

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔
ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์
THE SATISFACTION OF PEOPLE TOWARDS THE SERVICE APPLYING
THE FOUR SANGAHAVATTHUS OF NAKON SAWAN MUNICIPALITY

พระสัทชัย จิตตสุโก (ลุ่มดี)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวุฒ ๔
ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

พระสัทธิชัย จิตตสุโก (ลุ่มดี)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)

**The Satisfaction of People Towards The Service Applying The Four
Sangahavatthus of Nakhon Sawan Municipality**

Phra Sakchai Jittasupho (Luydee)

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of
The Requirement for The Degree of
Master of Arts
(Public Administration)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Bangkok, Thailand

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

.....

(พระสุธีธรรมาวุธ, ผศ.ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ประธานกรรมการ

(พระราชวิริเมธี, ดร.)

..... กรรมการ
(น.อ.ดร.สมจิตร แก้วนาค)

..... กรรมการ
(พระมหาวรญาณ วรญาณ ดร.)

..... กรรมการ
(พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา)

..... กรรมการ
(อาจารย์รุ่งอรุณ อบเชย)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์	พระมหาวรญาณ วรญาณ, ดร.	ประธานกรรมการ
	พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา	กรรมการ
	อาจารย์รุ่งอรุณ อบเชย	กรรมการ

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด ๔
ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

ผู้วิจัย : พระสัทชัย จิตตสุโก (ลุ่มดี)

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

- : พระมหาวรญาณ วรณญ, ดร.
ป.ธ. ๗., พธ.บ., M.A., Ph.D.
- : พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ
พธ.บ. (เกียรตินิยมอันดับ ๑), ศศ.ม. (พัฒนาสังคม)
- : อาจารย์รุ่งอรุณ อบเชย
ป.ธ.๖, กศ.บ., ค.ม. (หลักสูตรและการสอน)

วันสำเร็จการศึกษา : ๒๗ มีนาคม ๒๕๕๔

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ตามหลักสังกัดหวัด ๔ ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ตามหลักสังกัดหวัด ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ๓) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังกัดหวัด ๔ เพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ศึกษาวิจัยโดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ จำนวน ๓๘๔ คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและค่ามาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ และแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๖ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษวิจัยพบว่า

ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗ มีอายุ ๒๐ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒ มีการศึกษา

ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘ มีอาชีพค้าขาย/นักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ และมีรายได้ ๗,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๘๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ เจ้าหน้าที่ควรมีความใส่ใจในการให้บริการ ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มที่ ให้ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ใช้อาจาด้วยน้ำเสียงที่สุภาพอ่อนโยนมีไมตรีจิต ไม่แสดงอารมณ์และท่าทางที่ไม่เหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการบริการ ช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ เสียสละ เพื่อการบริการที่ดี วางตนเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมอย่างเสมอต้นเสมอปลาย และพร้อมที่จะรับฟังปัญหา ช่วยเหลือและแก้ไขปรับปรุงงานด้านบริการให้ดีขึ้นอย่างเต็มความสามารถ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

Thesis Title : The Satisfaction of People Towards the Service office Applying the four Sangahavatthus of Nakhon Sawan Municipality

Researcher : Phra.Sakchai Jittasupho (Luydee)

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Phramaha Warunyu Sonchun

Pali VII, B.A., M.A., Ph.D.

: Phrakrusangharak Kiattisak Kittipanno

B.A. (1st Class), M.A. (Social Development)

: Mr.Rungarun Obchoei

Pali VI, B.A., M.A.

Date of Graduation : 27 / March / 2011

ABSTRACT

The purposes of this research are: 1) to study The Satisfaction of people towards the service applying the Four Sangahavatthus of Nakhon Sawan Municipality Office, 2) to compare the Satisfaction of people towards the service applying the Four Sangahavatthus of Nakhon Sawan Municipality Office classified by personal factors and 3) to study ways to apply the Four Sangaha Vatthus us to develop the service of Nakhon Sawan Municipality Office.

This is a Quantitative Research based on Survey Research. The Statistical analysis was employed to calculate the collected data as Percentage, Frequency, Mean and Standard Deviation, t-test and One-way ANOVA

The results of the study were:

The samples were 384 people receiving the service at Nakhon Sawan Municipality Office by the simple random sampling. The tool of the research was questionnaire with 0.94 of reliability by using program for Social Science research.

Most of respondents or 54.7 percent are female, 42.2 percent aged between 20 – 35 years old. It was found that 32.8 percent of them finished bachelor degree. 29.4 percent

worked as businessman and 37.2 percent have income 7,000 – 15,000 baht per month, Overall, the satisfaction of people towards the service applying the Four Sangahavatthus of Nakhon Sawan Municipality Office was in a very good level ($\bar{X}=3.83$). It was found that people satisfied with the service of Nakhon Sawan Municipality Office were high. For the comparison of opinions towards the satisfaction of people towards the service applying the Four Sangahavatthus of Nakhon Sawan Municipality office, it was found that people with different sex, age, education, income and occupation did not have different opinions.

For the ways to apply the four Sanggahavatthus for the service of Nakhon Sawan Municipality Office, the authorities should pay attention to service, give people the useful suggestions, service people fast with kind speech and convenience, work hurriedly and have the quality of service, so the four Sangahavatthus is suitable for motivating the people to have high level of satisfaction towards the service of Nakhon Sawan Municipality Office certainly.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความเมตตาอนุเคราะห์ ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือปรับปรุงแก้ไขงานด้วยดีตลอดมา จากอาจารย์หลายท่านด้วยกัน

ขอขอบคุณคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วยพระมหาวรญาณ วรณญ ดร. พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ และอาจารย์รุ่งอรุณ อบเชย ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขงานด้วยดีตลอดมา

ขอขอบ คุณ คณะผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง ๕ ท่าน อันประกอบด้วย พระโสภณวรารักษ์ ดร. รศ.บุญเรือง อินทวัฒน์ ผศ.ดร.วรกฤต เกื้อนช้าง ผศ.อานนท์ เมธีวรฉัตร และอาจารย์ ศศิกิจจ์ อ่ำจ้อย ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ทั้งด้านภาษา เนื้อหาระเบียบวิธี วิจัย และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ช่วยแนะนำแก้ไข ให้สมบูรณ์และสำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบ คุณ พระเทพปริยัติเมธี เจ้าอาวาสวัดนครสวรรค์ พระอารามหลวง ที่เมตตา อนุเคราะห์แก่ผู้วิจัยในด้านต่างๆ และอ าจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่าน ที่กรุณา ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยและขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย ทุกท่าน ที่ได้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีเสมอมา

ขอขอบคุณ พระราชวชิรเมธี ประธานคณะกรรมการ พระมหาวรญาณ วรณญ,ดร. พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ น.อ.ดร.สมจิตร แก้วนาค และอาจารย์รุ่งอรุณ อบเชย คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้ตรวจความถูกต้องพร้อมให้คำแนะนำแก่ผู้วิจัย

ขอเจริญพรขอบคุณ นายจิตตเกษมณี นิโรจน์ธรรฐ นายเทศมนตรีนครนครสวรรค์ อาจารย์สุทิน ดาก่อนทอง ที่ได้ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกด้านเอกสาร ท่านผู้บริหาร บุคลากร และ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือผู้วิจัยเป็นอย่างดี ในการ เอื้อเฟื้อสถานที่ และเก็บรวบรวมข้อมูลส่งคืนผู้วิจัย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอเจริญพรขอบคุณ คุณแม่บุญมา ลุ่มดี ที่ได้สนับสนุนทุนการศึกษา และยังได้เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเป็นอย่างดี และสุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณ เพื่อนนักศึกษา รปม.รุ่น ๑ ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและให้การแนะนำในเรื่องของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยนี้ และได้ร่วมกันสรรค์สร้างงานวิจัยชิ้นนี้ให้แก่ผู้วิจัยจนประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

พระลักชัย จิตตสุโก (ลุ่มดี)

มีนาคม ๒๕๕๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๕)
สารบัญตาราง	(๙)
สารบัญแผนภาพ	(๑๑)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๒)
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๔
๑.๔ ปัญหา การวิจัยที่ต้องการทราบ	๔
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๕
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับ	๖
บทที่ ๒ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๘
๒.๑.๑ ความหมายของการให้บริการ	๘
๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๑๔
๒.๑.๓ ประเภทของการบริการ	๑๙
๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ	๒๑
๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ	๒๔
๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี	๒๗
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ	๓๐
๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๓๔
๒.๓.๑ ความหมายของความพึงพอใจ	๓๔
๒.๓.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๓๗
๒.๓.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๓๙
๒.๓.๔ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ	๔๘
๒.๓.๕ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ	๔๙

สารบัญ (ต่อ)

๒.๓.๖	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	๕๐
๒.๔	การให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์	๕๕
๒.๕	แนวคิดเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔	๖๖
๒.๖	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘๓
๒.๗	กรอบแนวคิดการวิจัย	๙๖
บทที่ ๓	วิธีการดำเนินการวิจัย	๙๘
๓.๑	รูปแบบการวิจัย	๙๘
๓.๒	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๙๘
๓.๓	เครื่องมือในการวิจัย	๙๙
๓.๓.๑	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๙๙
๓.๓.๒	การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๐๐
๓.๔	การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๐๑
๓.๕	การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๐๒
บทที่ ๔	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๐๓
๔.๑	ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๓
๔.๒	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์	๑๐๕
๔.๓	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	๑๑๑
๔.๔	ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการบริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์	๑๑๖
๔.๕	สรุปองค์ความรู้แนวทางการให้บริการงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์	๑๒๐
บทที่ ๕	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๑๒๒
๕.๑	สรุปผลการวิจัย	๑๒๒
๕.๒	อภิปรายผลการวิจัย	๑๒๗
๕.๓	ข้อเสนอแนะ	๑๓๒

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม	๑๓๔
ภาคผนวก	๑๔๓
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	๑๔๔
ภาคผนวก ข ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)	๑๔๖
ภาคผนวก ค ตารางสรุปค่าความเชื่อมั่น(Reliability)	๑๔๙
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๕๑
ภาคผนวก จ แบบหนังสือขอความอนุเคราะห์ต่างๆ	๑๖๐
ประวัติผู้วิจัย	๑๖๙

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๔.๑ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	๑๐๔
๔.๒ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงาน เทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวม	๑๐๖
๔.๓ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงาน เทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านทาน	๑๐๗
๔.๔ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงาน เทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านปิยวาจา	๑๐๘
๔.๕ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงาน เทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านอัตถจริยา	๑๐๙
๔.๖ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงาน เทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านสมานัตตตา	๑๑๐
๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ในภาพรวม จำแนกตามเพศ	๑๑๑
๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ในภาพรวม จำแนกตามอายุ	๑๑๒
๔.๙ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	๑๑๓
๔.๑๐ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้การ บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ	๑๑๔

สารบัญญัตราาง (ต่อ)

๔.๑๑	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัดฤ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ในภาพรวม จำแนกตามรายได้	๑๑๕
๔.๑๒	ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการบริการประชาชน ตามหลักสังกัดหวัดฤ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านทาน	๑๑๖
๔.๑๓	ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการบริการประชาชน ตามหลักสังกัดหวัดฤ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านปียวาจา	๑๑๗
๔.๑๔	ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการบริการประชาชน ตามหลักสังกัดหวัดฤ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านอัตถจริยา	๑๑๘
๔.๑๕	ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการบริการประชาชน ตามหลักสังกัดหวัดฤ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านสมานัตตตา	๑๑๙
๔.๑๕	ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการบริการประชาชน ตามหลักสังกัดหวัดฤ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านสมานัตตตา	๑๑๙

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๒.๑ สามเหลี่ยมแห่งบริการ	๑๗
๒.๒ แสดงการมีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจ	๓๘
๒.๓ แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า	๕๓
๒.๔ แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ	๕๕
๒.๕ แสดงสมาชิกสภาเทศบาลนครนครสวรรค์	๕๘
๒.๖ แสดงคณะผู้บริหารของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์	๕๙
๒.๗ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	๙๖
๔.๑ สรุปแผนงานการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับความพึงพอใจ	๑๒๐

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อภาษาไทย

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลัก โดยใช้ระบบคำย่อ ดังต่อไปนี้

พระสุตตันตปิฎก

ขุ.ป.	(ไทย) =	พระสุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	ปฐิสัมภิตามรรค	(ภาษาไทย)
ขุ.ม.	(ไทย) =	พระสุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	มหานิเทศ	(ภาษาไทย)
ขุ.อิติ.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	อิติวุตตะกะ	(ภาษาไทย)
ที.ปา.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปาฏิกวรรค	(ภาษาไทย)
ที.สี.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	สีลขันธวรรค	(ภาษาไทย)
ม.ม.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	มูลปัณณาสก์	(ภาษาไทย)
ม.มู.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	มูลปัณณาสก์	(ภาษาไทย)
ม.อุ.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	อุปรปัณณาสก์	(ภาษาไทย)
ส.ม.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	สัญญุตตนิคาย	มหาวารวรรค	(ภาษาไทย)
อง.จตุกก.	(ไทย) =	พระสุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	จตุกกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ปญจก.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ปัญจกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ปญจก.	(บาลี) =	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ปัญจกนิบาตปาลี	(ภาษาบาลี)
อง.อฏฺฐก.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	อฏฺฐกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.อฏฺฐก.	(บาลี) =	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	จตุกกนิบาตปาลี	(ภาษาบาลี)
อง.เอกก.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	เอกกนิบาต	(ภาษาไทย)

พระอภิธรรมปิฎก

อภิ.ย.	(ไทย) =	อภิธรรมปิฎก	ยมก	(ภาษาไทย)
อภิ.วิ.	(ไทย) =	อภิธรรมปิฎก	วิภังค์	(ภาษาไทย)

๒. การระบุเลขหมายพระไตรปิฎก

งานวิจัยฉบับนี้ ได้ได้ใช้พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลักในการอ้างอิง ซึ่งพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย จะระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า. เช่น ขุ.ธ. (ไทย) ๒๕/๓๗/๓๗. หมายถึง พระสุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ธรรมบท ฉบับภาษาไทย เล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๗ หน้า ๓๗ เป็นต้น

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดนครสวรรค์ถือได้ว่าเป็นเมืองแห่งวัฒนธรรมหลากหลายเชื้อชาติซึ่งได้มาอาศัยอยู่และดำเนินกิจการงานของตนจนเจริญงอกงาม และส่งผลให้เมืองนครสวรรค์ได้รับความเจริญรุ่งเรืองขึ้นมาตามลำดับตั้งแต่ในครั้งอดีตจนปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้ทางสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ถือได้ว่าเป็นแหล่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับองค์กรต่างๆ พร้อมทั้งเป็นศูนย์กลางการบริการประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น การให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร เป็นต้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการบริหารจัดการองค์กรให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงแห่งยุคข้อมูลข่าวสารและได้เข้ามามีบทบาทต่อระบบข้าราชการไทยในทุกระดับ องค์กร ฉะนั้น เพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงแห่งยุคข้อมูลข่าวสารนี้ สำนักงานเทศบาลนครสวรรค์จำเป็นต้องปรับโลกทัศน์ในการบริหารจัดการแบบใหม่เพื่อประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งการบริการอย่างทั่วถึง

เทศบาลนครนครสวรรค์^๑ ในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นศูนย์กลางในการให้บริการสาธารณะที่มีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารองค์กรให้มีความมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนทั้งในด้านการพัฒนาองค์กรให้มีความครอบคลุมถึงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ระบบงาน กระบวนการและวิธีการทำงาน คุณภาพการให้บริการ เครื่องมือและเทคโนโลยี สมรรถภาพของข้าราชการ วัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่องค์กรอื่นๆ ได้ สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น จำนวน ๒๗.๘๗ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม ๕ ตำบล มีประชากร ๘๐,๕๐๙ คน แยกเป็น เพศชาย ๔๒,๕๒๐ คน เพศหญิง ๔๗,๙๘๙ คน ข้อมูลจากงานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล (ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓)^๒ ตั้งอยู่ เลขที่ ๑๑๒ ถนนอรรถวิถี ตำบลปากน้ำโพอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๓๐ นาฬิกา โดยไม่พัก

^๑เทศบาลนครนครสวรรค์, พระราชกฤษฎีกา จัดตั้งตั้งเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์, ที่ระลึกพิธีเปิดอาคารเฉลิมพระเกียรติ ๖ รอบ พระชนมพรรษา, เล่มที่๑, (กรกฎาคม ๒๕๔๒) : หน้า ๔๒.

^๒งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาลจังหวัดนครสวรรค์. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.nsm.go.th/info.asp>. [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๓].

เที่ยงและวันเสาร์เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๒.๐๐ นาฬิกา เปิดให้บริการเฉพาะการทำบัตรประจำตัวประชาชน^๗ และงานทะเบียนราษฎร ในส่วนงานของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ มีฝ่ายที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนประกอบด้วย สำนักปลัดเทศบาล สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองวิชาการและแผนงาน สำนักการศึกษา สำนักการคลัง กองสวัสดิการสังคม สำนักการช่าง สำนักการประปา หน่วยงานตรวจสอบภายใน^๘ ซึ่งให้บริการความสะดวกกับประชาชนที่มาติดต่ออย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยใช้หลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service)^๙

จากการที่สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ตั้งอยู่ใกล้เส้นทางสัญจร การคมนาคมสะดวก ประชาชนที่ไปติดต่อราชการมากกว่า ๘๐ เปอร์เซ็นต์ จะเป็นการไปติดต่อกับฝ่ายทะเบียนเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันนับตั้งแต่เกิดจนตายและการที่รัฐบาลมีนโยบายจัดทำระบบทะเบียนบ้านกลางเพื่อให้ประชาชนสามารถทำบัตรประจำตัวประชาชนได้ทั่วไปทุกแห่ง ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๔๗ เป็นต้นมา และการขาดนโยบายเชิงรุกในการเข้าหาประชาชนควบคู่ไปกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ทำให้ประชากรแฝงและประชาชนนอกพื้นที่ไปขอรับบริการดังกล่าวเป็นจำนวนมากเฉลี่ย ๘๐ - ๑๐๐ คนต่อวันขึ้นไป และจะเพิ่มมากขึ้นอีกเกือบเท่าตัวในช่วงเทศกาลหรือช่วงเลือกตั้ง ซึ่งถือได้ว่ามีปริมาณมากเมื่อเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งมีเพียง ๖ คน และเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร ๗ คน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนที่คาดหวังไว้เป็นอย่างดีว่าเมื่อไปติดต่อราชการที่สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์แล้วจะได้รับความสะดวก รวดเร็วประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย แต่ในความเป็นจริงไม่สามารถให้บริการได้รวดเร็วตามที่ได้มีการประชาสัมพันธ์ไว้

การบริหารของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ในปัจจุบัน ซึ่งมีลักษณะเป็นการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนับว่าประสบความสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง แต่อาจจะติดขัดและมีปัญหาในบางจุดโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจจะมีอาการเครียด จากภาวะเศรษฐกิจ จากปัญหาทางด้านครอบครัวหรือด้วยภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนนั้นลดน้อยถอยลงไปด้วย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะพึงหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนาอัน

^๗จัดทำโดย : งานบริการข้อมูลข่าวสารท้องถิ่น กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครนครสวรรค์ , คู่มือประชาชน เทศบาลนครนครสวรรค์, ๒๕๕๐, หน้า ๑๙.

^๘สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์. **สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.nsm.go.th/info.asp>. [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๓].

^๙ประสิทธิ์ พรณพิสุทธิ์, **สมาชิกรองการบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น**, (กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๗๕.

เป็นสถาบันหลักของคมไทยมายาวนานที่คนไทยส่วนมากยอมรับนับถือมีความครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายกรณี โดยเฉพาะด้านการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่รับใช้ประชาชนและบริการสังคมซึ่งในทางพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการ ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหัวใจคน และประสานมนุษย์ไว้ในสามัคคี ที่มีความเหมาะสมนั้น ซึ่งสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ใน สังคหสูตร^๖ ว่าด้วยสังคหวัตถุ ภาณูทั้งหลาย สังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการนี้

๑. ทาน ให้ปัน คือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ประชาชนที่มารับบริการ

๒. ปิยวาจา คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ในการให้บริการประชาชนซึ่งแจ้งและนำสิ่งที่ประชาชนมีเหตุผล

๓. อุตถจริยา คือ ทำประโยชน์ ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน

๔. สมานัตตตา คือ วางตนเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน^๗

ด้วยความสำคัญนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การน้อมนำหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้กับการบริการในทุกองค์การของสังคมไทย โดยเฉพาะผู้บริหารในองค์กรนั้นๆ ควรตระหนักถึงความสำคัญ ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ได้บังบัญชา ตลอดจนประชาชนทุกระดับชั้นอย่างเสมอภาคกันและทั่วถึง จึงมีแนวความคิดที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงสภาพการให้บริการประชาชนที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้มีความพึงพอใจและประทับใจเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานราชการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนสืบไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

^๖ อย.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐.

^๗ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), ธรรมบุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สอย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการบริหารงานของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ กับการให้บริการแก่ประชาชนที่ไปรับบริการที่สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ

- ๑) ทาน คือการให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้ และคำแนะนำ
- ๒) ปิยวาจา คือพูดอย่างรักกันวาจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง
- ๓) อัตถจริยา คือการทำประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ ไปด้วยแรงกาย และ
- ๔) สมานัตตตา คือการเอาตัวเข้าสมานให้ความเสมอภาคปฏิบัติต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียม

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ไปขอรับบริการที่สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ซึ่งเป็นเพศชายจำนวน ๔๒,๖๐๒ คน เพศหญิงจำนวน ๔๗,๘๑๐ คน รวมจำนวนทั้งหมด ๙๐,๔๑๒ คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ เครซี และมอร์แกน(R.V.Krejcie & D.W.Morgan) ได้จำนวน ๓๘๔ คน

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

จะทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๕๓ ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๔ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านสถานที่

ได้แก่สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ เลขที่ ๑๑๒ ถนนอรรถกวีเชิงเขากบ ตำบลปากน้ำโพ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

๑.๔ ปัญหาการวิจัยที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ การให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ นั้น ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากน้อยอย่างไร

๑.๔.๒ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วจะมีความแตกต่างกันอย่างไร

๑.๔.๓ ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อพัฒนาการบริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ให้เกิดคุณภาพสูงสุดได้อย่างไร

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

๑.๕.๑ ประชาชนที่มีกลุ่มเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์แตกต่างกัน

๑.๕.๒ ประชาชนที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์แตกต่างกัน

๑.๕.๓ ประชาชนที่มีกลุ่มระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์แตกต่างกัน

๑.๕.๔ ประชาชนที่มีกลุ่มอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์แตกต่างกัน

๑.๕.๕ ประชาชนที่มีกลุ่มรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความประทับใจ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก่ประชาชน

การให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้นๆ โดยองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่ดีนั้นประกอบด้วย มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุภาพอ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับผลจากการบริการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ หมายถึง เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบสายงาน ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ที่บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชน

หลักสังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ผูกไมตรีเอื้อเพื่อเกื้อกูล หรือเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่ ทาน คือการให้ความเอื้อเพื่อเผื่อแผ่

เสียสละ ช่วยเหลือ ปิยวาจา พูดอย่างรักกันวาจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง **อัตถจริยา** คือ การทำประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือแก้ไขปัญหาดังกล่าว **สมานัตตตา** คือการให้ความเสมอภาคปฏิบัติต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียม **เพศ** หมายถึง เพศของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศชายและ เพศหญิง

อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดจนถึงปีปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุเต็มปีบริบูรณ์ของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษาปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ หมายถึง การประกอบอาชีพด้านการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้ หมายถึง ผลตอบแทนจากการประกอบกิจการต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๗.๑ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๑.๗.๒ ทราบความเหมือนและความแตกต่างการเปรียบเทียบความพอใจ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๓ ทำให้ทราบแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อพัฒนาการบริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

๑.๗.๔ ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถเป็นข้อมูลสำหรับนำไปพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานเทศบาลนคร นครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกับความพึงพอใจในบริการและการให้บริการมาเป็นกรอบในการศึกษาเพื่อนำมาวิเคราะห์ และอภิปรายผลดังนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

๒.๑.๑ ความหมายของการให้บริการ

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

๒.๑.๓ ประเภทของการบริการ

๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ

๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ

๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๓.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

๒.๓.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๓.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๓.๔ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

๒.๓.๕ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

๒.๓.๖ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

๒.๔ การให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔

๒.๕.๑ หลักธรรมที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อหลักสังคหวัตถุ ๔

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๖.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๖.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

๒.๖.๔ งานวิจัยเกี่ยวกับสังคหวัตถุ

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้นต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการ คือแนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

๒.๑.๑ ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแล เอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ^๑

กรมการปกครอง ให้ความหมาย การให้บริการ ไว้ว่า การบริการที่ดีหมายถึง การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม และมีอริยาธยต้อนรับประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้^๒

กองวิชาการและแผน กรมการปกครอง ให้ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน “การบริการ” ว่าเป็นการรับใช้อำนวยความสะดวกให้ ช่วยเหลือเกื้อกูล ซึ่ง เมื่อนำเอาคำว่า บริการมาผนวกกับคำว่า “ประชาชน” เป็น “การบริการประชาชน” หมายถึง การรับใช้ประชาชน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชนนั่นเอง ถือว่าการบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนจะต้องบริการให้ประชาชนได้รับความพอใจมากที่สุด^๓

^๑ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕), หน้า ๑๙๓.

^๒พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติขจร, แนวคิด ยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท) ในยุคโลกาภิวัตน์, (กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, ๒๕๕๒), หน้า ๘๑.

^๓กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. “การให้บริการประชาชนในงานอำเภอบแบบเบ็ดเสร็จ”, วารสารข้าราชการ, ปีที่ ๒๙ ฉบับที่ ๕ (พฤษภาคม ๒๕๒๗) : หน้า ๒๓ - ๒๔.

กรอนรอส (Gronroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลาຍปัญหาของลูกค้า^๔

คอตเลอร์ (Kotler) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^๕

ชื่นจิตร แจ้งเจนกิจ กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใดๆ^๖

วิฑูรย์ สิมะโชคดี กล่าวว่า การบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ การบริการ หมายถึง สิ่งที่มีสัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนแก่ผู้รับบริการ) ซึ่งการบริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น^๗

ปรัชญา เวสารัชช กล่าวว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ คือการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน

^๔Gronroos, C., **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

^๕Kotler, Phillip.,**Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control**. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc.,1997), p. 473.

^๖ชื่นจิตร แจ้งเจนกิจ, **ตลาดบริการและตลาดองค์กร**, เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับนักศึกษา มินิเอ็มบีเอ รุ่น ๒/๒๕๔๐, หน้า ๑.

^๗วิฑูรย์ สิมะโชคดี, **คุณภาพ คือ ความอยู่รอด**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.ส.ท. จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๒๐๒.

ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้^๕

จากการศึกษาของ **ปรัชญา เวสารัชช์** ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการไว้ดังต่อไปนี้

๑. เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติ หรือสิ่งที่ประชาชนต้องการเพื่อให้ได้รับการบริการ หากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เช่น ต้องมีคุณสมบัติอย่างนั้นมากมาย ต้องผ่านการสัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรองนั้นๆ ก็จะทำให้ผู้รับบริการท้อใจ แต่เริ่มต้น เงื่อนไขบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือตรงกับความต้องการของการจัดบริการนั้นๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น หากต้องการบริการสตรีสูงอายุทุกคนก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดว่าต้องผ่านการตรวจสอบสุขภาพ หรือต้องมีใบรับรองวุฒิการศึกษา เป็นต้น

๒. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการขอรับบริการ ซึ่งแบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอก ควรมีลักษณะเรียบง่าย ให้ง่ายต่อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เช่น หากต้องการให้บริการเรื่องขอบัตรห้องสมุด ก็ไม่ต้องให้ระบุว่ามีภูมิลำเนาอะไร เป็นต้น

๓. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการ จะต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่โต๊ะ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่กี่หน่วย ต้องเดินกี่รอบ ซึ่งขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม คือให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

๔. ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชน ผู้มาติดต่อมิใช่คนว่างงานหรือไม่มีอะไรจะทำ คนส่วนใหญ่ต่างมีภาระที่ต้องทำ นอกเหนือจากการติดต่อ ในขณะที่เจ้าหน้าที่เองก็ใช้เวลาใน “ทำงาน” ดังนั้น เมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชนจึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้สามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียว

๕. การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการ หรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ขอได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบาย ส่งเรื่องไปใช้หน่วยงานอื่นดูแล เป็นต้น ผู้ขอรับบริการย่อมไม่เกิดความประทับใจที่ดีอย่างแน่นอน หากเจ้าหน้าที่ยืนยันทะเลาะจาเดียวว่าทำให้ไม่ได้ และไม่ได้ช่วยแนะนำหรือแสดงความเห็นใจ แต่อย่างใด หลักการของการบริการที่ดี คือ เจ้าหน้าที่จะตอบว่าไม่ได้ ต่อเมื่อได้พิจารณาและได้ใช้ความพยายามจนสุดสิ้นทุกหนทางแล้ว รวมทั้งได้อธิบายแก่ผู้ขอรับบริการด้วยความเห็นใจแล้ว

^๕ปรัชญา เวสารัชช์, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิคฟอร์เมท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๖.

ในส่วนของการทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี หรือเกลียดชัง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐก็มีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่ง ปรัชญา เวสารัชช์ ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไว้ดังนี้

๑. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ คือ

๑.๑ รูปร่างหน้าตา สีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้เห็นปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

๑.๒ เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกติ เรียบร้อย ไม่ดูหยาบช้าตามแฟชั่น หากเป็นหญิงไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

๑.๓ การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย การแต่งหน้าเพียงเบาๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผสมผสานไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรมาณใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรใช้โลม่น้ำหอมเสียจนฟุ้ง

๒. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่ และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มีกรณีดังกล่าวนี้ทำได้ยากมาก และหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องที่เสี่ยงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้

๒.๑ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย

๒.๒ มีการซักถามความต้องการ

๒.๓ การอธิบาย

๒.๔ วิธีการพูดที่สุภาพ

เลซทีนีน (Lehtinen) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ^๔

สันชัย พัฒนะวิชัย กล่าวว่า คำว่า “บริการ” ตามรูปศัพท์ หมายถึง การปฏิบัติ การรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้น “การให้บริการสาธารณะ” จึงอาจหมายถึง การให้ที่หน่วยงาน

^๔เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

ของรัฐ ปฏิบัติ รับผิดชอบ และให้ความสะดวกต่างๆ ต่อสาธารณะ หรือประชาชน ซึ่งเป็นบุคคลที่รัฐจะต้องดูแลในฐานะพลเมืองของรัฐ^{๑๐}

สมิต สัชฌุกร ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้^{๑๑}

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึง การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๑๒}

ศุภนิตย์ โชครัตนชัย ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้^{๑๓}

^{๑๐} สันชัย พัฒนะวิชัย, “การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop serves) กรณีศึกษา : ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม”, *ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๑), หน้า ๙.

^{๑๑} สมิต สัชฌุกร, *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓-๑๔.

^{๑๒} สมชาติ กิจยรรยง, *ยุทธวิธีครองใจลูกค้า*, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^{๑๓} ศุภนิตย์ โชครัตนชัย, *การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ*, หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

เจ ริเวอร์โร (J. Rivero) ให้ความหมาย “การบริการสาธารณะ” ว่าเป็นการให้บริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการที่อยู่ในอำนาจการหรือความควบคุมของรัฐ^{๑๔}

ประยูร กาญจนดุล ให้ความหมาย “การให้บริการสาธารณะ” ว่าเป็นกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ ที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองตอบต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย และเป็นกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการอยู่อย่างเป็นนิจ โดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าการบริการสาธารณะหยุดชะงักลง ประชาชนจะต้องได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย^{๑๕}

นอกจากนี้ **ประยูร กาญจนดุล** ยังได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้^{๑๖}

๑. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจการของรัฐหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
๒. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน
๓. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินงานบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไข เปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย
๔. บริการสาธารณะ ต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก หากต้องหยุดชะงักด้วยเหตุผลใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
๕. เอกชนย่อมมีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า ความหมายของการให้บริการของนักวิชาการทั้งหลายเพื่อนำมาใช้ในการสร้างหรือกำหนดความหมายของคำว่า ความหมายของการให้บริการ ทั้งที่เป็นบริการภาครัฐ หรือ การบริการสาธารณะ จึงนำมาสรุป ได้ว่า การบริการ

^{๑๔} J. Rivero. “Droit Administratif”. **Dalloz**, Paris 1985, อ้างใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เดือนตุลาคม, ๒๕๔๗), หน้า ๙๒.

^{๑๕} ประยูร กาญจนดุล, **กฎหมายปกครอง** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๓. อ้างใน สันชัย พัฒนะวิชัย, “การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) กรณีศึกษา : ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม”, **ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๑), หน้า ๑๑.

^{๑๖} ประยูร กาญจนดุล, **กฎหมายปกครอง**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, ๒๕๔๑), หน้า ๒๕.

หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายหนึ่งไปสู่อีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม ทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย ด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็วเป็นธรรมและความเสมอภาค จนผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

การให้บริการในปัจจุบันถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งเน้นสร้างคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงต้องมีหลักการในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีของนักจิตวิทยาในการให้บริการ เพื่อผสมผสานเข้าด้วยกันในการที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ดังที่นักจิตวิทยาได้กล่าวไว้ ดังนี้

จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D. Millett) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้^{๑๗}

๑. การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมีความเพียงพอในการให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

^{๑๗} Millett, J.D., **Management in the public service**, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), pp. 397 – 400.

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio – without hatred or passion)^{๑๘}

เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ^{๑๙}

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาท ของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

^{๑๘} พิชยา บารววัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ. ๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

^{๑๙} Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

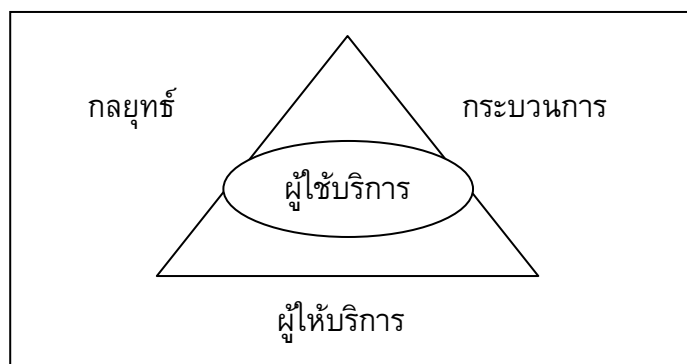
บี.เอ็ม.เวอร์มา (B.M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Panchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการ บริการไว้ดังนี้^{๒๐}

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มี อยู่กับความต้องการของการรับบริการ
๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

คาร์ล อัลเบิร์ต (Karl Albrecht) ได้เสนอแนวคิดในการให้บริการโดยเน้นการ บริการ เรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกต้อง ประชาชนเห็นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็น วัฒนธรรมขององค์กรของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไปแต่มุ่งไปที่ความ ร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่าบริการเป็นเรื่องที่คนจะต้องสนใจกระทำด้วยใจ ไม่ใช่ กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้การบริการนั้นเสร็จสิ้นไป นอกจากนี้ Karl Albrecht ยังได้ เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่ง ภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้าน ไม่เป็นรูป สามเหลี่ยมอีกต่อไป นั่นหมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการที่ดีซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่ง บริการ” (The Service Triangle)^{๒๑}

^{๒๐} Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press, 1986), p. 1.

^{๒๑} สมคิด เรืองอร่าม, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาล เอกชน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ)**, (บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, ๒๕๔๙), หน้า ๒๒ – ๒๓.



แผนภาพที่ ๒.๑ สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)

ที่มา : สมคิด เรืองอร่าม, การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ, หน้า ๒๓.

จากหลักการนี้จะเห็นได้ว่าการสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการต้องมีการจัดการเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

๑. กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสม มีความแม่นยำเที่ยงตรงและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี

๒. ระบบงาน (Task System) หรือกระบวนการต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นลักษณะ เจ้าขุนมูลนาย และประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งทีเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทำให้การบริการที่ดี ไม่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการ

๓. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชนและมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี

การที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนากการบริการขององค์กรขึ้นให้มีความชัดเจน

กุลธน ธนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ^{๒๒}

๑. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌุกร ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธวิธีปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการ มีข้อควรคำนึงดังนี้^{๒๓}

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความ

^{๒๒} กุลธน ธนาพงศ์ธร, “ประโยชน์และบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๓ - ๓๐๔.

^{๒๓} สมิต สัชฌุกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, หน้า ๑๗๓ - ๑๗๔.

สมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่า จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีกับหลักการให้บริการ ของนักวิชาการหลายท่าน โดยแต่ละคนได้กล่าวไว้จึงนำมาสรุปได้ว่า การบริการประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ๑. การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค ๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา ๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ ๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว การบริการที่ถูกต้องประชาชนเน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงาน การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ ให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น เป็นการให้บริการที่ดีมีคุณภาพก่อให้เกิดความประทับใจ เป็นต้น

๒.๑.๓ ประเภทของการบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ในทุกองค์กรต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท^{๒๔} คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนัดแผนโบราณแบบสปาร์ เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข

^{๒๔} เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ, หน้า ๒๐๗.

เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

นอกจากนี้ วันเพ็ญ ส่งเสริมทรัพย์ กล่าวว่า การจัดทำบริการสาธารณะมีหลักเกณฑ์สำคัญ ๓ ประการ^{๒๕} คือ

๑. บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องบริการสาธารณะเป็นกิจการสาธารณะที่มีความจำเป็นแก่การดำรงชีวิตของประชาชน และประชาชนทุกคนมีความต้องการในกิจการบริการสาธารณะตลอดเวลา ฝ่ายปกครองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะและจัดให้ดำเนินไปอย่างปกติโดยต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถดำเนินการเป็นช่วงๆ โดยไม่มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องได้หลักในเรื่องที่ว่าบริการสาธารณะจะต้องมีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องนี้ มิได้ใช้เฉพาะกับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐเท่านั้น แต่รวมถึงการที่เอกชนผู้ได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะแทน ไม่ว่าจะเป็นการมอบอำนาจโดยผลของกฎหมายหรือโดยสัญญาก็ตาม หากเอกชนผู้จัดทำบริการสาธารณะดำเนินกิจการบริการสาธารณะอย่างไม่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง เอกชนผู้จัดทำบริการสาธารณะนั้นก็ต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญาเช่นกัน ส่วนประชาชนผู้ได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ ย่อมมีสิทธิที่จะเรียกร้องให้ฝ่ายปกครองจัดการแก้ไขบริการสาธารณะที่ขัดข้องนั้นเพื่อให้ดำเนินไปตามปกติได้

๒. บริการสาธารณะที่จัดทำต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๔๐ ได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๓๐ ว่าบุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมาย และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นโดยอาศัยอำนาจทางกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องมีสิทธิและโอกาสได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะ และเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน รัฐจะจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะไม่ได้

๓. การจัดทำบริการสาธารณะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะนั้นฝ่ายปกครองสามารถทำได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลใด เพราะฝ่ายปกครองมีอำนาจตามกฎหมายที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ฝ่ายเดียว เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยฝ่ายปกครองต้องคำนึงถึงความจำเป็นในการรักษาประโยชน์สาธารณะอยู่เสมอ และจะต้องมีการปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการของส่วนรวมของประชาชน การแก้ไขปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวต้อง

^{๒๕}วันเพ็ญ ส่งเสริมทรัพย์, อ่างใน ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา, “ความสอดคล้องของการจัดทำบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชน : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑), หน้า ๑๑.

ทำโดยกฎหมายหรือมีกฎหมายให้อำนาจกระทำได้ แม้การแก้ไขเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ตาม บุคคลนั้นจะอ้างสิทธิประโยชน์ที่เคยได้รับจากบริการสาธารณะมาขัดขวางการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะโดยกฎหมายมิได้

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับประเภทของการให้บริการ ของนักวิชาการ จึงนำมาสรุปได้ว่า การบริการในสังคมปัจจุบันนี้มุ่งเน้นการให้บริการที่เกิดความประทับใจต่อผู้มารับบริการ ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการให้บริการนั้นแบ่งออกเป็นสองประเภท คือ ๑. การบริการเชิงธุรกิจ เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ และยังเป็นที่ต้องสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการด้วยเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ ๒. การบริการสาธารณะ เป็นการให้มีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน จุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความเรียบร้อย สงบสุข เป็นต้น

๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (service product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องกับหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย (product support service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน^{๒๖} ได้แก่

๑. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มนำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

๑.๑ ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

- ๑) การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้วและเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด
- ๒) การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณา ภาพพจน์ผ่านสื่อต่างๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

๑.๒ ประเภทของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑) จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

๑.๑) ผู้รับบริการชั้นประหยัด (economizing customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้นคุณค่าการบริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูก ชอบที่จะเรียกร้องสิ่งต่างๆ และเปลี่ยน ใจง่าย

^{๒๖} เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ, จิตวิทยาบริการ, หน้า ๒๘ – ๓๑.

๑.๒) ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (ethical customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่นๆ เน้นสิ่งที่เป็นการกระทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้บริการเป็นไปตามปกติและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

๑.๓) ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (personalizing customer) เป็นผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการยกย่องให้เกียรติ การให้บริการที่พิเศษเฉพาะตน

๑.๔) ผู้รับบริการตามสะดวก (convenient customer) เป็นผู้รับบริการที่เข้าใจอะไรง่าย ๆ ยินดีจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบายต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่งแต่ชอบในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

๒) จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

๒.๑) ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (price sensitive customer) จะใช้การพิจารณาจากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

๒.๒) ผู้รับบริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (price quality customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับค่าบริการ

๒.๓) ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (quality sensitive customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกต้อง

๒.๔) ผู้รับบริการที่ให้ความเชื่อถือต่อราคา (price surrogate customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจโดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

๒.๑ ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒.๒ ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

๒.๓ ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

๒.๔ ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตรายการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้ออกนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัย หลายด้าน ได้แก่

๓.๑ นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจน และแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

๓.๒ การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธการบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

๓.๓ วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและระหว่างพนักงาน ด้วยกัน

๓.๔ รูปแบบการบริการ องค์กรต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ดี สอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

๓.๕ คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการ อยู่เป็นระยะๆ

๔. ผลลัพธ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์กรจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (service offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลลัพธ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ

ในการนำเสนอผลลัพธ์บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท คือ

๔.๑ การบริการหลัก (core service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้นๆ เช่น สายการบินนำผู้โดยสารส่งถึงที่หมาย

๔.๒ การบริการตามความคาดหวัง (Expected service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

๔.๓ การบริการเกินความคาดหวัง (Exceeded service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับการบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เช่น การคอยอำนวยความสะดวกด้วยไมตรีจิตแก่ผู้มาคอยรับบริการ

๕. สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กร ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ

๕.๑ สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง เป็นต้น

๕.๒ สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร การวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ เป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการ และยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กร นั้นๆ อีกด้วย^{๒๗}

การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบโดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น

๑. ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการและผู้นำเสนอสินค้าบริการ

๒. กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการให้การนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ

๓. ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริการ ของนักวิชาการ จึงนำมาสรุปได้ว่า การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งแตกต่างกับสินค้า ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน คือ ๑. ผู้รับบริการ ๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ ๓. องค์กรธุรกิจบริการ ๔. ผลิตภัณฑ์บริการ เพื่อให้การบริการถูกใจประชาชนอย่างเต็มที่ และสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ๕. สภาพแวดล้อมในการบริการ เพื่อเกิดคุณภาพก่อให้เกิดความประทับใจ เป็นต้น

๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ

การให้บริการในปัจจุบันต่างมุ่งเน้นคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชน ดังนั้น การบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อผู้ที่ให้บริการว่าจะทำอย่างไรให้บริการของตนเองนั้นเกิดประสิทธิภาพ มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และเป็นทีพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังที่นักจิตวิทยาได้กล่าวไว้ ดังนี้

พาราสุรามาน ไชแทมล์ และ เบอรัรี (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.) ได้ศึกษา “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” ซึ่งใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภท

^{๒๗} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๑.

ได้ก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่^{๒๘}

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - ๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)
๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - ๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - ๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - ๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน
๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - ๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ
 - ๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร
 - ๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ
๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย
 - ๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควร มากมายจนซับซ้อนเกินไป
 - ๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
๕. อริยาบถไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
 - ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น

^{๒๘} Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**, Journal of Marketing, Vol.49,1985, pp. 79 – 81.

๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ

๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย

๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ

๑๐.๒ ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ

๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน

๑๐.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ ซ้ำกันนี้ ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป

ต่อมา พาราสูรามาน ไชแทมส์ และ เบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.) ได้ทำการศึกษากันอีกครั้งโดยรวมมิติที่มีความใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกัน คือ มิติด้านความมีศักยภาพ (Competence) มิติด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และรวมมิติด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) มิติด้านการสื่อสาร (Communication) และมิติด้านความเข้าใจ (Understanding) เป็นมิติที่ชื่อว่า มิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็นมิติการรับรู้คุณภาพการบริการ ๕ มิติ^{๒๙} เรียกตัวย่อว่า R.A.T.E.R. ได้แก่^{๓๐}

๑. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้ โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ

๒. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ

๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ และบุคลากร

^{๒๙} เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ, หน้า ๒๖๓.

^{๓๐} จอร์จ เควิก, บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา **Service Unusual**, แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘), หน้า ๘๓ – ๘๔.

๔. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

๕. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างทันท่วงที

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ของนักวิชาการหลายท่าน จึงนำมาสรุปได้ว่า หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ กล่าวได้ว่า การให้บริการในปัจจุบันต่างมุ่งเน้นคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งในองค์การภาครัฐและเอกชน ดังนั้น การบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อผู้ที่ให้บริการว่าจะทำอย่างไรให้บริการของตนเองนั้นเกิดประสิทธิภาพ มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และเป็นทีพอใจแก่ผู้รับบริการ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ให้ผลการบริการที่ถูกต้องประชาชนให้บริการที่ดี เป็นต้น

๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

การบริการ (Service) ให้ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถพิจารณาได้จากตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง ๗ ตัว ซึ่งเมื่อแยกออกมาแล้วจะให้ความหมายของการบริการที่ดี สามารถนำมายึดเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้ คือ^{๓๑}

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์ ขององค์การ

C = Courtesy กริยาอาการสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

^{๓๑}จินตนา บุญบังการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมพริ้นติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙), หน้า ๗ – ๘.

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดี คือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะ คือ^{๓๒}

๑. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) คือ ให้ทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการรวมอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมด เพื่อให้บริการแล้วเสร็จในการติดต่อเพียง ครั้งเดียว ทำให้ผู้ขอรับบริการใช้เวลาน้อย เกิดความพึงพอใจ

๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และมีอุปกรณ์อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ขอรับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญ เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการที่มีต่อพนักงาน ทำที่ ทศนคติและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ของตนและผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

๑. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี เพื่อให้จะให้คำปรึกษาแนะนำและตอบคำถามผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

๒. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่วิธีการพูดจาของผู้ให้บริการ จะต้องมึศิลปะในการพูด รวมถึงการใช้ถ้อยคำวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยน บางครั้งการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายย่อมส่งผลให้การบริการนั้นไม่มีคุณภาพ ไม่เกิดความประทับใจ

๓. กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรีจิตหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุด เมื่อคนเราพบหน้ากันเชื่อว่าอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลา มักจะมีเรื่องเข้ามาบรรเทาให้อารมณ์ชุ่มฉ่ำได้ตลอด ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติ อย่าปล่อยแสดงออกมาทางหน้าตาซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเห็นแล้วอยากหนีให้ห่างไกล

^{๓๒} ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์, สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น, (กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๗๕ – ๗๘.

๔. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งกำหนดท่าทีและพฤติกรรมของคนเรา ดังนั้น หากต้องการผู้อื่นได้รับความพึงพอใจก็ต้องทำให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพขึ้น แต่มีจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการโดยมีความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ จึงให้บริการอย่างล้งเล้งน้ำใจไร้ความรู้สึก ไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าจะเป็นอย่างไรร จึงไม่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการแต่อย่างใด

๕. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับขับสู้ พุดจา ทักทายด้วยไมตรีจิต นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนี้ ย่อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเกิดความประทับใจ

๖. บุคลิกภาพดี ได้แก่การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ ควรเหมาะสมกับกาลเทศะ ตำแหน่ง หน้าที่ การงาน ซึ่งถ้าผู้ให้บริการแต่งตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดีเป็นที่ประทับใจ

การให้บริการที่ดีเป็นที่ประทับใจประชาชนใช้บริการนั้น นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้ก็ต้องเป็นการบริการที่ดีด้วย โดยมีลักษณะดังนี้

๑. สะดวก รวดเร็ว ผลงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพ
๒. ใช้งบประมาณ ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
๓. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
๔. ปฏิบัติงานตรงตามเวลา
๕. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม การให้บริการควรรวมอยู่ในจุดเดียวกัน
๖. ให้บริการด้วยความเสมอภาค
๗. ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน
๘. ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
๙. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ไม่ว่าจะมีปัญหาที่ใด
๑๐. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ทันที

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับคุณลักษณะของการให้บริการที่ดี ของนักวิชาการ จึงนำมาสรุปได้ว่า การให้บริการที่ดี คือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย ๑. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ ๒. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ๓. กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส ๔. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ ๕. มีมนุษยสัมพันธ์ที่

ดี มีอัตราค่าไม่ตรี ๖. บุคลิกภาพดี การให้บริการมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้กับจะต้องเป็นการบริการที่ดีด้วย สะดวก รวดเร็ว ผลงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด เป็นต้น

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

บี.เอ็ม. เวอร์ม่า (B.M. Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ(Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ^{๓๓}

อิน จง วัง (In Jong Wang) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เขามองการบริการว่ามีปัจจัยที่สำคัญอยู่ ๔ ประการด้วยกันคือ^{๓๔}

๑. ตัวบริการ (Service)
๒. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
๓. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
๔. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการไว้ว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้น

^{๓๓} Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries**

: **Cases in development administration**, p.50.

^{๓๔} Ibid., p. 104 – 105.

จะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึงแนวความคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้^{๓๕}

๑. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนาจการของรัฐหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

๒. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

๓. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินงานบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไข เปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๔. บริการสาธารณะ ต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักหากต้องหยุดชะงักด้วยเหตุผลใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

๕. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่า คือการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วนดังนี้^{๓๖}

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร

๓. กระบวนการและกิจกรรม

๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ

๕. ช่องทางการให้บริการ

๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

^{๓๕}ประยูร กาญจนดุล, *กฎหมายปกครอง*, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน), ๒๕๗๑, หน้า ๒๕.

^{๓๖}เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ^{๓๗}

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

๑.๑ การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและไม่น้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

นอกจากนี้ **ปรัชญา เวสารัชช์** ยังได้กล่าวถึงกระบวนการบริการซึ่งเป็นเงื่อนไขของการขอรับบริการไว้ว่า คือคุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องการเพื่อให้ได้รับการบริการ ได้แก่^{๓๘}

๑. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักจะกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการขอรับบริการ ซึ่งแบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกนั้นควรมีลักษณะที่เรียบง่ายให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

๒. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการ จะต้องผ่านเจ้าหน้าที่ที่โต๊ะ เดินที่รอบ ซึ่งขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสมคือให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

๓. ระยะเวลา ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชน ผู้ที่มาติดต่อมีไชคนว่างงาน หรือไม่มีอะไรจะทำ คนส่วนใหญ่ต่างมีภารกิจที่ต้องทำงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่เอง ก็ใช้เวลาในการทำงานเช่นกัน ดังนั้น เมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชนจึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้และดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับการบริการตามที่ต้องการหรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ร้องขอได้ ก็ควรที่จะมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยชี้แจงอธิบาย เป็นต้น

^{๓๗} ปรัชญา เวสารัชช์, องค์การกับลูกจ้าง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖), หน้า ๒๕๑.

^{๓๘} ปรัชญา เวสารัชช์, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : บริษัทกราฟิคฟอรัมแท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๖.

ชาญชัย แสวงศักดิ์ ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขดังต่อไปนี้^{๓๙}

๑. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ รวมทั้งกรณีที่รัฐได้มอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

๒. กิจกรรมดังกล่าว จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

๓. กระบวนการและกิจการ

๔. ผลการผลิตหรือตัวบริการ

๕. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกเรียกว่าหลัก Package Service โดยมีเป้าหมายดังนี้^{๔๐}

๑. มุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญมีลักษณะดังนี้

๑.๑ ผู้ให้บริการต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดการให้บริการที่ครอบคลุมและทั่วถึง

๑.๒ การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

๑.๓ ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกับตน

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ

๒.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้นและกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนโดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อจะทำให้การบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

^{๓๙}ชาญชัย แสวงศักดิ์, องค์การมหาชน : องค์กรของรัฐที่มีใช้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒), หน้า ๒ – ๑๑.

^{๔๐}ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๓๖), หน้า. ๑๑ – ๑๔.

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง นอกจากนี้ ยังหมายความว่าความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับอีกด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่า เป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านแล้วพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ ก็ควรดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่เป็นต้น

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการให้โดยไม่ชักช้าและใช้เวลาให้น้อยที่สุด

๕. การให้บริการด้วยความถูกต้อง นอกจากเจ้าหน้าที่ต้องรีบดำเนินการให้แล้วผลงานที่ออกมาจะต้องถูกต้องสมบูรณ์ ประชาชนสามารถนำไปใช้ทำธุรกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ต้องกลับมาแก้ไขใหม่อีก

๖. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและต่อทางราชการ

๗. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ของนักวิชาการหลายท่าน จึงนำมาสรุปได้ว่า ระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่แต่เพียงหน่วยงานของรัฐเท่านั้น การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ก็เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นส่วนรวม มิใช่เพียงเพื่อบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการก็คือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๓.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษาในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการรับบริการ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับบริการบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อ การใช้สินค้าและบริการ ซึ่งสามารถขยายความให้ชัดเจนได้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า^{๔๑}

มอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ^{๔๒}

เชลลี เมนาร์ด (Shelly, Maynard W.) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จึงเห็น ได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้ทางบวกมากกว่าความรู้สึกลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและให้ความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน^{๔๓}

วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่า ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคติด้านบวกจะ

^{๔๑}จิตตินันท์ เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ – ๑๕, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, ๒๕๓๘), หน้า ๑๙.

^{๔๒}กมลมาศ อุเทนสุด พันธ์โทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความ พึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา จังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต (สาขาศาสตร์การพัฒนาศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า ๔๗.

^{๔๓}Shelly, Maynard W, **Responding to Social Change**, (Dowden Hutchison Press, 1975), p.53.

แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพถึงสภาพความไม่พึงพอใจ^{๔๔}

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงการประเมินสินค้าบริการนั้นๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ (Dissatisfaction)^{๔๕}

ชรีณี เดชจินดา ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง^{๔๖}

นอกจากนี้ **ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์** ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า หลักธรรมในพระพุทธศาสนาครอบคลุมถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ปัจจัยนอกเหนือจากนี้ยังรวมถึงความต้องการทางเพศและความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงด้วย ดังนั้น ความต้องการของมนุษย์จึงจัดกลุ่มได้ดังนี้^{๔๗}

๑. ความต้องการพื้นฐาน เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคและเครื่องบำรุงความสุขต่างๆ

๒. ความต้องการทางเพศ ความรักและการเป็นเจ้าของ

๓. ความต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ ตำแหน่งหน้าที่การงานและการยกย่องในสังคม

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าจากนักวิชาการหลายท่าน จึงนำมาสรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจเกิดได้จากความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ความพึงพอใจเกิดจากภาวะการแสดงออก

^{๔๔}Vroom, W.H., **Working and Motivation**, (New York : John Wiley and Sons, Inc. 1964), p. 99.

^{๔๕}สมวงศ์ พงศ์สถาพร, การตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนดส์ลิฟ, ๒๕๔๗), หน้า ๕๙.

^{๔๖}ชรีณี เดชจินดา, “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาสิ่งแวดล้อม), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๖), หน้า ๕๖.

^{๔๗}เจนยุทธ ปาระกุล, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในเรือนจำและทัณฑสถาน”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะสังคมสงเคราะห์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗), หน้า ๑๒.

ของตัวบุคคลที่เกิดจากการบริการหลายอย่าง เช่นการซื้อ การใช้สินค้าและการใช้บริการ ความพึงพอใจนั้นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ความพึงพอใจจึงเป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ก่อให้เกิดความประทับใจมากที่สุด

๒.๓.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

โทมัส และ เอิร์ล (Thomas&Earl) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง^{๔๘}

ฮินชอว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน^{๔๙}

รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และถ้าผลที่ได้รับ

^{๔๘}กมลมาศ อุเทนสุต (พันโทหญิง), “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความ พึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา จังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต (สาขาศึกษาการพัฒนา), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า ๔๘.

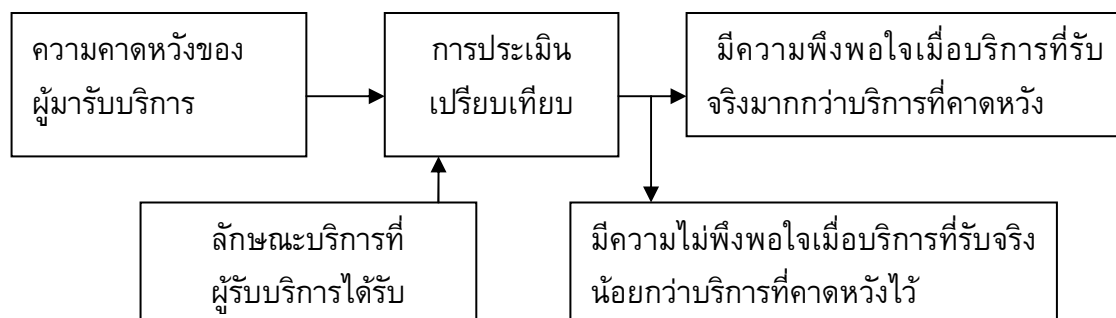
^{๔๙}Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication**, (Nursing Research, 1982), p. 170 – 171.

จากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขึ้นโดยการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ^{๕๐}

อมร รักษาสัตย์ ได้ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการที่ดีเป็นที่น่าสนใจแก่ประชาชน^{๕๑}

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการหมายถึงสภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์การบริการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ๒ ประการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพของการบริการ แต่ถ้การบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการที่คาดหวังไว้ จากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ ดังแสดงในแผนภูมิต่างนี้^{๕๒}



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงการมีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจ

ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, ๒๕๓๘, หน้า ๒๐.

^{๕๐}ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (รศ.), การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑), หน้า ๒๐.

^{๕๑}ถวัลย์ เทียนทอง, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเชส จำกัด”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ), (มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๘), หน้า ๓๑.

^{๕๒}จิตตินันท์ เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ - ๑๕, หน้า ๒๐.

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของนักวิชาการหลายท่าน จึงนำมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในการบริการ รวมถึงเป็นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และเป็นสภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

๒.๓.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

มาสโลว์ (Maslow) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติ ฐานอยู่ ๒ ประการ คือ^{๕๓}

๑. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

๒. ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความ สำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมามาสาโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับ ดังนี้

๑) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่อง นุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคน ด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

๒) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็就会有ความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ

^{๕๓}Maslow. A ., **A theory of human motivation Psychological Review** 50, (N.Y. McGraw – Hill 1943), P. 370.

ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

๓) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคนความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการ เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

๔) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๕) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังที่เขายินยอมที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ ๕ ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง ๕ ขั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย ๒ หลักการ คือ

๑. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็น อยู่ยอมรับ และพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

๒. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง ๕ ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ต่อเนื่องเมื่อความต้องการระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้วันแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกใน

ระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการ

มาสโลว์ (Maslow) ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) อย่างมีระเบียบซึ่งสามารถแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับ ดังนี้^{๔๔}

๑. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต้นเพื่อความอยู่รอด ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของมนุษย์ยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ดังนั้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไป ก็ต่อเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น

๒. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปอีก นั่นคือ ต้องการความมั่นคงปลอดภัยต่างๆ เช่น ต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากภัยอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ หรืออาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจอีกด้วย

๓. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านสังคมก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกัน ต้องการมิตรภาพและการยอมรับจากบุคคลอื่น การได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือองค์กรต่างๆ เป็นต้น

๔. ความต้องการที่จะได้รับยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับจิตใจ ความภาคภูมิใจ ความเชื่อมั่นในตนเอง ต้องการที่จะประสบความสำเร็จมีความรู้ความสามารถ ต้องการมีสถานภาพสูงเพื่อเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องในสังคม

๕. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ที่อยากจะได้รับความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ความต้องการชนิดนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่เขาได้รับในขั้นต้นๆ ที่ผ่านมามีถือว่าเป็นความต้องการสุดยอดของมนุษย์ที่มีน้อยคนจะบรรลุถึงความต้องการขั้นนี้ไปได้

^{๔๔}ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รัต. และคณะ, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิสัทธิพัฒนา จำกัด, ๒๕๓๙), หน้า ๓๗๐ – ๓๗๑.

นอกจากความต้องการ ๕ ขั้นที่กล่าวมาแล้ว Maslow ยังได้เพิ่มความต้องการอื่นๆ ซึ่งไม่ค่อยได้รับการกล่าวถึงได้แก่^{๕๕}

๖. ความต้องการความรู้ (The Need for Knowledge) คือบุคคลมีความต้องการที่จะรู้ระดับของความสงสัย ความต้องการที่จะเข้าใจความเป็นจริง อยู่ในวิธีการของขั้นความต้องการความปลอดภัยหรือเป็นหนทางสำหรับคนฉลาดไปสู่ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

๗. ความต้องการความเข้าใจ (The Need for Understanding) เป็นการค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งของและการถูกรู้ รวมทั้งการค้นหาความหมายและการวิเคราะห์แยกแยะสิ่งของและความรู้

๘. ความต้องการสุนทรีย์ (The Need for Aesthetics) คือความต้องการที่จะอยู่กับสิ่งสวยงาม เช่น ต้องการอยู่กับศิลปะ รวมถึงความต้องการในความสมดุล สีสัน สัดส่วนการออกแบบที่ดีของสิ่งของและต้องการเห็นสิ่งต่างๆ ที่สมบูรณ์ Maslow ยังได้กล่าวอีกว่า ความต้องการเหล่านี้ใกล้เคียงกันมากและไม่สามารถแบ่งแยกได้

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Existence - Relatedness - Growth Theory) ทฤษฎี ERG หรือที่เรียกว่า Modification ซึ่ง Clayton P. Alderfer (เคลตัน อัลเดอร์เฟอร์) ได้นำทฤษฎีความต้องการ ๕ ขั้นของ Maslow มาทำการวิจัยโดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์และในปี ค.ศ. ๑๙๖๙ Clayton ได้เสนอผลการวิจัยความต้องการของมนุษย์ที่ตรงกับความจริงมากที่สุดนั้นแยกเป็น ๓ ประเภทด้วยกัน คือ^{๕๖}

๑. ความต้องการการอยู่รอด (Existence : E) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพของมนุษย์และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับในองค์กรการนั้น ความต้องการค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดี ความมั่นคงของงาน ล้วนเป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้นซึ่งเปรียบเทียบกับความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัยของ Maslow นั้นเอง

๒. ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness:R) เป็นความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ เช่น ความต้องการมีเพื่อน ความต้องการมีครอบครัว เป็นต้น ในองค์กรการนั้น ความต้องการเป็นผู้นำ หรือผู้มีสถานะเป็นหัวหน้า ความต้องการเป็นผู้ตามและความ

^{๕๕}มาโนช สุวรรณศิลป์, “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อกระบวนการได้มาซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐศาสตร์) (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘), หน้า ๑๐ – ๑๑.

^{๕๖}ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. และคณะ, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไชยเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑), หน้า ๓๗๒ – ๓๗๓.

ต้องการมิตรภาพกับบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เปรียบเทียบกับความต้องการทางสังคม และความต้องการที่จะได้รับการยกย่องของ Maslow

๓. ความต้องการเจริญก้าวหน้าและเติบโต (Growth:G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพการทำงาน และการเติบโตก้าวหน้าของพนักงาน สำหรับในองค์กร ความต้องการมีอำนาจและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ความต้องการอยากทำกิจกรรมใหม่หรืองานใหม่ๆ ที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ มากขึ้น ซึ่งเปรียบเทียบกับความสำเร็จในชีวิตของ Maslow นั้นเอง

ความต้องการตามทฤษฎีของ Alderfer ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่าเมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นมีมากขึ้นและความต้องการในระดับต่ำจะมีมากขึ้นเช่นกัน หากความต้องการในระดับสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมองหาความต้องการอื่นๆ อีกไม่มีสิ้นสุด

นอกจากนั้น Alderfer ยังได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพอใจ (Satisfaction – progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงข้ามของการถดถอย – ความตึงเครียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่^{๕๗}

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ศาสตราจารย์และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นรีเสิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา และคณะได้พิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation To Work) ในปี ค.ศ. ๑๙๕๙ โดยการเสนอทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) หรือบางที่เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg’s Two factor Theory)^{๕๘}

มูลเหตุที่ทำให้เฮิร์ซเบิร์กและคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมาก็เพื่อที่จะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเรา” ซึ่งเฮิร์ซเบิร์กและคณะได้สัมภาษณ์

^{๕๗} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๗/๓.

^{๕๘} วรพงษ์ ภาวเวส, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐), หน้า ๑๕.

วิศวกรและนักบัญชีประมาณ ๒๐๐ คน จากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ๑๑ แห่งในบริเวณเมือง Pittsburgh, Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน” สรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ ๒ ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว เรียกว่า ปัจจัยค่าจ้างหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) และปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor)

ปัจจัยค่าจ้าง (Hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจ้างให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค่าจ้างมีดังนี้ คือ

๑. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Policy and Administration)
๒. การนิเทศ (Supervision)
๓. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisors)
๔. สภาพการทำงาน (Work Condition)
๕. เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and Benefits)
๖. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
๗. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
๘. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinate)
๙. สถานภาพของตำแหน่ง (Status)

ปัจจัยค่าจ้าง เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นสิ่งแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ จากคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ของเฮิร์สเบิร์กและคณะ พบว่า ผู้ที่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเพราะภาวะแวดล้อมรอบด้านอัน ได้แก่ ความไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพจิตไม่ดีในการปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้จึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ปัจจัยสุขภาพอนามัย” (Hygiene factor) ซึ่งเปรียบเสมือนหลักการในทางแพทย์ที่ทำหน้าที่บำรุงสุขภาพให้ปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากการกระทำของแพทย์ สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ช่วยบำบัดโรคเป็นแต่เพียงป้องกันและรักษาบรรยากาศให้ถูกสุขลักษณะ เช่น จัดให้มีระบบกำจัดขยะที่ทันสมัยน้ำดื่มบริสุทธิ์ การควบคุมอากาศเป็นพิษ สิ่งเหล่านี้มิใช่เป็นการรักษาโรค แต่ถ้าปราศจากสิ่งเหล่านี้ก็อาจจะมีโรคมมากขึ้น ฉะนั้นปัจจัยค่าจ้างจึงมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมีดังนี้

๑. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)
๒. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
๓. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)
๔. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
๕. ความก้าวหน้า (Advancement)

เชลลี (Shelley) ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ^{๔๙}

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพึงพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพึงพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสมสภาพแวดล้อม ล้อมทางกาย ภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรกได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่

^{๔๙}สุรเชษฐ ปิตะวาสนา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ศรีดอนไผ่”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๒๖ - ๒๗.

สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเฮอร์เบิร์ต เอไซมอน (Herbert A. Simon) เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าวางเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย^{๖๐} จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไปแต่สรุปได้รวมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้^{๖๑}

๑. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี ๒ ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวกได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น

๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดี หรือ ไม่ดี

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

แม็กโครนิค (McComick) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งได้อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคล จะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นอย่างไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินผลเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะได้รับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น^{๖๒}

^{๖๐}วิโรจน์ สัตย์สัณห์สกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”, *ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต*, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๑๐.

^{๖๑}จิราพร วีระหงส์, “ความพึงพอใจของประชาชนตามระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ”, *ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต*, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๒๔.

^{๖๒}ทิพย์รัตน์ อนุการุณวงษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหลวม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี”, *ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต*, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖), หน้า ๙.

แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence), และความคาดหวัง (Expectance) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ก่อนข้างต้นชี้ชัดว่าหากมีผลงานก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นอีก ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนาความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดันซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากความคาดหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่ง ๆ แล้ว เขาจะต้องรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับของกำลังความพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลการปฏิบัติงานของเขา ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสี่ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กร คือ

๑. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคล และสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการ และมีความคาดหวังไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

๒. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขา ภายในองค์กรการตัดสินใจเหล่านี้อาจเป็นเรื่องของ ๑) พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือ ๒) พฤติกรรมของการใช้กำลังความพยายามจะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

๓. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน แต่ละบุคคลจะมีความพอใจในผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจในความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนกับพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

๔. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังของพวกเขาว่าพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน คนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดตามมาที่ไม่ต้องการ

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของนักวิชาการหลายท่าน จึงนำมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีความพึงพอใจเป็นทฤษฎีความต้องการที่เกิดขึ้นของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่ ความต้องการของมนุษย์ก็ยังคงมีอยู่เรื่อยไป แต่มีความแตกต่างกันออกไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจ และความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความ สำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา ความต้องการของมนุษย์ออกเป็นหลายด้านเช่น ๑). ความต้องการทางด้านร่างกาย ๒) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ๓) ความต้องการทางด้านสังคม ๔) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม ๕) ความ

ต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก เป็นต้น

๒.๓.๔ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ในการศึกษาความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

๑) ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งให้ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการที่ดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒) ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้นก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี อย่างเพียงพอ ทำให้

เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

๒. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงขึ้นต่อไป

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับความสำคัญของความความพึงพอใจต่อการบริการ จึงนำมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการถือเป็นเป้าหมายที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการให้บริการที่ดี มีคุณภาพก่อให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก เพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กร ของตนมากที่สุด เป็นต้น

๒.๓.๕ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

๑) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

๒) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหวังก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

๓) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามักมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น ลง ตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของ การบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจ ในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๒ ด้าน ได้แก่

๑) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่า จะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึง พอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

๒) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการ แสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่าง เหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมและการแสดงออกของผู้ ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตน ในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการ การรับรู้เหล่านี้จะ ช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการ รับบริการ^{๖๓}

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกใน ทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและ คุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง ที่เกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง และเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัย แวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นต้น

๒.๓.๖ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการ บริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไป ได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างบริการ ได้แก่^{๖๔}

๑) ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็น

^{๖๓} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยานิติบริการ, หน้า ๑๗๒ – ๑๗๔.

^{๖๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๖ – ๑๗๗.

ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

๒) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

๓) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

๔) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

๕) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

๗) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ระดับด้วยกันคือ

๑) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

๒) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้^{๕๕}

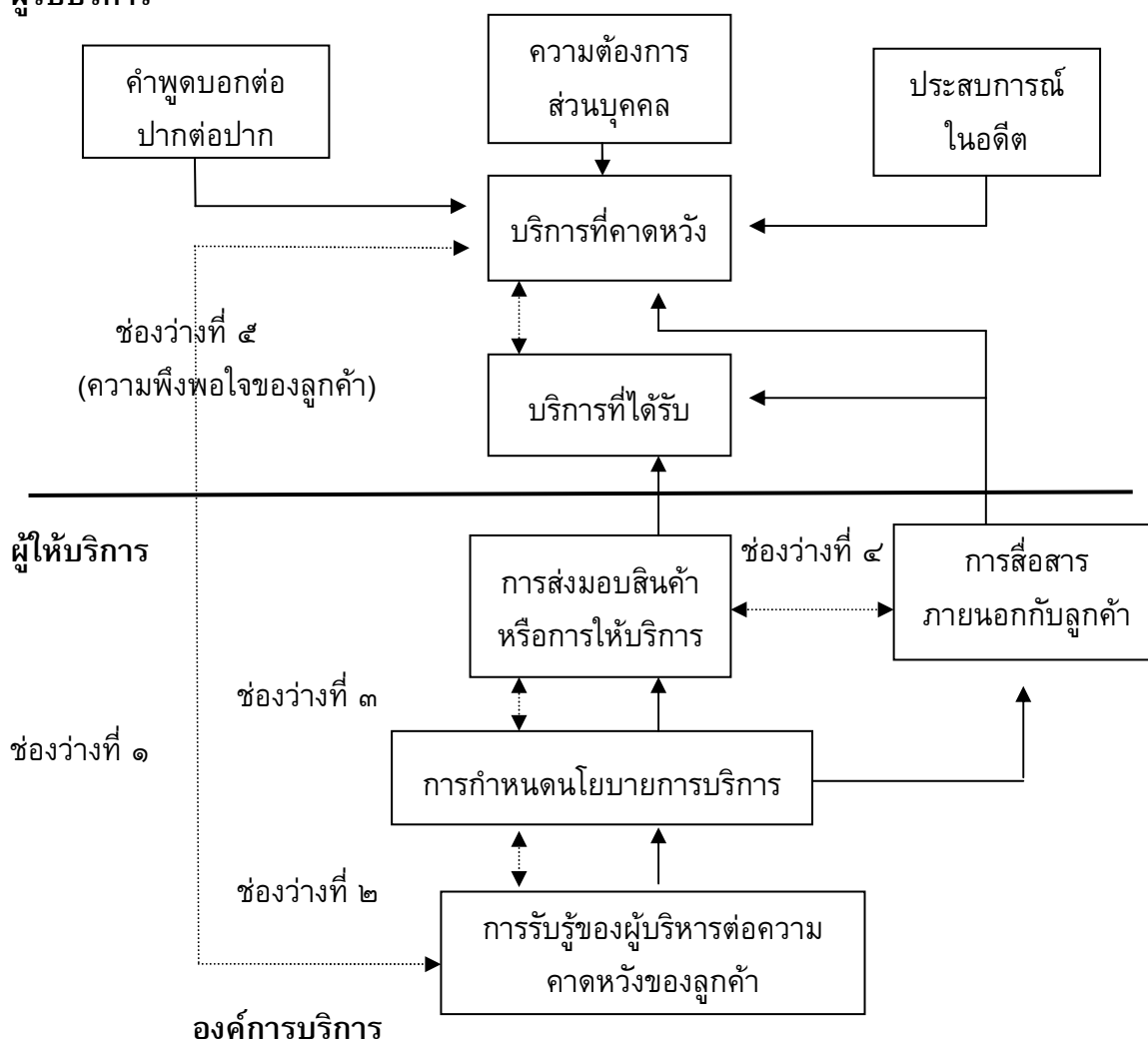
ในกิจการบริการที่บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างมากนั้น ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงการนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด ซึ่งมีอยู่หลากหลายวิธีการด้วยกันล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกันคือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการนั้น มิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น แต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและข้อจำกัด (ช่องว่าง) ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ พาราสุรามานและคณะ ได้กำหนดแบบจำลองความพึงพอใจในการบริการขึ้น เพื่อที่จะสามารถเข้าใจองค์ประกอบของการบริการและสามารถบริหารจัดการให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ พาราสุรามานและคณะ ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ในกระบวนการบริการและข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการ ดังที่แสดงในแผนภาพ^{๕๖}

^{๕๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๗.

^{๕๖} จิตตินันท์ เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ – ๑๕, หน้า ๓๘.

ผู้รับบริการ



แผนภาพที่ ๒.๓ แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า

ที่มา : Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research." Journal of marketing, 49, 1985, p 44.

จากแผนภาพจะพบว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดจากปัจจัยหลักๆ ๓ ด้าน คือ คำบอกเล่าแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคลและประสบการณ์ในอดีตที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการต่างๆ โดยผู้รับบริการจะนำสิ่งที่ต้องการไปเปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลต่างๆ แล้วกำหนดเป็นความคาดหวังในการบริการขึ้น หน้าที่ของผู้ให้บริการจึงอยู่ที่การส่งมอบการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายเลย เนื่องจากในกระบวนการให้บริการจะเกิดมีช่องว่างหรือจุดบกพร่องเกิดขึ้นซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถเติมเต็มช่องว่างเหล่านี้ได้ ก็จะทำให้การบริการที่ส่งต่อไปยังผู้รับบริการมีคุณภาพและสร้างเสริมความพึงพอใจในการบริการได้ ช่องว่างในการดำเนินการให้บริการให้มีคุณภาพ ได้แก่

ช่องว่างที่ ๑ เกิดจากการรับรู้หรือการเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้บริหารการบริการ ต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเกิดจากความคลาดเคลื่อนของการประเมิน ความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้มีการนำเสนอการบริการที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง จึงส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการให้ถูกต้อง เพื่อที่การลงทุนในการบริการนั้นจะได้ไม่เป็นการสูญเปล่าไป

ช่องว่างที่ ๒ เกิดการเบี่ยงเบนระหว่างการถ่ายทอดความเข้าใจความคาดหวังของผู้บริหารการบริการไปสู่นโยบายการบริการ ถึงแม้ว่าจะมีความเข้าใจที่ถูกต้องแล้วก็ตาม แต่ในการกำหนดเป็นนโยบายขึ้นมานั้น อาจเกิดความคลาดเคลื่อนของนโยบายหรือมีการเข้าใจความหมายผิดพลาด ทำให้การดำเนินการมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนตามไปด้วย ส่งผลต่อรูปแบบการบริการที่จะไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

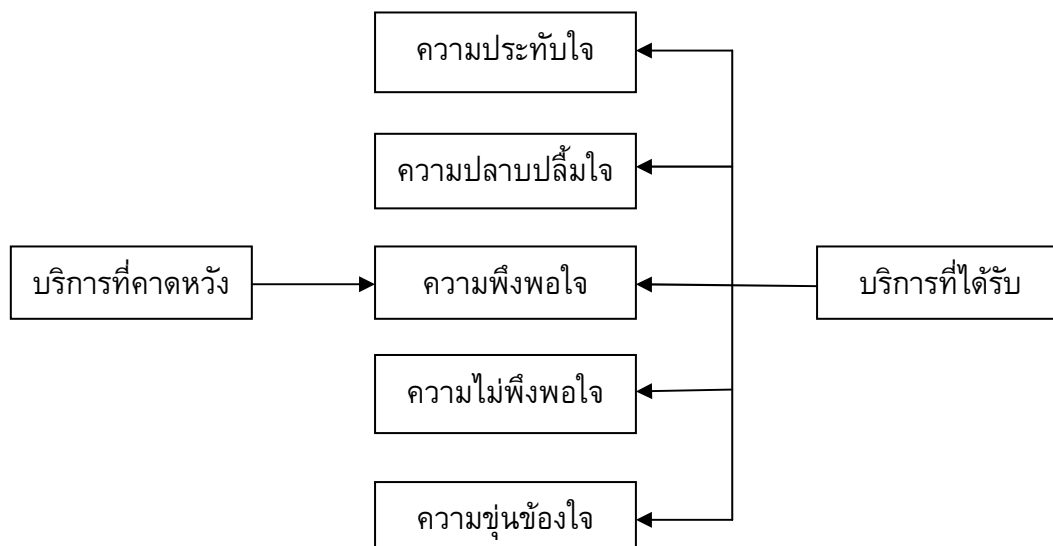
ช่องว่างที่ ๓ การส่งมอบบริการไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ เกิดความบกพร่องในการควบคุมคุณภาพ อาจเกิดจากผู้ให้บริการดำเนินกระบวนการให้บริการ ที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ อาจเป็นในด้านคุณภาพ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ ต่อการบริการ ซึ่งล้วนเป็นภาพที่เห็นได้ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจได้

ช่องว่างที่ ๔ การส่งมอบการบริการไม่เป็นไปตามข้อมูลที่ได้สื่อสารออกไป นั่นคือการที่ไม่สามารถส่งมอบการบริการให้เป็นไปตามที่ได้บอกไว้ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเนื่องจากข้อมูลที่ได้รับจากการสื่อสารออกไปของผู้ให้บริการนั่นเอง

ช่องว่างที่ ๕ การส่งมอบบริการที่แตกต่างไปจากความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นได้ง่ายที่สุดแต่ควบคุมได้ยากที่สุด เนื่องจากความคาดหวัง ของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลา หรือสถานการณ์ ดังนั้น การให้บริการจะต้อง มีการปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความคาดหวังนั้นอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ถ้าผู้ให้บริการส่งมอบการบริการแบบเดิมๆ ในทุกครั้ง นั้นอาจเป็นมาตรฐานในการให้บริการ แต่การบริการนั้นยังไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะทำให้ความพึงพอใจนั้นลดลงไปได้ในที่สุด

เมื่อพิจารณาจากช่องว่างในแบบจำลองทั้ง ๕ จุดแล้วจะพบว่ามีความยากง่ายแตกต่างกันในการที่จะลดจุดบกพร่องเหล่านั้น ถ้าสามารถลดจุดบกพร่องลงได้ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ แต่ถ้าวการส่งมอบการบริการไม่ตรงกับความคาดหวัง ก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ความชุ่นข้องหมองใจ และเกิดเป็นความโกรธเคืองได้ ซึ่งนำไปสู่การไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีก และยังเป็นข้อมูลอ้างอิงที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการรายอื่นๆ อีกด้วย ดังนั้น การเสริมสร้างความพึงพอใจใน

การบริการจะต้องมองหาสิ่งที่เหนือกว่าการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ นั่นคือ ความปลาบปลื้มใจ หรือความประทับใจ ดังแผนภาพต่อไปนี้^{๖๗}



แผนภาพที่ ๒.๔ แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ, หน้า ๑๘๑ – ๑๘๓.

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของ นักวิชาการหลายท่าน จึงนำมาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความ คาดหวังของผู้รับบริการเกิดจากปัจจัยหลักๆ ๓ ด้าน คือ ๑) คำบอกเล่าแบบปากต่อปาก ๒) ความ ต้องการส่วนบุคคลและ ๓) ประสบการณ์ในอดีตที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการต่างๆ หน้าที่ของผู้ ให้บริการอาจจะเกิดมีช่องว่างหรือจุดบกพร่องเกิดขึ้นซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถเติมเต็มช่องว่าง เหล่านี้ได้ ก็จะทำให้การบริการที่ส่งต่อไปยังผู้รับบริการมีคุณภาพและสร้างเสริมความพึงพอใจในการ บริการได้ ดำเนินงานการบริการให้มีคุณภาพ และก่อให้เกิดความประทับใจ ที่แสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลในการบริการ เป็นต้น

๒.๔ การให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

เทศบาลนครนครสวรรค์เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาล โดยพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็น สุขาภิบาล พ.ศ. ๒๔๗๕ เรียกว่า "สุขาภิบาลเมืองนครสวรรค์" ต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาล เมืองนครสวรรค์ เมื่อวันที่ ๑๐ ธันวาคม ๒๔๗๘ มีพื้นที่ปกครองประมาณ ๑.๔๗ ตารางกิโลเมตร และได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตปกครอง ๒ ครั้ง ครั้งแรกเมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๔๙๓ ขยายพื้นที่เป็น ๘.๘๕ ตารางกิโลเมตร ครั้งที่สองเมื่อวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๒๒ มีพื้นที่ปกครอง

^{๖๗} เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ, หน้า ๑๘๑ – ๑๘๓.

ประมาณ ๒๗.๘๗ ตารางกิโลเมตร ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๓๘ ก็ได้มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็น เทศบาลนครนครสวรรค์ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๓๘ เป็นต้นมา^{๖๔}

อาคารสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ อาคารปัจจุบันเริ่มดำเนินการก่อสร้างตั้งแต่ปลายปี พ.ศ.๒๕๓๖ บนเนื้อที่เดิมบริเวณถนนอรรถกวี เชิงเขากบ โดยรื้ออาคารหลังเดิมออกกำหนดการก่อสร้างให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. ๒๕๔๒ เพื่อเฉลิมพระชนมพรรษา ๖ รอบ ในวันที่ ๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยได้รับพระราชทานนามอาคารว่า "อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๖ รอบพระชนมพรรษา" ในการนี้เทศบาลนครนครสวรรค์ ได้รับพระราชทานจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จทรงเปิดอาคาร เมื่อวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๔๒ โดยได้รับพระราชทานนามอาคารว่า "อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๖ รอบ พระชนมพรรษา" ในการนี้เทศบาลนครนครสวรรค์ ได้รับพระราชทานจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จทรงเปิดอาคารเมื่อวันที่ ๑๔ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๔๒

อาคารสำนักงานในปัจจุบัน ก่อสร้างเป็นอาคาร คสล. ๕ ชั้น พร้อมดาดฟ้า มีขนาดกว้างประมาณ ๔๒ เมตร ยาว ๑๒๖ เมตร มีพื้นที่ใช้สอยประมาณ ๒๐,๐๐๐ ตารางเมตร ภายในอาคารหลังนี้ประกอบไปด้วยส่วนการงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นส่วนสำนักงานและส่วนสำหรับการบริการประชาชน โถงเอนกประสงค์ ห้องประชุมจุคนได้ประมาณ ๕๐๐ คน ห้องสมุด ห้องแสดงนิทรรศการ ประวัติความเป็นมาและผลงานโครงการที่สำคัญของเทศบาล ทั้งนี้เพื่อให้เป็นอาคารสำนักงานที่สมบูรณ์แบบและเพียงพอต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนครสวรรค์ในอนาคต และเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งใช้เป็นที่พักประชุมสัมมนาในระดับจังหวัดและภูมิภาค

ภายในอาคารประกอบด้วย

ชั้นที่ ๑

งานทะเบียนราษฎร และศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครนครสวรรค์อยู่บริเวณด้านขวาของอาคาร

สำนักการสาธารณสุข และสำนักการประปา อยู่บริเวณด้านซ้ายของอาคาร

ชั้นที่ ๒

สำนักการช่าง อยู่บริเวณด้านขวาของอาคาร

สำนักการคลัง อยู่บริเวณด้านซ้ายของอาคาร

^{๖๔} เทศบาลนครนครสวรรค์. ประวัติและความเป็นมา. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://www.nsm.go.th/history.asp>. [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๓].

ชั้นที่ ๓

ห้องนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล และ ห้องประชุม ๓/๑ อยู่บริเวณด้านซ้ายของอาคาร

ห้องประชุมสภาเทศบาลนครนครสวรรค์ ๓/๓

กองวิชาการและแผนงาน กองสวัสดิการสังคม อยู่บริเวณด้านขวาของอาคาร

ห้องประชุม ๓/๒

ชั้นที่ ๔

สำนักการศึกษาอยู่บริเวณด้านซ้ายของอาคาร

ห้องแสดงนิทรรศการ และห้องสมุดเทศบาล

ห้องประชุม

ชั้นที่ ๕

ห้องประชุมขนาดใหญ่ ซึ่งอยู่ตรงกลางโถง สามารถจุคนได้กว่า ๕๐๐ คน

๒.๔.๑ ข้อมูลด้านศักยภาพของเทศบาลนครนครสวรรค์

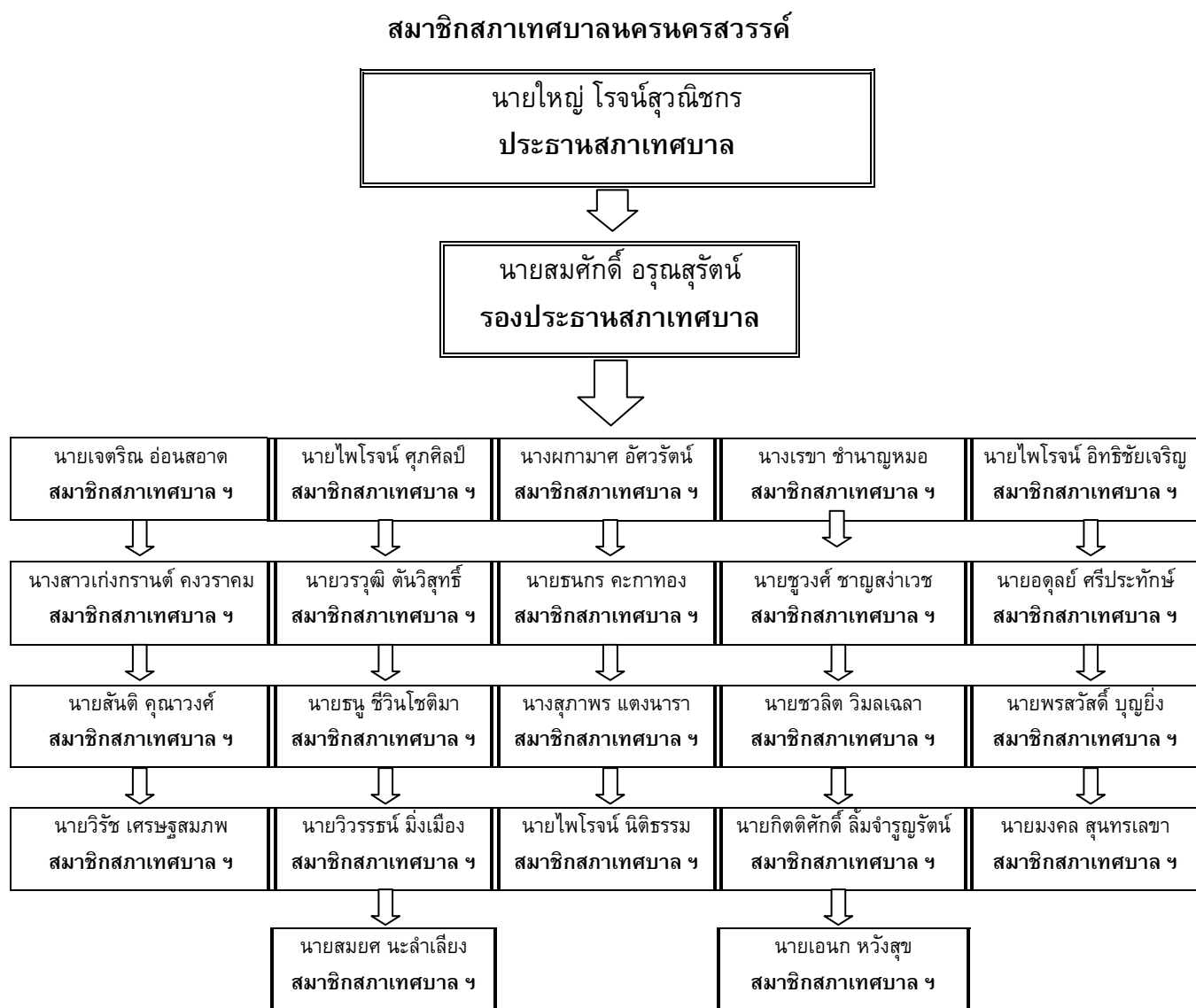
เทศบาลนครนครสวรรค์เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขีดความสามารถในการบริหารงานเพื่อให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ โดยมีระบบโครงสร้างการบริหารงาน อัตรากำลังบุคลากรขององค์กร สถานะการคลังดังนี้^{๖๙}

ฝ่ายนิติบัญญัติ

สภาเทศบาลนครนครสวรรค์ ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลนครนครสวรรค์ จำนวน ๒๔ คน เลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล มีวาระการดำรงตำแหน่ง ๔ ปี มีประธานสภาหนึ่งคน และรองประธานสภาหนึ่งคน ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาลนครนครสวรรค์ ดังแผนภาพต่อไปนี้^{๗๐}

^{๖๙} กองวิชาการและแผนงาน. แผนพัฒนาสามปี ๒๕๕๓-๒๕๕๕ เทศบาลนครนครสวรรค์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.nsm.go.th/plan/plan2553-2555.pdf>. [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๓].

^{๗๐} เทศบาลนครนครสวรรค์. สมาชิกสภาเทศบาลนครนครสวรรค์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.nsm.go.th/member.asp>. [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๓].



แผนภาพที่ ๒.๕ แสดงสมาชิกสภาเทศบาลนครนครสวรรค์

ที่มา : <http://www.nsm.go.th/member.asp>. เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๓

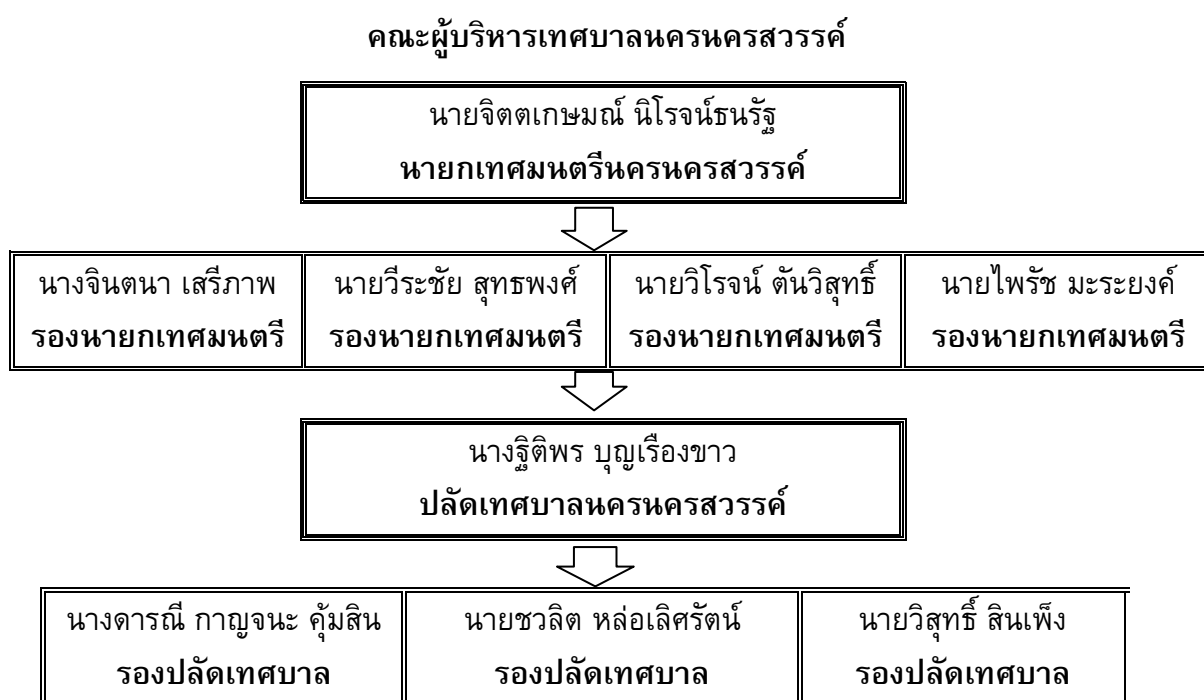
ฝ่ายบริหาร

การบริหารงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ประกอบด้วยนายกเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร ทางด้านนโยบายมีรองนายกเทศมนตรีจำนวนสี่คนเป็นผู้ช่วย และฝ่ายปฏิบัติงานประจำมี ปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดและพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเป็นฝ่ายปฏิบัติ ติดตาม

นโยบายที่นายกเทศมนตรีมอบหมายงานให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนด แบ่งเป็นส่วนต่างๆ ได้ ๙ ส่วน ได้แก่^{๗๑}

๑. สำนักปลัดเทศบาล
๒. สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๓. กองวิชาการและแผนงาน
๔. สำนักการศึกษา
๕. สำนักการคลัง
๖. กองสวัสดิการสังคม
๗. สำนักการช่าง
๘. สำนักการประปา
๙. หน่วยงานตรวจสอบภายใน

สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ มีคณะผู้บริหารงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ดังแผนภาพต่อไปนี้^{๗๒}



แผนภาพที่ ๒.๖ แสดงคณะผู้บริหารของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

ที่มา : <http://www.nsm.go.th/board.asp>, เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๓

^{๗๑} กองวิชาการและแผนงาน. แผนพัฒนาสามปี พ.ศ.๒๕๕๓-๒๕๕๕ เทศบาลนครนครสวรรค์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.nsm.go.th/plan/plan2553-2555.pdf>. [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๓].

^{๗๒} เทศบาลนครนครสวรรค์. คณะผู้บริหาร. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.nsm.go.th/board.asp>. [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๓].

๒.๔.๒ อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของ เทศบาลนคร ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีดังนี้^{๗๓}

๑. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
๒. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
๓. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการจัดการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
๔. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
๕. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
๖. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
๗. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
๘. บำรุงศิลป จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
๙. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
๑๐. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
๑๑. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
๑๒. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
๑๓. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
๑๔. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
๑๕. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
๑๖. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดา และเด็ก
๑๗. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
๑๘. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถานบริการอื่น
๑๙. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
๒๐. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
๒๑. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
๒๒. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว
๒๓. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

^{๗๓} เทศบาลนครนครสวรรค์. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://www.nsm.go.th/bedor.asp>. [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๓].

๒.๔.๓ วิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลนครนครสวรรค์

โครงสร้างทางเศรษฐกิจของเทศบาลนครนครสวรรค์ ประกอบด้วยภาคเกษตรกรรม พาณิชยกรรม โดยเฉพาะภาคเกษตรกรรมซึ่งดินแดนแถบนี้ได้ชื่อว่าเป็นแหล่งผลิตพืชพันธุ์ธัญญาหารที่อุดมสมบูรณ์ สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ได้ตระหนักในเรื่องการศึกษา ความเป็นอยู่ของประชาชนรวมถึงด้านเศรษฐกิจซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของชาวนครสวรรค์ ดังวิสัยทัศน์^{๗๔}

"สุขภาพดีถ้วนหน้า การศึกษาได้มาตรฐาน

สาธารณูปโภคทั่วไกล ร่วมใจพัฒนา พาเศรษฐกิจรุ่งเรือง"

๒.๔.๔ ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี

สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ ๖ ประเด็นด้วยกัน คือ^{๗๕}

๑. ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑.๑. ส่งเสริม สนับสนุน ให้เด็ก เยาวชน และประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพ และการป้องกันควบคุมโรคที่เหมาะสม และจัดบริการด้านสุขภาพให้ครอบคลุมทั่วถึง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

๑.๒. พัฒนาระบบเครือข่ายการสร้างเสริมสุขภาพ เพื่อความมั่นคงของชีวิต ครอบครัว สังคม

๑.๓. เพิ่มความรู้ความเข้าใจ และปลูกฝังจิตสำนึก ให้ตระหนักถึงพิษภัยของยาเสพติด ให้แก่เด็ก เยาวชน และประชาชน

๑.๔. เสริมสร้าง สนับสนุน ระบบคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพให้มีประสิทธิภาพ

๑.๕. ส่งเสริม พัฒนา สร้างจิตสำนึกในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อการป้องกันและลดปัญหามลพิษ

๒. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ

๒.๑. พัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนรู้ และความเท่าเทียมกันทางการศึกษาของนักเรียนทุกระดับ

๒.๒. พัฒนาวิชาการและส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-learning)

๒.๓. พัฒนาส่งเสริมให้นักเรียนสื่อสารได้ ๓ ภาษา

^{๗๔} กองวิชาการและแผนงาน. วิสัยทัศน์ - ยุทธศาสตร์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.nsm.go.th/pann5.asp>. [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๓].

^{๗๕} กองวิชาการและแผนงาน. แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๔ เทศบาลนครนครสวรรค์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.nsm.go.th/plan/plan2554-2556.pdf>. [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๓].

- ๒.๔. ส่งเสริม สนับสนุนให้เด็ก เยาวชน และประชาชน มีความรู้ความสามารถ เป็นเลิศทางด้านกีฬา ดนตรี และนันทนาการ
- ๒.๕. ส่งเสริม สนับสนุนด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นกิจกรรมพระราชพิธี รัฐพิธี และการท่องเที่ยว
- ๒.๖. ส่งเสริม สนับสนุนเด็ก เยาวชน และประชาชน รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
- ๒.๗. ส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาครัฐและเอกชนในการจัดการศึกษาท้องถิ่น
๓. ด้านสวัสดิการสังคมและชุมชน
 - ๓.๑. ส่งเสริม และสนับสนุน การแก้ไขปัญหาความยากจน
 - ๓.๒. พัฒนาสังคมและชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน
 - ๓.๓. เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน
 - ๓.๔. สงเคราะห์ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม และผู้ประสบภัยพิบัติ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้น
 - ๓.๕. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของชุมชน
๔. พัฒนากายภาพเมือง
 - ๔.๑. ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม ขนส่ง ไฟฟ้าสาธารณะ
 - ๔.๒. พัฒนาระบบการจราจร
 - ๔.๓. ปรับปรุงภูมิทัศน์ แหล่งท่องเที่ยว พื้นที่นันทนาการ และสวนสาธารณะ
 - ๔.๔. ปรับปรุงและขยายระบบการผลิตและจำหน่ายน้ำประปา พัฒนาคุณภาพน้ำประปา
 - ๔.๕. ปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพระบบระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วม
๕. ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง
 - ๕.๑. การสนับสนุน ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิ เสรีภาพของประชาชน
 - ๕.๒. การสนับสนุน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
 - ๕.๓. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - ๕.๔. การรักษาความสงบเรียบร้อย ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
๖. ด้านการบริหารจัดการที่ดี
 - ๖.๑. ส่งเสริมกระบวนการบริหารจัดการ โดยการมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบการติดตาม ตรวจสอบประเมินผลการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง
 - ๖.๒. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค เกิดความพึงพอใจสูงสุด

- ๖.๓. บริหารงบประมาณอย่างโปร่งใส ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย และพัฒนาให้เกิดความคุ้มค่า
- ๖.๔. เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม
- ๖.๕. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประชาสัมพันธ์ ให้สะดวก รวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๖.๖. พัฒนาศักยภาพบุคลากร สถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ และระบบงานให้มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน

พันธกิจของเทศบาลนครนครสวรรค์^{๗๖}

- ๑. ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า
- ๒. จัดการศึกษาให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ และทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมแห่งชาติ
- ๓. รายได้จากการจัดเก็บเพิ่มขึ้น
- ๔. ชุมชนมีความเข้มแข็ง
- ๕. ประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัยในด้านสาธารณสุขปลอดภัย
- ๖. ประชาชนมีความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

- ๑. เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน ในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- ๒. มีระบบบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่ดี
- ๓. เด็กและเยาวชนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์ ใช้ศาสนาเป็นหลักยึดเหนี่ยวในการดำรงชีวิต
- ๔. มีการสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวและรายได้เพิ่มให้กับประชาชนในเขตเทศบาล
- ๕. มีระบบสาธารณสุขปลอดภัย สาธารณูปการ แหล่งท่องเที่ยว และพื้นที่นันทนาการที่ได้มาตรฐาน
- ๖. มีความพร้อมในการพัฒนา ความมั่นคง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

^{๗๖} เทศบาลนครนครสวรรค์. วิสัยทัศน์-ยุทธศาสตร์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://www.nsm.go.th/pann5.asp>. [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๓].

๒.๔.๕ นโยบายการบริหารงานของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

นโยบายด้านการบริหารจัดการ^{๗๗}

๑. เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
๒. สนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน ภาคธุรกิจ และองค์กรเอกชน ในการพัฒนาท้องถิ่น
๓. เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม
๔. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่อรองรับการขยายงานในอนาคต
๕. พัฒนาศักยภาพบุคลากร ระบบการปฏิบัติงาน และเครื่องมือเครื่องใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
๖. เสริมสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้แก่บุคลากร เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบในหน่วยงาน

ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีและนันทนาการ

๑. พัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนรู้ และความเท่าเทียมกันทางการศึกษาของนักเรียนทุกระดับ
๒. ส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ การสอน และการเรียนรู้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
๓. พัฒนาและส่งเสริมให้นักเรียนสามารถสื่อสารได้ อย่างน้อย ๓ ภาษา
๔. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
๕. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็ก เยาวชน และประชาชน มีความรู้ ความสามารถ เป็นเลิศทางด้านกีฬา ดนตรี นันทนาการ และรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

๑. ส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
๒. ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการ/กิจกรรม เพื่อลดผลกระทบจากภาวะโลกร้อน
๓. สนับสนุนการอนุรักษ์และประหยัดพลังงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

^{๗๗} กองวิชาการและแผนงาน. แผนพัฒนาสามปี ๒๕๕๒-๒๕๕๔. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://www.nsm.go.th/plan/plan2552-2554.pdf>. [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๓].

๔. สนับสนุนการจัดให้มีระบบกำจัดมูลฝอยรวม เพื่อใช้ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ใกล้เคียง
๕. จัดให้มีระบบจัดการคุณภาพน้ำที่มีประสิทธิภาพ และยั่งยืน

ด้านการท่องเที่ยว

๑. ปรับปรุง พัฒนาภูมิทัศน์โครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว พื้นที่นันทนาการ และสวนสาธารณะให้ได้มาตรฐาน
๒. สนับสนุนการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๑. พัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
๒. เร่งรัดการจัดระเบียบการจำหน่ายสินค้าในพื้นที่สาธารณะ ให้มีประสิทธิภาพ
๓. เพิ่มประสิทธิภาพ ระบบการป้องกันสาธารณภัย

ด้านสาธารณูปโภค

๑. พัฒนาระบบคมนาคมขนส่ง ระบบการจราจร และไฟฟ้าสาธารณะ ให้ทั่วถึงเพียงพอ และได้มาตรฐาน
๒. พัฒนาระบบการผลิต จำหน่ายน้ำประปา ให้ทั่วถึงเพียงพอและมีคุณภาพ
๓. สนับสนุนการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพระบบระบายน้ำ และระบบป้องกันน้ำท่วมอย่างยั่งยืน

ด้านสวัสดิการสังคมและชุมชน

๑. น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพชีวิต และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน
๒. ส่งเสริมและสนับสนุนการแก้ไขปัญหาความยากจน อย่างยั่งยืน โดยการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ และลดรายจ่ายของประชาชน
๓. สนับสนุนการให้การสงเคราะห์ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ได้แก่ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ประสพภัย
๔. สนับสนุนให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยอย่างทั่วถึง

ด้านการสาธารณสุข

๑. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพ และการป้องกันควบคุมโรคที่เหมาะสม และจัดบริการด้านสุขภาพให้ครอบคลุมทั่วถึง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
๒. พัฒนาระบบเครือข่ายการสร้างเสริมสุขภาพ เพื่อความมั่นคงของชีวิต ครอบครัว และสังคม
๓. สนับสนุนการเพิ่มความรู้ความเข้าใจ และปลูกฝังจิตสำนึกให้ตระหนักถึงพิษภัยของยาเสพติด
๔. เสริมสร้างและสนับสนุนระบบคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
๕. สนับสนุนให้ประชาชนออกกำลังกาย และเล่นกีฬา เพื่อสร้างเสริมสุขภาพและพละนาถัยที่ดี

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ จึงนำมาสรุปได้ว่า สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์เป็นหน่วยงานของรัฐที่คอยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ มีการให้บริการหลายด้านด้วยกัน สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ได้ตระหนักในเรื่องการศึกษา ความเป็นอยู่ของประชาชนรวมไปถึงด้านเศรษฐกิจซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของชาวนครสวรรค์ ดังวิสัยทัศน์ว่า "สุขภาพดีถ้วนหน้า การศึกษาได้มาตรฐานและทันสมัย สาธารณูปโภคก้าวไกล ร่วมใจพัฒนา พาเศรษฐกิจรุ่งเรือง" ดังนั้นสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ ๖ ประเด็นด้วยกัน คือ ๑) ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ๒) ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ ๓) ด้านสวัสดิการสังคมและชุมชน ๔) พัฒนากายภาพเมือง ๕) ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง ๖) ด้านการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐเพื่อให้ความเป็นอยู่ของประชาชนอยู่ดีมีความสุขในสังคมปัจจุบัน เป็นต้น

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่ามีผู้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ไว้ ดังนี้

พระไตรปิฎก ภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้กล่าวถึง สังคหวัตถุ ซึ่งสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ใน สังคหวัตถุสูตร^{๗๘} ว่า

^{๗๘} ๐ง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๒๖๔/๓๘๑.

ภิกษุทั้งหลาย สังคหัตถุ^{๗๙} (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการนี้

สังคหัตถุ ๔ ประการ อะไรบ้าง คือ

๑. ทาน (การให้)
๒. เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก)
๓. อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)
๔. สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)

จากหลักคำกล่าวข้างต้น พระพุทธองค์ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของสังคหัตถุ ว่าเป็นคุณธรรมที่ช่วยอุ้มชูโลก และเป็นหลักธรรมสำคัญในการสงเคราะห์ เกื้อกูลซึ่งกันและของคนในสังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

สังคหัตถุ ๔ หมายถึง คุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเต็มใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข^{๘๐} ดังคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าซึ่งเป็น สัจธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเองและทำให้ผู้ปฏิบัติพันธุข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์เป็นธรรมโอสถนานนอก ที่สามารถเยียวรักษาสัจใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจาก ความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณี มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกันดังที่สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ใน สังคหัตถุสูตร ว่า^{๘๑}

ทานญจ เปยวชชญจ อตถจริยา จ ยา อิธ

สมานตุตตา จ ฐมเมสุ ตตถ ตตถ ยถารหิ

“การให้ทาน การพูดจาไพเราะ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ในโลกนี้

ความเป็นผู้มีตนสม่ำเสมอในธรรมทั้งหลายนั้น ตามควร^{๘๒}”

ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คนและปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่า ขั้นแรก ให้ปรับที่ตัวของ

^{๗๙} อิง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐.

^{๘๐} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๑๖๗.

^{๘๑} อิง.จตุกก. (บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.

^{๘๒} อิง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

เราเองก่อน คือต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนนั้น ประกอบด้วยหลัก ๔ ประการด้วยกัน ดังนี้^{๘๓}

๑. ทาน การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาปทายี ลภเต มณาป^{๘๔}” แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ^{๘๕} การให้ทานอาจให้ได้ ๒ วิธีด้วยกันคือ

๑) อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่ารวมทั้งการให้รางวัลต่างๆ เป็นต้น

๒) ธรรมทานหรือวิทยาทาน หมายถึง การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำ สั่งสอน ให้รู้ตัวรู้ชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปวิทยาในการประกอบสัมมาชีพ^{๘๖}

ใน ๒ อย่างนี้ ธรรมทานนั้นเป็นเลิศกว่าทานทั้งหลาย^{๘๗} อามิสทานช่วยคำจุนชีวิตทำให้เขามีที่พึ่งพาอาศัย แต่ธรรมทานช่วยให้เขารู้จักพึ่งตนเองได้ต่อไป เมื่อให้อามิสทานแล้วพึงให้ธรรมทานด้วย

๒. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ ความเป็น ผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาตุดตี่มน้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวานมีหางเสียง สมานสามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม^{๘๘} สมเด็จพระสัมมา สัมพุทธเจ้า ได้ทรงตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน^{๘๙} อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาท^{๙๐} พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ ดังปรากฏใน อภยราชกุมารสูตร ดังนี้^{๙๑}

ตถาคตรู้วาจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคดไม่กล่าวคำนั้น

ตถาคตรู้วาจาที่จริง ที่แท้ แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคดไม่กล่าวคำนั้น

^{๘๓} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗ – ๑๖๘.

^{๘๔} อัง.ปญจก.(บาลี) ๒๒/๔๔/๔๕.

^{๘๕} อัง.ปญจก.(ไทย) ๒๒/๔๔/๗๒.

^{๘๖} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

^{๘๗} ขุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๙๘/๔๗๓, ขุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๑๐๐/๔๗๗.

^{๘๘} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗.

^{๘๙} ขุ.ม. (ไทย) ๒๙/๖๓/๒๐๓.

^{๙๐} ม.อุ. (ไทย) ๑๔/๒๓๖/๒๗๖.

^{๙๑} ม.ม. (ไทย) ๑๓/๘๖/๘๘.

ตถาคตรู้ว่าจริง ที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์ แต่ว่าเจ้านั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่
 ชอบใจของคนอื่นในข้อนั้น ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น

ตถาคตรู้ว่าจริง ที่แท้ ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ แต่ว่าเจ้านั้นเป็นที่รัก เป็นที่
 ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น

ตถาคตรู้ว่าจริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจ
 ของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น

ตถาคตรู้ว่าจริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจ
 ของคนอื่นในข้อนั้น ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น ข้อนั้นเพราะเหตุไร เพราะตถาคต มีความเอ็นดู
 ในหมู่สัตว์ทั้งหลาย^{๙๒}

สรุป สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้^{๙๓}

๑. ต้องเป็นคำจริง
๒. เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน
๓. พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์
๔. พูดแล้วเกิดการสมานสามัคคี
๕. พูดด้วยจิตเมตตา
๖. พูดถูกกาลเทศะ คือถูกเวลาและสถานที่

จะเห็นได้ว่า การให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจ
 ของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟัง เมื่อได้ฟังแล้วเกิดกำลังใจ
 ที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไป ไม่พูดจาส่อเสียดอันก่อให้เกิด
 ความแตกแยก พูดแต่คำที่จะทำให้เกิดความสามัคคี เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจ ทุกๆ
 ดวงให้เป็นหนึ่งเดียวกัน

๓. อັถถจริยา การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒
 ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุง
 ส่งเสริมในทางจริยธรรม

๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่
 ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ

^{๙๒} กษิรา เทียนส่องใจ, “การศึกษาวิเคราะห์ห่อภัยทานเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”,
 วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาพระพุทธศาสนา), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลง
 กรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๑๘๐.

^{๙๓} ที.สี. (ไทย) ๙/๙/๔.

มีคุณธรรม เป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศไทย ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

๒) การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูตาย มีน้ำใจไมตรี ต่อกัน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม^{๙๔}

๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้าน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่ และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม^{๙๕}

ดังนั้น คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้เสมือนหนึ่ง สลักเพลารถ ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะเป็นที่น่าเคารพรักใคร่ ยกย่องนับถือเรา จึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้ เราก็ต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลาย ด้วยคือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดีไปได้ดีไปแล้ว ก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขาเห็นว่าเรามีความยินดีกับเขาอย่างจริงใจ ไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้อย่างนี้เราย่อมจะเป็นที่รักที่พอใจของทุกคนรอบข้างดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังคหวัตรธรรมประจำใจ ดังนี้^{๙๖}

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อคคาพวเจตีย์ ใกล้เมืองอาฬวี ครั้งนั้นแล หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับถวายบังคมแล้วนั้น ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง

^{๙๔} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

^{๙๕} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมนุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๙.

^{๙๖} อัง.อรรถก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

ครั้นแล้ว พระผู้มีพระภาคได้ตรัสถามหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า ดูกรหัตถกอุบาสกของ ท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่ได้อย่างไร ๕

หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคได้ทรงแสดงสังคหวัตถุ ๔ ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการเหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ

ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทาน
 ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน
 ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพฤติดีสิ่งที่ เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการประพฤติดีสิ่งที่ เป็นประโยชน์

ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ
 ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ก็โภคทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ ชนทั้งหลายจึงสำคัญถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนของคนจน ๕

พระผู้มีพระภาค : “ดีละ ดีละ หัตถกอุบาสก วิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ จริยอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาล ก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบัน ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล”

หลังจากนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัดเจนใจให้ยอมรับเอาไปปฏิบัติ เราใจให้อาจารย์แกแล้วกล่าพลบขโมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วย ธรรมิกถาแล้วลุกจากที่นั่ง ถวายบังคมพระผู้มีพระภาค กระทำประทักษิณแล้วหลีกไป

พระพุทธองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วย สังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อถจริยา (การประพฤติดีประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำ เมื่อจุติจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ทานเป็นประจำจะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคูลีดกันเป็นรูปตาข่ายดงาม นาคูณำชม^{๙๗} และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจา^{๙๘} นั้น จะทำให้มีพระชิวหาใหญ่ยาวและมีพระสุรเสียงดุจเสียงพรหม ตรัสดุจเสียงร้องของนกการเวก^{๙๙} ที่ชัดเจน แจ่มใส ไพเราะ ก้องกังวานสามารถเหนี่ยวนำใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้น ส่วนอานิสงส์ของอถจริยาและสมานัตตตานี้ จะทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมาย รวมถึงพระราชา มหาอำมาตย์ เศรษฐี มหาเศรษฐี พ่อค้า ประชาชนทุกชาติทุกภาษา ทั้งวรรณะต่างๆ ให้การยอมรับนับถือ ทั้งหมด

^{๙๗}ที่.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐ - ๑๗๑.

^{๙๘}ที่.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๖/๑๙๓.

จะมาเป็นพันธมิตร เป็นกัลยาณมิตร ที่ดีต่อกันและไม่ว่าจะไปที่ไหน ย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็นอย่างดี

นอกจากนี้สังคหวัตถุ ๔ ยังอำนวยความสะดวกที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้บุคคลดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
๒. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
๓. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกันตาม

สมควรแก่ฐานะ

๔. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่าง ๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี
๕. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย^{๙๙}

๑. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ หุ่น หรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่ารัก ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวาย ช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาคและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาค เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโน) กล่าวว่า สังคหวัตถุ ๔ นี้ พระพุทธเจ้าทรงอุปมาเหมือนกับพาหนะที่จ่านำคนไปสู่ความสุขความเจริญในโลก เพราะสังคมของมนุษย์เราจำเป็นต้องอิงอาศัยธรรมะทั้งสี่ประการนี้ ทรงชี้ถักมุมที่ตรงกันข้ามว่า ถักหากว่าสังคมปราศจากเสียซึ่งธรรมทั้งสี่ประการแล้ว แม้มารดา บิดา ก็จะไม่ได้รับการนับถักบูชาจากบุตรธิดา โลกจะอยู่ไม่ได้เลย จึงเรียกวาคธรรมเป็นเครื่องสงเคราะห์ การสงเคราะห์ถักมีอยู่ ๒ ฝ่าย คือ

อามิสสังคหะ คือ สงเคราะห์ด้วยวัตถุสิ่งของ

^{๙๙}พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต ฉบับชาวบ้าน, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบันลือธรรม, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

สัมพันธะ คือ สงเคราะห์โดยธรรม ถ้าเรามองในแง่ของคนแสวงหาที่พึ่ง สิ่งนี้ก็เป็น การสนองตอบความต้องการพื้นฐานของคน เช่น ต้องการความรัก และได้รับความรักความอบอุ่น ความปลอดภัย ต้องการที่พึ่งพำนักอาศัย ต้องการพักผ่อนหย่อนใจ หรือว่าต้องการร่วมกิจกรรม ต่างๆ กัน เป็นต้น ก็ต้องมีธรรมะ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยว หลักที่จะให้เกิดการยึดเหนี่ยวทางใจกันขึ้นมา สรุปรวมอยู่ที่สังคหวัตถุ^{๑๐๐} คือ

๑) ทาน การให้ เป็นลักษณะการเอื้อเฟื้อเผื่อ ให้ของแต่ตนแก่คนอื่นที่ควรแก่การให้ การให้มียุ ๒ แนวใหญ่ คือ

๑.๑) การให้ด้วยจิตคิดอนุเคราะห์ หมายถึง การอนุเคราะห์ การสงเคราะห์ช่วยเหลือ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน ด้วยอหยาศัยไมตรีโอบอ้อมอารีต่อบุคคลเหล่านั้น

๑.๒) การให้เพื่อบูชาคุณความดี เช่น การทำบุญตักบาตร การให้อาหาร ให้เสื้อผ้า แก่พ่อแม่ ปู่ย่า ตายาย ในวันตรุษสงกรานต์ การเสียภาษี เหล่านี้เป็นการให้ด้วยสำนึกถึงคุณความดี

๒) ปิยวาจา เจรจาที่อ่อนหวาน ตรงกันข้ามกับคำหยาบแต่ในเชิงปฏิบัติแล้ว ปิยวาจา คือ เจรจาถ้อยคำอันเป็นที่รัก วาจาเป็นที่รัก ผู้กล่าวด้วยความรัก ความปรารถนาดีต่อบุคคลอื่น บางครั้งอาจเป็นคำดู คำตักเตือนก็ได้ หากพูดด้วยความรัก หวังดี ปรารถนาดี

๓) อัถตถจริยา ประพฤติสิ่งที่ประโยชน์แก่บุคคลอื่น จะเห็นว่ามีทั้งกายกรรม วาจากรรม มโนกรรม ทางกายกรรม การประพฤติดังที่เป็นประโยชน์ต่อกัน ไม่ได้หมายความว่า กะเกณฑ์ให้คนใดคนหนึ่งประพฤติเพียงฝ่ายเดียว แต่ทุกคนก็ต้องประพฤติให้เป็นประโยชน์ต่อกัน ด้วย เช่น ช่วยกันสร้างสะพาน ชวนกันขุดถนน ขุดลอกคูคลอง ล้วนเป็นคุณความดีที่เป็นจุดยึดเหนี่ยวทางใจให้คนอื่นเกิดนิยมนับถือ

๔) สมานัตตตา ความมีตนสม่ำเสมอ ไม่ถือตัว ได้แก่การวางตนเหมาะสมแก่ฐานะที่ควรจะเป็นและที่ตนเป็น ไม่แสดงอาการขึ้นๆ ลงๆ ๓ วันดี ๔ วันร้าย กำหนดทิศทางลมไม่ค่อยถูกว่าจะเอาอย่างไรกันแน่ อีกอย่างหนึ่ง คือ ไม่ลืมหิน ไม่ถือตัวเกินไป เวลาได้ดีไม่หลงตัว เป็นต้น

พุทธทาสภิกขุ ได้เสนอหลักคำสอนเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔ คือ หลักการสงเคราะห์ หรือ เรื่องการสงเคราะห์กันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีลักษณะพฤติกรรมที่รู้จักแบ่งปัน รู้จักการให้ เสียสละ ยินดีในความสุขของผู้อื่น ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไกลเกลียดความแตกแยกในหมู่คณะ บำเพ็ญประโยชน์ ต่อส่วนรวม ไม่นำเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อัถตถจริยา สมานัตตตา^{๑๐๑}

^{๑๐๐} พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตธำโม), **ธรรมปริทรรศน์**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : ,มหา มกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๒๖๒-๒๖๖.

^{๑๐๑} พุทธทาสภิกขุ, **พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุขภาพใจ, ๒๕๒๕), หน้า ๓๙๕.

๑. ทาน คือ การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน พระพุทธเจ้ามุ่งที่ธรรมทาน มากกว่า อมิตทาน ธรรมทาน ให้การช่วยเหลือแนะนำ ในสิ่งที่ดีมีประโยชน์ ซึ่งช่องทางให้บุคคลสามารถ แก้ปัญหาให้ลุล่วงไปด้วยตนเอง

๒. ปิยวาจา คือ การพูดจาน่ารักนิยมนับถือ พระพุทธเจ้าทรงเน้นว่าต้องเป็นถ้อยคำ ไพเราะ อ่อนหวาน ที่ประกอบด้วยสัจจะ คือ ความจริงใจและต้องเกิดประโยชน์แก่ผู้เจรจาด้วย

๓. อตถจริยา คือ การบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งหมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนให้เป็น ประโยชน์แก่บุคคลอื่น พระพุทธเจ้าเน้นที่โลกัตถจริยา คือการทำคุณประโยชน์ให้แก่บุคคลในวงกว้าง ไม่จำกัดเฉพาะตนเองและญาติผู้ใกล้ชิด

๔. สมานัตตา คือ ความมีตนเสมอ การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ร่วมสุขร่วมทุกข์ กันได้ เสมอต้นเสมอปลาย

บุญสิริ ชาลิตธำรง ได้กล่าวถึงความหมายของสังคหัตถ์ว่า ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่ง ความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน ซึ่งมีอยู่ ๔ ข้อ คือ^{๑๐๖}

๑) ทาน หมายถึงการให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่า ทุกๆคนนั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่าง ๆ ในด้านวัตถุเช่น ทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคบริโภคต่าง ๆ ในด้านกำลังใจ ช่วยกระทำการของกันและกันทางกาย ในด้าน วาจา พูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การแนะนำ ในข้อที่ ควรจะแนะนำต่าง ๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อย ต่างก็ควรจะมีทาน คือ ให้การช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่ ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะ ช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

๒) ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็น ถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่ อาจเสียดแทงหัวใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคน จะต้องมีความอดทนอดกลั้น ควบคุมวาจา ที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพ ที่เหมาะสม แม้ว่าในบาง คราวต้องทำงานเหน็ดเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสติ นั้นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

๓) อตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็น ประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดถึงประเทศชาติ

^{๑๐๖}บุญสิริ ชาลิตธำรง, ธรรมโอสภ, (กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๒๓-๓๑, อ้างใน นางพุกษา พุทธรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหัตถ์ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์ การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๔๕.

สิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติดนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้ง กาย วาจา ใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

๔) สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอดันเสมอปลาย ซึ่งหมายถึงการรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของสถานที่ราชการต่าง ๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในทางพระพุทธศาสนาก็คือพระวินัยบัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง

ปิ่น มุกทุกันต์ นักปราชญ์ทางพระพุทธศาสนา อดีตอธิบดีกรมการศาสนา ได้กล่าวถึง หลักธรรมคำสั่งสอนในพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคมจำเป็นที่จะต้องยึดหลักสังคหวัตถุ คือคุณธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคนอื่น ถือเอาเนื้อความคือการเอื้อเฟื้อ มี ๔ ประการ ดังนี้ คือ^{๑๐๓}

๑. ทาน การให้ปัน
๒. ปิยวาจา ใช้คำพูดที่น่ารัก
๓. อตถจริยา ประพฤติประโยชน์
๔. สมานัตตตา วางตัวเหมาะสม

คุณธรรมที่เรียกว่า “สังคหวัตถุ” นี้ พันเอกปิ่น มุกทุกันต์ ท่านได้อุปมาเหมือนกับ ล้ม สลัก และเครื่องยึดกุมส่วนประกอบใหญ่ย่อยเข้ากัน เป็นตัวรถ ให้สำเร็จประโยชน์แก่การเดินทาง ชักลิ่ม ถอดสลัก และตัดเครื่องยึดเสีย รถทั้งคันก็หมดความหมาย เช่นเดียวกันกับ สังคหวัตถุ ย่อมยึดเหนี่ยวใจมนุษย์ให้จับกลุ่มกันเป็นสังคม ก้าวไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ จึงนำมาสรุปได้ว่าการให้บริการต่อประชาชนนั้น ผู้ที่ให้บริการต้องมีความเป็นกัลยาณมิตร มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนด้วยการสงเคราะห์ เกื้อกูล ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อย่างเต็มความสามารถ โดยการนำเอาหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ได้ช่วยคลี่คลายปัญหาให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี ด้วยการแบ่งปัน ใช้คำพูดที่น่ารัก ประพฤติตนเป็นประโยชน์ และวางตนเหมาะสม พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อต่อผู้รับบริการให้สมหวังกลับไปด้วยความซาบซึ้งประทับใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รู้จักแบ่งปัน รู้จักการให้ เสียสละ และยินดีในความสุขของผู้อื่น สังคหวัตถุเป็นเครื่องมือในการช่วยบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ทำให้สังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

^{๑๐๓}ปิ่น มุกทุกันต์, พุทธวิธีครองใจคน, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คลังวิทยา, ๒๕๐๖), หน้า

๒.๕.๑ หลักธรรมที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อหลักสังคหวัตถุ ๔

หากพิจารณาถึงการให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการไทย ในปัจจุบัน นั้น ยังมีบางส่วนที่ยังไม่สามารถจะทำให้ประชาชนที่ไปขอรับการบริการเกิดความพึงพอใจได้ หากได้มีการนำเอาหลักธรรมคำสั่งสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาประยุกต์ใช้ ก็จะเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้ แต่การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้แต่เพียงอย่างเดียว นั้น ไม่สามารถที่จะทำให้การให้บริการนั้นเกิดความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่ายังมีหลักธรรมอื่นๆ ที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนส่งเสริมต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้นั้น เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ พรหมวิหาร ๔, อิทธิบาท ๔, ศีล ๕ หรือเบญจศีลและกัลยาณมิตร ดังนี้

๑. พรหมวิหาร ๔

พรหมวิหาร ๔ หมายถึง ธรรมเป็นเครื่องอยู่ของพรหม^{๑๐๔} หรือของท่านผู้เป็นใหญ่ ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐ หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ เป็นหลักธรรมสำหรับทุกคนที่ต้องมีไว้เป็นหัวใจและกำกับความประพฤติที่จะแสดงออกหรือปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างถูกต้องโดยสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เขาประสบ จึงจะชื่อว่าดำเนินชีวิตหมดจดและปฏิบัติตนต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบ หลักธรรมนี้ได้แก่^{๑๐๕}

๑. เมตตา ความรักใคร่ปรารถนาดีอยากให้เขามีความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั่วหน้าโดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ ไปที่ไหนๆ ก็มีแต่คนเอ็นดูรักใคร่ยกยากลัซิด ด้วยเหตุนี้เมตตาจึงเป็นหลักธรรมพื้นฐานของใจในขั้นแรกในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้มองเห็นในแง่ดี มีความปรารถนาดีต่อกันพร้อมที่จะรับฟังและพุดจาเหตุผลของกันและกัน ไม่ยึดถือเอาความเห็นแก่ตัวหรือความเกลียดชังเป็นที่ตั้ง

สำหรับเมตตาธรรมในพรหมวิหารนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต้องอาศัยความปรานีและเอ็นดูโดยไม่หวังอะไรตอบแทน ซึ่งแตกต่างจากเมตตาที่มีอยู่ทั่วไปที่อาจจะต้องอิงอาศัยผลตอบแทนบ้างตามโอกาสอันควรแม้แต่เพียงเล็กน้อยก็ตามและเมตตาธรรมข้อนี้เราควรมีไว้ในใจอยู่เสมอ เพื่อสร้างความรู้สึกรับรู้ความอบอุ่นใจไว้ตลอดวันว่า เราจะเมตตาสงเคราะห์แก่ประชาชนและจะไม่สร้างความลำบากให้แก่พวกเขา ความทุกข์ที่เขามี เราก็มีเสมอเขา ความสุขที่เขามี เราก็สบายใจไปกับเขารักผู้อื่นเสมอด้วยรักตนเอง

^{๑๐๔}ที่.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๐๕/๒๗๕.

^{๑๐๕}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๔๘.

๒. กรุณา ความสงสารปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ใฝ่ใจในอันจะปลดเปลื้องบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์ ซึ่งความทุกข์ก็คือสิ่งที่เข้ามาเบียดเบียนให้เกิดความไม่สบายกายไม่สบายใจและเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน พระพุทธองค์ทรงสรุปไว้ว่าความทุกข์มี ๒ กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

๑) ทุกข์โดยสภาวะ หรือเกิดจากเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติของร่างกาย เช่น การเกิด การเจ็บไข้ ความแก่และความตายสิ่งมีชีวิตทั้งหลายที่เกิดมาในโลกจะต้องประสบกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งรวมเรียกว่า “กายิกทุกข์”^{๑๐๖}

๒) ทุกข์จรหรือทุกข์ทางใจ อันเป็นความทุกข์ที่เกิดจากสาเหตุที่อยู่นอกตัวเรา เช่น เมื่อปรารถนาแล้วไม่สมหวังก็เป็นทุกข์ การประสบกับสิ่งอันไม่เป็นที่รักก็เป็นทุกข์การพลัดพรากจากสิ่งอันเป็นที่รักก็เป็นทุกข์ รวมเรียกว่า “เจตสิกทุกข์”^{๑๐๗}

๓. มุทิตา ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดีมีสุข มีจิตผ่องใสบันเทิง กอปรด้วยอาการแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงในปฏิจจสมุตฺถิ ไม่น้อยเนื้อต่ำใจเมื่อเห็นผู้อื่นได้ดีกว่าตน เราต้องหมั่นฝึกหัดตนให้เป็นคนที่มีมุทิตาอยู่เสมอ เพราะจะเป็นการสร้างไมตรีและผูกมิตรกับผู้อื่นได้ง่ายและลึกซึ้ง

๔. อุเบกขา ความวางใจเป็นกลาง อันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา คือมีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตราขึง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้ว อันควรได้รับผลดีหรือชั่ว สมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรมรวมทั้งรู้จักวางเฉย สงบใจมองดู ในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำ เพราะเขารับผิดชอบตนได้ดีแล้ว เขาควรได้รับผลอันเหมาะสมกับความรับผิดชอบของตน^{๑๐๘}

อุเบกขานี้เป็นตัวรักษาคูล เป็นตัวจำกัดหรือคุมการปฏิบัติตามหลัก เมตตา, กรุณา, มุทิตา ไม่ให้เกินขอบเขตไปจนกลายเป็นเสียธรรม คือ การปฏิบัติต่อคนหรือช่วยเหลือคนจะต้องไม่ให้เสียความเป็นธรรม ไม่ให้เป็นการทำลายหลักการไม่ให้เป็นการละเมิดต่อกฎเกณฑ์กติกาที่ชอบธรรม

อุเบกขามักจะนำมาใช้เดี่ยวๆ มากที่สุด กล่าวคือ พอใช้ทั้งเมตตา กรุณา มุทิตา แล้วไม่เป็นผลก็จะบอกว่าช่างเขาเถอะปล่อยไปตามเวรตามกรรม ซึ่งการกระทำอย่างนั้นไม่ได้เรียกว่าใช้หลักพรหมวิหาร ๔ และไม่ใช่อุเบกขา แต่เป็นการไม่ใส่ใจ อุเบกขาที่แท้จริง คือการ ที่เราไม่ไปทุกข์ใจกับทุกข์ของผู้อื่นรู้ว่าการที่เขาเป็นอย่างนั้นก็เพราะการกระทำหรือกรรมของเขา ทุกข์ก็เป็นทุกข์ของเขา แต่เรายังคงมีเมตตา อยากให้เขามีความสุข ยังมีกรุณาอยากให้

^{๑๐๖} ดูเทียบใน ขุ.ป. (ไทย) ๓๑/๑๗๓/๒๗๑ – ๒๗๒. และ อภิ.ย. (ไทย) ๓๘/๑๐/๓๕๗.

^{๑๐๗} ดูเทียบใน ขุ.ป. (ไทย) ๓๑/๑๗๓/๒๗๒. และ อภิ.ย. (ไทย) ๓๘/๑๐/๓๕๗.

^{๑๐๘} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๔๘.

เขาพันทุกข์และมีมุทิตามีความยินดีถ้าเขามีความสุข เรื่องนี้เป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะถ้าเราวิ่งไปทุกข์กับเขาด้วย เราจะช่วยให้เขาพันทุกข์ไม่ได้ คนที่มีความทุกข์มาอยู่ด้วยกันก็ยิ่งจะทำให้พลอยทุกข์กันไปมากขึ้น คนที่กำลังทุกข์จึงไม่สามารถช่วยคนที่มีความทุกข์ได้

นอกเหนือจากผลของอุเบกขาที่มีต่อตนเองแล้ว อุเบกขายังมีผลต่อผู้ที่เราต้องการช่วยด้วย การที่เราทำตัวอย่างให้ผู้ที่เราต้องการช่วยให้เห็นวิธีพันทุกข์ ปลอ่ยวางให้เขาดู เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการชี้ทางปลดทุกข์ ดังนั้นยิ่งเรามีกรุณาอยากให้เขาหายทุกข์มากเท่าไร เรายิ่งต้องมีอุเบกขามากเท่านั้น ในทำนองเดียวกันกับการที่ยังเรามีเมตตาตามากเท่าไรยิ่งต้องมีมุทิตามากเท่านั้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าพรหมวิหาร ๔ นี้ เป็นข้อธรรมที่ต้องมีพร้อมๆ กันทุกข้อการเจริญพรหมวิหาร ๔ จึงจำเป็นต้องเจริญ ทั้งเมตตา กรุณา มุทิตาและอุเบกขาไปพร้อมๆ กัน จะแยกเจริญเป็นข้อๆ ไม่ได้และพรหมวิหาร ๔ มีในผู้ใด ย่อมทำให้ผู้นั้นประพฤติปฏิบัติเกื้อกูลแก่ผู้อื่น ด้วยหลักสังคหัตถ์ ๔ ได้ดีอย่างสมบูรณ์

สรุปได้ว่า การนำหลักธรรมสังคหัตถ์ ๔ มาใช้ในการให้บริการประชาชนนั้น หากจะให้การบริการประสบความสำเร็จเป็นที่ประทับใจอย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีหลักธรรมอื่นๆ ประกอบ เช่น หลักพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมประจำใจ เพื่อให้การให้บริการด้านต่างๆ ที่ออกมา นั้น เกิดขึ้นจากความเมตตา กรุณาสงสารจากใจจริง ไม่ใช่กระทำไปเพราะเป็นเพียงหน้าที่เท่านั้น แต่มีความมุ่งมาดปรารถนาดีอยากให้พวกเขามีความสุข ได้รับการบริการที่ดีๆ และพลอยรู้สึกสดชื่นเบิกบานไปกับประชาชนด้วย เมื่อเห็นพวกเขามีความสุขความสมหวังกลับไป

๒. อธิธิบาท ๔

อธิธิบาท ๔ หมายถึง ฐานหรือหนทางสู่ความสำเร็จ^{๑๐๙} คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ, ทางแห่งความสำเร็จหรือคุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย เป็นแนวทางการทำงานที่พระพุทธองค์ได้ทรงสดับไว้อย่างแยบคาย ๖ ประการด้วยแนวปฏิบัติ ๔ ข้อ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา^{๑๑๐} ซึ่งใครๆ ก็ท่องได้จำได้ แต่จะมีสักกี่คนที่สามารถปฏิบัติได้ครบทั้ง ๔ ข้อ ซึ่งแต่ละข้อต่างมีหน้าที่เฉพาะของตนต่อเนื่องหนุนเสริมกัน จะขาดข้อใดข้อหนึ่งไปไม่ได้ เพราะว่ามันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงกันทั้ง ๔ ข้อ จึงจะทำให้เราประสบผลสำเร็จในชีวิตและการงานได้ตามความมุ่งหวังดังนี้^{๑๑๑}

๑. ฉันทะ ความพอใจ คือ ความต้องการที่จะทำ ใฝ่ใจรัก จะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอและปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่งๆ ขึ้นไป ดังนั้น เราจึงควรที่จะได้ฉันทะเป็นคุณธรรมพื้นฐานที่สำคัญ

^{๑๐๙} อภิ.วิ. (ไทย) ๓๕/๔๕๖/๓๕๒.

^{๑๑๐} อภิ.วิ. (ไทย) ๓๕/๔๕๗/๓๕๒.

^{๑๑๑} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๘๖.

อันดับแรกเพื่อเป็นกำลังใจที่จะนำกิจการงานทั้งหลายไปสู่ความสำเร็จ รุ่งเรือง ทั้งยังมีส่วนทำให้เกิดคุณธรรมในข้อต่อๆ ไปทุกข้อและการใฝ่รู้ก็คือจุดเริ่มต้นของการพัฒนาทางปัญญาหรือการศึกษาทดลองต่างๆ ด้วย

เราจะสร้างฉันทะให้เกิดขึ้นได้อย่างไร พระพุทธองค์ได้ทรงตรัสสอนไว้ว่า มนุษย์เราต้องเลือกที่จะศรัทธาบางอย่างและหมั่นตรวจสอบศรัทธาของตัวเองว่าดีต่อตัวเองและดีต่อผู้อื่นอันรวมถึงสังคมโดยรวมหรือไม่ เมื่อดีทั้งสองอย่างก็จงมุ่งมั่นที่จะทำด้วยความตั้งใจและหาก ไม่ดีก็จงเปลี่ยนแปลงศรัทธาเสียใหม่ ซึ่งเราต้องเลือก ไม่เช่นนั้นเราจะกลายเป็นคนที่สับสนไม่มีแก่นสารอาจจะถูกชักชวนไปในทางที่ไม่ดีได้ง่าย^{๑๒}

หากจะฝึกฝนตนเอง อาจเริ่มด้วยการตั้งคำถามกับตัวเองว่าเราศรัทธาอะไรอยู่ เพราะคนเราเมื่อศรัทธาอะไรก็จะได้พบกับสิ่งนั้นและเข้าถึงสิ่งนั้นได้ง่าย เช่น ศรัทธาต่อความรู้ ก็จะเข้าถึงองค์ความรู้ หรือศรัทธาต่อหลักธรรมก็จะเข้าถึงธรรมหรือไม่ศรัทธาอะไรเลย ก็ไม่เข้าถึงอะไรเลย เพราะความศรัทธาจะนำมาซึ่งความมุ่งมั่นทุ่มเท เพื่อทำทุกอย่างให้ได้มา ซึ่งสิ่งที่เราศรัทธานั้นเอง ขณะเดียวกันก็ลองตรวจสอบตัวเองดูว่า สิ่งที่เราศรัทธากับสิ่งที่ท้องถื่นของเราศรัทธานั้นตรงกันหรือไม่ หากตรงกันก็เรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตนหรือหากไม่ตรงกันก็เรียนรู้ที่จะให้โอกาสตัวเองไปสู่แห่งที่ที่เหมาะสมกว่า

๒. **วิริยะ** ความเพียร คือ มุ่งมั่นทุ่มเท ขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ทอดทิ้ง เป็นความเพียรพยายามอย่างสูงที่จะทำตามฉันทะหรือศรัทธาของตัวเอง หากเราไม่มีความเพียรแล้วก็อนุมานได้ว่าเรามีฉันทะหลอกๆ หรือศรัทธาหลอกๆ ทั้งโกหกตัวเองและหลอกผู้อื่น ซึ่งผลงานที่ได้ทำออกมา นั้น ก็จะเป็นตัวชี้วัดว่าทำไปเพื่ออะไร

วิริยะเกิดจากอะไร คำตอบก็คือ "เกิดจากศรัทธาหรือฉันทะนั้นเอง" และเป็นศรัทธาที่มั่นคงด้วยไม่ว่าจะมีอุปสรรคใดๆ มากกระทบก็ตามก็จะไม่เปลี่ยนแปลง แต่อาจปลงอวางหรือวางเฉยในบางเวลาบางสถานการณ์บ้าง เพื่อรอสภาวะที่เหมาะสมกว่าวิริยะไม่ใช่ความอดทนอย่างเอาเป็นเอาตายหรือต้องให้ได้เสมอ แต่มันคือความยับยั้งและเลือกที่จะทำบางอย่างเพื่อรักษาศรัทธาไว้หรือเพื่อรอจังหวะที่เหมาะสมอันหมายถึงการบรรลุผลแห่งศรัทธานั้นเอง

วิริยะนี้มักจะมาคู่กับความอดทนอดกลั้นเสมอ เป็นความรู้สึกไม่ย่อท้อต่อปัญหาและมีความหวังที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวง โดยมีศรัทธาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ นำใจ และเตือนใจความอดทนเป็นเครื่องมือสำหรับคนใจเย็นและใจงาม คนที่มีโมหะจริตรุ่มร้อนจะทำให้มีโอกาสผิดพลาดได้ง่าย หรือสูญเสียความอดทนในที่สุด ดังนั้น ความวิริยะอุสาหะจึงเป็นวิถีทางของบุคคลที่

^{๑๒} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **พุทธธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมมิก จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๖๔๗ – ๖๖๕.

หาญกล้าและทลายทำต่ออุปสรรคใดๆ ทั้งมวล หลักธรรมวิธีะข้อนี้จึงมีความหมายของความกล้าหาญ เจืออยู่ด้วยส่วนหนึ่ง

๓. จิตตะ ความคิด คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตฝึกไฟ ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป เอาใจจดจ่ออย่างมีสมาธิทำให้เกิดความรอบคอบ การตัดสินใจทำอะไรก็จะเกิดความผิดพลาดน้อยตามไปด้วย ซึ่งถ้าเรามีใจที่จดจ่อต่อสิ่งที่เราคิด ที่เราทำและรับผิดชอบแล้ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องหน้าที่หรือ การงานอะไรก็ตาม ทุกอย่างจะสำเร็จได้ด้วยดีดัง ประสงค์เสมอ

ความรอบคอบจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากไม่รอบรู้ ดังนั้น การที่คนจะรอบรู้ได้นั้น ต้องหมั่นศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอ ติดตามข่าวสารบ้านเมืองอย่างสม่ำเสมอ ต้องอ่านหนังสือที่หลากหลายโดยไม่ยึดติดกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งอยู่เป็นประจำ และประการสำคัญต้องฝึกตั้งคำถาม กับตัวเองกับเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัวเราพร้อมกับค้นหาคำตอบให้ได้ ฝึกสนทนากับผู้รู้บ่อยๆ เป็นสิ่งที่จำเป็น ซึ่งเมื่อเราทำได้อย่างนี้แล้ว เราก็จะเป็นผู้ที่มีความรอบรู้อย่างแตกฉาน จึงไม่ใช่เรื่อง ยากที่จะวิเคราะห์หรือสังเคราะห์เนื้อแท้ของเรื่องราวนั้นๆ ออกมา สู่การตัดสินใจของหมู่คณะหรือ แม้แต่เรื่องส่วนตัวของเราเอง ดังนั้น ความรอบคอบจึงแฝงไปด้วยความรอบรู้ตามสภาพจริง อันเป็น แนวปฏิบัติที่ต้องสร้างให้เกิดเป็นนิสัยแก่ตนเอง

ความรอบคอบนอกจากจะดำรงอยู่คู่กับความรอบรู้แล้ว ยังต้องอาศัยความตั้งงามเป็น เครื่องเตือนสติด้วย จึงจะสามารถใช้จิตของเราพิจารณาและตรึกตรองในเนื้อแท้ของ สิ่งต่างๆ นั้นได้อย่างเหมาะสม เพราะความตั้งงามตามแบบอย่างของคุณธรรมตามหลักศาสนา และจริยธรรม ของสังคมนั้น เป็นสิ่งเดียวที่จะทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันอย่างปรกติสุข ไม่เช่นนั้นแล้ว ความสับสนวุ่นวาย การแตกแยกทางความคิดก็เกิดขึ้นในสังคมบ้านเมือง ดังเช่นที่เกิดขึ้น กับประเทศไทยในยุคปัจจุบันนี้ แม้ว่าผู้คนจะมากไปด้วยความรู้และความรอบคอบก็ตาม ดังนั้น หลักธรรมจิตตะข้อนี้จึง รวมความหมาย ของคำว่า สมาธิ อยู่ด้วยอย่างเต็มที่

๔. วิมังสา การใช้ความคิดถูกวิธีโยนิโสมนสิการ ความไตร่ตรอง หรือทดลอง คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผลและตรวจสอบข้อบกพร่องในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัตถุประสงค์ คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุงโดยมีโยนิโสมนสิการเป็นเครื่องกำกับ^{๑๓๓} เป็นต้น

ดังนั้น วิมังสา จึงเป็นการทบทวนในสิ่งที่ได้คิดได้ทำมา อันเกิดจาก ความพอใจ (ฉันทะ) แล้วทำด้วยความมุ่งมั่น (วิริยะ) อย่างใจจดใจจ่อและรับผิดชอบ (จิตตะ) โดยใช้วิจารณญาณ อย่างรอบรู้และรอบคอบ จึงนำไปสู่การทบทวนตัวเองและทบทวนองค์กร หรือทบทวนขบวนการ

^{๑๓๓} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๘๖.

ทบทวนในสิ่งที่ได้คิด สิ่งที่ได้ทำผ่านมามีเกิดผลดีผลเสียอย่างไร เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น^{๑๑๔} ดังนั้น หลักธรรมวินัยสาขานี้จึงรวมความหมาย ของคำว่า ปัญญา ไว้อย่างเต็มที่

สรุปได้ว่า อิทธิบาท ๔ เป็นหลักธรรมสำคัญที่เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนใช้เป็นแนวทางในการทำงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ การทำงานให้บริการนั้นจะต้องเกิดจากการใฝ่ใจรักที่จะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอและปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่งๆ ขึ้นไป และต้องกระทำด้วยความรอบคอบอย่างมุ่งมั่นทุ่มเท ขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ทอดทิ้ง เอาจิตฝึกใฝ่ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป เอาใจจดจ่ออย่างมีสมาธิทำให้เกิดความรอบคอบ การตัดสินใจทำอะไรก็จะเกิดความผิดพลาดน้อยตามไปด้วย ทั้งยังต้องมีการพิจารณาไตร่ตรองเพื่อตรวจสอบข้อบกพร่องในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัตถุประสงค์ คัดค้นหาข้อบกพร่องต่างๆ สำหรับใช้แก้ไขปรับปรุงให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง

๓. กัลยาณมิตรตตา ; ความมีกัลยาณมิตร

กัลยาณมิตรตตา ; ความมีกัลยาณมิตร (มิตรดี)^{๑๑๕} คือ มีผู้แนะนำ สั่งสอนที่ปรึกษา เพื่อนที่คบหา และบุคคลผู้แวดล้อมที่ดี, การรู้จักเลือกเสวนาบุคคลหรือเข้าร่วมหมุ่กับท่านผู้ทรงปัญญาที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งจะช่วยแนะนำ สั่งสอน ชักจูง ช่วยเหลือ ชี้ช่องทางเป็นแบบอย่าง ตลอดจนเป็นเครื่องอุดหนุนเกื้อกูลแก่กัน ให้ดำเนินก้าวหน้าไปด้วยดีในการศึกษาอบรม การครองชีวิต การประกอบกิจการและธรรมปฏิบัติ^{๑๑๖} เช่น ครู อาจารย์และท่านผู้รู้ ทรงปัญญาที่สามารถแนะนำสั่งสอนเป็นที่ปรึกษาได้แม้จะอ่อนวัยกว่า ตามที่กล่าวมาข้างต้น แม้ว่าจะเป็นเพื่อนหรือไม่ใช่เพื่อนในความหมายที่ใช้กันอยู่ทั่วไปก็สามารถเป็นกัลยาณมิตรได้ คือ แม้จะเป็นผู้ที่ไม่รู้จักคุ้นเคย แม้ที่อยู่ห่างไกล ไม่เคยพบเห็นแต่เมื่อมีใจมุ่งดีปรารถนาดีจริงใจต่อผู้ใด คิดพูดทำทุกอย่างเพื่อป้องกันช่วยเหลือ

ผู้นั้นอย่างเต็มสติปัญญาความสามารถเพื่อให้หลุดพ้นจากปัญหานานาประการ ไม่ว่าจะมากหรือน้อยหนักหรือเบา ก็นับได้ว่าเป็นกัลยาณมิตร ซึ่งมีคุณสมบัติ ๗ ประการ (กัลยาณมิตรธรรม ๗)^{๑๑๗} ดังนี้

๑. ปิโยนารัก คือ เข้าถึงจิตใจ สร้างความรู้สึกสนิทสนมเป็นกันเองให้ผู้อื่น อยากเข้าใกล้ อยากเข้าไปขอคำแนะนำปรึกษาหารือ ผู้ให้บริการจึงต้องมีหลักธรรม คือ พรหมวิหาร ๔, สังคหวัตถุ ๔ และอิทธิบาท ๔ เป็นต้น

^{๑๑๔}สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://thaifamilymental.blogspot.com/2007/10/4.html>. [เข้าถึงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๐.]

^{๑๑๕}ส.ม. (ไทย) ๑๙/๔๙/๔๓, อ.อ.เอกก. (ไทย) ๒๐/๗/๑๓.

^{๑๑๖}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๖๕.

^{๑๑๗}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พุทธธรรม (ฉบับเดิม), พิมพ์ครั้งที่ ๒๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท ธรรมสาร จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๒๖๕.

๒. ครู นำเคารพ คือ มีความประพฤติสมควรแก่ฐานะ ทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ เป็นที่พึ่งได้และปลอดภัย ดำเนินชีวิตตามหลักวิชาการความรู้หรือตามหลักธรรมของพระศาสนา คือ เป็นผู้คิดดี พูดดี ทำดี

๓. กาวินโย นำเจริญใจหรือนายกย่องในฐานะทรงคุณ คือ มีความรู้จริง ทรงภูมิปัญญาแท้จริงและเป็นผู้ที่ฝึกฝนปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ เป็นที่นายกย่องเคารพเอาอย่าง ทำให้ ผู้เอ่ยอ้างและรำลึกถึงด้วยความซาบซึ้งมั่นใจและภูมิใจ พูดถึงอย่างองอาจ อย่างมั่นใจเป็นผู้แสวงหาความรู้อยู่เสมอ ต้องมีความเข้าใจในสิ่งต่อไปนี้ คือ

- ๑) ธรรมชาติของมนุษย์
- ๒) ธรรมชาติของสังคม
- ๓) ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อม
- ๔) เทคโนโลยี / ข่าวสารข้อมูล

๔. วัตถุประสงค์ให้ได้ผล รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ รู้ว่าเมื่อไรควรพูดอะไรอย่างไร และกับใคร คอยให้คำแนะนำว่ากล่าวตักเตือน เป็นที่ปรึกษาที่ดี ซึ่งก็ต้องเป็นนักสื่อสารที่ดี เอาใจใส่สื่อสารกับผู้ร่วมไปด้วยอยู่เสมอ เพื่อให้รู้และเข้าใจตรงกัน เป็นต้น พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงแสดงลักษณะของนักสื่อสารหรือสัณสีสอนที่ดีไว้ ๔ อย่าง คือ^{๑๑๔}

๑) พูดแจ่มแจ้ง คือ ชี้แจงอธิบายให้เห็นชัดเจนอย่างแจ่มแจ้งหมดสงสัยเหมือนจุมมือไปดูให้เห็นกับตา (สันทัตสนา)

๒) พูดจงใจ คือ พูดให้เห็นคุณค่าและความสำคัญ จนเกิดความซาบซึ้งชวนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ (สมาปนา)

๓) พูดเร้าใจ คือ ปลุกใจให้คึกคัก เกิดความมั่นใจเร้าใจให้อาจหาญแก่งกล้า กระตือรือร้นที่จะทำให้สำเร็จโดยไม่หวั่นกลัวต่ออุปสรรคและความยากลำบาก (สมุตเตสนา)

๔) พูดให้เร้าแรง คือ ทำให้เกิดบรรยากาศแห่งเมตตาไมตรี ความหวังดี ปลอบโซโลมใจให้สดชื่นเร้าแรงเบิกบานผ่องใส แซ่ซึ้งใจด้วยความหวังในผลดี (สัมปหังสนา)

๕. วจนักขโม อุดหนุนถ้อยคำ คือ พร้อมทั้งจะรับฟังคำปรึกษาซักถามแม้จะจุกจิกตลอดจนทนต่อคำที่ล่วงเกินและคำตักเตือนวิพากษ์ต่างๆ อุดหนุนฟังได้ไม่เบื่อหน่าย ไม่เสียอารมณ์ การที่เอาแต่พูดอย่างเดียวโดยไม่ยอมรับฟังผู้อื่นนั้นไม่ใช่การกระทำที่ถูกต้องเราต้องรู้จักยอมรับฟังด้วย เพราะการรับฟังเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารให้ได้ผล แม้ว่าเขาพูด มาจะไม่ถูกใจก็ทนได้ ทั้งนี้ก็เพื่อให้งานและประโยชน์ที่จะทำนั้นประสบความสำเร็จ เช่น ผู้ให้ บริการถูกประชาชนที่ไปขอรับบริการซักไซ้ไล่เลียงไต่ถามอย่างจุกจิกจู้จี้ ถึงขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ ซึ่งผู้ให้บริการคิดว่าน่าจะรู้อยู่แล้วหรือประเดี๋ยวกับบริการให้เป็นทีเรียบร้อย ถ้าผู้ให้บริการไม่มีความอดทนในการรับฟัง ก็จะมี

^{๑๑๔}ม.ม. (ไทย) ๑๒/๒๕๕/๒๗๖.

เพื่อหรือรำคาญ จึงต้องมีคุณธรรมข้อนี้จึงจะแก้ไขได้ โดยต้องทำให้สบาย อดทนรับฟังเขาเพื่อให้เข้าใจเขาและช่วยเขาได้ดี

๖. คัมภีร์จะ กะถัง กัตตา แดลงเรื่องล้าลึกได้ คือ กล่าวชี้แจงเรื่องต่างๆ ที่ยุ่งยาก ลึกซึ้งให้เข้าใจได้ ปัญหาอะไรที่หนักและยาก ก็เอามาชี้แจงอธิบาย ช่วยทำให้เพื่อนร่วมงานหรือ ผู้เกี่ยวข้องมีความกระจ่างแจ้ง เรื่องที่ลึกล้ำที่ยากก็ทำให้ตื่นให้เข้าใจได้และพาเขาเข้าถึงเรื่องที่ยากและ ลึกลงไปๆ อย่างได้ผล รวมทั้งให้ศึกษาเรียนรู้เรื่องราวที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นไป

๗. โน จัญฐาเน นิโยชะเย ไม่ชักน้าในอุทธาน คือ ไม่ชักจูงไปในทางที่เสื่อมเสียหรือ เรื่องเหลวไหลไม่สมควร ที่ไม่เป็นประโยชน์ ไม่ใช่สาระที่ไม่เกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย^{๑๑๙}

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนนั้น ผู้ให้บริการจะต้องให้การบริการด้วยความ เป็นกัลยาณมิตร มีความมุ่งมาดปรารถนาดี อดทนทนถือถุสแก่กันให้ดำเนินก้าวหน้าไปด้วยดี เต็มใจที่จะ ช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มความสามารถ เมื่อมีปัญหาติดขัดหรือขัดข้องด้านเอกสาร ก็คิดหา วิธีแก้ไข ช่วยคลี่คลายปัญหาให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สมหวังกลับไปด้วยความซาบซึ้ง ประทับใจ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการโดยใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ แต่เพียงอย่างเดียว นั้น ไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนทุกคนที่ไปขอรับบริการได้ จึงต้องมีหลักธรรม อื่นๆ เข้ามาช่วยเสริม เพื่อให้สังคหวัตถุธรรมที่นำมาใช้ในการให้บริการนั้นประสบความสำเร็จสูงสุด ผู้วิจัยเห็นว่าหลักธรรมที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวพันกับหลักสังคหวัตถุ ๔ นั้น ได้แก่ พรหมวิหาร ๔ อิทธิบาท ๔ และกัลยาณมิตร เป็นต้น เพื่อเป็นการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุที่ออกมาเป็น ที่ประทับใจของประชาชนต่อไป

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน พบว่ามีผู้ ทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

จักรกัณฑ์ แข่งขัน ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีงาน สนับสนุนสาธารณประโยชน์เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ งานส่งเสริมอาชีพและคุณภาพชีวิต งาน สนับสนุนประเพณีวัฒนธรรม งานสนับสนุนทำนุบำรุงศาสนา และงานส่งเสริมการศึกษาและกีฬา

^{๑๑๙} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พุทธธรรม, หน้า ๖๓๒ – ๖๓๓.

ตามลำดับ และพบว่าประชาชนอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีด้านการสนับสนุนให้ชุมชนและประชาชนมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การตอบแทนคืนกลับผลประโยชน์แก่ชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและผู้นำท้องถิ่น และการประชาสัมพันธ์ สำหรับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ของประชาชนอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และจำนวนบุตร ไม่แตกต่างกัน^{๒๐}

เพียร แก้วสวัสดิ์ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ใช้บริการด้านพัสดุจำนวน ๓๖๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ ๖๗.๖๐ เป็นเพศชาย อายุ ๔๑-๕๐ ปี ร้อยละ ๔๙.๘๓ การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ ๕๕.๖๔ ตำแหน่ง ๗- ๙ ร้อยละ ๕๒.๒๖ ประสบการณ์ทำงาน ๑๐ - ๒๐ ปี ร้อยละ ๔๕.๓๐ สายงานปฏิบัติการด้านช่าง ร้อยละ ๔๕.๓๐ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ เฉพาะด้านสถานที่ และด้านการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๕๒ และ ๓.๖๐ ตามลำดับ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มสายงาน และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ และ ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ^{๒๑}

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก

^{๒๐}จักรพันธ์ แข่งขัน, “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์”, **ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๖), บทคัดย่อ.

^{๒๑}วัชร ทาสอน, “การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘), บทคัดย่อ.

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภท ของบริการที่ใช้ไปใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่าเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความ พึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในการบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น^{๑๒๒}

ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ๒. ด้านอาคารสถานที่ ๓. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔๐๘ คน จาก ๑๒ เขต ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ

๑. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป

ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความ พึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง^{๑๒๓}

ปานจิต บุรณสมภพ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน โดยประเมินจากปัจจัยส่วน

^{๑๒๒} สุวัฒน์ สุขวิบูลย์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร”, วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘.

^{๑๒๓} ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร”, ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป), (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๙.

บุคคล ความคาดหวัง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งรับรู้ปัญหาและรับข้อเสนอแนะของนิสิตในการให้บริการดังกล่าวด้วย

ผลการศึกษาได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน (ชาย ๕๓.๐๐ %, หญิง ๔๗ %) เป็นนิสิตกลุ่มสายวิทยาศาสตร์ ๗๐.๖ % กลุ่มสายศิลป์ ๒๙.๔ % มีประสบการณ์การติดต่อใช้บริการแตกต่างกันหลายระดับ แต่ ๔๐.๐% อยู่ในช่วง ๑ – ๒ ครั้ง มักเป็นเรื่องของการทำคำร้องขอ add – drop ล่าช้า โดยพบว่า ๙๐.๕ % และ ๗๐.๕ % ของนิสิตมีความคาดหวังมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และต่อการบริหารจัดการตามลำดับ ส่วนในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลได้พบว่า ๗๙.๐ % มีความรู้ความเข้าใจฯ มากเช่นกัน

ในเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารและธุรการฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา และฝ่ายรับเข้าศึกษา ได้พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบ นิสิตมีความพึงพอใจมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่า ความคาดหวังของนิสิตต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และต่อการบริหารจัดการของสำนักทะเบียนและประมวลผล สัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๑ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในลักษณะนี้ ในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล^{๑๒๔}

ภัทรินทร์ โหลสกุล ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยการศึกษาถึงความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยใช้พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน ๒๗๐ นาย เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา

ผลการศึกษาได้พบว่า พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ ตั้งไว้^{๑๒๕}

^{๑๒๔} ปานจิต บุรณสมภพ, “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘.

^{๑๒๕} ภัทรินทร์ โหลสกุล, “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๔๘.

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนจากการบริการที่เกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการ คือ ด้านเพศ ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การใช้บริการ เงินเดือน และภูมิลำเนา นอกจากนี้ยังมีปัจจัยในด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่อีกด้วยที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน

๒.๖.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการ

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการ ผู้วิจัยได้พบว่ามีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

บดีนทร์ ดวงชาทม ได้วิจัยเรื่อง การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ จำนวน ๒๕๐ ราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่อยู่ในระดับสูง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความต้องการในการรับบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนมีความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน แต่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีความแตกต่างกันทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ การติดต่อสื่อสาร มีความต้องการในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความรู้ความเข้าใจในการบริการมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่^{๑๒๖}

วัชร ดาสนอน ได้วิจัยเรื่อง การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติของที่ทำกาไปรษณีย์นนทบุรี จำนวน ๓๗๐ คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำกาไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำกาไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก^{๑๒๗}

^{๑๒๖} บดีนทร์ ดวงชาทม, “การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๗), บทคัดย่อ.

^{๑๒๗} เพียร แก้วสวัสดิ์, “ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, (โครงการบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, ๒๕๕๙), บทคัดย่อ.

ถาวร โภธิสมบัติ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยที่การบริการยังไม่อำนวยความสะดวกและบริการที่ไม่เสมอภาคนั้น เนื่องจาก^{๑๒๔}

๑. มีการเลือกที่รักมักที่ชังต่อผู้มารับบริการ แต่ไม่ปรากฏเด่นชัดในเรื่องการเห็นแก่ประโยชน์เล็กๆ น้อยๆ เพื่อที่จะบริการให้รวดเร็ว แต่พบมากที่สุดได้แก่การช่วยเหลือประชาชนผู้อยู่ห่างไกล
๒. ข้าราชการมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเก่า
๓. ผู้ปฏิบัติงานยึดถือกฎ ระเบียบ และข้อบังคับเป็นอย่างมากจนเป็นอุปสรรคต่อการบริการ

ประกอบ ยศเสถียร ได้วิจัยเรื่อง ปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ชายแดน : กรณีศึกษาเปรียบเทียบอำเภอแม่จัน และกิ่งอำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย พบว่า ประชาชนในพื้นที่ศึกษาวิจัย ไม่สนใจการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ที่นำไปบริการในพื้นที่ เช่น งานทะเบียนบัตร งานของพัฒนากร งานของเกษตรตำบล ฯลฯ ผู้วิจัยได้เสนอว่า ส่วนราชการต่างๆ ที่จะเข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ควรศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการของประชาชนก่อนเข้าไปดำเนินการ ทั้งนี้ ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไขปัญหาด้วยตัวของเขาเอง นอกจากนั้น ในส่วนของข้าราชการที่ปฏิบัติงานยังประสบปัญหาในเรื่องการขาดแคลนยานพาหนะในการเดินทางเข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ปัญหาเรื่องสุขภาพอนามัยของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในพื้นที่ที่เข้าไปปฏิบัติงาน ปัญหาเรื่องความซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่เข้าไปทำงานทำให้เกิดการรบกวนเวลาทำงานของชาวบ้าน ปัญหาดังกล่าวส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ อย่างเต็มที่^{๑๒๕}

สรุปจากงานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการพบว่า งานด้านการบริการต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนต่อการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต้องมีน้ำใจไมตรี ให้ความช่วยเหลือ มีรอยยิ้มที่จริงใจเต็มใจในการบริการ ตลอดทั้งแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้นำหลักธรรมสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการในด้านต่างๆ

^{๑๒๔} ถาวร โภธิสมบัติ, “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการในเขตจังหวัดกาญจนบุรี”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๕.

^{๑๒๕} ประกอบ ยศเสถียร, “ปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ชายแดน : กรณีศึกษาเปรียบเทียบอำเภอแม่จันและกิ่งอำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓๓- ๑๓๖.

๒.๖.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ผู้วิจัยได้พบว่ามีการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

นิตยา พงษ์พานิช ได้ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าลักษณะการบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีแนวโน้มเป็นไปในทางบวก โดยลักษณะพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการ ทศนคติต่อการพบปะเรื่องที่พบปะ ความเหมาะสมของสำนักงาน^{๑๓๐}

ละคร มะลิแก้ว ได้วิจัยเรื่อง ปัญหาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามทัศนะของพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเลย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเลย จำนวน ๑๓๘ คน ผลการ วิจัยพบว่า ด้านที่มีปัญหาการปฏิบัติงานมาก ๓ อันดับแรก คือ การบริหารงานบุคคล การจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และการบริหารงานพัสดุ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีปัญหาการปฏิบัติงานน้อยกว่าด้านอื่นๆ คือ การประชุมสภา และพบว่าพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเลยที่มี เพศ และตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีปัญหาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕^{๑๓๑}

สุกัญญา ภูพัฒนานกุล ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า

๑) กลุ่มตัวอย่างผู้หางานทำ จำนวน ๑๕๐ คน เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๘ เพศหญิง ร้อยละ ๔๒ อายุเฉลี่ย ๒๐-๒๙ ปี ร้อยละ ๖๐.๗ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ม.๑-ม.๖ ร้อยละ ๓๖ สถานภาพทางครอบครัวส่วนใหญ่ โสด ร้อยละ ๕๒.๗ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๕,๐๐๐บาท ร้อยละ ๖๐ ประสบการณ์การทำงานหรือเคยประกอบอาชีพส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างบริษัทและห้างร้าน ร้อยละ ๖๒

^{๑๓๐} นิตยา พงษ์พานิช, “การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๓๗, บทคัดย่อ.

^{๑๓๑} ละคร มะลิแก้ว, “ปัญหาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามทัศนะของพนักงานส่วนตำบลจังหวัดเลย”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, ๒๕๕๐), บทคัดย่อ.

๒) กลุ่มตัวอย่างนายจ้าง หรือเจ้าหน้าที่บุคคลของสถานประกอบการที่มารับบริการ จำนวน ๗๐ คน เป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๐ เพศหญิง ร้อยละ ๖๐ อายุเฉลี่ย ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๓๑ สถานภาพครอบครัว ส่วนใหญ่สมรส/มีบุตร ร้อยละ ๔๒ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๓๘.๖ สถานประกอบการที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นประเภทกิจการด้านบริการ ร้อยละ ๖๔.๔

๓) จากการวิเคราะห์ข้อมูลประชาชนที่มารับบริการจัดหางานของสำนักงาน จัดหางาน จังหวัดพิษณุโลก ผลปรากฏว่า กลุ่มผู้หางานทำ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวม ทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่าผู้หางานทำ มีระดับความคิดเห็นด้วยมากในด้านระบบและกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลที่ได้รับจากการบริการ ส่วนด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ผู้หางานทำมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลาง สำหรับกลุ่มนายจ้างหรือเจ้าหน้าที่บุคคล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่า นายจ้างหรือเจ้าหน้าที่บุคคลที่มารับบริการมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ในด้านระบบและกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านสถานที่ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ และด้านผลที่ได้รับจากการบริการ นายจ้างหรือเจ้าหน้าที่บุคคล ที่มารับบริการมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลาง

๔) ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า

(๑) เพศ และรายได้ ของกลุ่มผู้หางานทำ ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้หางานทำที่มารับบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก

(๒) อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว ประสบการณ์การทำงาน ของกลุ่มผู้หางานทำ ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้หางานทำที่มารับบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก

(๓) เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว รายได้ ประเภทกิจการ ของกลุ่มนายจ้าง ไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของนายจ้างที่มารับบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก^{๑๓๒}

รภัสสา พานิกุล ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานผู้ตอบ

^{๑๓๒} สุกัญญา ภูพัฒนานุกุล, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก”, ภาควิชาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี มีสถานภาพโสด เป็นลูกจ้าง มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท และมีประสบการณ์ใช้บริการเพียง ๑ ครั้ง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอติถจริยาและด้านสมานัตตตตตตพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕^{๓๓}

อมร วรสุข ได้ทำการวิจัยเรื่อง“ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่าในการปฏิบัติตามระเบียบด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้มีหน้าที่ให้บริการและประชาชน ผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้คือ การแจ้งย้ายเข้า แรแจ้งย้ายออกและการแจ้งย้ายปลายทาง ส่วนที่เป็นปัญหาคือ ผู้ขอรับบริการประสบปัญหาเรื่องการขอเพิ่มชื่อแก้ไขรายการในทะเบียนราษฎรโดยต้องนำผู้ทำการคลอดผู้รู้เห็นการเกิดมาเป็นพยานในการปฏิบัติตามระเบียบด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ผู้มีหน้าที่ให้บริการและ ประชาชนผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในการขอมีบัตรกรณีขอมีบัตรครั้งแรก กรณีบัตรขอ มีบัตรขอ มีบัตรครั้งแรก กรณีบัตรเดิมหมดอายุ กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย ในขั้นตอนการยื่นคำร้อง ขอมีบัตรถ่ายตนเองการเตรียมหลักฐานเอกสารต่างๆ การพิมพ์ลายนิ้วมือ การออกไปรับ(บ.ป.๒) ตลอดจนการใช้ใบรับ(บ.ป ๒) แทนบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนที่เป็นปัญหาคือ ผู้มีหน้าที่ให้บริการประสบปัญหาในขั้นตอนการตรวจคำขอมีบัตร การตรวจเอกสารหลักฐาน การลงลายมือชื่อของพนักงานเจ้าหน้าที่และการพิจารณาอนุมัติ^{๓๔}

^{๓๓} ภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

^{๓๔} อมร วรสุข , “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๕๑.

สรุปจากงานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในด้านต่างๆ ต้องมีไมตรี ต้องให้ความช่วยเหลือ ต้องมีรอยยิ้มที่เต็มใจในการให้บริการ ตลอดจนการแก้ปัญหาต่างๆ เจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการเพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการของหน่วยงาน

๒.๖.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวกับสังคมวัตถุ

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับหลักสังคมวัตถุ ผู้วิจัยพบว่า มีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

พุกษา พุทธิรักษ์ ได้ศึกษาถึงการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคมวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก โดยมีวัตถุประสงค์ คือ ๑.) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย ๒.) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการสหกรณ์ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก ๓.) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก โดยหลักสังคมวัตถุ ๔ ๔.) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการบริหารจัดการของสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นสหกรณ์การเกษตรทั้งหมด ๔ สหกรณ์ จำนวน ๓๖๗ คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ผลการศึกษาได้พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุมากกว่า ๕๐ ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกหรือทำงานกับสหกรณ์มากกว่า ๑๕ ปี มีวัตถุประสงค์ในการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เพื่อกู้เงินไปจ่ายหนี้สินเดิม ในส่วนของการมีความรู้ความเข้าใจในหลักการ และวิธีการสหกรณ์โดยภาพรวมสมาชิกมีความเข้าใจ แต่ยังคงไม่มีความเข้าใจว่าใครเป็นเจ้าของสหกรณ์ ในระดับการปฏิบัติในด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ทุกข้อมีระดับการปฏิบัติมาก โดยมีระดับของการปฏิบัติในเรื่องมีการกำหนดวิธีควบคุมตรวจสอบดูแลการเก็บรักษาเอกสารด้านการเงินการบัญชีและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด

ส่วนการบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักสังคมวัตถุ ๔ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านทวน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยาและด้านสมานัตตา ยังคงมีระดับการปฏิบัติน้อย ได้แก่ สหกรณ์ได้ให้ความช่วยเหลือและให้สวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกอย่างเหมาะสมและพอเพียง เมื่อเห็นสมาชิกโกรธหรือไม่พอใจในการมาใช้ บริการของสหกรณ์ ก็ช่วยพูดจาให้เข้าใจและหายโกรธ เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืองานของสมาชิกในชุมชนทุกครั้งที่มีโอกาสและเจ้าหน้าที่ได้มีการใช้เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ ของสำนักงานอย่างประหยัดและ

เหมาะสมและทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค พร้อมทั้งแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์ การเกษตรได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น^{๑๓๕}

พันตรีสมหมาย บัวจันทร์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอิตถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางการและนโยบายที่ แนชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ตรงกับความต้องการ ผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับการบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคน ภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างไม่หยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการแสดงออกที่เป็นมิตรและจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการ ที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย^{๑๓๖}

พันโทราชันย์ ธงชัย ได้ทำการวิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิ อำเภอมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนว

^{๑๓๕} พุกษา พุทธรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), บทคัดย่อ.

^{๑๓๖} สมหมาย บัวจันทร์ พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

สังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสถิติอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทานเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา ($\bar{X} = 3.95$) และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสมานัตตตา ($\bar{X} = 3.85$) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) ด้านปัญหาและอุปสรรค การลงบัญชีทหารกองเกิน ณ หน่วยสถิติ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่มีอาชีพทำการเกษตรกรรมและประมงน้ำเค็ม จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารจากทางราชการ และไม่รู้ถึงสิทธิและประโยชน์ที่พึงได้รับการตรวจสอบเลือกเป็นทหารกองประจำการ และโทษที่จะได้ตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ จากกรณีที่ไม่มารับหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด และถือว่ามีความผิดทางอาญาจึงจำเป็นต้องยิ่งที่ราชการควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารจากทางราชการ เพื่อประโยชน์ของประชาชน^{๑๓๗}

ไพฑูรย์ ขุนอาสา ได้ศึกษา “ผู้บริหารกับการใช้สังคหวัตถุธรรม : ศึกษากรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี” โดยใช้กลุ่มประชากรที่เป็นผู้บริหารจำนวน ๗๐ คน และกลุ่มครูผู้สอนจำนวน ๓๙๙ คน จากการสุ่มอย่างมีระบบพบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ เชื่อว่าพระพุทธเจ้ามีจริง หลักคำสอนในพุทธศาสนามีคุณค่าต่อตนเองและสังคม และสามารถนำไปปฏิบัติได้ในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความรู้พื้นฐานในหลักสังคหวัตถุธรรม คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ยังไม่ชัดเจนเพียงพอ จึงไม่สามารถนำหลักสังคหวัตถุธรรมไปใช้ในการบริหารงานได้ครบถ้วนเต็มที่ จึงควรส่งเสริมให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในหลักธรรมข้อนี้ให้ถูกต้องก่อน จึงจะสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และก่อให้เกิดประโยชน์แก่การบริหารงานได้อย่างแท้จริง^{๑๓๘}

มณีนุช ไพรดี ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๓ อันดับแรกได้แก่ ท่านรู้สึกภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้ทำงานในองค์กรนี้, ท่านปฏิบัติงานอย่าง

^{๑๓๗} ราชันย์ ธงชัย พันโท, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสถิติ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง” วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

^{๑๓๘} ไพฑูรย์ ขุนอาสา, “ผู้บริหารกับการใช้สังคหวัตถุธรรม : กรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๒) บทคัดย่อ.

เต็มความสามารถและดีที่สุดเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ และท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙, ๔.๐๗ และ ๔.๐๗ ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ องค์กรสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนพนักงานภายในองค์กรและผู้บริหารตามโอกาสสมควร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๑ เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และฝ่าย / แผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทุกด้าน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสังคหวัตถุ ๔ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า ปัจจัยด้านสมานัตตนา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก และปัจจัยด้านอัตถจริยาและปิยวาจามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านทานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ผลการศึกษาแนวทางการนำหลักหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า องค์กรควรเพิ่ม ด้านทาน ด้วยการฝึกอบรมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้กับพนักงาน ด้านปิยวาจา โดยปรับปรุงระบบการสื่อสารด้วยการรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานทุกระดับ ด้านอัตถจริยา องค์กรควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานและปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และด้านสมานัตตนาควรปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาค และเปิดโอกาสให้พนักงานปฏิบัติงานเหมาะสมตามศักยภาพของตน^{๑๓๙}

ปณณร เจริญชัยพุกษ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตนา ด้านทาน และด้านอัตถจริยาอยู่ในระดับมากทั้งหมด ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายข้อแล้วพบว่า อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ถามว่า ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพ อายุ รายได้ และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศและการศึกษา พนักงานมีคะแนนการเห็นด้วยไม่ต่างกันผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง

^{๑๓๙} มณีนุช ไพรดี, "การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย)", วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

ปัจจัยด้านสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ กับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ๒ ด้าน คือ ด้านปิยวาจา และสมานัตตตา และ อยู่ในระดับปานกลาง คือด้านทาน และอิตถจริยา ปัญญา และอุปสรรคในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่ ๑) การสนับสนุนการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่เป็นธรรม ๒) การติดต่อประสานงานระหว่างแผนกมีการใช้คำพูดไม่เหมาะสม ๓) การพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสน้อย และ ๔) พนักงานบางคนไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมที่โรงพยาบาลจัดขึ้น แนวทางการปรับปรุงประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร คือ ๑) ควรปรับปรุงการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเป็นระบบ และยุติธรรม ๒) ควรปรับปรุงระบบการติดต่อประสานงานระหว่างแผนกให้เหมาะสม ๓) ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานให้มากกว่านี้ และ ๔) โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้พนักงานมาร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น^{๔๔๐}

สรุปจากงานวิจัยเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการให้บริการ ต้องอาศัยหลักธรรมเข้ามาช่วยเป็นแรงผลักดันในงานบริการเพื่อให้งานด้านบริการมีความประทับใจและพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จึงได้นำหลักสังคหวัตถุ ด้านทาน ปิยวาจา อิตถจริยา และสมานัตตตา มาประยุกต์ใช้ ในการบริการจึงส่งผลต่อระดับความคิดเห็น ความประทับใจและความพึงพอใจของประชาชน

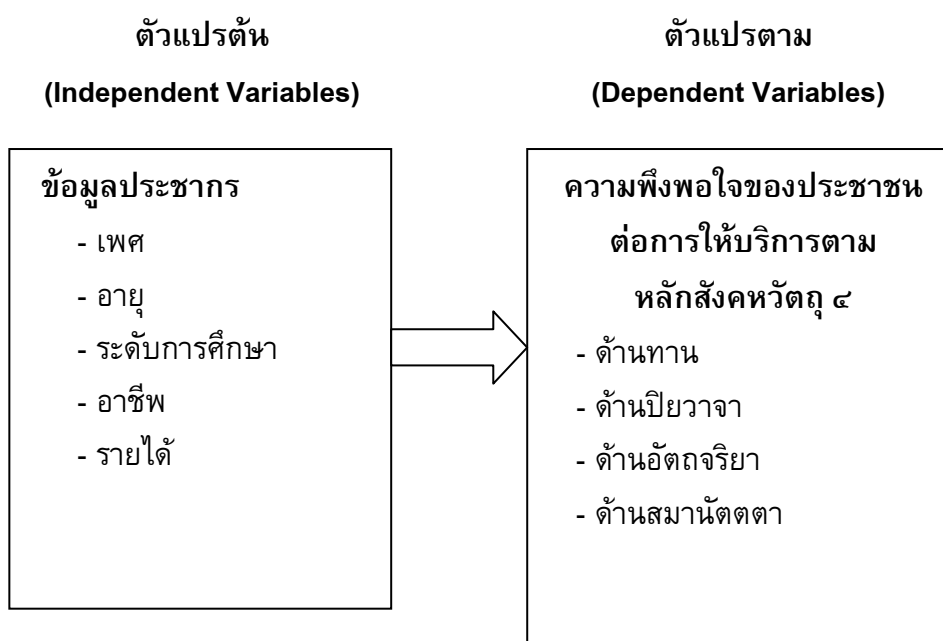
^{๔๔๐} ปณณร เจริญชัยพฤษ, "การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ", วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), บทคัดย่อ.

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์” โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตา ดังแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๒.๗ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก
สังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์” จากการทบทวนแนวความคิดและทฤษฎี
และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา ก็เพื่อศึกษาถึงผลของการนำหลักกรรมในพุทธศาสนา
ประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้
ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือในการวิจัย

๓.๓.๑ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓.๒ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็น
วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๑ ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ไปขอรับบริการที่ สำนักงาน
เทศบาลนครนครสวรรค์ ซึ่งเป็นเพศชายจำนวน ๔๒,๖๐๒ คน เพศหญิงจำนวน ๔๗,๘๑๐ คน
รวมจำนวนทั้งหมด ๙๐,๔๑๒ คน

๓.๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกลุ่ม
ตัวอย่างสำเร็จรูป ของ เกรซีและมอร์แกน ซึ่งมีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ ๐.๕ ได้ขนาดกลุ่ม
ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน ๓๘๔ คน โดยใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random
Sampling) จากประชาชนที่ไปใช้บริการของ สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ในช่วงเดือน
ธันวาคม ๒๕๕๓ ถึงเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน การสร้าง และการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

๓.๓.๑ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ส่วนด้วยกัน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ไปขอรับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยเป็นข้อความแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ไปขอรับบริการที่สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยแบ่งความพึงพอใจของประชาชนออกเป็น ๔ ด้าน ดังนี้

๒.๑ ด้าน ทาน คือ การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้ และคำแนะนำ

๒.๒ ด้านปิยวาจา คือ พูดอย่างรักกันวาจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง

๒.๓ ด้านอิตถจริยา คือ การทำประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ด้วยร่างกาย

๒.๔ ด้านสมานัตตตา คือ การเอาตัวเข้าสมานให้ความเสมอภาค ปฏิบัติต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียม

การกำหนดระดับความพึงพอใจนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความพึงพอใจให้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Numerical Rating scale) มี ๕ ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๕	พึงพอใจมากที่สุด
๔	พึงพอใจมาก
๓	พึงพอใจปานกลาง
๒	พึงพอใจน้อย
๑	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ เป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Questionnaire) แยกเป็น ๔ ด้าน คือ ๑. ด้านทาน ๒. ด้าน ปิยวาจา ๓. ด้านอัถถจริยา ๔. ด้านสมานัตตตา

๓.๓.๒ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการทดสอบเครื่องมือที่ได้สร้างขึ้นมานั้น ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือโดยการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

๑. ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับ ความพึงพอใจและ การให้บริการรวมทั้งหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จากพระไตรปิฎก หนังสือ เอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดเป็นกรอบให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ทำการวิจัย พร้อมทั้งขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

๒. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อ การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามกรอบที่กำหนดไว้

๓. การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ๕ ท่าน ซึ่งประกอบด้วยคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัย ๕ ท่าน ช่วยตรวจสอบและแก้ไขให้มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ที่สามารถใช้วัดได้ตรงตามความต้องการและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา จำนวน ๕ ท่าน ประกอบด้วย

๑. พระโสภณวรารณ ห้วหน้าสาขาวิชารัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

๒. ผศ.อานนท์ เมธีวรฉัตร ตำแหน่งหน้าที่การงาน

ห้วหน้าสาขาวิชาพระพุทธศาสนา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

๓. รศ. บุญเรือง อินทวัฒน์ ตำแหน่งหน้าที่การงาน

อาจารย์พิเศษ ประจำวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔ . ผศ.ดร. วรกฤต เกื่อนช้าง ตำแหน่งหน้าที่การงาน

รองห้วหน้าศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

๕. อาจารย์ศศิกิจจ์ อ่ำจ้อย ตำแหน่งหน้าที่การงาน

อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นแล้วนำมา หาค่าดัชนีความสอดคล้อง ตาม
วัตถุประสงค์รายข้อ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ได้ค่า IOC มากกว่า ๐.๕
ทุกข้อ

๔. การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขเสร็จ
เรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบโดยใช้ (Try – Out) กับประชาชนที่ไปขอรับการบริการที่สำนักงาน
เทศบาลนครนครสวรรค์ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่วิจัยจำนวน ๓๐ คน เพื่อหา
ความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ ครอนบาค
(Cronbach)^๑ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวม = ๐.๙๖

๕. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข แล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่ม
ตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

๓.๔.๑. ผู้ศึกษาได้ดำเนินการขอหนังสืออนุมัติ ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการ
ศึกษาวิจัย จากหัวหน้าศูนย์บัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์
นครสวรรค์

๓.๔.๒. ผู้ศึกษาได้นำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจาก มหาวิทยาลัยมหา
จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย นำไปเสนอนายกเทศมนตรีเทศบาลนครนครสวรรค์ ที่สำนักงาน
เทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อขอความร่วมมือไปยัง เจ้าหน้าที่
ที่เกี่ยวข้องในการบริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

๓.๔.๓. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์
แล้ว กับกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้วย
ตัวเองและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด ที่ต้องการศึกษา จำนวน ๓๘๔ คน

^๑สิน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์ , (กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง
จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๑.

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๕.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

๑) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๒) ความความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๓) การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดย การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

๔) ข้อมูลปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ที่ได้จากแบบสอบถาม ปลายเปิด วิเคราะห์โดยการเขียนความเรียงประกอบตาราง

๕) แปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของเบสท์ (Best)^๒ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

^๒บุญชม ศรีสะอาด, “การวิจัยเบื้องต้น”, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕), หน้า ๔๘.

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก
สังกัดวัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์” เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประชาชนที่ไปขอรับการ
บริการที่สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัย
นำแบบสอบถาม ที่รวบรวมได้จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๔ ชุด มาวิเคราะห์โดยใช้
โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น ๕
ตอน ดังนี้

๔.๑ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔. ๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัด ๔ ของ
สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

๔.๓ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก
สังกัดวัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๔.๔ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ
ประชาชนตามหลักสังกัดวัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

๔.๕ สรุปองค์ความรู้แนวทางการให้บริการตามหลักสังกัดวัด ๔ ของสำนัก งาน
เทศบาลนครนครสวรรค์

๔.๑ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลจากกลุ่มตัวอย่างที่ไปขอรับบริการที่สำนักงาน
เทศบาลนครนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ จำนวนทั้งสิ้น
๓๘๔ ตัวอย่าง แสดงด้วยจำนวนผู้รับบริการและร้อยละ ดังตารางที่ ๔.๑ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

n=๓๘๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๗๔	๔๕.๓
หญิง	๒๑๐	๕๔.๗
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๙	๗.๖
๒๐ – ๓๕ ปี	๑๖๒	๔๒.๒
๓๖ – ๕๐ ปี	๑๒๗	๓๓.๑
ตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป	๖๖	๑๗.๒
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๕๔	๑๔.๑
ม. ๓ - ม. ๖	๑๒๐	๓๑.๓
ปวช. หรือ ปวส.	๕๘	๑๕.๑
ปริญญาตรี	๑๒๖	๓๒.๘
ปริญญาโท - ปริญญาเอก	๒๖	๖.๘
๔. อาชีพ		
รับจ้าง / เกษตรกรรม	๘๖	๒๒.๔
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	๘๗	๒๒.๗
ค้าขาย / นักธุรกิจ	๑๓๓	๒๙.๔
อื่น ๆ เช่น แม่บ้าน, นักศึกษา	๙๘	๒๕.๕
๕. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๗ ,๐๐๐ บาท	๑๒๓	๓๒.๐
๗ ,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๔๓	๓๗.๒
๑๕ ,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท	๗๗	๒๐.๑
มากกว่า ๓๐ ,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๔๑	๑๐.๗

จากตารางที่ ๔.๑ เป็นการแสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งสามารถอธิบายได้แต่ละประเด็น ดังต่อไปนี้

๑. เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน ๒๑๐ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๕๔.๗ ส่วนเพศชายจำนวน ๑๗๔ คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๔๕.๓

๒. อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยส่วนใหญ่มีอายุ ๒๐-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒ รองลงมา คือ อายุ ๓๖-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๑ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่อายุมากกว่า ๕๑ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒ และกลุ่มอายุที่พบน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗.๖

๓. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘ รองลงมา คือ ผู้ที่จบการศึกษาในระดับชั้น ม.๓ – ม.๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓ ต่อก็คือผู้ที่จบการศึกษาในระดับ ปวช. – ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจบการศึกษาระดับประถมศึกษา พบเพียงร้อยละ ๑๔.๑ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท – ปริญญาเอก พบน้อยที่สุดเพียงร้อยละ ๖.๘

๔. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายหรือนักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ รองลงมา คือ ผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน, นักศึกษาพบร้อยละ ๒๕.๕ ส่วนกลุ่มอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗ และกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพรับจ้างหรือเกษตรกรรม พบน้อยที่สุดเพียงร้อยละ ๒๒.๔

๕. รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ๗,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒ รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ผู้ที่มีรายได้ ๑๕,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑ ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป พบเพียงร้อยละ ๑๐.๗ ตามลำดับ

๔.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้รับการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน (คือการให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้ และคำแนะนำ) ด้านปิยวาจา (คือพูดอย่างรักกันวาจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง) ด้านอิตถจริยา(การทำประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ ไปด้วยแรงกาย) และ ด้านสมานัตตตา(การเอาตัวเข้าสมานให้ความเสมอภาคปฏิบัติต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียม) แสดงด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ ๔.๒ – ๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวม

(n = ๓๘๔)

การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. ด้านทาน	๓.๘๒	.๖๐๕	มาก
๒. ด้านปิยวาจา	๓.๗๗	.๖๘๕	มาก
๓. ด้านอัตถจริยา	๓.๗๗	.๖๙๓	มาก
๔. ด้านสมานัตตตา	๓.๙๕	.๖๙๓	มาก
ภาพรวม	๓.๘๓	.๕๙๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๘๓) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน แล้วพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนคร
นครสวรรค์ ด้านทาน

(n = ๓๘๔)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. เทศบาลนครนครสวรรค์ ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่จอดรถ ,ที่นั่งพักรอ,ห้องน้ำที่สะอาด ฯ	๓.๙๘	.๗๒๖	มาก
๒. เทศบาลนครนครสวรรค์ ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอย ช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับ บริการอย่างทั่วถึง	๓.๖๘	.๘๓๒	มาก
๓. เทศบาลนครนครสวรรค์ ได้จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอน ระยะเวลาการให้ บริการและอัตราค่า ธรรมเนียมไว้ชัดเจน	๓.๘๖	.๘๓๑	มาก
๔. เทศบาลนครนครสวรรค์ ได้จัดให้มีช่องทางด่วนสำหรับ บริการผู้สูงอายุและคนพิการไว้เป็นพิเศษ	๓.๗๖	.๙๘๓	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและเอาใจใส่ให้บริการด้วยความ ถูกต้องรวดเร็วทันต่อเวลา	๓.๗๙	.๘๒๖	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ได้มีการแนะนำหรือชี้แนะขั้นตอนเพื่อให้ ประชาชนผู้มาติดต่อเกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	๓.๙๐	.๗๙๓	มาก
๗. เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จ เรียบร้อย และแนะนำให้ประชาชนตรวจสอบซ้ำอีกครั้ง หลังเสร็จสิ้นการติดต่อราชการแล้ว	๓.๗๘	.๖๐๕	มาก
ภาพรวม	๓.๘๒	๐.๖๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลัก
สังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านทาน นั้น โดยรวมมีความพึง
พอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๘๒) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมี
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนคร
นครสวรรค์ ด้านปียาวาจา

(n = ๓๘๔)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปียาวาจา	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ได้ทักทายและพูดจากับประชาชนด้วยถ้อยคำ ที่ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง	๓.๗๗	.๗๓๓	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความจริงใจไม่มี เสแสร้ง	๓.๗๗	.๘๔๓	มาก
๓. เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล และสุภาพ	๓.๘๑	.๘๓๖	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ได้พูดชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจในการให้บริการ ด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	๓.๗๗	.๘๐๖	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ไม่ใช้ถ้อยคำที่ทำให้ประชาชนรู้สึกเสียใจ น้อยใจ เสียใจ หรือคับแค้นใจ	๓.๗๖	.๘๙๓	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ไม่ใช้วาจาซึ่งแสดงอาการที่ไม่พอใจต่อ ประชาชนผู้มารับบริการ	๓.๖๗	.๙๖๓	มาก
๗. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อ	๓.๘๘	.๘๓๑	มาก
ภาพรวม	๓.๗๗	.๖๘๕	มาก

จากตารางที่ ๔. ๔ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลัก
สังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านปียาวาจา นั้น โดยรวมมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๗๗) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าทุกข้อ
ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปียาวาจา อยู่ใน
ระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านอัตถจริยา

(n = ๓๘๔)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับลักษณะของงานบริการที่ต้องการ	๓.๘๔	.๗๔๑	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ	๓.๗๖	.๘๓๓	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ	๓.๘๖	.๗๘๔	มาก
๔. เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา	๓.๖๗	.๘๓๔	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจเมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ประชาชน	๓.๗๕	.๘๐๗	มาก
๖. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส	๓.๖๙	.๘๗๙	มาก
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้พิการ คนชรา และหญิงมีครรภ์ด้วยความเหมาะสม	๓.๘๔	.๘๖๗	มาก
ภาพรวม	๓.๗๗	.๖๙๓	มาก

จากตารางที่ ๔. ๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านอัตถจริยา นั้น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๗๗) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่าทุกข้อประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านสมานัตตดา

(n = ๓๘๔)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตดา	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดที่สุภาพสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม	๔.๑๐	.๗๕๓	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย	๓.๙๐	.๘๑๗	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกเป็นกันเอง มีอริยาไยไมตรีทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา	๓.๘๔	.๘๐๙	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	๓.๘๘	.๘๐๓	มาก
๕. มีระบบบัตรคิวให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม	๔.๒๐	.๗๘๘	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	๓.๘๔	.๗๗๖	มาก
๗. มีการให้บริการต่าง ๆ แบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งต่อคนทั้งหลาย	๓.๘๘	.๗๗๑	มาก
ภาพรวม	๓.๙๕	.๖๓๐	มาก

จากตารางที่ ๔. ๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านสมานัตตดา นั้น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๙๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่าทุกข้อประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยา อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔.๓ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้รับการให้บริการตามหลัก
สังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตตา จำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน แสดงด้วยค่าเฉลี่ย
(Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) การทดสอบค่าที (t – test) และการ
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ดังตารางที่ ๔.๗ – ๔.๑๕

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ในภาพรวม จำแนก
ตามเพศ (n = ๓๘๔)

ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านทาน	๓.๘๙	.๕๘๔	๓.๗๗	.๖๑๘	๑.๘๕๒	.๐๖๕
ด้านปิยวาจา	๓.๘๕	.๖๕๖	๓.๗๑	.๗๐๔	๑.๙๙๗*	.๐๔๗
ด้านอรรถจริยา	๓.๘๑	.๖๖๗	๓.๗๔	.๗๑๔	.๙๔๒	.๓๔๗
สมานัตตตา	๓.๙๗	.๖๑๘	๓.๙๓	.๖๔๐	.๕๔๗	.๕๘๕
รวม	๓.๘๘	.๕๗๑	๓.๗๙	.๖๐๓	๑.๔๗๖	.๑๔๑

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตาราง ๔.๗ พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
(Sig. = .๑๔๑) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมี
ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกันด้านปิยวาจาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .๐๕ (Sig. = .๐๔๗) ส่วนด้านทาน ด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตตา ประชาชนมีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ในภาพรวม จำแนก
ตามอายุ (n = ๓๘๔)

ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔	อายุ								F	Sig.
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี		๒๐ – ๓๕ ปี		๓๖ – ๕๐ ปี		๕๑ ปีขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
๑. ด้านทาน	๓.๗๒	.๖๐๒	๓.๘๕	.๕๕๓	๓.๘๗	.๖๓๑	๓.๗๑	.๖๐๑	๑.๔๙๕	.๒๑๕
๒. ด้านปิยวาจา	๓.๗๒	.๗๐๔	๓.๘๒	.๖๘๐	๓.๗๘	.๗๒๙	๓.๖๘	.๖๐๒	.๗๑๕	.๕๔๓
๓. ด้านอัธยาศัย	๓.๖๙	.๗๐๔	๓.๗๙	.๖๙๘	๓.๘๓	.๖๙๐	๓.๖๕	.๖๒๓	๑.๑๖๕	.๓๒๓
๔. ด้านสมานัตตตา	๔.๐๐	.๕๕๕	๓.๙๗	.๖๒๑	๓.๙๖	.๖๙๒	๓.๘๖	.๕๕๘	.๕๕๕	.๖๔๕
รวม	๓.๗๘	.๖๑๑	๓.๘๖	.๕๗๙	๓.๘๖	.๖๒๕	๓.๗๒	.๕๓๓	๑.๐๐๖	.๓๙๐

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
(Sig. = .๓๙๐) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มีอายุ
ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาล
นครสวรรค์ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ในภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษา (n = ๓๘๔)

ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔	ระดับการศึกษา										F	Sig.
	ประถมศึกษา		ม. ๓ - ม. ๖		ปวช.- ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโท – ปริญญาเอก			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
๑. ด้านทาน	๓.๘๕	.๔๘๓	๓.๘๖	.๕๕๔	๓.๘๓	.๗๑๓	๓.๗๙	.๖๕๒	๓.๗๑	.๕๗๖	.๔๖๕	.๗๖๑
๒. ด้านปิยวาจา	๓.๘๑	.๖๑๖	๓.๗๔	.๖๖๖	๓.๘๕	.๗๔๖	๓.๗๙	.๖๙๓	๓.๖๐	.๗๔๓	.๖๙๔	.๕๙๖
๓. ด้านอรรถจริยา	๓.๘๒	.๖๐๔	๓.๗๖	.๖๘๗	๓.๗๘	.๗๘๕	๓.๗๘	.๖๘๙	๓.๗๐	.๗๔๒	.๑๖๗	.๙๕๕
๔. ด้านสมานัตตตา	๔.๐๔	.๕๗๖	๓.๙๒	.๖๒๖	๓.๙๔	.๖๖๐	๓.๙๘	.๖๔๗	๓.๗๘	.๖๐๙	.๘๕๘	.๔๘๙
รวม	๓.๘๘	.๕๐๐	๓.๘๒	.๕๖๔	๓.๘๕	.๖๗๖	๓.๘๓	.๖๐๖	๓.๗๐	.๕๙๐	.๔๓๙	.๗๘๐

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = .๗๘๐) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ในภาพรวมจำแนก
ตามอาชีพ (n = ๓๘๔)

ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔	อาชีพ								F	Sig.
	รับจ้าง / เกษตรกรรม		รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ		ค้าขาย / หัตถุระกิจ		อื่น ๆ แม่บ้าน นักศึกษา			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
๑. ด้านทาน	๓.๙๒	.๕๓๐	๓.๘๔	.๕๗๒	๓.๘๓	.๖๗๑	๓.๗๑	.๖๐๕	๑.๙๖๒	.๑๑๙
๒. ด้านปิยวาจา	๓.๘๖	.๖๒๘	๓.๗๗	.๖๙๓	๓.๗๘	.๗๑๗	๓.๗๐	.๖๘๙	.๘๘๐	.๔๕๑
๓. ด้านอัถถจริยา	๓.๗๙	.๕๘๖	๓.๘๕	.๖๔๖	๓.๗๖	.๗๗๑	๓.๗๐	.๗๒๖	.๗๙๕	.๔๙๗
๔. ด้านสมานัตตตา	๓.๙๕	.๕๗๙	๓.๙๕	.๕๙๒	๓.๙๗	.๖๙๒	๓.๙๒	.๖๓๘	.๑๓๑	.๙๔๑
รวม	๓.๘๘	.๕๑๘	๓.๘๕	.๕๖๘	๓.๘๔	.๖๕๐	๓.๗๖	.๕๙๖	.๗๙๓	.๔๙๘

จากตารางที่ ๔.๑ ๐ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่
แตกต่างกัน (Sig. = .๔๙๘) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔
ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๕ บุคคลที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ในภาพรวม
จำแนกตามรายได้ ($n = ๓๘๔$)

ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔	รายได้								F	Sig.
	ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท		๗,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท		๑๕,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท		มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
๑. ด้านทาน	๓.๘๕	.๖๐๑	๓.๘๐	.๕๘๙	๓.๘๓	.๖๔๒	๓.๘๐	.๖๑๕	.๑๙๒	.๙๐๒
๒. ด้านปิยวาจา	๓.๘๐	.๗๔๓	๓.๗๗	.๖๗๒	๓.๗๙	.๖๕๘	๓.๖๘	.๖๑๑	.๓๓๖	.๗๙๙
๓. ด้านอัธยาศัย	๓.๗๗	.๗๕๑	๓.๗๖	.๖๘๐	๓.๘๐	.๖๙๐	๓.๗๘	.๕๘๐	.๐๗๓	.๙๗๔
๔. ด้านสมานัตตตา	๔.๐๐	.๖๖๑	๓.๘๘	.๖๒๖	๓.๙๙	.๖๑๘	๓.๙๔	.๕๗๐	.๘๙๑	.๔๔๖
รวม	๓.๘๖	.๖๒๓	๓.๘๐	.๕๘๑	๓.๘๕	.๕๙๓	๓.๘๐	.๕๒๔	.๒๕๒	.๘๖๐

จากตารางที่ ๔.๑ ๑ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้
การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่
แตกต่างกัน (Sig. = .๘๖๐) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔
ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน

๔.๔ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ บริการประชาชน ตามหลักสัจจวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนคร นครสวรรค์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ประชาชนมีปัญหา อุปสรรคและ
ข้อเสนอแนะต่อการตามหลักสัจจวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ดังปรากฏ
ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑๒ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ
ประชาชน ตามหลักสัจจวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

ด้านทาน

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะในการบริหารงาน
๑) ขาดการเอาใจใส่ต่อปัญหาของประชาชนผู้ มาติดต่อขอใช้บริการ	๑) ควรมีการเอาใจใส่ ให้ความสำคัญกับการ มาติดต่อขอใช้บริการมากขึ้น
๒) จำนวนเจ้าหน้าที่มีไว้คอยให้คำแนะนำไม่ เพียงพอ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลารอนาน	๒) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยแนะนำประชาชนผู้ มาติดต่อขอใช้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติใน แต่ละบุคคล
๓) ประชาชนขาดความสะดวกในการรับ บริการเนื่องจากไม่ทราบระเบียบและ ขั้นตอนของการดำเนินงาน จึงทำให้เตรียม เอกสารมาไม่ครบ ทำให้เกิดความไม่สะดวก หรือเป็นอุปสรรคต่อประชาชน	๓) จัดสร้างให้มีป้ายขั้นตอนของการให้บริการ ไว้อย่างเป็นลำดับและชัดเจนเพื่อความ สะดวกแก่ประชาชน
๔) ขาดความรวดเร็ว จากระบบขั้นตอนการ ให้บริการจากเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ทำ ให้ต้องรอนานดูเหมือนเจ้าหน้าที่ไม่ กระตือรือร้น	๔) มีการแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอน ในการรับบริการแต่ละประเภทได้อย่าง ชัดเจนเพื่อจะได้สะดวกแก่ประชาชนและ เจ้าหน้าที่จะได้ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
๕) การติดต่อใช้บริการไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว ทำให้ต้องมาติดต่อใช้บริการหลายครั้ง	๕) มีการปรับปรุงการบริการให้สามารถรับ บริการเสร็จได้ในการติดต่อเพียงครั้งเดียว

ตารางที่ ๔.๑๓ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ
ประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

ด้านปียวจา

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะในการบริหารงาน
๑) พูดเสียงดังไม่เก็บความรู้สึกในรายที่มี เอกสารมาไม่ครบ บางครั้งจะกล่าวคำไม่ สุภาพ ไม่ไพเราะ ๒) ขาดการพิจารณาคำพูดที่ดีและเหมาะสม ก่อนพูดกับประชาชน ๓) ใช้อารมณ์ฉุนเฉียว แสดงออกทางสีหน้า และท่าทางไม่เก็บอารมณ์ ทำให้ประชาชน รู้สึกน้อยใจ เสียใจ ๔) กล่าวคำพูดที่ไม่สร้างสรรค์บั่นทอนจิตใจแก่ ประชาชนผู้มาติดต่อ	๑) เจ้าหน้าที่กล่าวทักทายกับประชาชนด้วย ถ้อยคำที่ไพเราะทุกครั้งที่มาใช้บริการ โดย ไม่เลือกปฏิบัติ ๒) เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูล การให้บริการด้วยน้ำเสียงไพเราะ น่านั่งแก่ ประชาชน ๓) ไม่ควรใช้อารมณ์ในการพูด หรือแสดง อาการที่ไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับ บริการ ๔) ควรใช้วาจาสุภาพ อ่อนหวาน และให้ คำแนะนำผู้ที่มาใช้บริการด้วยความจริงใจ ๕) ควรพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้ มาใช้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ อ่อนหวาน และเป็นกันเอง

ตารางที่ ๔.๑๔ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ
ประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

ด้านอรรถจริยา

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะในการบริหารงาน
๑) เจ้าหน้าที่ขาดความเอื้อเฟื้อไม่กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ ๒) เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้คำแนะนำแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ ซึ่งอาจเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นมาจากการทำงาน ๓) เจ้าหน้าที่ยังขาดการเอาใจใส่ดูแลต่อการให้บริการ ช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่ ๔) เจ้าหน้าที่มีภาระงานมากจึงขาดความเอื้อเฟื้อเอาใจใส่ในการช่วยเหลือประชาชนผู้มาใช้บริการ	๑) เจ้าหน้าที่ควรเอื้อเฟื้อช่วยเหลือประชาชนอย่างกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้นโดยไม่เลือกปฏิบัติ ๒) เจ้าหน้าที่ควรมีการให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูลการให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ๓) เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจในการช่วยเหลือผู้มาขอใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ๔) เจ้าหน้าที่ควรจัดสรรงานให้เป็นระบบ เพื่อให้บริการช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่ ๕) เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละประโยชน์ส่วนตน เพื่อส่วนรวมมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ ๔.๑๕ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

ด้านสมานัตตตา

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะในการบริหารงาน
๑) เจ้าหน้าที่ยังขาดความเท่าเทียม เสมอภาค และเลือกปฏิบัติต่อประชาชน ๒) ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ยังปฏิบัติหน้าที่แบบสีหน้าเคร่งเครียดต่อผู้มารับบริการ ๓) เจ้าหน้าที่ขาดการชี้แจงให้ผู้มารับบริการเข้าใจ ซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสารกับประชาชน ๔) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลประชาชนยังไม่เสมอภาคกัน ๕) เจ้าหน้าที่ขาดความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติหน้าที่	๑) เจ้าหน้าที่ควรวางตนเป็นกลาง ให้ความเท่าเทียม เสมอภาคกับประชาชนผู้มาขอรับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ๒) เจ้าหน้าที่ควรวางตนให้เหมาะสม เต็มใจในการให้บริการสมกับเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูลการให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ๓) เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจในการช่วยเหลือผู้มาขอใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ๔) เจ้าหน้าที่ควรจัดสรรงานให้เป็นระบบ เพื่อให้บริการช่วยเหลือประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เต็มที่ ๕) เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละประโยชน์ส่วนตน เพื่อส่วนรวมในการบริการต่อประชาชน

๔.๕ สรุปองค์ความรู้แนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงาน เทศบาลนครนครสวรรค์



แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปแผนงานการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

จากแผนภาพที่ ๔.๑ พบว่าการนำเอาหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนา มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ให้ได้รับการยอมรับจากประชาชนมากขึ้นด้านการบริการ แสดงให้เห็นถึงจุดยืนที่ชัดเจนในการให้บริการ ซึ่งได้ถูกปลูกฝังไปสู่ตัวของเจ้าหน้าที่ทุกคน หากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์สามารถยึดถือได้ว่ากิจวัตรของประชาชน คือ กิจวัตรอันดับหนึ่ง ผลที่ตามมาย่อมเป็นการถือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามที่ได้วางแผนไว้ เพื่อนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์การให้บริการด้านความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่ กระบวนการจัดการ การพัฒนาตัวบุคลากรและการเสริมสร้างหลักคุณธรรม โดยสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ได้ถือปฏิบัติ คือ การปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกและภายในให้สะอาดและสวยงาม รวมทั้งจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง พัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรมและให้บริการโดยไม่พักเที่ยง มีการบริการเชิงรุก เพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่และวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ ปรับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้มี Service Mind และสนับสนุนให้มีการนำหลักธรรมในพระพุทธศาสนามาใช้ในหน่วยงานอย่างแท้จริง แผนงานดังกล่าวจะเกิดประสิทธิภาพได้เต็มที่ เมื่อมีการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งนำทางในการให้บริการ ทั้งนี้ สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ได้ยึดเอาการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อันประกอบด้วย ด้านทาน ปิยวาจา อุตถจริยาและสมานัตตตา โดยการกำหนดนิยาม ที่สอดคล้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อทำให้ง่ายต่อการจดจำและการนำไปปฏิบัติใช้ของเจ้าหน้าที่ อันได้แก่ โอปปอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชนและวางตนเหมาะสม โดยมีเป้าหมายที่สำคัญอันดับหนึ่ง คือ การสร้างความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนที่มารับบริการ ผ่านการแสดงออกทั้งทาง กาย วาจา ใจ

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ เพื่อเปรียบเทียบความความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและเสนอแนะในการให้บริการประชาชน

ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ และมีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ ๐.๕ ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๓๘๔ คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๔๖ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม การทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป ผลการศึกษาสามารถสรุป อภิปรายผลและมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑. ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน ๒๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗ มีอายุ ๒๐ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘ มีอาชีพค้าขาย/นักธุรกิจ จำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ และมีรายได้ ๗,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒

๕.๑.๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=๓.๘๓$) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน แล้วพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ด้านงาน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตามหลัก สังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านงาน นั้น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๓.๘๒$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ด้านงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๒) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ด้านปฎิบัติ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านปฎิบัติ นั้น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๓.๗๗$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าทุกข้อประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ด้านปฎิบัติ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๓) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ด้านอัตรการจ้าง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านอัตรการจ้าง นั้น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๓.๗๗$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่าทุกข้อประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ด้านอัตรการจ้าง อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ด้านสมานัตตตา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านสมานัตตตา นั้น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๕$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่าทุกข้อประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ด้านอัตรการจ้าง อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๕.๑.๓. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

๑) เพศ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = .๑๔๑) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกันด้านปียวาจาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ (Sig. = .๐๔๗) ส่วนด้านทาน ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

๒) อายุ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = .๓๙๐) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน

๓) ระดับการศึกษา ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = .๗๘๐) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน

๔) อาชีพ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = .๔๙๘) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน

๕) รายได้ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = .๘๖๐) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน

๕.๑.๔ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้การบริการประชาชน ตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

ปัญหา อุปสรรค ด้านทาน

- ๑) ไม่มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำแนะนำเพียงพอ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลารอนาน
- ๒) ประชาชนขาดความสะดวกในการรับบริการเนื่องจากไม่ทราบระเบียบและขั้นตอนของการดำเนินงาน จึงทำให้เตรียมเอกสารมาไม่ครบ ทำให้เกิดความไม่สะดวกหรือเป็นอุปสรรคต่อประชาชน

๓) ขาดความรวดเร็ว จากระบบขั้นตอนการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ทำให้ต้องรอนานดูเหมือนเจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้น

- ๔) การติดต่อใช้บริการไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียวทำให้ต้องมาติดต่อใช้บริการหลายครั้ง

ข้อเสนอแนะด้านทาน

๑) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติในแต่ละบุคคล

๒) จัดสร้างให้มีป้ายขั้นตอนของการให้บริการไว้อย่างเป็นลำดับและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนชัดเจนเพื่อความสะดวกแก่ประชาชน

๓) มีการแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอนในการรับบริการแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจนเพื่อจะได้สะดวกแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่จะได้ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

- ๔) มีการปรับปรุงการบริการให้สามารถรับบริการเสร็จได้ในการติดต่อเพียงครั้งเดียว

ปัญหา อุปสรรค ด้านปียวาจา

๑) พูดเสียงดังในรายที่มีเอกสารมาไม่ครบ บางครั้งจะกล่าวคำไม่สุภาพ ไม่ไพเราะ

๒) ขาดการพิจารณาคำพูดที่ดีก่อนพูดในบางครั้ง เป็นผลให้ประชาชนเกิดความน้อยใจ เศร้าใจ เสียใจ

๓) ใช้อารมณ์ฉุนเฉียว แสดงออกทางสีหน้า และท่าทางทำให้ประชาชนรู้สึกน้อยใจ เสียใจ

- ๔) กล่าวคำพูดที่ไม่สร้างสรรค์บั่นทอนจิตใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ

ข้อเสนอแนะด้านปียวาจา

๑) เจ้าหน้าที่กล่าวทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะทุกครั้งที่มาใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

๒) เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูลการให้บริการด้วยน้ำเสียงไพเราะ น่ารักแก่ประชาชน

๓) ไม่ควรใช้อารมณ์ในการพูด หรือแสดงอาการที่ไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

๔) ควรใช้วาจาสุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะน่าฟัง และให้คำแนะนำผู้ที่มารับบริการด้วยความจริงใจ

๕) ควรพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ อ่อนหวาน และเป็นกันเอง

ปัญหา อุปสรรค ด้านอัตถจริยา

๑) เจ้าหน้าที่ขาดความเอื้อเฟื้อไม่กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่

๒) เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้คำแนะนำแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ ซึ่งอาจเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นมาจากการทำงาน

๓) เจ้าหน้าที่ยังขาดการเอาใจใส่ดูแลต่อการให้บริการ ช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่

๔) เจ้าหน้าที่มีภาระงานมากจึงขาดความเอื้อเฟื้อเอาใจใส่ในการช่วยเหลือประชาชนผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะด้านอัตถจริยา

๑) เจ้าหน้าที่ควรเอื้อเฟื้อช่วยเหลือประชาชนอย่างกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้นโดยไม่เลือกปฏิบัติ

๒) เจ้าหน้าที่ควรมีการให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูลการให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

๓) เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจในการช่วยเหลือผู้มาขอใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

๔) เจ้าหน้าที่ควรจัดสรรงานให้เป็นระบบ เพื่อให้บริการช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่

๕) เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละประโยชน์ส่วนตน เพื่อส่วนรวมมากยิ่งขึ้น

ปัญหา อุปสรรค ด้านสมานัตตตา

๑) เจ้าหน้าที่ยังขาดความเท่าเทียม เสมอภาคและเลือกปฏิบัติต่อประชาชน

๒) ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ยังปฏิบัติหน้าที่แบบสีหน้าเคร่งเครียดต่อผู้มารับบริการ

๓) เจ้าหน้าที่ขาดการชี้แจงให้ผู้มารับบริการเข้าใจ ซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสารกับประชาชน

- ๔) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลประชาชนยังไม่เสมอภาคกัน
- ๕) เจ้าหน้าที่ขาดความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติหน้าที่

ข้อเสนอแนะด้านสมานัตตตา

- ๑) เจ้าหน้าที่ควรวางตนเป็นกลาง ให้ความเท่าเทียม เสมอภาคกับประชาชนผู้มาขอใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- ๒) เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจในการช่วยเหลือผู้มาขอใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ
- ๓) เจ้าหน้าที่ควรจัดสรรงานให้เป็นระบบ เพื่อให้บริการช่วยเหลือประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เต็มที่
- ๔) เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละประโยชน์ส่วนตน เพื่อส่วนรวมในการบริการต่อประชาชน

๕.๒ อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจะอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

๕.๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=๓.๘๓$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ทั้งในด้านความเอื้อเฟื้ออาทรสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นลาดจอดรถ ห้องน้ำที่นั่งพักรอ ทั้งเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือ ได้แนะนำชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ด้วยวาจาที่สุภาพ อ่อนน้อม ไพเราะน่าฟังมีอัธยาศัยไมตรีและอุทิศตนเพื่อบำเพ็ญประโยชน์วางตนเหมาะสมให้สมกับเป็นเจ้าที่ของรัฐ ทำให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนที่มาขอรับบริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตรีสมหมาย บัวจันทร์ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดหมวด ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาทรี ปันติ ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่

พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าความพร้อม ความกระตือรือร้นและความมี
อัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจในการมารับบริการ เพราะ
ประชาชนจะได้สนใจและได้รับความสะดวกในการมาติดต่อราชการ และทำให้มาใช้บริการมาก
ขึ้น และโดยเฉพาะพึงพอใจอันดับหนึ่งในด้านเจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส
รองมา ได้แก่ ระบบการให้บริการดี เป็นธรรมต่อทุกคน เน้นระบบคิว อยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณารายด้านมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

๑) **ด้านทาน** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔
ของสำนักเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่
ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือแบ่งปันให้ความรู้
คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งได้สอดคล้องกับหลักธรรมที่ได้กล่าวไว้ของ
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของคำว่าทาน คือให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ
เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้
ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา และได้สอดคล้องกับหลักธรรมที่ได้กล่าวไว้ของ
พุทธทาสภิกขุ ว่า ทาน คือ การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน พระพุทธเจ้ามุ่งที่ธรรมทาน มากกว่า
อมิสทาน ธรรมทาน ให้การช่วยเหลือแนะนำ ในสิ่งที่ดีมีประโยชน์ ซึ่งช่องทางให้บุคคลสามารถ
แก้ปัญหาให้ลุกล่วงไปด้วยตนเอง และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **พนฺธิ์สมหมาย บัวจันทร์**
ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการ
ให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทาน อยู่ในระดับมาก

๒) **ด้านปิยวาจา** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔
ของสำนักเทศบาลนครนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน
เทศบาลนครนครสวรรค์ ให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน มีไมตรีจิตและได้รับความ
จริงใจจากการบริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้สอดคล้องกับหลักธรรมที่ได้กล่าวไว้ของ
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของคำว่า ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ
กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่ารัก ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูง
ในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สบาย
สามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และได้สอดคล้องกับหลักธรรมที่
ได้กล่าวไว้ของ **พุทธทาสภิกขุ** ว่าปิยวาจา คือ การพูดจากรักนิยมนับถือ พระพุทธเจ้าทรงเน้น
ว่าต้องเป็นถ้อยคำไพเราะ อ่อนหวาน ที่ประกอบด้วยสัจจะ คือ ความจริงใจและต้องเกิด
ประโยชน์แก่ผู้เจรจาด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชาติรี พันดิ** ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ารายการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มารยาทในการพูด และสนทนาของเจ้าหน้าที่ การยิ้มแย้มแจ่มใส มีไมตรีจิตของเจ้าหน้าที่ และไหวพริบปฏิภาณของเจ้าหน้าที่

๓) **ด้านอรรถจริยา** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักเทศบาลนครนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ได้เอื้อเฟื้อคอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดทั้งมีน้ำใจ ไม่นิ่งดูตาย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือกระตือรือร้นให้บริการด้วยแรงกายอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้สอดคล้องกับหลักธรรมที่ได้กล่าวไว้ของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** ได้ให้ความหมายของคำว่า อรรถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม และได้สอดคล้องกับหลักธรรมที่ได้กล่าวไว้ของ **พุทธทาสภิกขุ** ว่า อรรถจริยา คือ การบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งหมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น พระพุทธเจ้าเน้นที่โลกัฏฐจริยา คือ การทำคุณประโยชน์ให้แก่บุคคลในวงกว้างไม่จำกัดเฉพาะตนเองและญาติผู้ใกล้ชิด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พันโทราชนันท์ ธงชัย** ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอเมืองจังหวัดระยอง” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านอรรถจริยาอยู่ในระดับมาก

๔) **ด้านสมานัตตตา** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักเทศบาลนครนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ได้วางตนในการปฏิบัติงานกับประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเหมาะสม ให้ความทักทาย เสนอภาคีได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย มีระบบบัตรคิวเพื่อสะดวกในการบริการและเป็นกันเองแก่ประชาชน ซึ่งได้สอดคล้องกับหลักธรรมที่ได้กล่าวไว้ของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** ได้ให้ความหมายของคำว่าสมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกับคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน และได้สอดคล้องกับหลักธรรมที่ได้กล่าวไว้ของ **พุทธทาสภิกขุ** ว่า สมานัตตา คือ ความมีตนเสมอ การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ร่วมสุขร่วมทุกข์กันได้ เสมอ

ต้นเสมอปลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตรีสมหมาย บัวจันทร์ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก

๕.๒.๒ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ จำแนกตามสภาพของบุคคล คือ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ พบว่า

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากไม่ได้แบ่งแยกให้บริการเพศชาย-เพศหญิง ทั้งนี้เป็นการให้บริการอย่างเสมอภาคกันทั้งชายและหญิง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ พันตรีสมหมาย บัวจันทร์ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามเพศ มีผลไม่ต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก การให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการไม่ว่าจะเป็นช่วงอายุใดหรือแม้แต่ว่าจะอยู่ในวัยไหน เมื่อมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ก็ให้บริการอย่างเสมอภาคกัน จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกอร ชื่นสระน้อย ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทรงสนะของผู้ใช้บริการต่อการบริการจัดหางาน ของสำนักจัดหางานกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า ทรงสนะของผู้ใช้บริการจัดหางานกรุงเทพ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการด้านอายุพบว่าในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่าง และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตรีสมหมาย บัวจันทร์ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการจะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับใด เจ้าหน้าที่ก็

ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน เมื่อประชาชนมาใช้บริการ จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **ขวัญใจ เลียดประถม** ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี” ซึ่งพบว่าความผูกพันของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามการศึกษา มีผลไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ **ศิริพร ทรัพย์พิพัฒนา** ที่ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พูจี โฟโต้ ฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด” พบว่าระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการจะมีอาชีพอะไรและประกอบอาชีพอยู่ในระดับใด เจ้าหน้าที่ก็ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน เมื่อประชาชนมาใช้บริการ จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **พันธุ์รี สมหมาย บัวจันทร์** ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการจะมีรายได้จากการประกอบอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นมีรายได้มากหรือน้อยเพียงใด เจ้าหน้าที่ก็ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน เมื่อประชาชนมาใช้บริการ จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างกับผลงานวิจัยของ **พันธุ์รี สมหมาย บัวจันทร์** ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ซึ่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .๐๕ จากตารางการเปรียบเทียบในบทที่ ๔ ตารางที่ ๔.๑๓ – ตารางที่ ๔.๑๔

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงปฏิบัติ

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อนำไปใช้ในการสร้างความพึงใจแก่ประชาชน ดังนี้

- ๑) ในการให้บริการประชาชนควรมีการพัฒนาแผนงานด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
- ๒) ในการให้บริการประชาชนควรมีการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงหน้าที่ในการบริการประชาชนโดยยึดหลักการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ คือ ช่วยเหลืออย่างโอบอ้อมอารี ให้บริการด้วยจิตใจเพราะ สุภาพ อ่อนโยน กระตือรือร้นเต็มใจช่วยเหลือประชาชน วางตนเหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย ในการปฏิบัติหน้าที่และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ๓) ในการให้บริการประชาชนควรมีการพัฒนาสถานที่ให้บริการ อย่างเป็นระเบียบ มีความสะอาดเรียบร้อยและสวยงาม เป็นการเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ
- ๔) ในการให้บริการประชาชนควรจัดป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน เป็นปัจจุบันหรือจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน
- ๕) ในการให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความเป็นมิตรและจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ
- ๖) ในการให้บริการประชาชนควรมีการสงเคราะห์และอนุเคราะห์ในสิ่งที่ก่อประโยชน์ให้แก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
- ๗) ในการให้บริการประชาชนควรมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่ ประพฤติในสิ่งที่เป็ประโยชน์แก่ผู้อื่นด้านการให้บริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย มีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล เป็นการสร้างความนิยมและความไว้วางใจจากประชาชน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้พื้นที่ในการศึกษาภายในสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ เป็นพื้นที่เดียวในการศึกษา สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปนั้นควรทำการศึกษา ดังนี้-

๑) เปลี่ยนใช้หลักธรรมอื่นในการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ร่วมกับหลักธรรมอื่นๆ เช่น หลักพรหมวิหาร ๔ ขรรวาสธรรม ๔ อริยสัจ ๔ พละ ๕ เป็นต้น ในการให้การบริการในพื้นที่อื่น

๒) ศึกษาผลสัมฤทธิ์หลังจากมีการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ภายในสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ เพื่อปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

๓) ทำการศึกษาวิจัยตามสถาบันต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานเอกชน เพื่อศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชน และปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการเพื่อปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานนั้นๆ ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

๔) ควรมีการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างมากขึ้น นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์ หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงที่สุด

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก.ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข.ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

กุลธน ธนาพงศ์ธร. “ประโยชน์และบริการ”. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๐.

จอร์จ เควิก. บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา **Service Unusual**. แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ. เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ – ๑๕,

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๙.

จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.

กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมเพรินติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. องค์การมหาชน : องค์การของรัฐที่มีส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒.

ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ. ตลาดบริการและตลาดองค์กร. เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับ

นักศึกษามิเนโมบีเอ รุ่น ๒, ๒๕๔๐.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการ

ปกครอง. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๓๖.

นนท์วัฒน์ บรรณานันท์. หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์เดือนตุลาคม, ๒๕๔๗.

บุญชม ศรีสะอาด. “การวิจัยเบื้องต้น”. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น,

๒๕๔๕.

บุญสิริ ขวลิตธำรง. ธรรมโอศถ. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙.

ประยูร กาญจนดุล. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

๒๕๒๓.

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น.

กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐.

ปรัชญา เวสารัชช. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : บริษัท
กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐.

_____. องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
, ๒๕๒๖.

ปิ่น มุกขนันต์. พุทธวิธีครองใจคน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คลังวิทยา, ๒๕๐๖.

พระเทพดิลก (ระแบบ วิฑิตาโณ). ธรรมปริทรรศน์. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : มหา
มกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๙.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓.

_____. พุทธธรรม (ฉบับเดิม). พิมพ์ครั้งที่ ๒๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท
ธรรมสาร จำกัด, ๒๕๔๖.

_____. พุทธธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมมิก
จำกัด, ๒๕๔๖.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). ธรรมบุญชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ ๘๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัท
พิมพ์สวัย จำกัด, ๒๕๕๐.

_____. ธรรมบุญชีวิต ฉบับชาวบ้าน. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบันลือธรรม, ๒๕๕๐.

_____. ธรรมบุญชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ ๘๐. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวัย จำกัด,
๒๕๕๐.

พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติ์จักร. แนวคิด ยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น (อปท) ในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, ๒๕๕๒.

พิทยา บวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗-ค.ศ. ๑๙๗๐).
พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

พุทธทาสภิกขุ. พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์สุภาพใจ, ๒๕๒๕.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์,
๒๕๒๕.

วิฑูรย์ สิมะโชติ. คุณภาพ คือ ความอยู่รอด. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : บริษัท
ส.ส.ท. จำกัด, ๒๕๔๓.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไช
เท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและ
ไซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑.

ศุภินิตย์ โชครัตนชัย. การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่
๑๐. กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.

สมชาติ กิจยรรยง. ยุทธวิธีครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลีฟ, ๒๕๔๗).

สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓.

สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์. ที่ระลึกพิธีเปิดอาคารเฉลิมพระเกียรติ ๖ รอบ

พระชนมพรรษา. นครสวรรค์ : โรงพิมพ์นิวเสรินทร์, ๒๕๔๒.

สิน พันธุ์พินิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง
จำกัด, ๒๕๔๗.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท
เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

(๒) บทความในวารสาร :

กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. “การให้บริการประชาชนในงานอำเภอแบบเบ็ดเสร็จ”,
วารสารข้าราชการ. ปีที่ ๒๙ ฉบับที่ ๕ (พฤษภาคม ๒๕๒๗) : ๒๓ - ๒๔.

(๓) วิทยานิพนธ์ :

กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง. “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีวะรา จังหวัดสกลนคร”. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา). บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘.

กษิรา เทียนส่องใจ. “การศึกษาวิเคราะห์ภัยทาทนเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทย
ปัจจุบัน”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาพระพุทธศาสนา).
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

จักรภณธ์ แข่งขัน. “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้าน
มวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อน
สิริกิติ์”. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๖).

จีราพร วีระหงส์. “ความพึงพอใจของประชาชนตามระบบและกระบวนการการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ”. **ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

เจนยุทธ์ ปาระกุล. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของคณาจารย์ในเรือนจำ และทัณฑสถาน”. **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗.

ชรีณี เดชจินดา. “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวง แสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ปริญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสังแวดล้อม)**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๖.

ชัยญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร”. **ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป)**. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙.

ถวัลย์ เทียนทอง. “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเชส จำกัด”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ)**. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๘.

ถาวร โพธิสมบัติ. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการในเขตจังหวัดกาญจนบุรี”. **วิทยานิพนธ์ปริญาโท**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๕.

ทิพย์รัตน์ อุนการณวงษ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหล่ง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี”. **ภาคนิพนธ์ปริญามหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖.

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.

นิตยา พงษ์พานิช. “การวิเคราะห์พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่รัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ปริญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๗.

- บดินทร์ ดวงชาตม. “การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗.**
- ประกอบ ยศเสถียร. “ปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ชายแดน : กรณีศึกษาเปรียบเทียบอำเภอแม่จันและกิ่งอำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๖.**
- ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา. “ความสอดคล้องของการจัดทำบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชน : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑.**
- ปัทมธร เรียรชัยพุกษ์. “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.**
- ปานจิต บุรณสมภพ. “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.**
- พฤกษา พุทธรักษ์. “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.**
- เพียร แก้วสวัสดิ์. “ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด. โครงการบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๙.**
- ไพฑูรย์ ชุนอาสา. “ผู้บริหารกับการใช้สังคหวัตถุธรรม : กรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๒.**
- ภัทริน โหลสกุล. “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๘.**

- มณีนุช ไพรดี. “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย)”. **วิทยานิพนธ์พุทธ ศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- มาโนช สุวรรณศิลป์. “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อกระบวนการ ได้มาซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัย”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขา รัฐศาสตร์)**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.
- มาศ อุเทนสุด พันโทหญิง. “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความ พึงพอใจของ ผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา จังหวัดสกลนคร”. **วิทยานิพนธ์ศิลป ศาสตร มหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา)**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘.
- รภัสสา พานิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคห วัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- ราชันย์ ธงชัย พันโท. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหาร กองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอมือง จังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- ละคร มะลิแก้ว. “ปัญหาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามทัศนะของพนักงาน ส่วนตำบลจังหวัดเลย”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา**. (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, ๒๕๕๐.
- วรพงษ์ ภาวเส. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”. **ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.
- วัชระ ดาสอน. “การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความ คาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา บัณฑิต(รัฐศาสตร์)**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.
- วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายหลัง จากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”. **ภาคินพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

- สมคิด เรืองอร่าม. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาล เอกชน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ)**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเซนต์อัสสัมชัญ, ๒๕๕๗.
- สมหมาย บัวจันทร์ พันตรี. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- สันชัย พัฒนะวิชัย. “การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) กรณีศึกษา : ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม”. **ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๑.**
- สุกัญญา ภูพัฒนานกุล. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก”. **ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๑.**
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ศรีดอนไผ่”. **ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๔.**
- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร”. **วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๘.**
- อมร วรสุข. “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๑.**

๒. ภาษาอังกฤษ :

(I) Books.

Groonroos, C. **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**. Lexington : Lexington Books, 1990.

- Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication.** Nursing Research, 1982.
- Katz, E. and D. Brenda. **Bureaucracy and the Public.** New York : Basic Books, 1973.
- Kotler Phillip. **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control.** 8th edition, Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997.
- Maslow. A . **A theory of human motivation Psychological Review 50.** N.Y. McGraw – Hill, 1943.
- Millett J.D. **Management in the public service.** New York : McGraw – Hill Book Company, 1954.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.** Journal of Marketing. Vol.49, 1985.
- Shelly, Maynard W. **Responding to Social Change.** Dowden Hutchison Press, 1975.
- Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi. **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration.** Bangkok : Thammasat University Press, 1986.
- Vroom, W.H. **Working and Motivation.** New York : John Wiley and Sons Inc, 1964 .

๓. เว็บไซต์ :

- กองวิชาการและแผนงาน. แผนพัฒนาสามปี ๒๕๕๒-๒๕๕๔. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.nsm.go.th/plan/plan2552-2554.pdf>, [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๓].
- กองวิชาการและแผนงาน. แผนพัฒนาสามปี ๒๕๕๓-๒๕๕๕ เทศบาลนครนครสวรรค์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.nsm.go.th/plan/plan2553-2555.pdf>, [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๓].
- กองวิชาการและแผนงาน. แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๔ เทศบาลนครนครสวรรค์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.nsm.go.th/plan/plan2554-2556.pdf>, [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๓].
- กองวิชาการและแผนงาน. แผนพัฒนาสามปี พ.ศ.๒๕๕๓-๒๕๕๕ เทศบาลนครนครสวรรค์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.nsm.go.th/plan/plan2553-2555.pdf>, [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๓].

กองวิชาการและแผนงาน. วิสัยทัศน์ - ยุทธศาสตร์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://www.nsm.go.th/pann5.asp>, [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๓].

งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาลจังหวัดนครสวรรค์. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน.

[ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.nsm.go.th/info.asp>, [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๓].

สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://thaifamilymental.blogspot.com/๒๐๐๗/๑๐/๔.html>, (เข้าถึงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๐.).

สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์. คณะผู้บริหาร.[ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://www.nsm.go.th/board.asp>, [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๓].

สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์. ประวัติและความเป็นมา. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://www.nsm.go.th/history.asp>, [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๓].

สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์. วิสัยทัศน์-ยุทธศาสตร์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://www.nsm.go.th/pann5.asp>, [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๓].

สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://www.nsm.go.th/info.asp>, [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๓].

สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์. สมาชิกสภาเทศบาลนครนครสวรรค์. [ออนไลน์].

แหล่งที่มา : <http://www.nsm.go.th/member.asp>, [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๓].

สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://www.nsm.go.th/bedor.asp>, [เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๓].

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

๑. พระโสภณวราภรณ์ หัวหน้าสาขาวิชารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
๒. ผศ.อานนท์ เมธีวรจักร ตำแหน่งหน้าที่การงาน
หัวหน้าสาขาวิชาพระพุทธศาสนา
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
๓. รศ. บุญเรือง อินทวัฒน์ ตำแหน่งหน้าที่การงาน
อาจารย์พิเศษ ประจำวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๔. ผศ.ดร. วรกฤต เกื่อนช้าง ตำแหน่งหน้าที่การงาน
รองหัวหน้าศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
๕. อาจารย์ศศิกิจจ์ อำจ้อย ตำแหน่งหน้าที่การงาน
อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

ภาคผนวก ข

ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	ค่า IOC	แปลผล	การแก้ไข
ข้อที่1	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่2	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่3	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่4	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่5	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่6	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่7	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่8	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่9	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่10	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่11	0	1	1	1	1	0.8	ใช้ได้	แก้แล้ว
ข้อที่12	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่13	1	1	0	0	1	0.6	ใช้ได้	แก้แล้ว
ข้อที่14	0	1	0	1	1	0.6	ใช้ได้	แก้แล้ว
ข้อที่15	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่16	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่17	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่18	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่19	0	1	0	1	1	0.6	ใช้ได้	แก้แล้ว
ข้อที่20	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่21	1	1	1	0	1	0.8	ใช้ได้	แก้แล้ว
ข้อที่22	0	1	1	1	1	0.8	ใช้ได้	แก้แล้ว
ข้อที่23	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	

ข้อที่24	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่25	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่26	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
ข้อที่27	1	0	1	1	1	0.8	ใช้ได้	แก้แล้ว
ข้อที่28	1	1	1	0	1	0.8	ใช้ได้	แก้แล้ว

ภาคผนวก ค

ตารางสรุปค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ตารางสรุปค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	A1	3.8333	.6989	30.0
2.	A2	3.7000	.7497	30.0
3.	A3	3.9333	.7397	30.0
4.	A4	3.5667	.9714	30.0
5.	A5	3.6000	.8550	30.0
6.	A6	3.9000	.7120	30.0
7.	A7	3.6000	.5632	30.0
8.	B1	3.7000	.8367	30.0
9.	B2	3.6333	.6687	30.0
10.	B3	3.5667	.8172	30.0
11.	B4	3.6000	.7240	30.0
12.	B5	3.5333	.8193	30.0
13.	B6	3.4667	.9371	30.0
14.	B7	3.6667	.8442	30.0
15.	C1	3.6667	.6609	30.0
16.	C2	3.6000	.7701	30.0
17.	C3	3.6667	.7112	30.0
18.	C4	3.5667	.7279	30.0
19.	C5	3.5000	.7768	30.0
20.	C6	3.5667	.8172	30.0
21.	C7	3.7333	.8683	30.0
22.	D1	3.9333	.7849	30.0
23.	D2	3.7333	.8277	30.0
24.	D3	3.8000	.8052	30.0
25.	D4	3.7667	.7739	30.0
26.	D5	4.0667	.8277	30.0
27.	D6	3.6000	.8137	30.0
28.	D7	3.7000	.8769	30.0
N of				
Statistics for				
	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	103.2000	248.3034	15.7576	28
Reliability Coefficients				
N of Cases =	30.0	N of Items = 28		
Alpha =	.9641			

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

รหัสแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงาน
เทศบาลนครนครสวรรค์

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ซึ่งเป็นการวิจัย
ระดับมหัพัตถิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์

แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สำหรับหาข้อมูลในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และการตอบ
แบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบ โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อประชาชนในการรับบริการงานทะเบียน
ราษฎรตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักเทศบาลนครนครสวรรค์ ที่จะนำไปใช้ในการพิจารณา
ปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ส่วน

ส่วนที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ได้แก่

๑. ทาน : คือการให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้
ความรู้ และคำแนะนำ

๒. ปิยวาจา : คือพูดอย่างรักกันนวจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง

๓. อัตถจริยา : คือการทำประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ
ให้ด้วยแรงกาย

๔. สมานัตตตา : คือการเอาตัวเข้าสมานให้ความเสมอภาคปฏิบัติต่อคน
ทั้งหลายอย่างเท่าเทียม

ส่วนที่ ๓ เป็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

ส่วนที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกรอกแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

๑. เพศ () ชาย () หญิง

๒. อายุ () ต่ำกว่า ๒๐ ปี () อายุ ๒๐ - ๓๕ ปี
() อายุ ๓๖ - ๕๐ ปี () ตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา () ม. ๓ - ม. ๖
() ปวช. หรือ ปวส. ()ปริญญาตรี
() ปริญญาโท - ปริญญาเอก

๔. อาชีพ () รับจ้าง/เกษตรกร () รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
() ค้าขาย/นักธุรกิจ () อื่น ๆ ระบุ

๕. รายได้ของท่านต่อเดือน

() ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท () ๗,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท
() ๑๕,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท () มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับการนำหลักสังกัด ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ว่านำมาใช้อยู่ในระดับใด ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง โดยกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนตามหลักสังกัด ๔	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านทาน : การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน					
๑.	เทศบาลนครนครสวรรค์ ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่จอดรถ, ที่นั่งพักรอ, ห้องน้ำที่สะอาดฯ					
๒.	เทศบาลนครนครสวรรค์ ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง					
๓.	เทศบาลนครนครสวรรค์ ได้จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้ บริการและอัตราค่า ธรรมเนียมไว้ชัดเจน					
๔.	เทศบาลนครนครสวรรค์ ได้จัดให้มีช่องทางด่วนสำหรับบริการผู้สูงอายุและคนพิการไว้เป็นพิเศษ					

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
๕.	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในบริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วและทันต่อเวลา					
๖.	เจ้าหน้าที่ได้มีการแนะนำหรือชี้แนะขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อเกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น					
๗.	เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อย และแนะนำให้ประชาชนตรวจสอบซ้ำอีกครั้งหลังเสร็จสิ้นการติดต่อราชการแล้ว					
ด้านปียวจา : พูดอย่างรักกัน วาจาสุภาพอ่อนหวานน่าฟัง						
๘.	เจ้าหน้าที่ทักทายและพูดจากับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง					
๙.	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความจริงใจไม่มีเสแสร้ง					
๑๐.	เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล และสุภาพ					
๑๑.	เจ้าหน้าที่ได้พูดชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจในการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม					
๑๒.	เจ้าหน้าที่ไม่ใช่ถ้อยคำที่ทำให้ประชาชนรู้สึกสะเทือนใจ น้อยใจ เสียใจ หรือคับแค้นใจ					
๑๓.	เจ้าหน้าที่ไม่ใช้วาจาซึ่งแสดงอาการที่ไม่พอใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ					

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
๑๔.	เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อ					
ด้านอัตถจริยา : การทำประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือ ไปด้วยร่างกาย						
๑๕.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับลักษณะของงานบริการที่ต้องการ					
๑๖.	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ					
๑๗.	เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ					
๑๘.	เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา					
๑๙.	เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจเมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้การบริการแก่ประชาชน					
๒๐.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส					
๒๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้พิการ คนชรา และหญิงมีครรภ์ตามความเหมาะสม					

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านสมานัตตตา : เอาตัวเข้าสมาน ปฏิบัติต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียมกัน					
๒๒.	เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดที่สุภาพสะอาดเรียบร้อย และเหมาะสม					
๒๓.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการ ทุกคนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย					
๒๔.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกเป็นกันเอง มี อัธยาศัยไมตรีทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา					
๒๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือก ปฏิบัติ					
๒๖.	มีระบบบัตรคิวให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม					
๒๗.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน					
๒๘.	มีการให้บริการต่าง ๆ แบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว ปฏิบัติสม่ำเสมอแก่คนทั้งหลาย					

ส่วนที่ ๓ เป็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง และพัฒนาโปรดให้คำแนะนำในการ
ให้บริการประชาชน ของเทศบาลนครนครสวรรค์ ในด้านต่างๆ ดังนี้

๓.๑ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้าน **ทาง** : การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ
ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้และคำแนะนำ

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้าน ทาง

.....

.....

.....

.....

๓.๒ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้าน **ปียวาจา** : พูดอย่างรักกัน วาจาสุภาพ
ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้าน ปียวาจา

.....

.....

.....

.....

๓.๓ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้าน **อัตถจริยา** : การทำประโยชน์ ขวนขวาย
ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ด้วยแรงกาย

ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้าน **อัตถจริยา**

๓.๔ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้าน **สมานัตตตา** : เอาตัวเข้าสมาน
ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียม

ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้าน **สมานัตตตา**

ขอเจริญพร ขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

พระสัทชัย จิตตสุโข (ลุ่มดี)

นิสิตปริญญาโท พุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ศูนย์บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

ภาคผนวก จ
หนังสือขอความอนุเคราะห์ต่าง ๆ

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อผู้วิจัย : พระสัทชัย จิตตสุโก (ลุ่มดี)
- เกิดเมื่อ : วันที่ ๓๐ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๒๓
- สถานที่เกิด : บ้านเลขที่ ๑๘๗ หมู่ ๑ ตำบลชุมตาบง อำเภอชุมตาบง จังหวัดนครสวรรค์
- อุปสมบทเมื่อ : เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๔
วัดหนองจิกทรายมูล ตำบลห้วยน้ำหอม อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์
- การศึกษา : นักธรรมชั้นเอก พ.ศ. ๒๕๔๖ สำนักเรียนวัดนครสวรรค์
ตำบลปากน้ำโพ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
ปริญญาตรีพุทธศาสตรบัณฑิต (พธ.บ.) คณะครุศาสตร์ เอกสังคมศึกษา
จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
- หน้าที่ : ปัจจุบันเป็นครูพระสอนศีลธรรมในโรงเรียน สอนระดับ ปวช.
โรงเรียนเทคโนโลยีภาคเหนือ
- เข้าศึกษา : ๑๓ มิถุนายน ๒๕๕๒
- สำเร็จการศึกษา : ๒๗ มีนาคม ๒๕๕๔
- ที่อยู่ปัจจุบัน : ๗๐๒ วัดนครสวรรค์ ถนนโกสีย์ ตำบลปากน้ำโพ
อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๐๐๐
โทร, ๐-๘๙๑-๙๓๕-๕๙๙
Email : est2006.tk@hotmail.com