດດີການຈອງໜ່ວຍງານໃນດ້ານຕ່າງໆ					
1.6 ລະບົບການສື່ສານ ແລະ ຂໍ້ມູນພາຍໃນໜ່ວຍງານມີຄວາມຖືກຕ້ອງ					
1.7 ທ່ານສາມາດຄົ້ນຫາຂໍ້ມູນມາໃຊ້ສະດວກ					
1.8 ການສື່ສານ ແລະ ຂໍ້ມູນໜ່ວຍງານສາມາດຕັດສິນໃຈໃນການເຮັດວຽກໄດ້ດ້ວຍຄວາມຊັດເຈນ ແລະ ວ່າງໄວ.					
1.9 ທ່ານມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການປະສານ, ສື່ສານຂໍ້ມູນຂອງໜ່ວຍງານ					
1.10 ໜ່ວຍງານມີການປະຊາສາພັນຂໍ້ມູນຂ່າວສານທີ່ຕ້ອງການໄດ້ຮັບພຽງພໍ ແລະ ທົ່ວເຖິງ.					
2. ດ້ານການເຮັດວຽກຂອງໜ່ວຍງານ.					
2.1 ທ່ານຍືນດີເຮັດວຽກຕາມແນວທາງທີ່ກຳນົດໄວ້					
2.2 ທ່ານພໍໃຈໃນໜ້າທີ່ຮັບຜິດຊອບທີ່ມອບໝາຍ					
2.3 ວຽກທີ່ເຮັດຢູ່ມີຄວາມເໝາະສົມກັບທ່ານ					
2.4 ທ່ານເພິ່ງພໍໃຈໃນວຽກທີ່ເຮັດຢູ່.					
2.5 ທ່ານພໍໃຈທີ່ຈະສະແດງຄວາມຄິດໃນການເຮັດວຽກໄດ້ຢ່າງເຕັມທີ່					
2.6 ທ່ານມີຄວາມພໍໃຈເຮັດວຽກໃຫ້ເກີດຜົນສາເລັດສູງ					
2.7 ທ່ານມີຄວາມກະຕືລືລົ້ນໃນການເຮັດວຽກຈົນສຳເລັດຜົນ.					
2.8 ມີການກວດສອບ ແລະ ຕິດຕາມວຽກງານຢ່າງສະໝໍ່າສະເໝີ					
2.9 ມີຄວາມຕັດສິນໃຈສູງໃນໜ້າທີ່ຮັບຜິດຊອບ					

2.10 ຖ້າຄົ້ນພົວການເຮັດວຽກທີ່ບົກຜ່ອງທ່ານສາມາດປັບປຸງແກ້ໄຂການເຮັດວຽກໃຫ້ດີຂຶ້ນ.					
2.11 ທ່ານຍິນດີຮ່ວມຮັບຜິດຊອບເມື່ອຜົນງານຂອງໜ່ວຍງານມີຕໍ່າ ນີ້ ຫຼື ບໍ່ສໍາເລັດ					
2.12 ທ່ານພໍໃຈທີ່ໄດ້ໄກ້ ແລະ ເຮັດວຽກກັບເພື່ອນຮ່ວມງານ.					
2.13 ທ່ານຮູ້ສຶກວ່າເພື່ອຮ່ວມງານທຸກຄົນມີນ້ຳໃຈ, ອັດຕະຍາໃສດີ					
2.14 ທ່ານຄິດວ່າການເຮັດວຽກໃນຕໍາແໜ່ງຂອງທ່ານຊ່ວຍໃຫ້ໜ່ວຍງານປະສົມຜົນສໍາເລັດ					
3. ສິ່ງທີ່ອາໄສຄວາມສະດວກ.					
3.1 ມີບ່ອນນັ່ງລໍຖ້າການບໍລິການພຽງພໍ					
3.2 ມີພະນັກງານທີ່ອໍານວຍຄວາມສະດວກ ແລະ ໃຫ້ຄວາມເຂົ້າໃຈເມື່ອມີບັນຫາເກີດຂຶ້ນ.					
3.3 ສະຖານທີ່ໃຫ້ການບໍລິການສະອາດ, ເປັນລະບຽບ ແລະ ສະພາບແວດລ້ອມດີ					

