

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องสภาพปัญหา และภารกิจของกองอาสารักษาดินแดน ต่อการให้บริการประชาชนผู้วิจัยได้ศึกษาสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนในพื้นที่จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากเอกสารต่างๆหลายประเภทแต่เนื่องจากเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่ยังไม่มีใครเคยค้นคว้ามาก่อน มีเพียงวรรณกรรมงานวิจัยที่เทียบเคียงพอที่จะนำทฤษฎีมาอ้างอิง เพื่อเชื่อมโยงเข้าสู่การวิจัยที่สมบูรณ์ได้ ซึ่งผู้วิจัยได้แยกออกเป็นข้อต่างๆ พอจะสรุปได้ดังนี้

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 1.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์กและคณะ
- 1.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของของมาสโลว์
- 1.4 ทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จ
- 1.5 ทฤษฎีความคาดหวัง
- 1.6 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพปัญหา
- 1.7 ประวัติและกำเนิดของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน
- 1.8 เทคนิคและจิตวิทยาในการให้บริการประชาชน
- 1.9 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน
- 1.10 การจัดองค์การ โครงสร้าง และสายการบังคับบัญชาของกองอาสารักษา

ดินแดน

#### 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจเฮร์ซเบิร์กและคณะ (Herzberg, 1959) อ้างถึงใน เบญจวรรณ ชี้อยู่, 2546 ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นซึ่งจะช่วย  
 ใ้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ  
 ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานความรับผิดชอบ  
 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง โอกาสเจริญในงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ในการทำงาน  
 ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของงาน การมองเห็นผลงาน เป็นความสำเร็จที่วัดได้  
 จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการ  
 ปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงานนั้น

1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การการ  
 ได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื่อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา  
 และบุคคลอื่นๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือ ก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำ  
 คำหิติดีเยียน หรือการกล่าวโทษ

1.3 ลักษณะงาน หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งมี  
 กำหนดเวลาหรือกิจวัตร หรือยึดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าจะเป็นงานง่ายหรืองานยาก  
 เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่า  
 รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้สมบูรณ์ หรือทำงานได้เสร็จสิ้นในเวลาอันสั้น

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ  
 ความรู้สึกในอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง หมายถึง ผล หรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงใน  
 สภาพของบุคคล หรือตำแหน่งในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น

1.6 โอกาสเจริญในงาน หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้  
 ความสามารถและทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสในการศึกษาต่ออบรม  
 ด้งาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พึงพอใจในการทำงาน  
 และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย เงินเดือนและสวัสดิการ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน  
 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน สภาพภาพของวิชาชีพ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ชีวิตความเป็นอยู่  
 ส่วนตัว ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน และการจัดสรรสิ่งต่างๆที่ส่งเสริมสภาพความเป็นอยู่แก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ ตามความเหมาะสมของเงินเดือนและขั้นเงินเดือนกับงานที่รับผิดชอบ

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ได้แก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่างๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน การปรึกษาหารือ

2.3 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูงในเรื่อง การวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม

2.4 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

2.5 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นด้านกายภาพ ได้แก่สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ ตลอดจนความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

2.6 สถานภาพของวิชาชีพ หมายถึง ฐานะ สถานภาพของบุคคลในสังคม หรือสถานภาพของวิชาชีพในสายตาคนอื่น หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่น ที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลรู้สึกต่องาน ให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ

2.7 ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

2.8 ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวหรือสภาพความเป็นอยู่ หมายถึง สถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกตัวดี หรือไม่ดีในช่วงเวลาที่ได้ทำงาน สภาพความเป็นอยู่ทางครอบครัวและส่วนตัว อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน

สรุป การจูงใจเป็นการนำปัจจัยต่างๆ ที่เป็นแรงจูงใจมาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ จะเห็นได้ว่าปัจจัยค่าจูนไม่ใช่สิ่งจูงใจที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบสิ่งสำคัญจากการศึกษาของเฮิร์ชเบิร์ก คือปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค่าจูนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค่าจูนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนพอใจ

ในงานเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจไม่ได้เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจให้คนเกิดความ

พอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮิร์ชเบิร์ก ก็คือ สิ่งจูงใจจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2547) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจ หรือกระตุ้นให้ทำงาน เพื่อสนองตอบความต้องการบางอย่างที่อยู่ภายใน โดยตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้ จะมีอยู่ตลอดเวลาไม่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่ใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไปอีก
3. ความต้องการของคน จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความสำคัญ เมื่อต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นขั้นต่อไป ก็จะตามมามาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจว่า การจูงใจจะเป็นตามลำดับขั้นของความต้องการ(hierarchy of need) อย่างมีระเบียบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะ ความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีพอยู่ ทำให้มนุษย์จำเป็นต้องไปหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ในกรณีมนุษย์ขาดสิ่งต่างๆทุกอย่างแล้ว การตอบสนองความต้องการของร่างกาย จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ ตัวอย่างเช่น ถ้ามนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้วความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์ก็เป็นความต้องการ ดังกล่าว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจ หรือความนึกคิดก็ต่อเมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทั้งปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ ความต้องการชนิดนี้อาจสังเกตเห็นได้จากกรณีที่คนงานได้รับรายได้ที่เพียงพอสำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกายแล้วคนงานก็จะทำการออมเงินเพื่อมีไว้เป็นเครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นและกระทบรายได้ในอนาคตได้ คนงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้นหรือขยันขึ้น เพื่อให้นายจ้างเห็นความดี

ความชอบของตนและจ้างเขาต่อไป หรือกรณีที่คนงานไม่แน่ใจในความไม่มั่นคงในกรณีที่ทำงานเดิม เขาจะหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่บริษัทใหม่ที่ทำให้ความมั่นคงแก่เขามากกว่า

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญ ต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นความต้องการที่สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก ได้รับการยอมรับจากคนอื่น ๆ ได้รับความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน อย่างไรก็ตามที่คนเราสามารถเข้าสมาคมหรือเข้ากลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้น เขาจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือหมู่คนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการด้านสังคมนี้น่าจะมีแนวโน้มที่จะเป็นไปในรูปของความต้องการในแง่ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกแก่ตนเองว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อสังคม และมีบุคคลต่าง ๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอดน หรืออาจจะกล่าวได้ว่า ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการนี้มีความสำคัญมากต่อการบริหารงาน ความต้องการนี้มี 2 ชนิด คือ

4.1 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม จะเกี่ยวกับความต้องการ ชื่อเสียง การมีสถานภาพทางสังคมที่ดี มีความรู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลสำคัญ ได้รับความสนใจ เอาใจใส่ และระลึกถึงจากบุคคลอื่น

4.2 ความต้องการที่อิสระ เป็นความต้องการที่ได้รับการประสบความสำเร็จ ต้องการการสนับสนุน เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ต้องการความมีอิสระ มีเสรีภาพ

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิด (S-Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการที่ยาก ที่จะเกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างทั้งในด้านส่วนตัวและอาชีพ ซึ่งเป็นความต้องการที่ยากแก่การเสาะแสวงหามาได้

สรุป จากทฤษฎีของมาสโลว์ แสดงให้เห็นว่าความต้องการของคนเราจะซับซ้อนกันอาจต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่หมดไป ความต้องการอย่างอื่นก็เกิดขึ้นมาได้อีกเมื่อความต้องการขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงขึ้นไปก็จะปรากฏเด่นชัดขึ้นในความรู้สึกของคน และเมื่อความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้วจะยังคงมีอิทธิพลอยู่ในตัวคนอีกมิได้หมดไป ความต้องการของคนในแต่ละระดับจึงคาบเกี่ยวกันอยู่เสมอตั้งนั้นในการบริหารผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรจะต้องคำนึงถึงความสำคัญในเรื่องความต้องการของบุคคลากรภายในหน่วยงานอยู่เสมอ และพยายามหาสิ่งจูงใจที่จะสนองความต้องการของบุคคลากรและจูงใจให้บุคคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จ (McClelland, 1961, pp. 254-258) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนต่างมีความต้องการเหมือนกัน แต่จะมีมากน้อยต่างกัน ความต้องการแบ่งออกเป็น 3 ชนิด

1. ความต้องการอำนาจ (Need For Power) คือความต้องการอยากมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และพยายามแสดงออกเพื่อมีอิทธิพล และอำนาจควบคุม มักจะแสวงหาตำแหน่งผู้นำอยู่เสมอ
2. ความต้องการสายสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะสร้างความรักไมตรีจิต และความสัมพันธ์ระหว่างกัน และหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากบุคคลอื่น ๆ
3. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้จะต้องท้าทาย ชอบเสี่ยงโชค วิเคราะห์ปัญหา และประเมินปัญหา จะสนใจความสำเร็จที่ตั้งใจไว้เป็นสำคัญมากกว่าจะคำนึงถึงความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้น

ทฤษฎีความคาดหวัง (สฤภาพ ดอกกุหลาบ, 2546, อ้างในสมเกียรติ สังข์ขาว, 2546) อธิบายว่า การจงใจเป็นผลของความมากน้อย ที่บุคคลมีความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและการคาดคะเนของบุคคลนั้น ต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น สอดคล้องกับทฤษฎีของ สวัสดิ์พาณิชย์ (2540, อ้างถึงใน ปรีชา สายประเสริฐ, 2548) กล่าวว่าความคาดหวังของคนย่อมแตกต่างกันออกไป เพราะคนเรามีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน การแสดงพฤติกรรมที่แท้จริงของบุคคลย่อมผูกพันอยู่กับความหวังของผู้อื่น ซึ่งถือว่าเป็นฝ่ายสถาบันอีกฝ่ายหนึ่งและผูกพันอยู่กับความต้องการส่วนตัวของตนเองที่เรียกว่า บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ดังนั้นพฤติกรรมตามบทบาทที่แสดงออกมาจึงเป็นการผสมผสานกับระหว่างความคาดหวังขององค์กรและของเจ้าของบทบาท

สรุป จากทฤษฎีที่ผู้วิจัยกล่าวอ้างไว้ข้างต้น ส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับทฤษฎี เรื่องสภาพปัญหาของสมาชิกสมาชิกกองอาสาสมัครอาสาสมัครดินแดน. ต่อการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษาของอาสาสมัครอาสาสมัครดินแดนในพื้นที่จังหวัดพิจิตร ด้วยทั้งสิ้น ซึ่งผู้วิจัยนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องไปประยุกต์ใช้กับผลการวิจัยและนำเสนอในบทต่อไป

### แนวคิดเกี่ยวกับสภาพปัญหา

ในสังคมต่างๆ ย่อมมีการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กันระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกันดังนั้นในทุกสังคมจะต้องมีการจัดระเบียบทางสังคมขึ้น เช่น มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบว่าใครทำอะไร ที่

ไหน ทำอย่างไร จึงทำให้บุคคลในสังคมนั้นๆ มีสภาพปัญหาของคนในสังคมแตกต่างกันไป การแสดงสภาพปัญหาเป็นสิ่งควบคู่กับสภาพ (Status) ของบุคคล แต่มีข้อสังเกตว่าสภาพภาพที่

เหมือนกันเมื่อต่างกันต่างมาอยู่ในสภาพนั้น การปฏิบัติหน้าที่ตามสภาพภาพหรือบทบาทของแต่ละบุคคลอาจจะไม่เหมือนกันได้จึงทำให้เรามองเห็นความแตกต่างของบุคคลได้

#### ความหมายของสภาพปัญหา

คำว่า “สภาพปัญหา” ได้มีผู้ให้ความหมายแตกต่างกันไปในหลายทัศนะ ดังนี้ สมพงษ์ เกษมสิน (2543) อธิบายเกี่ยวกับสภาพปัญหาไว้ว่า สภาพปัญหา หมายถึงเป็นอุปสรรค ความยากลำบาก ความต้านทาน หรือความท้าทาย หรือเป็นสถานการณ์ใดๆ ที่ต้องมีการแก้ปัญหา ซึ่งการแก้ปัญหาก็จะรับรู้ได้จากผลลัพธ์ของการแก้ปัญหาหรือผลงานที่นำไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ประเด็นปัญหาแสดงถึงทางออกที่ต้องการ ควบคู่กับความบกพร่อง ข้อสงสัย หรือความไม่สอดคล้องที่ปรากฏขึ้น ซึ่งขัดขวางมิให้ผลลัพธ์ประสบผลสำเร็จ สภาพของปัญหาแบ่งตามลักษณะทั่วไปเฉพาะกิจ โดย พีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker) แบ่งเป็น 4 ประเภทได้แก่

1. สภาพปัญหาโดยแท้จริง-เกิดขึ้นได้บ่อยและทั่วไปหลายโอกาส ผู้ที่เกี่ยวข้องอาจสร้างแบบจำลองเพื่อรับมือกับปัญหา ปัญหาจึงสามารถแก้ได้โดยง่าย

2. สภาพปัญหาทั่วไป แต่เฉพาะกิจในสถานการณ์เอกเทศ – เมื่อแบบจำลองสำหรับรับมือกับปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อแก้ไขปัญหานั้นเป็นเรื่องราวไป ปัญหาลักษณะนี้อาจเกิดขึ้นซ้ำได้อีกแต่รายละเอียดจะไม่เหมือนกัน

3. ปัญหาเฉพาะกิจโดยแท้จริง – รายละเอียดของปัญหาแตกต่างจากปัญหาอื่นโดยสิ้นเชิง เกิดขึ้นได้น้อยและต้องการการวิเคราะห์อย่างสูง เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขอาจจะไม่เกิดปัญหาแบบเดิมอีก

4. ปัญหาทั่วไปที่คิดไว้ล่วงหน้าเป็นปัญหาใหม่ – เป็นการรับมือปัญหาทั่วไปที่จะเกิดขึ้นในแม้อันาคตโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง แม้อปัญหานั้น จะยังไม่เกิด

ประเภทของสภาพปัญหาแบบตามรากฐานกำเนิด โดย แดเนียล เทยากู (Daniel Theyagu) แบ่งเป็น 4 ประเภทได้แก่

1. ปัญหาที่มาจากคำถาม – เกิดขึ้นเมื่อมีคำถามที่ต้องการคำตอบ และบางครั้งมันก็อาจจะยากที่จะให้คำตอบ เพราะอาจต้องรวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาตอบคำถามหรือตัดสินใจ

2. ปัญหาที่มาจากสถานการณ์ – เกิดขึ้นเมื่อสถานการณ์ปัจจุบันประสบภาวะลำบากต้องกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ไขปัญหา บางครั้งปัญหาเกิดขึ้นเมื่อจำเป็นต้องเลือกสิ่งหนึ่งและจำใจต้องละทิ้งอีกสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งที่ถูกละทิ้งก็อาจจะเป็นปัญหาใหม่

3. ปัญหาที่มาจากการโน้มน้าว – การโน้มน้าวจูงใจจากเพื่อนร่วมงาน เจ้านาย ลูกค้า หรือคนในครอบครัว อาจก่อให้เกิดปัญหา เนื่องจากหากเห็นใจและทำตามการโน้มน้าว อาจส่งผลกระทบต่อตัวเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือหากไม่ทำตามก็จะถูกตำหนิหรือถูกตราหน้าจากเพื่อนร่วมงาน ฯลฯ ดังกล่าว

4. ปัญหาที่มาจากการแก้ไขปัญหา – เป็นปัญหาที่จำเป็น ต้องได้รับการแก้ไขปัญหา หากไม่แก้ปัญหาก็ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ ควรมีการวางแผนเพื่อรับมือกับปัญหาเดิมที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตประเภทของปัญหาแบ่งตามความคงอยู่ โดยจูแรน (Juran) แบ่งเป็น 2 ประเภทได้แก่

4.1. สภาพปัญหาครั้งคราว – เกิดขึ้นไม่บ่อย ไม่สามารถคาดการณ์ได้ แต่สามารถทำให้ปัญหาหมดไปได้

4.2. สภาพปัญหาเรื้อรัง – เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา สามารถคาดการณ์ได้ อาจแก้ไขให้หมดไปไม่ได้แต่สามารถลดความรุนแรงให้น้อยลงได้

## ประวัติและกำเนิดของสมาชิกรักษาชาติดินแดน

### 1. กำเนิดของสมาชิกรักษาชาติดินแดน

แม้ว่าภัยคุกคามจากลัทธิคอมมิวนิสต์ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดของสมาชิก กองอาสาสมัครรักษาชาติดินแดน จะหมดไปจากประเทศไทยแล้ว แต่สมาชิกรักษาชาติดินแดนยังคงต้องรับผิดชอบภารกิจอีกหลายประการ โดยเฉพาะด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ความจำเป็นต้องมีกำลังกองอาสาสมัครรักษาชาติดินแดน ซึ่งเป็นกำลังประจำถิ่นในพื้นที่สามารถก่อประโยชน์ให้กับประเทศชาติได้จำนวนมาก ดังความเห็นของหน่วยงานต่างๆ ที่ได้แสดงแนวคิดสนับสนุนการขออนุมัติปรับกรอบอัตรากำลังของสมาชิก กองอาสาสมัครรักษาชาติดินแดน ในจังหวัด ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส ให้กับคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี คณะที่ 1 ซึ่งมี พลเอก ชวลิต ยงใจยุทธ รองนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน (นส.ด่วนมากที่สุดที่ นร. 0504/6738. ลว. 23พ.ค. 46)

1.1 กระทบวงมหาดไทย สถานการณ์ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ยังมีความไม่สงบในระดับหมู่บ้าน อำเภอ ซึ่งมี สมาชิกกองอาสาสมัครรักษาชาติดินแดนเป็นกำลังหลักประจำพื้นที่ การเพิ่มอัตรากำลังพล กองอาสาสมัครรักษาชาติดินแดนเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า เนื่องจาก กองอาสาสมัครรักษาชาติดินแดนสามารถรักษาสถานการณ์ และฝึกกำลังประชาชนได้ เหตุผลที่ไม่ใช้วิธีเกลี้ยอัตรากำลัง เนื่องจาก



จังหวัดชายแดนภาคใต้ไม่เหมือนพื้นที่อื่นในด้านภาษาและวัฒนธรรมการเกลี้ยอัตรากำล้างในพื้นที่อื่นไปปฏิบัติงานอาจไม่เต็มใจ และสร้างปัญหาได้

1.2 กระทรวงการคลัง หากมีความจำเป็นต้องปรับเพิ่มอัตรากำล้างพลสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ควรเสนอให้มีการชะลอโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2545 เนื่องจากอาจมีการลาออกเพื่อใช้สิทธิเกษียณก่อนกำหนดแล้วมาสมัครใหม่ประกอบกับอัตรากำล้างพล สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนได้ปรับลดลงตามเป้าหมายที่มติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวกำหนดไว้แล้ว

1.3 สำนักงานประมาณ ได้ส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในจังหวัดชายแดนภาคใต้แล้วปรากฏว่ายังมีความจำเป็นในการใช้กำลังพลสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ซึ่งมีความเข้าใจขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น จึงสมควรเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาปรับกรอบอัตรากำล้างเป็นกรณีพิเศษในปีงบประมาณ 2547 และ 2548 โดยในปีงบประมาณปี 2547 กรมการปกครองอาจพิจารณาเจียดจ่ายจากงบประมาณปกติและเสนอขอตั้งงบประมาณสำหรับดำเนินการในปีงบประมาณ 2548 ต่อไป

1.4 มติคณะกรรมการพิจารณากลับกรอง เห็นสมควรอนุมัติการปรับเปลี่ยนอัตรากำล้างพลสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน เพิ่มเติมตามข้อเสนอของกระทรวงมหาดไทย โดยให้กรมการปกครองพิจารณาปรับลดอัตรากำล้างที่จะขอเพิ่มให้มีความเหมาะสมเท่าที่จำเป็น และพิจารณาใช้ สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนปฏิบัติงาน ให้ตรงกับหน้าที่ โดยให้สำนักงานประมาณสนับสนุนงบประมาณดำเนินการในปี 2547 และ 2548 ภายหลังปีงบประมาณให้พิจารณาความจำเป็นของสถานการณ์และเกลี้ยอัตรากำล้างพล สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน จากหลายพื้นที่และคัดเลือกบุคคลในพื้นที่มาเป็นสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนรวมทั้งให้รับข้อสังเกตของกระทรวงการคลังให้ชะลอการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2545 ในเรื่องการเข้าร่วมโครงการเกษียณก่อนกำหนดของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ลดลงตามเป้าหมายแล้วคณะรัฐมนตรีอนุมัติตามมติของคณะกรรมการพิจารณากลับกรอง เมื่อ 13 พฤษภาคม 2546

## 2. สถานการณ์ปัจจุบันของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน

ปัจจุบันสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ได้ปฏิบัติหน้าที่คุ้มกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาลเพราะเป็นกองกำลังประจำถิ่น ทำงานได้หลายรูปแบบทั้งยามบ้านเมืองสงบ และเมื่อเกิดศึกสงครามก็ทำการรบพิทักษ์พื้นที่ส่วนหลัง ช่วยเหลือกำลังทหารได้อย่างดี สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนได้รับอัตราค่าตอบแทนที่น้อยมาก เมื่อเทียบกับกองกำลังอื่น ๆ จะเห็นได้ว่าอัตราค่าตอบแทนขั้นต่ำเพียง 4,100 บาทและสูงสุดเพียง 9,020 บาท มีจำนวนชั้น 13 ชั้น เท่านั้นในขณะที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาวิจัย

รัฐบาลได้อนุมัติให้กระทรวงมหาดไทย บรรจุกำลังพลทดแทนอัตราที่ขาดเพิ่มเติมโดยเฉพาะจังหวัด พิจิตร ได้รับกรอบอัตรากำล้างเพิ่มอีก จำนวน 28 อัตรานั้น

ตาราง 2 แสดงจำนวนจำนวนกรอบอัตรากำล้างเพิ่มของกองร้อย กองอาสารักษาดินแดนใน จังหวัดพิจิตร

กองร้อยอาสารักษาดินแดนอำเภอ	ส่งใช้ปัจจุบัน	เพิ่ม	รวม
1) กองร้อย บังคับการและบริการ	80	-	80
2) เมืองพิจิตร	55	3	58
3) วังทรายพูน	58	2	60
4) สามง่าม	58	2	60
5) โพนธิ์ประทับช้าง	59	2	61
6) ตะพานหิน	59	2	61
7) ทับคล้อ	64	2	66
8) บางมูลนาก	58	3	61
9) โพนทะเล	46	2	48
10) สากเหล็ก	48	2	50
11) บึงนาราง	56	2	58
12) ดงเจริญ	56	2	58
13) วชิรบำรุง	56	2	58
<b>รวม</b>	<b>773</b>	<b>26</b>	<b>779</b>

ที่มา : กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดพิจิตร

จะเห็นได้ว่า รัฐบาลได้เห็นความสำคัญของสมาชิกกองอาสาสมัครชาตินแดน จึงได้เพิ่มอัตรากำลังให้ครบทุกกองร้อยแม้ว่ามีบางกองร้อยจะไม่เพิ่มอัตรากำลังแต่มีเพียงพอแล้วเหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับจึงไม่จำเป็นต้องเพิ่มอีก

### เทคนิคและจิตวิทยาในการให้บริการประชาชน

ไกรฤกษ์ ไมตรีวงศ์ วิทยากรอาวุโส ฝ่ายธนาคารกสิกรไทยในด้านการให้บริการประชาชนที่ดีจะนำไปปฏิบัติซึ่งมีหัวข้อที่จะพูดจำนวน 4 เรื่องดังนี้

#### 1. ความสำคัญของการให้บริการ

ปัจจุบันหน่วยงานของทางราชการ จะให้ความสำคัญกับงานที่ให้บริการประชาชน เป็นอย่างยิ่ง ในอดีตการบริการประชาชนจะมีขั้นตอนมากมาย หลายขั้นตอน แต่ในปัจจุบันการดำเนินงานจะดำเนินการเสร็จสิ้น รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งเราจะนิยมเรียกว่า One Stop Service บริการแบบเบ็ดเสร็จสามารถแข่งขันกับเอกชนได้ โดยเฉพาะการทำบัตรประจำตัวประชาชนในเวลา 15 นาที ก็แล้วเสร็จ และการอนุญาตจัดทำใบขับขี่ ซึ่งขนส่งทำได้ดีโดยไม่ต้องรอนาน เป็นต้น

ที่ว่า การอำเภอลหลายแห่งให้บริการประชาชนได้ดี เช่นที่ว่าการอำเภอนครปฐมเปิดบริการประชาชน โดย

1. คัดสำเนาทะเบียนบ้านนอกเวลาราชการ
2. จองเวลาคัดสำเนาทะเบียนบ้านได้

ส่วนภาคเอกชนโดยเฉพาะร้าน 7 eleven บริการลูกค้าได้ดีเช่นกัน ลูกค้าไหนเข้าไปในร้านจะกล่าวคำว่า "สวัสดี" ทุกครั้ง

ปัจจุบันหากข้าราชการบริการประชาชนไม่ดี ประชาชนจะไม่ทะเลาะกับข้าราชการแต่จะร้องเรียนทางโทรศัพท์ไปที่ 1667 ได้เลย ต้องระวังในเรื่องนี้ให้ดีด้วย

#### 2. ปัจจัยในการให้บริการที่ดีปัจจัยในการให้บริการที่ดี ได้แก่

2.1 อาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องน้ำ ห้องน้ำต้องสะอาด ปราศจากกลิ่นเหม็นดูเล  
ต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1.1 อาคารสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย มีภูมิทัศน์
- 2.1.2 กฎระเบียบต่างๆ
- 2.1.3 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในสำนักงาน
- 2.1.4 การเรียนรู้และฝึกอบรม เราอยากให้พนักงานของเราบริการ ได้ดี

ต้องสอนเขา

## 2.2 บุคลากรในองค์กร บุคลากรในองค์กรที่สำคัญได้แก่

2.2.1 ผู้บังคับบัญชา คือ หัวหน้าของเรา

2.2.2 ผู้ปฏิบัติงาน คือ ผู้ใต้บังคับบัญชาของเรา

2.2.3 เพื่อนร่วมงาน

ทั้ง 2 ข้อเกี่ยวพันกันตลอดตั้งแต่หัวหน้า ลูกน้อง เพื่อนร่วมงานหากทำให้การบริการต่างๆ ดีขึ้น หากหัวหน้าไม่เป็นตัวอย่างที่ดี ลูกน้องจะปฏิบัติใหม่ (ไม่ปฏิบัติ) หัวหน้าเป็นตัวอย่างที่ดี แต่ลูกน้องไม่ปฏิบัติ งานก็ไม่ดี หัวหน้ากับลูกน้อง ปฏิบัติงานดีแล้ว แต่เพื่อนร่วมงานบางคนทำงานไม่ได้เรื่อง ทำให้เสียหายกันทั้งหมด เพราะฉะนั้นทั้ง 3 ข้อต้องช่วยกันในการให้บริการที่ดี

### 1. บทบาทหัวหน้าทีมงาน

ในสวนของตัวเราเมื่อเราเป็นหัวหน้าทีมบริการแล้ว ได้รับมอบหมายจาก กระทรวง มาจากกรม มาจากจังหวัด จนถึงอำเภอ ตกมาถึงเรา หากเราเป็นหัวหน้าทีมบริการ เราควรมีความรับผิดชอบดังนี้

3.1 เป็นผู้พัฒนาการให้บริการ เช่น การรับโทรศัพท์ ใช้คำว่า สวัสดีค่ะ ที่ว่าการอำเภอ...

ฯลฯ...ค่ะ

3.2 หัวหน้าทีมบริการยังมีหน้าที่ในการให้บริการด้วย

3.3 หัวหน้าทีมบริการ เป็นผู้ตรวจคุณภาพว่า ลูกน้องปฏิบัติตามที่เราสอนหรือเปล่า ถ้าเขาปฏิบัติ ตามก็ให้คะแนน หากเขาไม่ปฏิบัติก็ว่ากล่าวตักเตือนต่อไป

ทั้ง 3 ข้อที่ปฏิบัติไปก็เพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือประชาชนพึงพอใจแต่ต้องไม่ผิดกฎระเบียบราชการ และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ส่วนราชการ

3.4 ในฐานะที่ผมเป็นประชาชนคนหนึ่งไปติดต่องานราชการที่ว่าการอำเภอในสายตาของผมนั้น ผมอยากให้ข้าราชการหรือพนักงานบนอำเภอ ให้บริการแบบไหน ควรให้บริการที่ดีดังนี้

3.4.1. พุดจาสุภาพ ไพเราะ นุ่มนวล

3.4.2. ไม่ดูถูกเหยียดหยาม ลามปามหรือรังเกียจ

3.4.3. ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำได้ถูกต้อง

3.4.4. แก้ไขปัญหา ได้ทุกเรื่อง

3.4.5. ไม่ปฏิเสธทันทีแต่มีทางเลือกให้

## 2. กฎการให้บริการที่ดี 12 ข้อ

ในฐานะที่เราเป็นผู้ให้บริการ เราจะให้บริการแบบไหน เรามีกฎการให้บริการมากมาย แต่วันนี้นำมาให้ 12 ข้อ ที่ใช้กันบ่อยๆ

กฎข้อที่ 1) การให้บริการที่ดี เป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคน เริ่มต้นจาก รปภ. จนถึงวิทยากรต้อนรับด้วยไมตรีจิต อันดีทำให้เราเกิดความสุข

กฎข้อที่ 2) การให้บริการที่ดี ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่องานต่อตัวเราเอง ตัวเราเองต้องมีความภาคภูมิใจต่อประชาชน เพราะประชาชนเป็นผู้เสียภาษีให้รัฐบาล เพราะเราได้รับเงินเดือนโดยได้จากการเสียภาษีของประชาชนฉะนั้นเราจึงต้องรับใช้ประชาชนและควรมองประชาชนในแง่ดีอย่างเสมอภาคกัน

กฎข้อที่ 3) การให้บริการที่ดี ต้องรู้ว่าทำดีแล้วได้อะไร ทำดีได้ดี ทำชั่วได้ชั่ว บริการดีได้ดี บริการไม่ดีได้ไม่ดี

กฎข้อที่ 4) การบริการที่ดี ต้องมีเป้าหมายในการให้บริการ ตามปรัชญาของการให้บริการ คือ เราจะให้บริการที่ตอบสนองความคาดหวังของประชาชนด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และจริงใจทุกครั้ง ความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการ เช่น เราไปร้านอาหารเราคาดหวังอะไรจากร้านอาหาร กินอาหารให้อร่อย การบริการที่ดี ปริมาณมาก คนเสิร์ฟแต่งกายเรียบร้อย ไปธนาคารคาดหวังว่าไปฝากเงินได้ดอกเบี้ยสูง รวดเร็ว กู้เงินได้ แอร์เย็นมีน้ำดื่มให้กินพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ ส่วนเรามาที่อำเภอคาดหวังการได้รับบริการที่ดีดังนี้ คือ

1. สะดวก ใช้บริการง่าย มีทางขึ้นบอกว่าจะไปติดต่อราชการหน่วยไหน หากไปโรงพยาบาลไปรับยากี่ไปเส้นสีเหลือง เป็นต้น

2. ได้รับคำแนะนำ ได้รับคำแนะนำจากการไปติดตาราชการที่ว่าการอำเภอ เช่นในเรื่องของการจดทะเบียนสมรสว่าต้องมีหลักฐานอะไรบ้าง ได้แก่ บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน เจ้าหน้าที่บริการประชาชนควรจะให้คำแนะนำอย่างตรงไปตรงมา

3. ต้องการความเป็นมิตร หากไปติดต่อราชการที่อำเภอแล้ว ประชาชนนั่งอยู่นานมาก เราควรจะไปถามเขาว่า มาติดต่อหรือรอคอยใครคะ เพื่อสร้างความเป็นมิตรและเป็นกันเอง

4. ต้องการความปลอดภัย บริเวณไหนบนที่ว่าการอำเภอไม่มีความปลอดภัยบ้าง เช่นห้องน้ำมีรูควรที่จะปรับปรุงแก้ไขเสีย บันไดที่อยู่ในอาคารที่ว่าการอำเภอมีการชำรุดหักหรือไม่แข็งแรงควรที่จะปรับปรุงหาช่างมาซ่อมแซมให้ปลอดภัย

5. เสียค่าใช้จ่ายน้อย ประชาชนไปติดต่องานทะเบียนราษฎร นอกเวลาราชการแล้วเจ้าหน้าที่ขอเรียกเก็บเงินค่าบริการพิเศษ 20 บาทต่อรายเพื่อเป็นค่าล่วงเวลา ที่พนักงานปฏิบัติงาน

เพราะจะได้ไม่ต้องเสียเวลามาติดต่อในวันใหม่ ทำให้ต้องเสียค่าเดินทางเพิ่มมากขึ้น จึงยอมเสียค่าใช้จ่ายน้อย

6. มีรอยยิ้ม พวกเราเป็นข้าราชการเราต้องส่งรอยยิ้มให้กับประชาชนเพื่อสร้างความประทับใจโดย ดาต่อตา ฟันต่อฟัน ในการส่งรอยยิ้มเพื่อจะใช้บริการในวันข้างหน้าอีก

7. ใ้รับเกียรติตามสมควร ไม่ต้องให้เกียรติกันมากมายนัก แต่อย่าดูถูกกันนักไม่พูดจากระโชกโฮกฮาก สายตาไม่ดูถูกกัน

8. แก้ไขปัญหาได้ มีปัญหาอะไรก็ช่วยกัน อย่าโยนปัญหาไปให้ลูกค้าย่างเดียวเราต้องหาทางแก้ไขปัญหาให้ได้ ไม่ยุ่งยาก ทำอะไรก็ได้ให้มันง่าย ๆ ทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย

9. มีคนเข้าใจ หากประชาชนมีปัญหาเมื่อเดินเข้าไปในอำเภอแล้วมีคนเดินเข้ามาถามแล้วพูดว่า มีอะไรให้ผมช่วย ทำให้ผู้ถูกถามลดความโกรธลงได้มากที่สุดที่เดียวเพราะเวลาที่เราเข้าใจคนแล้วพฤติกรรมของเราก็เปลี่ยนไปทำให้เรามีความเต็มใจช่วยเหลือและดูแลประชาชนได้ดี

10. ไม่ถูกบังคับ ไม่มีใครอยากถูกบังคับ เช่น ถ้ามว่า เราจะทานอาหารว่างก็ไมงครีบ บ่ายสองไมงครึ่ง ผมสามารถสั่งได้ใหม่ครีบ แต่ถ้าผมสั่งบับพวกคุณก็จะรู้สึกอย่างไรกับผมประชาชนก็เหมือนกันไม่ชอบบังคับ แนะนำการติดต่อราชการกันดี ๆ ก็ได้ เพราะฉะนั้นฝากไว้ด้วยไม่มีใครอยากถูกบังคับ

**กฎข้อที่5)** การให้บริการที่ดีต้องไม่คิดว่าผู้ใช้บริการรู้ทุกอย่างเหมือนที่เรารู้ เช่น การจะไปขอสร้างบ้านนั้นต้องมีหลักฐาน เอกสารอะไรบ้าง ถึงราชการจะอนุญาตให้มีการสร้างบ้านใหม่ ขอเลขที่บ้านใหม่ เราเป็นเจ้าของหน้าที่ย่าโกรธประชาชน ควรให้คำแนะนำในการให้เขาเตรียมหลักฐานให้ถูกต้อง อย่าคิดว่าประชาชนรู้เพราะในระเบียบกฎหมายมีบอกไว้ พวกท่านควรคำแนะนำถูกต้อง

**กฎข้อที่6)** การให้บริการที่ดีต้องมีทักษะในการพูดการถามและการฟัง 1. ทักษะในการพูดนั้นอยู่ที่วิธีการพูด การฟังว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกันไหม สื่อสารกันรู้เรื่องหรือเปล่า ไม่ใช่ชวนทะเลาะเบาะแว้งกัน จะเห็นว่าการที่เราจะพูดอะไรขึ้นมานั้น ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา ควรจะคิดก่อนพูด

ทักษะในการถาม ใช้คำถามเปิด คำถามปิดทู้ๆไป เวลาเราถามคำถามปิด เช่นถามว่า นามสกุลอะไร อายุเท่าไร บ้านเลขที่เท่าไร ทำงานมากี่ปีแล้ว มีลูกกี่คน แต่งงานหรือยัง เงินเดือนเท่าไร เหล่านี้เป็นคำถามมากเกินไป ถือเป็นคำถามปิด เราได้ข้อมูลก็จริงแต่คำถามที่ถามมากๆ เหมือนเป็นคำถามที่สอบสวน เพราะฉะนั้นถามคำถามเปิดบ้าง ทำงานเกี่ยวกับอะไร ทำงานด้านไหน เป็นทักษะในการถามต้องไปฝึกเอง

คำถามขออนุญาตถาม

คำถามเพื่อทราบข้อเท็จจริง

คำถามเพื่อทราบความรู้สึก

คำถามมาก น้อยกว่า

คำถามเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม

คำถามตรวจสอบความเข้าใจ

ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ มีสมาธิและแสดงอาการรับรู้บ้าง บางคนเขียนหนังสือไปฟังไป เวลาที่คนเล่าอะไรนั้นต้องแสดงอาการรับรู้ รับทราบเป็นระยะๆ หากมีการคุยกันนานๆ ต้องมีการสรุปใจความสำคัญคือ ไม่พูดสอดแทรกที่เรากำลังคุยกันอยู่ เป็นข้อห้ามที่ผมห้ามให้พนักงานพูดสอดแทรกขณะที่ถูกคำกำลังคุยกัน

กฎข้อที่ 7) การให้บริการที่ดี ต้องมีวิธีทำให้ประชาชนหายโกรธ ผู้ให้บริการโกรธเพราะอะไร ในการที่ไม่ได้สิ่งที่ต้องการ หรือได้สิ่งที่ไม่ต้องการพูดงายๆคือไม่ได้ตั้งใจรู้ได้อย่างไรว่าคนเราโกรธ วิธีการควรสังเกตดังนี้

7.1.แสดงออกทางสีหน้า

7.2.แสดงออกทางน้ำเสียง

7.3.แสดงออกด้วยท่าทางหากลูกค้าโกรธอย่างไร หากมีอาการโกรธเราควรดับอารมณ์โกรธจะเห็นว่าพฤติกรรมของคนโกรธมีดังนี้

7.4.ไม่มีเหตุผล ใช้แต่อารมณ์ พูดอะไรไม่ฟัง

7.5.โวยวาย เสียงดัง บอกอะไรไม่เชื่อ มีแต่อารมณ์

7.6.ใช้คำพูดไม่สุภาพ ขอบคำ สัตว์ทั้งหลายในโลกนี้ โครนิกอะไร โครนิกอะไรก็พูดออกมาหมด

7.7.ก้าวร้าว ชกอย่างเดียว

7.8.หาพวกหรือเพื่อน คือ พวกนี้เวลาโกรธ เวลาอาละวาด หากมีคนดูหรือมีประชาชนมุงดูก็ยิ่งอาละวาดหนักเข้าไปใหญ่ ต้องระวังในเรื่องนี้ให้ดี

7.9.ไม่คิดถึงผลที่ติดตามมา เวลาโกรธอาจจะชกหรือด่าใคร อยากจะร้องเรียนก็ร้องเรียนไปเลยว่า เราผิดใช่ไหมครับ ซึ่งจะทำให้เราทราบพฤติกรรมของคนโกรธเสียก่อนและจะเป็นประโยชน์กับเราจึงทำให้เราหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยมีผลตามมาคือทำให้ประชาชนหายโกรธ

กฎข้อที่ 8) การให้บริการที่ดี ต้องมีการให้บริการที่เกิดความคาดหวัง หน่วยงานราชการให้บริการให้บริการที่เกิดความคาดหวังหรือไม่ ทำอย่างไรได้บ้างไหม เช่น คัดสำเนาทะเบียนบ้าน แถมซองพลาสติก คุณยายแก่ๆ เข้ามาติดต่องานทะเบียนราษฎร ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมสมมติว่าประชาชนมาแจ้งเกิดให้บุตร เราก็ตั้งชื่อให้ด้วย หรือใครมาจดทะเบียนสมรส หากเป็น อำเภอใหญ่

เราก็แนะนำสถานที่ที่รับถ่ายภาพ ให้เขาให้เขาลดราคาให้ 10 % ก็นำบัตรลดราคาให้ เพราะเป็นสิ่งที่เขาได้ประโยชน์

กฎข้อที่ 9) การให้บริการที่ดีต้องไม่ปฏิเสธทันที ต้องมีทางเลือกสามารถแก้ไข ให้ประชาชนหรือลูกค้าได้

กฎข้อที่ 10) การให้บริการที่ดี ต้องมีท่าทางในการให้บริการที่ดี เช่น ประชาชนมาให้บริการทะเบียนราษฎรแล้วอย่าใช้นิ้วชี้ออกไป ควรใช้มือผายออกไปข้างหน้าอย่างสง่าผ่าเผยคือไปโต๊ะ 7 แล้วขึ้นไปชั้น 2 หรือไม่ก็ลงไปข้างล่างเป็นต้น

กฎข้อที่ 11) การบริการที่ดี ต้องตรงต่อเวลา พร้อมให้บริการตลอด

กฎข้อที่ 12) การบริการที่ดี ทำอะไรต้องบอก บอกอะไรต้องทำ เช่น อยากให้ประชาชนมาติดต่อขอจดทะเบียนสมรส ต้องนำหลักฐาน อะไรบ้าง ต้องบอกประชาชนให้ทราบ แล้วประชาชนทำตามนั้น

หวังว่า สิ่งที่เราได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในวันนี้คงจะเป็นประโยชน์ในการให้บริการประชาชน มีความรู้สึกดีใจและได้มีโอกาสทดแทนบุญคุณ แผ่นดินบ้านเกิดเมืองนอนเพื่อประเทศชาติและประชาชนคนไทย นำความคิดและความรู้สึกดีๆ มาบอกพวกเรา ขอให้พวกเรากลับไปให้บริการประชาชนให้ดี เขาบอกว่า ระวังไม่ดีก็ไม่ดี ความรักไม่รู้ลืมก็ไม่มีคุณค่าความรู้วิชาต่างๆ หากไม่ใช้ก็ไม่เกิดประโยชน์อะไร สามารถถ่ายทอด และบอกต่อๆ กันต่อไปครับ

การจัดองค์กรโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาของกอง อส.

1. ส่วนภูมิภาคมีกองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัด (บก.อส.จ.) รับผิดชอบการบริหารในส่วนภูมิภาคอยู่ในบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะผู้บังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดแบ่งหน่วยงานดังนี้

1.1 ฝ่ายอำนวยการแบ่งออกเป็น 2 กองคือ

1.1.1 กองปฏิบัติการ

1.1.2 กองสนับสนุน

1.2 กองร้อยบังคับการและบริการแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

1.2.1 บก.ร้อย

1.2.2 หมวดป้องกัน

1.2.3 หมวดบริการ

1.2.4 หมวดสื่อสาร



1.3 กองร้อยอาสารักษาดินแดนจังหวัด (กองร้อยอส.จ) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1.3.1 กองร้อยอาสารักษาดินแดนจังหวัดที่มีหมวดอาวุธ

1.3.2 กองร้อยอาสารักษาดินแดนจังหวัดที่ไม่มีอาวุธ

1.4 กองร้อยอาสารักษาดินแดนอำเภอ (กองร้อยอส.อ.) มีผู้บังคับกองร้อยอาสารักษาดินแดนคือนายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอเป็นผู้ควบคุมบังคับบัญชา

2. สำนักอำนวยการกองอาสารักษาดินแดนกรมการปกครองทำหน้าที่เป็นฝ่ายอำนวยการกองอาสารักษาดินแดนโดยอธิบดีกรมการปกครองเป็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการและมีข้าราชการของกรมการปกครองปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายอำนวยการ

สายการบังคับบัญชาของกองอาสารักษาดินแดนประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาและสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน

1. ตำแหน่งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่กองอาสารักษาดินแดนมีสายการบังคับบัญชาเรียงตามลำดับต่อไปนี้

1.1 ผู้บัญชาการกองอาสารักษาดินแดนคือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

1.2 รองผู้บัญชาการกองอาสารักษาดินแดนคือรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย

1.3 ผู้ช่วยผู้บัญชาการกองอาสารักษาดินแดนคือปลัดมหาดไทย

1.4 หัวหน้าฝ่ายอำนวยการกองอาสารักษาดินแดนคืออธิบดีกรมการปกครอง

1.5 รองหัวหน้าฝ่ายอำนวยการกองอาสารักษาดินแดนคือรองอธิบดีกรมการปกครอง

1.6 ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายอำนวยการกองอาสารักษาดินแดนคือผู้อำนวยการสำนักอำนวยการกองอาสารักษาดินแดน

1.7 ผู้บังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัด คือ ผู้ว่าราชการจังหวัด

1.8 รองผู้บังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัด คือ รองผู้ว่าราชการจังหวัด

1.9 ผู้ช่วยผู้บังคับการกองอาสารักษาดินแดน คือ ปลัดจังหวัด

1.10 หัวหน้าฝ่ายอำนวยการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัด คือ ปลัดจังหวัด

1.11 ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายอำนวยการกองอาสารักษาดินแดน คือ ป้องกันจังหวัด

1.12 ผู้บังคับกองร้อยกองอาสารักษาดินแดนอำเภอ/กิ่งอำเภอ คือ นายอำเภอ หรือ ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้า ประจำกิ่งอำเภอ

1.13 รองผู้บังคับกองร้อยกองอาสารักษาดินแดนอำเภอ/กิ่งอำเภอ คือ ปลัดอำเภอ

1.14 ผู้ช่วยผู้บังคับกองร้อยอาสารักษาดินแดนอำเภอ/กิ่งอำเภอ คือ ปลัดอำเภอ

1.15 ผู้บังคับหมวดอาสาสมัครชาติินแดนอำเภอ/กิ่งอำเภอ คือ ปลัดอำเภอ

1.16 จำกองร้อย คือ ปลัดอำเภอ หรือ เจ้าหน้าที่ปกครอง

1.17 ผู้บังคับหมู่สมาชิกกองอาสาสมัครชาติินแดนตำบล คือ กำนันในตำบลนั้นๆ

2. ยศของผู้บังคับบัญชาและยศของสมาชิกกองอาสาสมัครชาติินแดน

2.1 นายกองใหญ่ผู้ดำรงตำแหน่ง คือ ผู้บัญชาการกองอาสาสมัครชาติินแดน (รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย)

2.2 นายกองเอกผู้ดำรงตำแหน่ง คือ ผู้ช่วยผู้บังคับการกองอาสาสมัครชาติินแดน (ปลัดกระทรวงมหาดไทย) รองผู้บัญชาการกองอาสาสมัครชาติินแดน (รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย), หัวหน้าฝ่ายอำนวยการกองอาสาสมัครชาติินแดน (อธิบดีกรมการปกครอง) ผู้บังคับการกองอาสาสมัครชาติินแดน (ผู้ว่าราชการจังหวัด-รองผู้ว่าราชการจังหวัด) ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายอำนวยการกองอาสาสมัครชาติินแดน (ผู้อำนวยการสำนักอาสาสมัครชาติินแดน), และรองหัวหน้าฝ่ายอำนวยการกองอาสาสมัครชาติินแดน (รองอธิบดีกรมการปกครอง)

2.3 นายกองโทผู้ดำรงตำแหน่ง คือ ผู้ช่วยผู้บังคับการกองอาสาสมัครชาติินแดน จังหวัดหัวหน้าฝ่ายอำนวยการกองอาสาสมัครชาติินแดนจังหวัด (ปลัดจังหวัด), ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายอำนวยการกองอาสาสมัครชาติินแดน (ผู้อำนวยการสำนัก, ผู้อำนวยการส่วนต่างๆ)

2.4 นายกองตรีผู้ดำรงตำแหน่ง คือ ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายอำนวยการกองอาสาสมัครชาติินแดนจังหวัด (หัวหน้าฝ่ายความมั่นคงจังหวัด) ผู้บังคับกองร้อยอาสาสมัครชาติินแดนอำเภอ/กิ่งอำเภอ (นายอำเภอ/ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ)

2.5 นายหมวดตรีนายหมวดโท และนายหมวดเอก ผู้ดำรงตำแหน่ง คือ รองผู้บังคับกองร้อยกองอาสาสมัครชาติินแดน คือ ปลัดอำเภอ (หัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง, หัวหน้าฝ่ายความมั่นคง)

ยศสมาชิกอาสาสมัครชาติินแดน

1. นายหมู่ใหญ่
2. นายหมู่เอก
3. นายหมู่โท
4. นายหมู่ตรี
5. สมาชิกเอก
6. สมาชิกโท
7. สมาชิกตรี
8. สมาชิก อส.

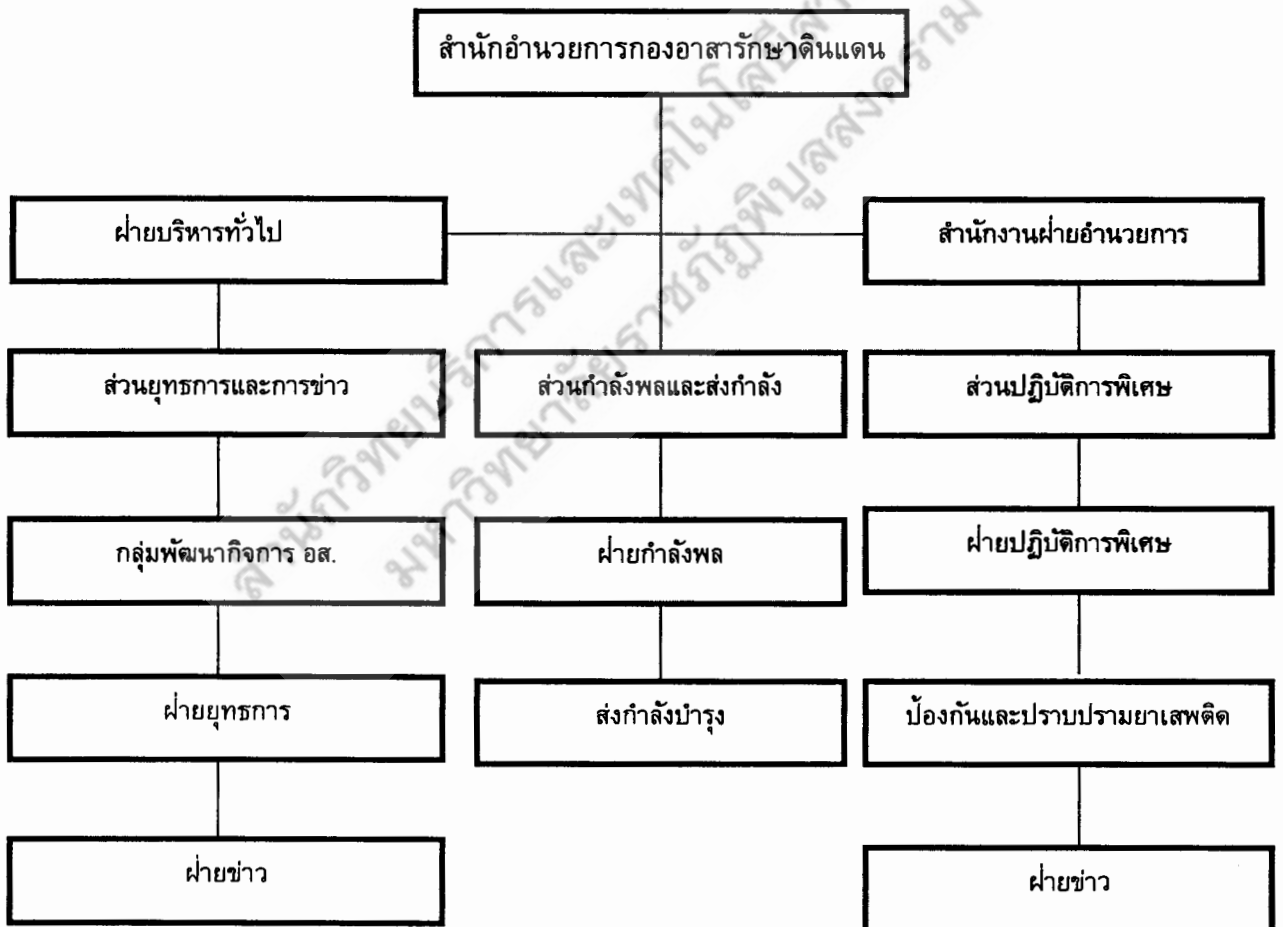
### 3. สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนมี 3 ประเภทได้แก่

3.1 ประเภทสำรองคือสมาชิกที่ยังไม่ได้เข้ารับการฝึกหัดและอบรม

3.2 ประเภทประจำการคือสมาชิกที่ได้รับการฝึกหัดและอบรมและบรรจุแต่งตั้งอยู่ในอัตรากำลัง

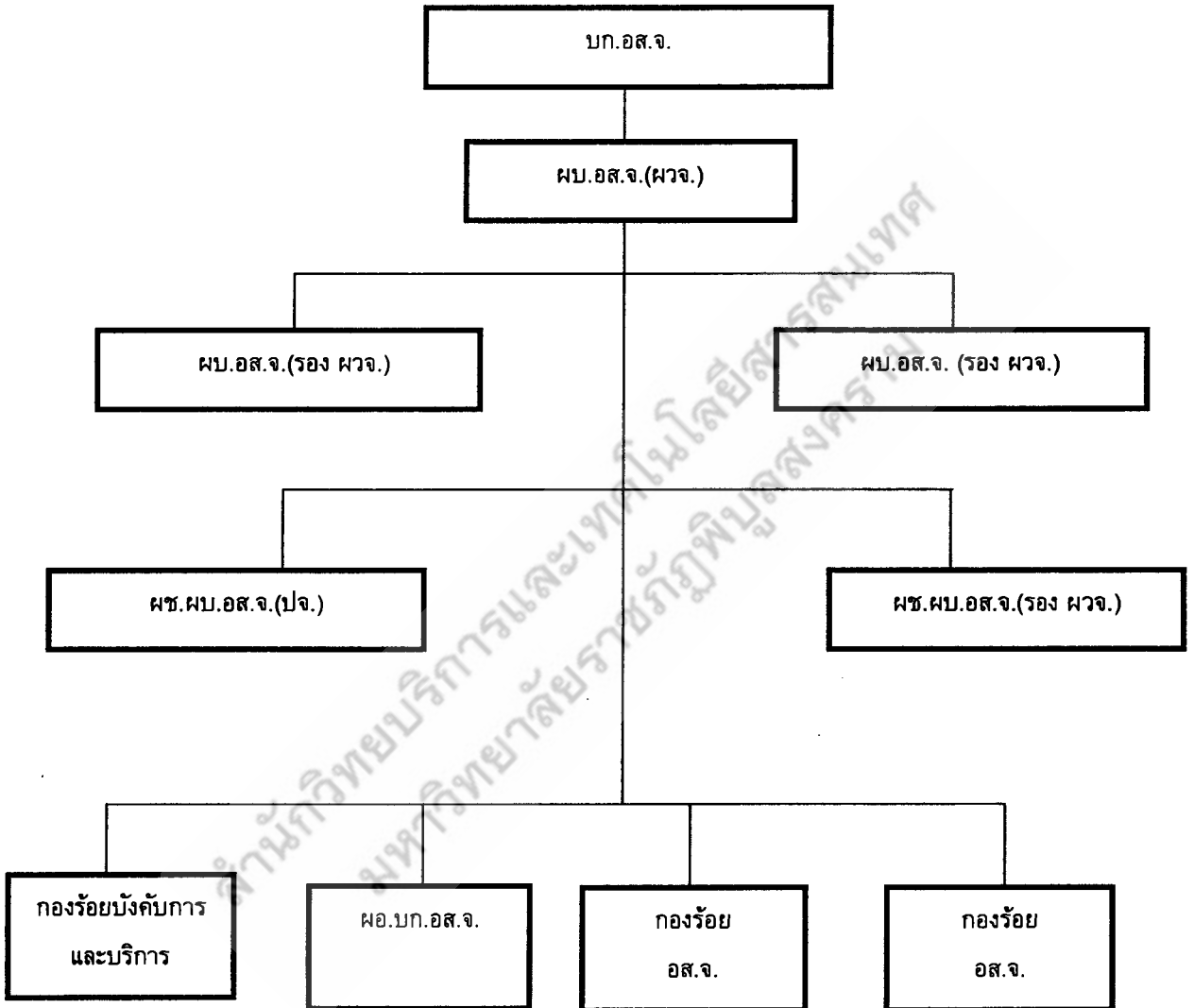
3.3 ประเภทกองหนุนคือสมาชิกที่ได้ปลดออกจากประจำการ

### โครงสร้างสำนักอำนวยการกองอาสารักษาดินแดน



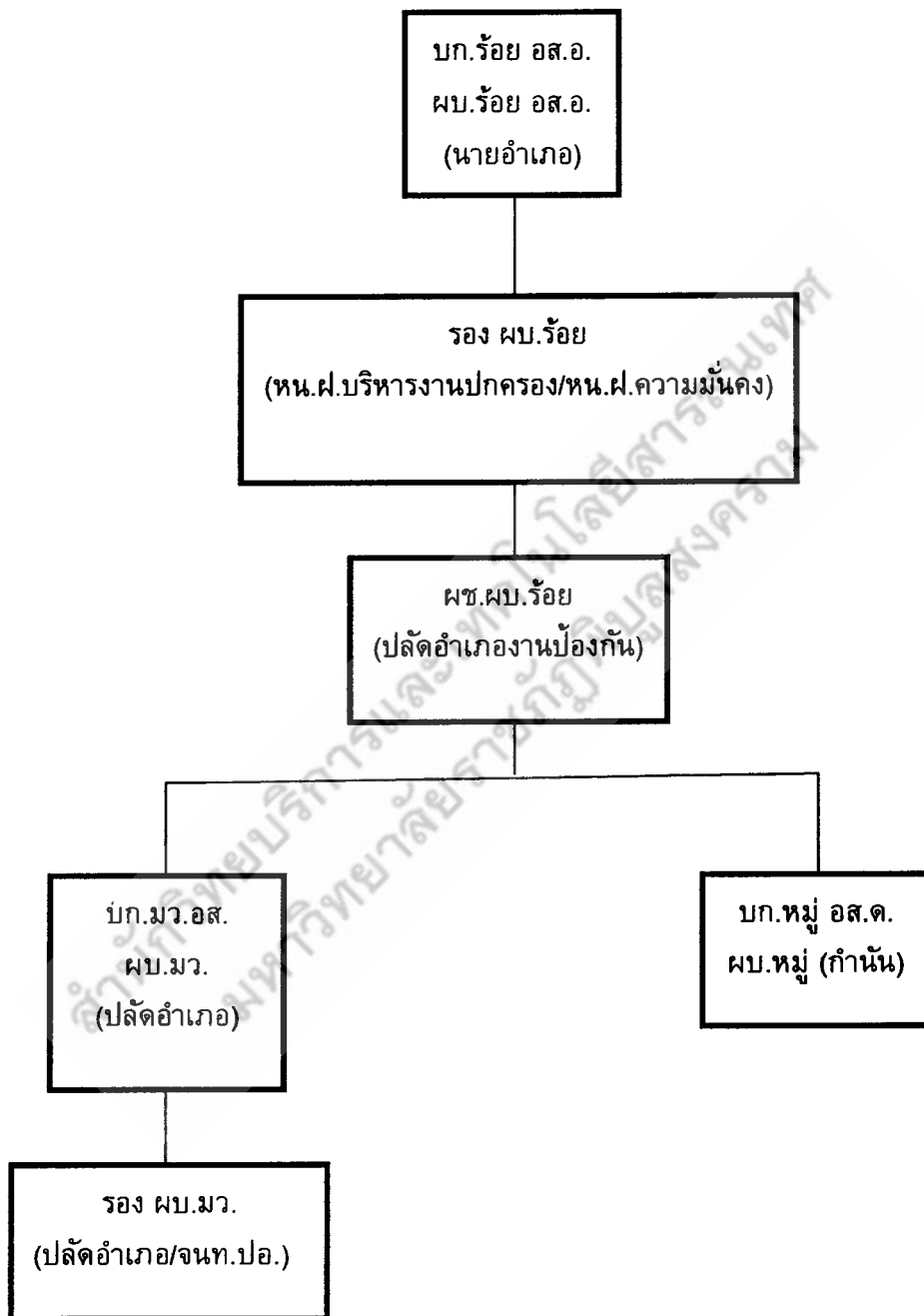
ที่มา สำนักอำนวยการกองอาสารักษาดินแดน กระทรวงมหาดไทย

โครงสร้างสายการบังคับบัญชาของบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัด



ที่มา สายการบังคับบัญชาของบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัด

โครงสร้างสายการบังคับบัญชาของอาสาสมัครสาธารณสุขตำบลอำเภอ



ที่มา กองร้อยอาสาสมัครสาธารณสุขตำบลอำเภอ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการวิจัยเรื่องสภาพปัญหาและภารกิจของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนต่อการให้บริการประชาชนเป็นงานวิจัยที่ยังไม่เคยมีการวิจัยมาก่อนผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนจากหนังสือเอกสารและวารสารต่างๆซึ่งมีงานวิจัยต่างๆซึ่งมีงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องดังนี้

สมเกียรติ สังข์ขาว (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน โดยศึกษาเฉพาะกรณีกองร้อยอาสารักษาดินแดน จ.สุราษฎร์ธานีที่ 1 และที่ 2 พบว่า

### 1. ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนสรุปได้ดังนี้

- 1.1 การขาดความรับผิดชอบต่อภารกิจที่มอบหมาย
- 1.2 การฝ่าฝืนระเบียบ
- 1.3 การขาดทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงาน
- 1.4 ปัญหาเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 1.5 ปัญหาเรื่องขวัญและกำลังใจ
- 1.6 ปัญหาเรื่องความมั่นคงในอาชีพ
- 1.7 ปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชากับสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน จังหวัด สุราษฎร์ธานีกองร้อยที่ 1, 2 ในระดับมากปานกลางและน้อยที่สุดได้แก่

ระดับมากได้แก่สภาพการทำงานเงินเดือนความมั่นคงในงาน

ระดับปานกลางได้แก่ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาการปกครองบังคับบัญชา

ระดับน้อยที่สุดคือความสำเร็จในงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานการได้รับการยอมรับ

ลักษณะงานความรับผิดชอบ

กฤษณ์ คงเมือง (2552) ศึกษาปัญหาที่มีผลกระทบ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน : กองร้อยอาสารักษาดินแดนจังหวัดเพชรบูรณ์ที่1 ผลการวิจัยพบว่า

1. สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ยังไม่แน่ใจในความมั่นคงของอาชีพสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

2. สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ส่วนมาก จะเข้ารับราชการเมื่ออายุมากแล้วมีความรู้ในระดับประถมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนไม่ดีเท่าที่ควร

3. สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ต้องการสวัสดิการในด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น ทั้งเรื่องอุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ สถานที่ทำงานเงินเดือน ความมั่นคงของอาชีพเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นแล้ว สวัสดิการและความมั่นคงในอาชีพของอาสารักษาดินแดนต่ำกว่า เป็นผลให้สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนขาดขวัญและกำลังใจ

4. สมาชิก กองอาสารักษาดินแดนมีความพึงพอใจในงานหรือภารกิจที่ต้องปฏิบัติในปัจจุบันโดยเต็มใจ ที่จะปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และไม่เต็มใจที่เป็นภารกิจส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา

5. ส่วนตัวของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน พบว่า ปัจจัยทางด้านอายุ ความรู้ ภาวะความรับผิดชอบทางครอบครัว มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ลดลง

6. บทลงโทษสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนตามกฎหมาย ยังไม่ทำให้สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนเกลงกลัว และฝ่าฝืนคำสั่งผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ

สุพจน์ นามถนอม (2550) ศึกษาปรับลดอัตราค่าจ้างพลของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน :กรณีศึกษาสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ในเขตจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่าบทบาทหน้าที่ที่สำคัญ ซึ่งกองบัญชาการกองอาสารักษาดินแดนมอบหมาย ให้สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนปฏิบัติในปัจจุบัน ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การป้องกันและปราบปรามการลักลอบตัดไม้ทำลายป่า การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด การปราบปรามอาชญากรรม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การดำเนินการตามโครงการ อส.กู้ภัยการช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอัคคีภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยศูนย์อพยพพระตำหนักทักษิณราชินีเวสต์ สถานที่ราชการเส้นทางคมนาคม และสถานที่ราชการอื่นๆ การเผยแพร่ประชาธิปไตยการพัฒนาท้องถิ่นตามโครงการ อส.สัมพันธ์การเฝ้าตรวจและการป้องกันประเทศตามแนวชายแดน การผลักดันผู้อพยพ การสนับสนุนฝ่ายทหารในการป้องกันประเทศ ตลอดจนการปฏิบัติภารกิจอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย

สุนันท์ เจริญยุทธ์ (2548) ได้ทำการศึกษา เรื่องสภาพปัญหาของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนต่อการปฏิบัติหน้าที่เวรยาม : กรณีศึกษากองร้อยอาสารักษาดินแดนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการได้ผลสรุปของการวิจัยตั้งนี้กองอาสารักษาดินแดนควรได้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนอย่างต่อเนื่องการสร้างความรู้ความภาคภูมิใจแก่สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนในสถานภาพของคนที่ปรับปรุงสวัสดิการการมีแผนสั่งใช้กำลังพลที่ชัดเจนไม่ควรนำสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนไปใช้ในหน้าที่อื่นและรับฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความมั่นใจใน

การปฏิบัติหน้าที่นอกจากนี้สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนยังคงมีความรู้สึกภาคภูมิใจตนเองมีความผูกพันยึดมั่นต่อองค์กรและรู้สึกมั่นคงในชีวิตเมื่ออยู่ในกองอาสารักษาดินแดน

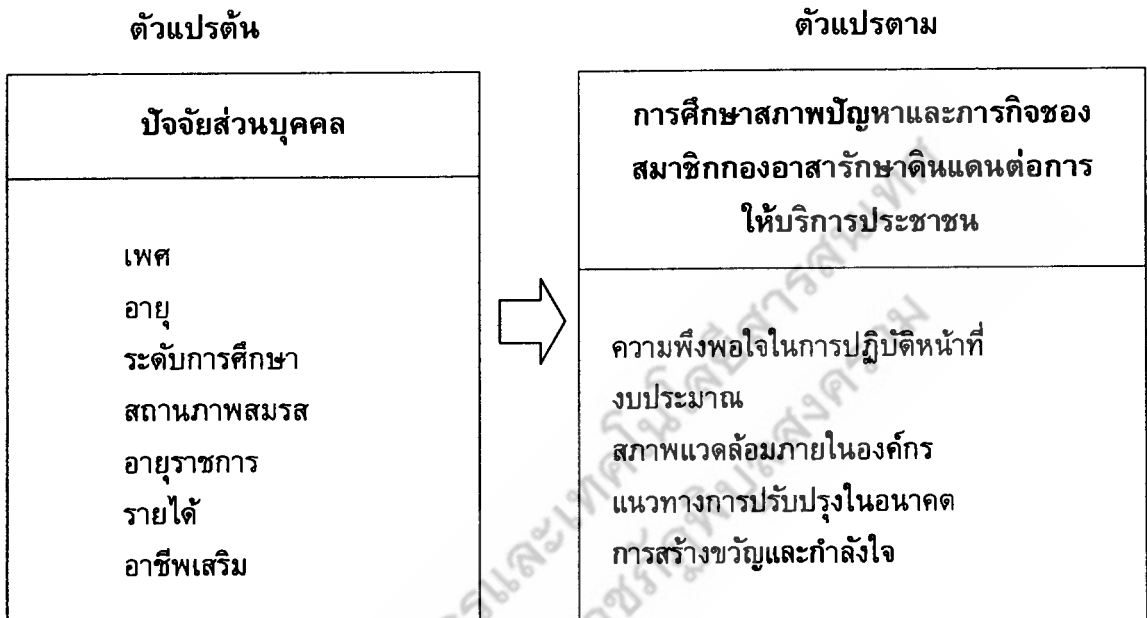
มนัส เพ็งสุทธิ (2553) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจต่อรายได้ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน : กรณีศึกษาในเขตจังหวัดลพบุรี ผลสรุปของการวิจัยครั้งนี้สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนมีขวัญกำลังใจความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำโดยมีขวัญกำลังใจงานสูงสุดสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนยังเห็นว่างานนี้เป็นอาชีพที่มีความมั่นคงและมีศักดิ์ศรีความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนมีลักษณะผสมผสานในความเป็นนายกับลูกน้องและความเป็นพี่เป็นน้องมีความเอื้อเฟื้อเกื้อกูลซึ่งกันและกันสิ่งที่ต้องปรับปรุงคือสิ่งอุปกรณ์และการประชาสัมพันธ์ผลงานให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนและหน่วยงานอื่น

สรุป ปัจจุบันสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ยังมีปัญหาอยู่หลายด้าน จากการปฏิบัติภารกิจ ที่ยังไม่ครอบคลุม เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ สวัสดิการต่าง ๆ ที่ยังไม่เหมาะสมกับการทำงาน จึงมีการเรียกร้องอยู่บ่อยครั้ง ให้ผู้บังคับบัญชาทบทวน แต่ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาข้อคิดเห็นของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน เพื่อให้แสดงออกถึงความรู้สึก ความต้องการในแต่ละด้าน เป็นอย่างไรบ้าง



### กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้



ภาพ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย