

## บทที่ ๒

### เอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วจึงนำมาประมวล เพื่อใช้ข้อมูลในการออกแบบการวิจัยดังต่อไปนี้

- ๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับสาราณียธรรม ๖
- ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - ๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
  - ๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ
  - ๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาราณียธรรม ๖
- ๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน<sup>๑</sup> ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง รัก ชอบใจ คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

คุณทลี รื่นรมย์ และคณะ<sup>๒</sup> ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริโภคสินค้า ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พอใจ

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์<sup>๓</sup> ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นมิติของคุณภาพที่เกี่ยวกับความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รูปลักษณ์ของสินค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้า โดยอาจเป็นคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังหรือต้องการ หรืออาจเป็นคุณภาพที่เหนือความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งทำให้ลูกค้าเห็นความแตกต่างและก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

<sup>๑</sup>ราชบัณฑิตยสถาน,พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน , ( กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน , ๒๕๔๒), หน้า ๗๙๓.

<sup>๒</sup>คุณทลี รื่นรมย์ และคณะ, การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด: สร้างองค์กรให้เหนือชั้น, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ๒๕๔๘), หน้า ๙๓.

<sup>๓</sup>ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่, (กรุงเทพฯ: แสงโพธิ์พริ้ง, ๒๕๔๗), หน้า๑๓.

วไลรัตน์ สวัสดิ์<sup>๔</sup> (๒๕๔๖: ๒๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกส่วนที่ดี ที่ชอบพอใจ หรือ ประทับใจ เมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ<sup>๕</sup> (๒๕๔๖: ๑๔๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการและความรู้สึกนั้น นำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุดเกิดความติดใจต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้น ให้นานเท่าที่นานตราบเท่าที่ความพึงพอใจนั้นยังคงอยู่หรืออีกนัยหนึ่งคือความจงรักภักดี ได้เกิดขึ้นแล้ว

โวลแมน (Wolman)<sup>๖</sup> กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ฮอร์นบี้ (Hornby)<sup>๗</sup> กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

วูม (Vroom)<sup>๘</sup> กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง ที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วม ในสิ่งนั้น ทศนคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

กู๊ด (Good)<sup>๙</sup> ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ หรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการสนใจต่างๆ และทศนคติที่บุคคลมีต่อกิจกรรมนั้นๆ

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข เป็นความรู้สึกที่ดี หรือทศนคติในทางบวกของบุคคล ซึ่งมักเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นนั่นก็คือทศนคติทางลบนั่นเอง ความรู้สึกสมหวังที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการและมีความสุขคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการนั้น ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการวัดความพึงพอใจ

<sup>๔</sup> วไลรัตน์ สวัสดิ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะรัฐประศาสนศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖)

<sup>๕</sup> ชัยสมพล ขาวประเสริฐ, การตลาดบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๖), หน้า ๑๔๐.

<sup>๖</sup> Wolman, Thomus E., *Education and Organizational Leadership in Elementary School*, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall, ๑๙๗๓), p. ๓๘๔.

<sup>๗</sup> Hornby, A. F. (๒๐๐๐). *Advance learner's dictionary*. ๖<sup>th</sup> ed. London: Oxford University, ๒๕๑.

<sup>๘</sup> Vroom, W.H., *Working and Motivation*, (New York : John Wiley and Sons, Inc๑๙๖๔), p. ๙๙.

<sup>๙</sup> Good, C. V. (๑๙๗๓). *Dictionary of Education*. ๓<sup>rd</sup> ed. New York: McGraw-Hill. ๓๒๐.

## ๒. แนวคิดความพึงพอใจ

เชลลี เมย์นาร์ด (Shelly, Maynard W)<sup>๑๐</sup> ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ

มิลเลต (Millett)<sup>๑๑</sup> ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

(๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิว หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

(๒) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

(๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมด้วย

(๔) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ฉัตรยาพร เสมอใจ<sup>๑๒</sup> (๒๕๔๗: ๑๕๖-๑๕๘) ชี้ให้เห็นว่า การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจะทำให้เราทราบว่า ควรจะพิจารณาที่ปัจจัยใดบ้างในการที่จะทำการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขและหาทางป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่อาจเกิดขึ้นได้เพื่อลดความรู้สึกไม่พึงพอใจให้น้อยที่สุดและเพิ่มความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสามารถแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าออกเป็น ๕ ประการ ได้แก่ คุณภาพการบริการ ราคา สถานการณ์แวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพสินค้าที่ใช้ร่วมกับบริการสิ่งสำคัญในการจัดการความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่

(๑) คุณภาพที่ลูกค้าต้องการจากบริการ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพของการบริการในปัจจุบัน เพื่อใช้ปรับปรุงและพัฒนาให้อยู่ในเกณฑ์ที่ลูกค้าสามารถยอมรับได้

<sup>๑๐</sup> สุรเชษฐ ปิตะวาสนา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ศรีดอนไผ่”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔)

<sup>๑๑</sup> เมธพร บุญทักษ์. (๒๕๕๒). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้างเกียตริสินธุเปอร์สโตร์ในเขตอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

<sup>๑๒</sup> ฉัตรยาพร เสมอใจ. (๒๕๔๗). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส.๑๕๖-๑๕๘.

(๒) คุณภาพใหม่ที่ลูกค้าให้ความสนใจ คำตอบที่ได้จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของบริการเพื่อการเติบโตของธุรกิจในอนาคต

(๓) คุณภาพของคู่แข่งชั้นที่เหนือกว่า ในสายตาของลูกค้าจะทำให้ทราบว่ายังมีจุดอ่อนด้านใดบ้าง เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงกว่าหรืออย่างน้อยก็เท่าเทียมกับที่คู่แข่งทำได้ เพื่อรักษาลูกค้าเดิมและดึงลูกค้าจากคู่แข่ง

(๔) ขั้นตอนการตัดสินใจของลูกค้า คำตอบที่ได้จะช่วยให้เราสามารถมองเห็นภาพของกระบวนการในการตัดสินใจของลูกค้า และสามารถหาวิธีการในการตอบสนองต่อพฤติกรรมและความต้องการในแต่ละขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม

(๕) ต้นทุนในการซื้อและใช้บริการเมื่อได้รายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ลูกค้าจะต้องจ่ายไปกับการซื้อและบริการ จะทำให้เราสามารถนำมาเป็นแนวทางในการควบคุมให้ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่จะเป็นต้นทุนของลูกค้าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมและพยายามลดต้นทุนของลูกค้า

(๖) สิ่ง чтоช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานของลูกค้าดีขึ้น คำตอบที่ได้จะถูกนำไปเป็นเกณฑ์ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของลูกค้ายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(๗) แผนงานของลูกค้าในอนาคต คำตอบที่ได้รับจะช่วยให้ทราบและเตรียมแผนการในการพัฒนาและนำเสนอสิ่งที่ลูกค้าต้องการในอนาคตก่อนที่จะสามารถสร้างสรรค์ได้

(๘) แนวโน้มของรสนิยมของลูกค้า การรักษาระดับการบริการให้อยู่ในรูปแบบเดิมอาจช่วยให้ธุรกิจสามารถรักษาระดับของกลุ่มลูกค้าและรายได้ในระดับหนึ่ง แต่การไม่พัฒนาสิ่งใหม่จะกลายเป็นการทำลายตัวเองอย่างช้าๆ เนื่องจากในขณะที่เราหยุดอยู่กับที่ คู่แข่งขันได้ทำการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บริการของเราจะกลายเป็นความล้าหลังไป

**อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ<sup>๓๓</sup>** ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

๑) ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

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

<sup>๓๓</sup> อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๓๗.

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 ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ระดับด้วยกันคือ

๑) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

๒) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

จากแนวคิดที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าโดยทั่วไปแล้ว จะเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงนั้น มาจากสาเหตุจากปัจจัยหลายด้าน ได้แก่ คุณภาพของการบริการ ราคา สถานการณ์แวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพสินค้าที่ใช้ร่วมกับบริการ ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นการบริการของภาครัฐหรือเอกชน จะต้องมุ่งเน้นการบริหารงานในเชิงรุก ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจด้วย เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน และพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสนองต่อพฤติกรรมและความต้องการของนิสิตให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

### ๓. ทฤษฎีความพึงพอใจ

มาสโลว์ (Maslow)<sup>๑๔</sup> นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ซึ่งมี สมมติฐานอยู่ ๓ ประการ ได้แก่

- (๑) มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
- (๒) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับ พฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
- (๓) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปสูงตามลำดับ ความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงจึงจะตามมา

ทฤษฎีของมาสโลว์ ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ ออกเป็น ๕ ลำดับขั้น คือ

ขั้นที่ ๑ ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการ พักผ่อน เป็นต้น

ขั้นที่ ๒ ความต้องการความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตราย หรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่ตนเป็นเจ้าของ

ขั้นที่ ๓ ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่น และมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

ขั้นที่ ๔ ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) เป็นความต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม

ขั้นที่ ๕ ความต้องการที่จะเข้าใจ และรู้จักตนเอง หรือความต้องการประจักษ์ในตนเอง (Self - Realization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จ ตามความนึกคิดของตนเอง

กล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ ๕ ขั้น เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วขั้นอื่นๆ ที่สูงกว่าก็จะเกิดตามมาเป็นลำดับ ซึ่งจะมี ความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับว่า ความพึงพอใจที่ได้รับนั้นสนองตามความต้องการของบุคคลนั้นๆ เพียงใด

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น ๒ ระดับ คือ

๑. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower Order Needs) ประกอบด้วยความต้องการทางกายภาพ ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม

๒. ความต้องการในระดับสูง (Higher Order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

---

<sup>๑๔</sup> Maslow. A ., A theory of human motivation Psychological Review ๕๐, (N.Y. McGraw – Hill ๑๙๔๓), P. ๓๗๐.

๑. ความต้องการการอยู่รอด (Existence : E) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพของมนุษย์และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับในองค์การนั้น ความต้องการค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทนตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดี ความมั่นคงของงาน ล้วนเป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้นซึ่งเปรียบเทียบกับความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัยของ Maslow นั่นเอง

๒. ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness:R) เป็นความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ เช่น ความต้องการมีเพื่อน ความต้องการมีครอบครัว เป็นต้น ในองค์การนั้นความต้องการเป็นผู้นำ หรือผู้มีฐานะเป็นหัวหน้า ความต้องการเป็นผู้ตามและความต้องการมิตรภาพกับบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เปรียบเทียบกับความต้องการทางสังคม และความต้องการที่จะได้รับการยกย่องของ Maslow

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

ความต้องการตามทฤษฎีของ Alderfer ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่าเมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นก็มีมากขึ้นและความต้องการในระดับต่ำจะมีมากขึ้นเช่นกัน หากความต้องการในระดับสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมองหาความต้องการอื่นๆ อีกไม่มีสิ้นสุด นอกจากนั้น Alderfer ยังได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพอใจ (Satisfaction – progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงข้ามของการถดถอย – ความตึงเครียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่า

<sup>๑๕</sup> ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รัช. และคณะ, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไช  
เท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑), หน้า ๓๗๒ – ๓๗๓.

เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่<sup>๑๖</sup>

**เชลลี (Shelley)** ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ<sup>๑๗</sup>

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพึงพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพึงพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรกได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเฮร์เบิร์ต เอ.ไซมอน (Herbert A. Simon) เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตด้วย

ปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย<sup>๑๘</sup> จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไปแต่สรุปได้ร่วมกันว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า

<sup>๑๖</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๗๓.

<sup>๑๗</sup> สุรเชษฐ ปิตะวาสนา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ศรีดอนไผ่”, **ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๒๖ - ๒๗.

<sup>๑๘</sup> ๒๘ วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรจากป้อมปราการองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”, **ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๑๐.



ซึ่งจะเห็นว่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้<sup>๑๙</sup>

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

๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้

และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดี หรือ ไม่ดี

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

**แม็กโครนิก (Mccomic)** ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งได้อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคล จะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นอย่างไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินผลเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะได้รับ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้น<sup>๒๐</sup>

แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence), และ ความคาดหวัง (Expectance) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ค่อนข้างเด่นชัดว่า หากมีผลงานก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นอีก ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนาความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากความคาดหวังที่ได้รับ สิ่งจูงใจผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่งๆ แล้ว เขาจะต้องรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับของกำลังความพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลการปฏิบัติงานของเขา ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสี่ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กร คือ

๑. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคล และสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการ และมีความคาดหวังไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

<sup>๑๙</sup> จีราพร วีระหงส์, “ความพึงพอใจของประชาชนตามระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เสรายกัรบูรณะ”, **ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๒๔.

<sup>๒๐</sup> อ่างใน ทิพย์รัตน์ อุณการณวงษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี”, **ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖), หน้า ๙.

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

๓. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน แต่ละบุคคลจะมีความพอใจในผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจในความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจว่าจะมุ่งใจและให้ผลตอบแทนกับพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

๔. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังของพวกเขาว่าพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน คนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขา มองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดตามมาที่ไม่ต้องการ

### ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ (Expectancy Theory )

ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวรูม (Vroom)<sup>๒๑</sup> ๑๙๖๔: ๙๑-๑๐๓) เรียกว่า ทฤษฎี Vanlence, Instrumentality and Expectancy (V. I. E.) เนื่องจากมีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ

๑) V มาจากคำว่า Valence ซึ่ง หมายถึง ความพึงพอใจของมนุษย์ที่มีผลลัพธ์ (Outcomes) ของการกระทำ ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญของความพึงพอใจของมนุษย์ ระดับความพึงพอใจที่มนุษย์คาดหวังว่าจะได้จากผลลัพธ์นั้นๆ ไม่ได้เกิดจากการเห็นคุณค่าที่แท้จริงของผลลัพธ์นั้นเสมอไป

๒) I มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อเครื่องมือ วิธีการที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ ความเชื่อถือ

๓) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคล มีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวัง หรือคาดหวังเอาไว้ นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อยๆ

แนวความคิดนี้วรูมเป็นผู้เสนอ โดยมีความเห็นว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ โดยจะเลือกทางเลือกที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด ทฤษฎีนี้ทำนายว่า บุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนสูงที่สุด ทฤษฎีการคาดหวังของวรูมมีข้อสังเกตคือ บุคคลใดจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือให้สำเร็จต่อเป้าหมาย ก็ต่อเมื่อเชื่อในความสามารถของตนเองว่า ความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลในทางดี และผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการหรือพึงปรารถนา หรืออาจสรุปได้ว่าการที่จะโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวัง (Expectancy) ที่คนเชื่อว่า

<sup>๒๑</sup> Vroom, V. H. (๑๙๖๔). **Work and motivation**. New York: John Wiley & Sons. ๙๑-๑๐๓.

ความพยายามของคนจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นระดับผลงาน ดังนั้นบุคคลจะทำงานให้สำเร็จหรือไม่ ประการใด ย่อมขึ้นอยู่กับจิตภาพ และความเชื่อของเขาว่าเขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไร และจะใช้กลยุทธ์อะไรในอันที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาเลือกทางเดินเอาไว้

ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของวรูม มี ๔ ประการ คือ

๑. ความคาดหวัง หรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นพฤติกรรม อย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ในช่วงระหว่าง ๐ (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ และผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย) และ ๑ (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ)

๒. ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์ อย่างใดอย่างหนึ่งความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจจะคาดหวังได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่อง โดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางบวกผลลัพธ์ เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการตำหนิจากผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางลบ ในทางทฤษฎีแล้วผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ เพราะว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล

๓. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สอง ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

๔. สื่อกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และระดับที่สองตามทัศนะของวรูมนั้น สื่อกลางหรือความคาดหวังแบบที่สองจะอยู่ภายในช่วง +๑.๐ ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้ว สื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ ๐

วรูมชี้ให้เห็นว่า ความคาดหวัง และความพอใจ จะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังความพยายามหรือแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ถ้าหากว่าความพอใจ หรือความคาดหวังเท่ากับศูนย์แล้ว แรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ด้วย หากพนักงานคนหนึ่งต้องการ เลื่อนตำแหน่งเป็นอย่างมาก (ความพอใจสูง) แต่ไม่มีความเชื่อว่า เขามีความสามารถ หรือทักษะสำหรับการปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหวังต่ำ) หรือถ้าหากว่า พนักงานมีความเชื่อว่า เขาสามารถปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหวังสูง) แต่ผลที่ติดตามมาไม่มีคุณค่าสำหรับเขา(ความพอใจต่ำ) แรงจูงใจของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะมีน้อยมาก

ตามทัศนะของวรูม การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมจะขึ้นอยู่กับ กระบวนการของความคิดดังต่อไปนี้ ซึ่งกระบวนการของความคิดดังกล่าวนี้อาจจะเป็นจิตสำนึกของจิตใต้สำนึกก็ได้

๑. ผลลัพธ์ระดับที่สองที่แตกต่างกันมีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน (ความพอใจ)

๒. ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (ผลการปฏิบัติงานที่ดี) จะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง หรือ การเพิ่มเงินเดือนหรือไม่ (สื่อกลาง)

๓. การใช้กำลังความพยายาม จะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือไม่ (ความคาดหวัง)

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม เป็นทฤษฎีที่ให้คำอธิบายอย่างละเอียดเกี่ยวกับการจูงใจ โดยกล่าวถึงประสิทธิภาพของความคาดหวังในความพยายามของแต่ละบุคคล ว่าจะเป็นอย่างไบบ้าง และเกิดขึ้นด้วยองค์ประกอบใดเป็นตัวผลักดันสนับสนุนผลงานของวรูม มีส่วนสำคัญที่จะชี้ให้บุคคลต่างๆ เห็นว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเอง หรือของผู้อื่น เป็นความคาดหวัง ที่แสดงออกมาในรูปความรู้สึกว่า ควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ทฤษฎีความคาดหวังนี้มีประโยชน์ในการอธิบาย พฤติกรรมของคนในการทำงาน ทั้งยังให้แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการพิจารณาเลื่อนยศเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน เพื่อตอบแทนการทำงานของพนักงาน ควรจะเป็นไปในทางยุติธรรม โปร่งใส เหมาะสมตามความคาดหวังของลูกจ้าง หรือพนักงานที่ทำงานในองค์กร

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่ง ที่เหมาะสมของตนเอง หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งความคาดหวังของบุคคล เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวนี้ยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

#### ๔. การวัดความพึงพอใจ

นพดล ธนธรรมสถิต และเทียมดาว ทองโกฏ<sup>๒๒</sup> (๒๕๔๗: ๒๘) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจเป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใด เทคนิคของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวางโดยการสร้าง ประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่ต้องการวัดเมื่อวัดทัศนคติในประเด็นต่างๆ ครบทุกประเด็น แล้วนำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ วิธีการที่ใช้วัดได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่นๆ และสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องรวมทั้งให้ค่าความเที่ยงตรงสูงมีวิธีการวัดคือ

๑) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มของบุคคลที่ต้องการวัดให้ แสดงความคิดเห็นลงใน แบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึง ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ

๒) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

<sup>๒๒</sup> นพดล ธนธรรมสถิต และเทียมดาว ทองโกฏ, ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะในเขต ๗, (กรุงเทพมหานคร: กรมอนามัย), ๒๕๔๗, หน้า ๒๘.

๓) การสังเกต เป็นอีกริวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการ ได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับ บริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์<sup>๒๓</sup> (๒๕๓๕: ๑๕) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้ คือ

๑) เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่ เกี่ยวกับ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน

๒) เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการ ปฏิบัติงาน ว่า อะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี

๓) เพื่อให้เข้าใจว่าหน่วยงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ รวมทั้ง เกี่ยวกับการ จัดและการบริหารหน่วยงานนั้น

๔) เพื่อให้เข้าใจถึงเหตุผลของการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน การลางาน และการ ออกจากงาน

สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำได้หลายวิธี เช่น การ ใช้ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่ น่าเชื่อถือได้ โดยเฉพาะความพึงพอใจอาจจะเกิดมาจาก ปัจจัย หรือสิ่งเร้าต่างๆ หลายด้าน โดย สิ่งเร้าอาจหมายถึงบริการที่ได้รับจากการสังสรรค์ หรือ ปฏิบัติก็ได้ ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้ จาก การที่บุคคลได้รับสิ่งที่ตนปรารถนา หรืออยากอยู่ใกล้ชิดความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและ กระบวนการในการช่วยลดความตึงเครียด ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกวิธีการวัดความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอก ช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย วัดโดยใช้แบบสอบถาม

---

<sup>๒๓</sup> ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, การบริหารงานวิชาการ, (กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม), ๒๕๓๕, หน้า ๑๕.

## ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบต่อความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ<sup>๒๔</sup>

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึง การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน<sup>๒๕</sup>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้ให้ความหมายบริการว่า เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและมารับประโยชน์นั้น<sup>๒๖</sup>

กรอนรอส (Gronroos)<sup>๒๗</sup> ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler)<sup>๒๘</sup> ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับ

ต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber)<sup>๒๙</sup> ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการใน

<sup>๒๔</sup> ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๖๐๗.

<sup>๒๕</sup> สมชาติ กิจยรรยง, *ยุทธวิธีครองใจลูกค้า*, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

<sup>๒๖</sup> ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ.และคณะ , *การบริหารการตลาดยุคใหม่*, (กรุงเทพมหานคร : วีระฟิล์มและโซเท็กซ์, ๒๕๓๔), หน้า ๑๗

<sup>๒๗</sup> Gronroos, C., *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*, (Lexington : Lexington Books, ๑๙๙๐), p. ๙๙.

<sup>๒๘</sup> Kotler, Phillip., *Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control*. ๘<sup>th</sup> edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., ๑๙๙๗), p. ๔๗๓.

<sup>๒๙</sup> พัทยา บวรวัฒนา, *รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา*(ค.ศ.๑๘๘๗ – ค.ศ. ๑๙๗๐ ), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

ระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”(sine irate studio – without hatred or passion)

**บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma)**<sup>๓๐</sup> ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการ บริการไว้ดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มี อยู่กับความต้องการของการรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

**เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet)**<sup>๓๑</sup> ได้ศึกษาการ บริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดู จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถาม เรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถาม เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง<sup>๓๒</sup>

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งใน ภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถ แบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

<sup>๓๐</sup>Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press, ๑๙๘๖), p. ๑.

<sup>๓๑</sup>เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**, หน้า ๒๐๗.

<sup>๓๒</sup>Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, ๑๙๗๓), p.๑๙.

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจ โรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาลดประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom)<sup>๓๓</sup> ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos)<sup>๓๔</sup> ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ ๒ ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ซีแฮมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman and Berry)<sup>๓๕</sup> ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีผลสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

<sup>๓๓</sup> ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, คุณภาพการให้บริการ, <http://www.tpa.or.th/writer/> [๓๐ กันยายน ๒๕๕๘].

<sup>๓๔</sup> อ้างแล้ว.

<sup>๓๕</sup> Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (๑๙๘๕). "Problem and Strategic in Services Marketing." *Journal of Marketing* ๔๙ (๒), pp. ๓๓-๔๖



(บี.เอ็ม. เวอร์ม่า) B.M. Verma<sup>๓๖</sup> ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบ ถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ(Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เจมส์ แมคคูลลูจ James S. McCullough<sup>๓๗</sup> ได้มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่บริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน<sup>๓๘</sup> ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิริรัตน์<sup>๓๙</sup> ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร<sup>๔๐</sup> ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไป

<sup>๓๖</sup>Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration, p.๕๐.

<sup>๓๗</sup>กรุงเทพมหานคร, สำนักนโยบายและแผน, ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๑ – ๘.

<sup>๓๘</sup>ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕), (อรรถาธิบาย)

<sup>๓๙</sup>วีรพงษ์ เกลิมจิริรัตน์., คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service), พิมพ์ครั้งที่ ๒. (กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ๒๕๔๓), หน้า ๑๔-๑๕.

<sup>๔๐</sup>สมวงศ์ พงศ์สถาพร, เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ., พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: ยูนิซีแอล บุ๊คส์ , ๒๕๕๐), หน้า ๖๖.

ตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

**พรณี ชุติวรรณา**<sup>๔๑</sup> มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของ ผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

**วศิน อิงคพัฒนานกุล**<sup>๔๒</sup> มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น ๒ รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป

คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ ๗ ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

๑.ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้

เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

<sup>๔๑</sup>พรณี ชุติวรรณา, การบริการดีเป็นอย่างไร, <http://sabaisabai.๒๐m.com/sabai-goodservice.html> [๑ ตุลาคม ๒๕๕๘].

<sup>๔๒</sup>วศิน อิงคพัฒนานกุล, คุณลักษณะ ๗ ประการของผู้ให้บริการที่ดี, <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> [๑ ตุลาคม ๒๕๕๘].

๒. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

๓. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

๔. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

๕. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

๖. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

๗. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

**นันทวัฒน์ บรมานันท์<sup>๔๓</sup>** ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง” (police administrative) และ “บริการสาธารณะ” (service public) ภาครัฐมีภาระให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น ๔ ประเภท คือ

๑. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย

๒. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ

๓. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา

๔. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

<sup>๔๓</sup> นันทวัฒน์ บรมานันท์, **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**, (กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๕๔), หน้า ๖๕-๖๘.

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

**ปรัชญา เวสารัชช์**<sup>๔๔</sup> ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้เป็น

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

๑.๑ การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและ ไม่น้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุดดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

**ทศพร ศิริสัมพันธ์**<sup>๔๕</sup> กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการ

<sup>๔๔</sup>ปรัชญา เวสารัชช์, องค์การกับลูกจ้าง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖), หน้า ๒๕๑.

<sup>๔๕</sup>ทศพร ศิริสัมพันธ์, แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล, ประมวลสาระ ชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ ๗, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๙), หน้า ๑๑๒.

ตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

### ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยมัธยมร่วมกันอยู่เป็นประเทศ แต่แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากล่าวพอสังเขปดังนี้

นันทวัฒน์ บรมานันท์<sup>๔๖</sup> (๒๕๕๑: ๓๑) ได้ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมซึ่งรัฐมีหน้าที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม เป็นการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อสนองความต้องการของประชาชน

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์<sup>๔๗</sup> (๒๕๕๖, หน้า ๑๓) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ " ระบบ " มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ ๑) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ๒) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร ๓) กระบวนการและกิจกรรม ๔) ผลผลิตหรือตัวบริการ ๕) ช่องทางการให้บริการและ ๖) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ประยูร กาญจนตุล<sup>๔๘</sup> ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ ๕ ประการ ที่สำคัญคือ

๑. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่าย

<sup>๔๖</sup> นันทวัฒน์ บรมานันท์, หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพฯ : วิญญูชน), ๒๕๔๗, หน้า ๓๑.

<sup>๔๗</sup> เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร", วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๖)

<sup>๔๘</sup> ประยูร กาญจนตุล, กฎหมายการปกครอง. (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๕๒, หน้า ๑๙๙-๑๒๑.

ปกครอง

๒. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

๓. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๔. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

๕. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน จากแนวคิด

สุจิตรา พัฒนะภูมิ<sup>๔๙</sup> กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกปฏิบัติถือเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

กิลเบิร์ต และ เบอร์กเฮด (Gillbert & Birkhead)<sup>๕๐</sup>, (๑๙๗๗, p. ๒๑๒) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะมี ๔ องค์ ประกอบที่สำคัญ คือ ๑) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากรค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ๒) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process)ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร ๓) ผล (Results)หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ ๔) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อ ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการ ความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผล ผลิตหรือการบริการ

เคทซ์และเบรนด้า (Katz & Brenda)<sup>๕๑</sup>, (๑๙๗๓, p.๑๙) ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะดังนี้

๑. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)

๒. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) ถึงหมายถึงการให้บริการประชาชนจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์บริการด้วยกริยาท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพ

สรุปการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น เพื่อสนองความ

<sup>๔๙</sup>สุจิตรา พัฒนะภูมิ. (๒๕๓๙). *การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร: ศึกษากรณีสำนักงานคณะกรรมการราชการครู*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารรัฐกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๙)

<sup>๕๐</sup>Gilbert, D. & Birkhead, G.S. (๑๙๗๗). *Equity in Local Service Distribution*. Washington: American Society for Public Administration in Washington.

<sup>๕๑</sup>Katz, E. & Brenda, Dt. (๑๙๗๓). *Bureaucracy & the public : a reader in official client -relation*. New York : Basicbook.

ต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มิใช่เฉพาะเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยเน้นความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้นแต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

### ๒.๕.๓ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสารณียธรรม ๖

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัทยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กล่าวถึงหลักธรรมสารณียธรรม ๖ ไว้ว่า สารณียธรรม ๖ ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความให้ระลึกถึง, ธรรมเป็นเหตุที่ระลึกถึงกัน, หลักการอยู่ร่วมกัน สารณียธรรม ๖ คือ

๑. เมตตาทายกรรม ตั้งเมตตาทายกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ช่วยเหลือกิจธุระของผู้ร่วมคณะด้วยความเต็มใจ แสดงกิริยาอาการสุภาพ เคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๒. เมตตาจาริกกรรม ตั้งเมตตาจาริกกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอน แนะนำตักเตือนด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๓. เมตตาโมกกรรม ตั้งเมตตาโมกกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน

๔. สาธารณโภคี ได้ของสิ่งใดมาก็แบ่งปันกัน คือ เมื่อได้สิ่งใดมาโดยชอบธรรม แม้เป็นของเล็กน้อย ก็ไม่หวงไว้ผู้เดียว นำมาแบ่งปันเฉลี่ยแจกจ่าย ให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั่วกัน ข้อนี้ใช้ อปปฏิวัตตโภคี ก็ได้

๕. สีลสามัญญตา มีศีลบริสุทธิเสมอกันกับเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ มีความประพฤติสุจริตดีงาม ถูกต้องตามระเบียบวินัย ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารังเกียจของหมู่คณะ

๖. ทิฐุสามัญญตา มีทิฐุงามเสมอกันกับเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ มีความเห็นชอบร่วมกัน ในข้อที่เป็นหลักการสำคัญที่จะนำไปสู่ความหลุดพ้น สิ้นทุกข์ หรือขจัดปัญหา

ธรรม ๖ ประการนี้ มีคุณ คือเป็นสารณียะทำให้เป็นที่ระลึกถึง เป็นปิยภรณ์ทำให้เป็นที่รัก เป็นครุภรณ์ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อความสงเคราะห์ ความกลมกลืนเข้าหากัน เพื่อความไม่วิวาท เพื่อความสามัคคี และเอกภาพ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

พระไตรปิฎก ภาษาไทย ฉบับเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้กล่าวถึง สาราณียธรรม คือ ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความให้ระลึกถึง ธรรมเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน หลักการอยู่ร่วมกัน

๑. คุณก่อนผู้มีอายุทั้งหลาย ภิกษุในธรรมวินัยนี้เข้าไปตั้งกายกรรมประกอบด้วยเมตตาในเพื่อนร่วมพรหมจรรย์ทั้งหลายทั้งต่อหน้าและลับหลัง ธรรมข้อนี้เป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพเป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

๒. อีกประการหนึ่ง ผู้มีอายุทั้งหลาย ภิกษุในธรรมวินัยนี้เข้าไปตั้งวจีกรรมประกอบด้วยเมตตาในเพื่อนร่วมพรหมจรรย์ทั้งหลายทั้งต่อหน้าและลับหลัง ธรรมข้อนี้เป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพเป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

๓. อีกประการหนึ่ง ผู้มีอายุทั้งหลาย ภิกษุในธรรมวินัยนี้เข้าไปตั้งมโนกรรมประกอบด้วยเมตตาในเพื่อนร่วมพรหมจรรย์ทั้งหลายทั้งต่อหน้าและลับหลัง ธรรมข้อนี้เป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพเป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

๔. อีกประการหนึ่ง ผู้มีอายุทั้งหลาย ภิกษุในธรรมวินัยนี้ไม่หวงลาภอันประกอบด้วยธรรมได้มาแล้วโดยธรรม โดยที่สุตแม่เพียงอาหารในบาตร ไวรวิโรค แบ่งปันกันฉันกับเพื่อนร่วมพรหมจรรย์ผู้มีศีลทั้งหลาย ธรรมข้อนี้เป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพเป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

๕. อีกประการหนึ่ง ผู้มีอายุทั้งหลาย ภิกษุในธรรมวินัยนี้ถึงความเป็นผู้มีศีลเสมอกันกับเพื่อนร่วมพรหมจรรย์ทั้งหลายทั้งต่อหน้าและลับหลังในศีลที่ไม่ขาด ไม่ทะลุ ไม่ต่าง ไม่พร้อย เป็นไท อันวิญญูชนสรรเสริญอันกิเลสไม่จับต้อง เป็นไปเพื่อสมาธิ ธรรมข้อนี้เป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพเป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

๖. อีกประการหนึ่ง ผู้มีอายุทั้งหลาย ภิกษุในธรรมวินัยนี้ถึงความเป็นผู้มีทักขิณเสมอกันกับเพื่อนร่วมพรหมจรรย์ทั้งหลายทั้งต่อหน้าและลับหลังในทักขิณซึ่งประเสริฐ เป็นเครื่องนำสัตว์ออกจากทุกข์ นำไปเพื่อความสิ้นทุกข์โดยชอบแก่ผู้ทำตามคำสอน ธรรมข้อนี้เป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพเป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

พระพรหมคุณาภรณ์ ( ป.อ. ปยุตโต ) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “ธรรมบุญชีวิต” ว่า หลักการอยู่ร่วมกันที่เรียกว่า สาราณียธรรม (ธรรมเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน) ๖ ประการคือ

๑. เมตตากายกรรม ทำต่อกันด้วยเมตตา คือ แสดงไมตรีและความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงาน ร่วมกิจการร่วมชุมชน ด้วยการช่วยเหลือกิจธุระต่างๆ โดยเต็มใจ แสดงอาการกิริยาสุภาพ เคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง



๒. เมตตาวจีกรรม พูดต่อกันด้วยเมตตา คือ ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอน หรือนำตักเตือนกันด้วยความหวังดี กล่าววจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๓. เมตตามโนกรรม คิดต่อกันด้วยเมตตา คือ ตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน

๔. สาธารณโภคี ได้มาแบ่งกันกินใช้ คือ แบ่งปันลาภผลที่ได้มาโดยชอบธรรม แม้เป็นของเล็กน้อยก็แจกจ่ายให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั่วกัน

๕. สีลสามัญญตา ประพฤติให้ดีเหมือนเขา คือ มีความประพฤติสุจริตดีงาม รักษาระเบียบวินัยของส่วนรวม ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารังเกียจหรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะ

๖. ทิฐิสามัญญตา ปรับความเห็นเข้ากันได้ คือ เคารพรับฟังความคิดเห็นกัน มีความเห็นชอบร่วมกัน ตกลงกันได้ในหลักการสำคัญ ยึดถืออุดมคติ หลักแห่งความดีงามหรือจุดหมายสูงสุดอันเดียวกัน

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม” สารานุกรม ๖ แปลว่า ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความให้ระลึกถึง, ธรรมเป็นเหตุที่ระลึกถึงกัน, หลักการอยู่ร่วมกัน ได้แก่

(๑) เมตตากายกรรม : ตั้งเมตตากายกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ช่วยเหลือกิจธุระของผู้ร่วมคณะด้วยความเต็มใจ แสดงกิริยาอาการสุภาพ เคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

(๒) เมตตาวจีกรรม : ตั้งเมตตาวจีกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอน แนะนำตักเตือนด้วยความหวังดี กล่าววจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

(๓) เมตตามโนกรรม : ตั้งเมตตามโนกรรม ในเพื่อนพรหมจรรย์ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน

(๔) สาธารณโภคี : ได้ของสิ่งใดมาก็แบ่งปันกัน คือ เมื่อได้สิ่งใดมาโดยชอบธรรม แม้เป็นของเล็กน้อย ก็ไม่หวงไว้ผู้เดียว นำมาแบ่งปันเฉลี่ยแจกจ่าย ให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั่วกัน ข้อนี้ ใช้ อปปฏิวัฏตโกติ ก็ได้

(๕) สีลสามัญญตา : มีศีลบริสุทธิ์เสมอกันกับเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ มีความประพฤติสุจริตดีงาม ถูกต้องตามระเบียบวินัย ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารังเกียจของหมู่คณะ

(๖) ทิฐิสามัญญตา : มีทิฐิดีงามเสมอกันกับเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ มีความเห็นชอบร่วมกัน ในข้อที่เป็นหลัก การสำคัญที่จะนำไปสู่ความหลุดพ้น สิ้นทุกข์ หรือขจัดปัญหา

ทองหล่อ วงษ์ธรรมา ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “ปรัชญา 201 พุทธศาสน์” สารานุกรม แปลว่า ธรรมเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน หมายถึง คุณธรรมที่ทำให้คนเราไม่เห็นแก่ตัว เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่น เข้าใจคนอื่นมากขึ้น สารานุกรม มี ๖ คือ

๑. เมตตาทายกรรม คือ ทำต่อกันด้วยเมตตา หมายถึง ทำสิ่งใดก็ทำด้วยความปรารถนาดีต่อกัน เช่น แสดงไมตรีและหวังดีต่อเพื่อนร่วมงาน ร่วมกิจการ ร่วมชุมชน โดยช่วยเหลือธุระต่างๆด้วยความเต็มใจ แสดงอาการปรีyasuภาพ เคารพนับถือทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๒. เมตตาวาจกรรม คือ พูดกันด้วยเมตตา หมายถึง จะพูดอะไรก็พูดด้วยความปรารถนาดีต่อกันเช่น แนะนำ สั่งสอนตักเตือนกันด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ พูดจริงไม่พูดเพื่อผลประโยชน์ ที่จะเกิดขึ้นแก่ตนเองฝ่ายเดียว

๓. เมตตามโนกรรม คือ คิดต่อกันด้วยเมตตา หมายถึงจะคิดอะไรก็คิดด้วยความปรารถนาดีต่อกัน เช่นตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี

๔. สาธารณโภคี คือ แบ่งปันสิ่งที่ได้มาโดยชอบธรรม หมายถึง แบ่งปันลาภที่ร่วมกันหา ร่วมกันทำโดยยุติธรรม แม้สิ่งของที่ได้มาจะน้อย แต่ก็แจกจ่ายให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั้งถึงกัน นั่นคือ การร่วมสุข ร่วมทุกข์กัน

๕. สีลสามัญญตา คือ มีความประพฤติเสมอภาคกัน หมายถึง ประพฤติสุจริตดีงามเหมือนกัน มีระเบียบวินัยเป็นแบบเดียวกัน ไม่ประพฤติให้เป็นที่ยังเกียจ หรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะ

๖. ทิฐิสามัญญตา คือมีความเสมอภาคกันทางความคิด หมายถึง ปรับความคิดความเห็นให้มีเหตุ มีผลถูกต้องเหมือนกัน นั่นคือ การเคารพเหตุผล ยึดหลักความดีงามเป็นอุดมคติอย่างเดียวกัน

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กล่าวถึงหลักธรรมสารณียธรรม ๖ ไว้ว่า สารณียธรรม ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ๖ อย่างรัก ทำความเคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์กัน เพื่อไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันนี้มี ๖ อย่าง

ดูก่อนอนันท์ ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน

(๑) ดูก่อนอนันท์ ภิกษุในธรรมวินัยนี้ มีกายกรรมประกอบด้วย เมตตา ปราภฏในเพื่อนร่วมพระพฤติพรหมจรรย์ ทั้งในที่แจ้ง ทั้งในที่ลับ นี่ก็ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำความรักทำความเคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์กันเพื่อไม่วิวาทกันเพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ประการหนึ่ง.

(๒) ดูก่อนอนันท์ ประการอื่นยังมีอีก ภิกษุมิวัจกรรมประกอบด้วย เมตตา ปราภฏในเพื่อนร่วมพระพฤติพรหมจรรย์ ทั้งในที่แจ้ง ทั้งในที่ลับ นี่ก็ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำความรัก ทำความเคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์กัน เพื่อไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน.

(๓) ดูก่อนอนันท์ ประการอื่นยังมีอีก ภิกษุมิมนโนกรรมประกอบ ด้วยเมตตา ปราภฏในเพื่อนร่วมพระพฤติพรหมจรรย์ ทั้งในที่แจ้ง ทั้งในที่ลับ นี่ก็ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำความรัก ทำความเคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์กัน เพื่อความพร้อมเพรียงกันเพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน.

(๔) ดูก่อนอนันท์ ประการอื่นยังมีอีก ภิกษุมิลาภใดๆ เกิดโดยธรรม ได้โดยธรรม ที่สุดแม้เพียงอาหารติดบาตร เป็นผู้ไม่แย่งกันเอาลาภ เห็นปานนั้น ไว้บริโภคแต่เฉพาะผู้เดียวย่อมเป็น

ผู้บริโภคน้อยเกินไปกับเพื่อน ร่วมประพาศิพรหมจรรย์ผู้มีศีล นีก็ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำความรัก ทำความเคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์กัน เพื่อไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน.

(๕) ดูก่อนอานนท ประการอื่นยังมีอีก ภิกษุถึงความเป็นผู้เสมอกันโดยศีลในศีลทั้งหลาย ที่ไม่ขาด ไม่ทะลุ ไม่ต่าง ไม่พร้อย เป็นไท อันวิญญูชนสรสรเสริญ อันตมหาและทัญญูไม่ตะต้อง เป็นไปพร้อมเพื่อสมาธิเห็นปานนั้น กับเพื่อนร่วมประพาศิพรหมจรรย์อยู่ ทั้งในที่แจ้ง ทั้งในที่ลับ นีก็ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำความรัก ทำความเคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์กัน เพื่อไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน.

(๖) ดูก่อนอานนท ประการอื่นยังมีอีก ภิกษุถึงความเป็นผู้เสมอกันโดยทัญญู ในทัญญูที่เป็นของพระอรียะอันนำออก ชักนำผู้กระทำตามเพื่อความสิ้นทุกข์โดยชอบ เห็นปานนั้นกับเพื่อนร่วมประพาศิพรหมจรรย์อยู่ทั้งในที่แจ้ง ทั้งในที่ลับ นีก็ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำความรัก ทำความเคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์กัน เพื่อไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน.

ดูก่อนอานนท นี้แล ธรรม ๖ อย่าง เป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงกัน ทำความรัก ทำความเคารพ เป็นไปเพื่อสงเคราะห์กัน เพื่อไม่วิวาทกัน เพื่อความพร้อมเพรียงกัน เพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน.

ดูก่อนอานนท ถ้าพวกเธอพึงสมาทานสราณียธรรมทั้ง ๖ อย่างนี้ ประพาศิอยู่ พวกเธอจะยังเห็นทางว่ากล่าวพวกเราได้ น้อยก็ตาม มากก็ตาม ซึ่งจะอดกลั้นไว้ไม่ได้ละหรือ.

ท่านพระอานนทกราบทูลว่า ข้านี้หามีได้เลย พระพุทธเจ้าข้า.

พระพุทธเจ้า ดูก่อนอานนท เพราะฉะนั้นแล พวกเธอพึงสมาทานสราณียธรรมทั้ง ๖ อย่างนี้ ประพาศิเถิด ข้านี้จักเป็นไปเพื่อประโยชน์ เพื่อความสุขแก่พวกเธอตลอดกาลนาน.

พระผู้มีพระภาคเจ้าได้ตรัสภาษิตนี้แล้ว ท่านพระอานนทขึ้นชมยนิดี พระภาษิตของพระผู้มีพระภาคเจ้าแล.

การสร้างสัมพันธ์ไมตรีตามหลักสราณียธรรม ๖

แก่นของสราณียธรรม คือความปรารถนาดีต่อกัน เอื้อเพื่อเกื้อกูลกัน ซึ่งสามารถประยุกต์ให้เป็นแนวทางสร้างสัมพันธ์ไมตรีระหว่างประเทศได้เป็นอย่างดี ได้แก่

๑. เมตตากายกรรม คือ การแสดงออกซึ่งความเป็นมิตรทางกายต่อประเทศเพื่อนบ้าน เช่น เมื่อมิตรประเทศประสบภัยต่างๆ เป็นต้นว่า อุทกภัย แผ่นดินไหว ฯลฯ ประเทศไทยก็ส่งเครื่องอุปโภคบริโภค ยารักษาโรค คณะแพทย์ หรือเงินไปช่วยตามกำลังความสามารถ

๒. เมตตาวาจกรรม คือ มีการกระทำทางวาจาที่แสดงออกถึงความปรารถนาดีต่อมิตรประเทศ เช่น ไม่กล่าวติเตียน ใหร้าย ต่อมิตรประเทศ ถ้ามีปัญหาข้อพิพาทเกิดขึ้นก็หาทางยุติด้วยการเจรจาทางการทูต

๓. เมตตามโนกรรม มีจิตใจปรารถนาดีกับมิตรประเทศปราศจากอกุศลจิตไม่หวาดระแวง

๔. แบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นหรือได้มาโดยชอบธรรมแก่มิตรประเทศ หมายถึงการช่วยเหลือกันและกันระหว่างประเทศ กล่าวคือประเทศร่ำรวยควรให้ความช่วยเหลือแก่ประเทศที่ยาก

จนกว่า หรืออีกประการหนึ่ง แม่น้ำบางสายแม้จะมีต้นกำเนิดจากประเทศของเรา ถ้าไหลผ่านเข้าไปสู่ประเทศเพื่อนบ้าน เราก็ควรรักษาอย่างดี ไม่สร้างมลพิษให้กลายเป็นสายน้ำเสีย

๕. มีหลักความประพฤติ (ศีล) เสมอกับมิตรประเทศ และไม่ทำตนเป็นที่น่ารังเกียจของประเทศอื่น หมายถึง จะต้องดำเนินนโยบายต่างประเทศให้สอดคล้องกับมติสากล หรือสอดคล้องกับหลักการของสหประชาชาติ กล่าวคือ แก้ไขปัญหาระหว่างประเทศด้วยวิธีการทูต ช่วยผดุงสันติภาพของโลก เคารพอธิปไตยของประเทศอื่น

๖. มีความคิดเห็นตรงกับประเทศอื่น หมายถึง การอยู่ร่วมกันกับประเทศอื่นๆ นั้น เราต้องยอมรับกฎเกณฑ์ที่กติกาที่นานาชาติกำหนดไว้ แม้ว่าบางครั้งเราจะไม่เห็นด้วยแต่ถ้าเสียงส่วนใหญ่เขาเห็นชอบเราก็ต้องปฏิบัติตาม

คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสัจธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพ้นทุกข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ เป็นธรรมโอสถณานเอก ที่สามารถเยี่ยวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณี มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกัน

**จรัส ปันธิ<sup>๕๒</sup> ได้กล่าวถึงความหมายและหลักปฏิบัติของหลักสาราณียธรรม** ว่า ความหมายตามพระไตรปิฎก หมายถึง ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความให้ระลึกถึง ธรรมเป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน ทำให้มีความเคารพกัน ช่วยเหลือกัน และสามารถศรัทธาพร้อมเพรียงกัน มี ๖ อย่าง คือ

๑. ตั้งมั่นเมตตาภยการม ในเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง แม้นี้เป็นสาราณียธรรมที่ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความสามัคคีกัน เพื่อความเป็นอันเดียวกัน

๒. ตั้งมั่นเมตตาจริการม ในเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง แม้นี้เป็นสาราณียธรรมที่ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความสามัคคีกัน เพื่อความเป็นอันเดียวกัน

๓. ตั้งมั่นเมตตาตามโนการม ในเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง แม้นี้เป็นสาราณียธรรมที่ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความสามัคคีกัน เพื่อความเป็นอันเดียวกัน

๔. บริโภคโดยไม่แบ่งแยก ลากทั้งหลายอันประกอบด้วยธรรม ได้มาโดยธรรม โดยที่สุดแม้เพียงบิณฑบาต(อาหารในบาตร) บริโภคกับเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลายผู้มีศีล แม้นี้เป็นสาราณียธรรมที่ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกันเพื่อความสามัคคีกัน เพื่อความเป็นอันเดียวกัน

<sup>๕๒</sup>จรัส ปันธิ, “การวิเคราะห์การประยุกต์หลักสาราณียธรรมในการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสนศึกษา, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๗)

๕. มีศีลไม่ขาด ไม่ทะลุ ไม่ต่าง ไม่พร้อม เป็นไท ท่านผู้รู้สรรเสริญ ที่ไม่ถูกตัณหาและทิฐิครอบงำเป็นไปเพื่อสมาธิ เสมอกันกับเพื่อนพรหมจารีทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง แม้ก็เป็นสาราณียธรรมที่ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความสามัคคีกัน เพื่อความเป็นอันเดียวกัน

๖. มีอริยทิฐิ อันเป็นธรรมเครื่องนำออก เพื่อความสิ้นทุกข์โดยชอบแก่ผู้ทำตาม เสมอกันกับเพื่อนพรหมจารีทั้งหลาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง แม้ก็เป็นสาราณียธรรมที่ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความสามัคคีกัน เพื่อความเป็นอันเดียวกัน ภิกษุทั้งหลาย สาราณียธรรม ๖ ประการนี้แล ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความสามัคคีกัน เพื่อความเป็นอันเดียวกัน<sup>๕๓</sup>

หลักสาราณียธรรม พระธรรมปิฎก ได้อธิบายในหลักการแบบสมัยใหม่ไว้ดังนี้

๑. **เมตตาการุณยธรรม** คือการช่วยเหลือกิจธุระของผู้ร่วมหมู่คณะด้วยความเต็มใจ แสดงกิริยาอาการสุภาพ เคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับ

๒. **เมตตาวจีกรรม** คือการช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอน แนะนำ ตักเตือนด้วยความหวังดีกล่าววาจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๓. **เมตตาเมตตากรรม** คือการตั้งใจปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน

๔. **สาธารณโภคิ** คือเมื่อได้ของสิ่งใดมาโดยชอบธรรมก็แบ่งปันกัน ให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั่วกัน

๕. **ศีลสามัญญตา** คือมีความประพฤติสุจริตตั้งงาม ถูกต้องตามระเบียบวินัย ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารังเกียจของหมู่คณะ

๖. **ทิฐิสามัญญตา** คือมีความเห็นชอบร่วมกัน ในข้อที่เป็นหลักการสำคัญที่จะนำไปสู่การขจัดปัญหา<sup>๕๔</sup>

พระราชธรรมนิเทศ (ระแบบ ฐิตญาโณ)<sup>๕๕</sup> ได้ให้ความหมายและหลักการปฏิบัติของหลักสาราณียธรรมไว้ว่า ตามสัญญาตญาณของคนที่อยู่ร่วมกันนั้น ยังปรารถนาความรัก ความอบอุ่น ความปลอดภัยต้องการสิ่งที่พึ่งพำนักอาศัย ต้องการได้มีการพักผ่อนหย่อนใจ ต้องการให้มีสันติภาพในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นลักษณะความเรียกร้อง ต้องการตามธรรมชาติของสิ่งมีชีวิต ในทางพระพุทธศาสนา กลุ่มพุทธบริษัท ทั้งฝ่ายคฤหัสถ์และบรรพชิต เมื่อมาอยู่ร่วมกันในวัฒนธรรมของชาวพุทธแล้ว จำเป็นที่จะต้องอยู่ด้วยความมีคุณธรรมเป็นจุดกลางทางความคิด ที่มาพบกันโดยการปลุกฝัง

<sup>๕๓</sup> มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เล่มที่ ๑๑, ๒๒, ๒๕, ๒๗, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙)

<sup>๕๔</sup> พระธรรมปิฎก, พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลธรรม, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘)

<sup>๕๕</sup> พระราชธรรมนิเทศ (ระแบบ ฐิตญาโณ), ธรรมะสำหรับประชาชน, (กรุงเทพฯ : บริษัท คลังวิชาจำกัด, ๒๕๓๖)

ให้เกิดความรักความเคารพต่อกัน ซึ่งความรัก ความเคารพต่อกันนั้น เป็นผลซึ่งจะเกิดขึ้นอาจจากการแสดงความมีน้ำใจ คือสงเคราะห์ อนุเคราะห์ เมื่อมีความรัก ความเคารพต่อกัน ให้การสงเคราะห์ อนุเคราะห์ต่อกันแล้ว การทะเลาะวิวาทกันก็จะไม่เกิดขึ้น ความสามัคคีซึ่งเป็นผลที่พึงปรารถนาของหมู่คณะ ไม่ว่ายุคใด สมัยใด ก็จะต้องเกิดขึ้น จากนั้น เอกภาพ คือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทางกิจกรรม ทางผลประโยชน์ ทางการศึกษา ทางการประพฤติปฏิบัติ ก็จะต้องเกิดขึ้นติดตามมา เหล่านี้เป็นเหตุเป็นผลของกันและกัน แต่ในขณะเดียวกัน สิ่งที่ดีงามเหล่านี้เป็นผลรวมยอดซึ่งจะเกิดขึ้น โดยการสร้างเหตุ เฉพาะในที่นี้ ทรงแสดงว่า เป็นสาราณียธรรม คือ ธรรมะที่จะนำใจของบุคคลให้ระลึกรู้ถึงกัน ผูกพันเชื่อมโยงบุคคลไว้ด้วยน้ำใจ ตามหลักคำโคลงที่ว่า รักกันอยู่ชอบฟ้า เขาเขียว เสมออยู่หอแห่งเดียว ร่วมห้อง ชักกันบ่แลเหลียว ตาต่อ กันนา เหมือนชอบฟ้ามาป้อง ป่าไม้มาบัง และท่านได้อธิบายว่า หลักที่เป็นสาราณียธรรม ๖ ประการ นั้น ประกอบด้วย

**๑. เมตตาทายกรรม จะทำอะไรก็ให้ทำด้วยเมตตา** ได้แก่การแสดงความเป็นน้ำใจช่วยเหลือ ขนขวายในกิจการงานต่าง ๆ ที่ควรของเพื่อนภิกษุสามเณร ของเพื่อนอุบาสกอุบาสิกาทั้งหลาย ไม่ว่าจะเป็นต่อหน้าหรือลับหลังก็ตาม

**๒. เมตตาวจีกรรม จะพูดอะไรก็ประกอบด้วยเมตตา** ได้แก่การพูดวาจาที่เป็นคำสัตย์ คำจริง คำสมานสามัคคี ประสานสามัคคี กระชับสามัคคี พูดแต่คำไพเราะอ่อนหวาน และคำที่มีประโยชน์นั้นเป็นคำที่มีพื้นฐานมาจากเมตตา ต่อคนที่ตนพูดด้วยและคนที่พูดถึง พูดต่อหน้าอย่างไร ลับหลังก็ต้องพูดอย่างนั้น ลับหลังอย่างไร ต่อหน้าก็พูดอย่างนั้น

**๓. เมตตาโมกขกรรม จะคิดอะไรก็คิดกันด้วยเมตตา** ความคิดที่ประกอบด้วยเมตตา นั้น ได้แก่การตั้งความรู้สึกลงในคน และสัตว์ทั้งหลายว่า ชีวิตแต่ละชีวิต ไม่ต้องการความทุกข์ แต่ต้องการความสุข ฉันทิ เพราะฉะนั้น ขอให้บุคคลนั้น ๆ ดำรงชีวิตอยู่ด้วยความไม่มีเวร ไม่มีภัย ไม่เบียดเบียนกัน ไม่ประทุษร้ายกัน ให้แต่ละคนอยู่ดีมีสุขตามสมควรแก่ ฐานะของตน เมื่อจะคิดถึงใครก็ตาม ไม่ได้จำเพาะเจาะจงว่า เป็นภิกษุสามเณรเท่านั้น ให้คิดถึงกันด้วยเมตตา และพร้อมที่จะแสดงออกทางกาย ทางวาจา ทั้งต่อหน้าและลับหลังบุคคลเหล่านั้น

**๔. แบ่งปัน ลาภ ที่ตนได้มาในทางที่ชอบธรรม ให้แก่เพื่อนภิกษุ สามเณร ไม่หวังไว้** บริโภคเฉพาะเพียงผู้เดียว หลักการอยู่ร่วมกันของพระภิกษุสามเณรนั้น ต้องเลี้ยงชีพด้วยลำแข้งของตัวเอง เทียวภิกขาจาร บิณฑบาตอาหารจากชาวบ้านผู้มีจิตศรัทธา เป็นการได้อาหารมาในทางที่ชอบธรรม แต่ว่าการได้ ปัจจัย ๔ นั้น คนเรามีวาสนาบาปมีไม่เหมือนกัน บางคนได้มากจนเหลือกินเหลือใช้ บางคนได้น้อยจนไม่ค่อยพอกินพอใช้ เพราะฉะนั้นคนที่ได้ลาภผลมาในทางที่ชอบมาก จึงต้องแสดงออกซึ่งเมตตาทางกายกรรม ทางวจีกรรม ที่สะท้อนมาจากใจ ด้วยการเอื้อเฟื้อแบ่งปันเป็นการสงเคราะห์อนุเคราะห์ เกลี้ยความสุขให้แก่กันและกัน

**๕. รักษาศีลบริสุทธิ์เสมอกันกับเพื่อนภิกษุสามเณรอื่น ๆ ไม่ทำตนให้เป็นที่รังเกียจของผู้อื่น**การอยู่ร่วมกันของพระภิกษุ สามเณรนั้น ค่อนข้างจะอาภรณ์ แม้จะเฝ้าไปบ้าง จะเชื่อไปบ้าง แต่ถ้าไม่มีปัญหาเรื่องการประพฤติปฏิบัติแล้ว ย่อมเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้ที่เกี่ยวข้องกัน แม้จะเป็นเพื่อนรักร่วมใจกัน ถ้าคนหนึ่งละเมิดศีลที่พระพุทธเจ้าได้ทรงบัญญัติไว้จะกลายเป็นที่รังเกียจ ดูหมิ่นของเพื่อนภิกษุสามเณรด้วยกัน การอยู่ร่วมกันโดยปกติสุขที่ประสพกันก็จะเกิดขึ้นไม่ได้ ดังนั้นจึงต้องพยายามปฏิบัติตนให้ถูกต้องตรงตามหลักของศีลที่พระพุทธเจ้าทรงบัญญัติไว้ โดยให้มองว่าข้อนี้

พระพุทธเจ้าได้ทรงบัญญัติไว้อย่างไร ควรประพฤติปฏิบัติอย่างไร ใครปฏิบัติถูกต้องตรงหลักที่พระพุทธเจ้าบัญญัติไว้ ก็ปฏิบัติไปตามเขา ทำให้เกิดเป็นความเรียบร้อยสวยงามขึ้น ที่พระพุทธเจ้าทรงเรียกว่า สังฆโมกโณ คือ หมู่คณะทั้งดงาม

**๖. มีความเห็นร่วมกันกับเพื่อนภิกษุสามเณรอื่น ๆ ไม่วิวาทกับใคร ๆ เพราะมีความเห็นผดกันเรื่องของความเห็นนั้น** ในฐานะของภิกษุในพระพุทธศาสนา ถ้าเป็นความเห็นเกี่ยวกับวินัย ก็ต้องเอาวินัยเป็นมาตรฐานในการกำหนดตัดสินว่า ความเห็นของใครถูกต้อง หรือไม่ถูกต้อง ถ้าเป็นเรื่องเกี่ยวกับธรรมะ ก็ตรวจสอบ เทียบเคียง สอบทานหลักของธรรมะว่า ข้อนี้พระพุทธเจ้าทรงแสดงไว้อย่างไร แล้วก็หาจุดกลางทางความคิดมาพบกันที่นี่ แต่บางอย่างเป็นเรื่องของกิจการงาน หรือแม้แต่เรื่องความเห็นทั่วไป อาจจะมีการขัดแย้งในหลักการและวิธีการบางอย่าง แต่ว่าสามารถประสพผลเช่นเดียวกันได้ ก็ต้องประนีประนอมกัน ไม่ก่อการทะเลาะวิวาท เพราะเหตุว่า ความเห็นขัดแย้งกัน เว้นไว้แต่บุคคลนั้นมีความเห็นขัดแย้งกับพระธรรมวินัย ซึ่งภิกษุสามเณรผู้หวั่นไหวในพระพุทธศาสนาจะต้องถือเป็นภาระหน้าที่ที่จะขจัดปรีภพเหล่านั้น ให้ยุติลงด้วยความเรียบร้อย หลักสารณียธรรมทั้ง ๖ ประการนี้ เป็นหลักการอยู่ร่วมกันอย่างมีความเมตตาจิตต่อกัน ปรรณาสมาธิ สุขความเจริญแก่กันและกัน เมื่ออยู่ร่วมกันได้เช่นนี้แล้ว ก็จะก่อให้เกิดเป็น ความรัก ความเคารพ การสงเคราะห์กัน การไม่ทะเลาะวิวาทกัน เป็นไปเพื่อความสมานสามัคคี เอกภาพในสถาบัน สังคม ตลอดถึงประเทศชาติ

**วิศุทธิ์ ขวัญพุกษ์<sup>๕๖</sup>** ได้กล่าวเพิ่มเติมถึงคุณประโยชน์ของหลักสารณียธรรม ว่ามีประโยชน์ดังนี้ คือ

๑. สารณียะ ทำให้เป็นที่ระลึกถึง คิดถึงกัน
๒. ปิยาภรณ์ะ ทำให้เป็นที่รัก รักใคร่กัน
๓. ครุภรณ์ะ ทำให้กลมกลืนเข้าหากัน เคารพนับถือกัน
๔. สังคหะ ทำให้กลมกลืนเข้าหากัน สงเคราะห์เจือจุนกัน
๕. อวิวาทะ ทำให้ไม่ทะเลาะวิวาทขัดแย้งกัน
๖. สามัคคี ทำให้กลมเกลียวกันเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
๗. เอกภาพ ทำให้หมู่คณะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ธรรมชาติของมนุษย์ ไม่ต้องการที่จะอยู่คนเดียว มีความต้องการที่อยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะ จากคำกล่าวของ อริสโตเติล นักปราชญ์ผู้ยิ่งใหญ่ชาวกรีก ที่ได้กล่าวไว้ว่า “มนุษย์เป็นสัตว์สังคม (Humanbeing is social animal)” เพราะมนุษย์มีการอาศัยอยู่ร่วมกันอย่างเป็นหมวดหมู่ มิได้ใช้ชีวิตอยู่เพียงคนเดียวตามลำพังแต่อย่างใด เนื่องจากมนุษย์ต้องการทำกิจกรรมร่วมกันอยู่ตลอดเวลา ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ต้องการที่จะเสริมสร้างความสุข ความมั่นใจ และความปลอดภัยให้กับตนเองอยู่เสมอ สังคมจึงเป็นแหล่งรวมศูนย์ทางความคิดที่มนุษย์ได้สร้างขึ้นไว้ เพื่อแสวงหาคำตอบทุก ๆ อย่างให้กับตนเองสังคมในทุกระดับชั้นเป็นแหล่งรวมคนหลาย ๆ คนเข้าด้วยกัน ซึ่งในจำนวนผู้คน

<sup>๕๖</sup>วิศุทธิ์ ขวัญพุกษ์. “การศึกษาหลักธรรมของพุทธศาสนาที่สามารถนำมาปรับใช้กับการบริหารงานบุคคล ในองค์กรธุรกิจ”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๙)

เหล่านั้น แต่ละคนต่างก็มีชีวิต มีจิตวิญญาณ มีความรู้สึกนึกคิดและมีจุดหมายปลายทางที่แตกต่างกันออกไป และด้วยเหตุนี้เองบางครั้งจึงทำให้สังคมต้องเกิดปัญหาหรือมีความสับสนวุ่นวายขึ้น อันเนื่องมาจาก ความแตกต่างทางด้านความคิดของแต่ละคน ซึ่งเมื่อใดก็ตามที่สังคมมีปัญหาขึ้นจะเป็นด้วยเหตุผลใด ๆ ก็ตาม ผู้ที่จะทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหานั้นให้หมดสิ้นไปได้ ก็คือคนทุกคนในสังคมนั้นเอง ที่จะต้องสามัคคีร่วมใจกันแก้ไขปัญหาและพัฒนาสังคมของตนเองให้ดีและมีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ดังตัวอย่างวิถีชีวิตของ ปลวก ซึ่งเป็นเพียงสัตว์ตัวเล็ก ๆ แต่ในความเล็กนั้น ปลวกกลับสามารถที่จะสร้างจอมปลวกอันเข้มแข็งใหญ่โตเท่ากับภูเขาลูกเล็ก ๆ ขึ้นมาได้ แม้กระทั่งลมฝนและพายุก็ไม่สามารถที่จะทำลายลงได้ ทั้งนี้ก็เพราะปลวกเป็นสัตว์ที่รู้จักช่วยเหลือกัน รู้จักความสามัคคี ทำงานกันเป็นทีม และมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อน้ำที่อยู่ตลอดเวลา ความสามัคคีจึงเป็นบ่อเกิดแห่งความสำเร็จทั้งปวง ความสามัคคีจึงเป็นแหล่งพลังอันยิ่งใหญ่ที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงให้เกิดขึ้นได้ และเป็นสิ่งที่สมาชิกในสังคมทุก ๆ คนควรที่จะตระหนักเอาใจใส่และสร้างสรรค์ขึ้นให้มากที่สุด ซึ่งพระพุทธเจ้าได้ทรงตรัสหลักธรรมอันจะเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในสังคมเอาไว้ ๖ ประการด้วยกัน ที่เรียกว่า “สาราณียธรรม ๖” มีความหมายว่า หลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงเป็นหลักธรรมที่จะเสริมสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นต่อกันและกันอยู่เสมอในยามที่ระลึกถึงกัน เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความสามัคคี มีน้ำหนึ่งใจเดียวกันให้เกิดขึ้นด้วย หากสังคมใดต้องการที่จะเสริมสร้างความสามัคคีและความเป็นปึกแผ่นให้เกิดขึ้น ก็ควรที่จะต้องนำเอาหลักธรรมทั้ง ๖ ประการไปใช้อยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ

๑. เมตตากายกรรม หมายถึง การทำความดีต่อกัน สนับสนุนช่วยเหลือกันทางด้านร่างกาย มีความอ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักสัมาคารวะ ไม่เบียดเบียนหรือรังแกกัน ไม่ทำร้ายกัน ให้ได้รับความทุกขเวทนา ทำแต่ในสิ่งที่ถูกต้องต่อกันอยู่ตลอดเวลา การเข้าไปตั้งเมตตากายกรรมต่อกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง นั่นคือ ทรงสอนให้มีน้ำใจช่วยเหลือกันทางกายทั้งต่อหน้าและลับหลัง การช่วยเหลือกันต่อนั้น ทุกคนต่างก็ทราบกันดีอยู่แล้ว แต่การช่วยเหลือลับหลังนั้นสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ หลายวิธี ตัวอย่างเช่น เราเห็นเสื้อผ้าของคนอื่นที่เขาตากไว้กลางแจ้ง แต่ฝนเกิดตกในขณะที่เจ้าของไม่อยู่ เราก็สงเคราะห์ช่วยเก็บให้พ้นจากการเปียกฝน โดยไม่คำนึงว่าเจ้าของเสื้อผ้านั้นเป็นคนที่เรารักหรือไม่รัก เมื่อเจ้าของกลับมาทราบการกระทำของเรา หากเป็นคนที่ชอบพอกัน เขาต้องแสดงความขอบคุณ แต่ถ้าเป็นคนที่ไม่ชอบหน้ากัน เขาอาจจะทำเฉย ๆ แต่แน่นอนที่ใจของเขาจะต้องนึกถึงการกระทำของเรา นี่ก็เป็นการค่อย ๆ ปลูกความรักลงในใจของผู้อื่น

๒. เมตตาวจีกรรม หมายถึง การพูดแต่สิ่งที่ดีงาม พูดกันด้วยความรักความปรารถนาดี รู้จักการพูดให้กำลังใจกันและกัน ในยามที่มีใครต้องพบกับความทุกข์ความผิดหวัง หรือความเศร้าหมองต่าง ๆ โดยที่ไม่พูดจาซ้ำเติมกันในยามที่มีใครต้องท้อถอยลง ไม่นินทาว่าร้ายทั้งต่อหน้าและลับหลัง พูดแนะนำในสิ่งที่ดีและมีประโยชน์ พูดอย่างใดก็ตามอย่างนั้น ไม่โกหกมดเท็จ การเข้าไปตั้งเมตตาวจีกรรมต่อกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง การพูดถึงผู้อื่นในด้านดีทั้งต่อหน้าและลับหลังนั้นเป็นการแสดงความรักใคร่กันด้วยวาจา

๓. เมตตาโมกขกรรม หมายถึง การคิดดี การมองกันในแง่ดี มีความหวังดีและปรารถนาดีต่อกัน รักและเมตตาต่อกัน คิดแต่ในสิ่งที่สร้างสรรค์ต่อกัน ไม่อิจฉาริษยา ไม่คิดอคติ ไม่พยาบาท ไม่โกรธแค้นเคืองกัน รู้จักให้อภัยและให้อภัยต่อกันและกันอยู่เสมอ การเข้าไปตั้งเมตตาโมกขกรรมต่อ



กัน ขอนี้หมายถึง ให้นึกถึงผู้อื่นในด้านดี คิดช่วยเหลือผู้อื่น สงเคราะห์ผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง เป็นการแสดงความรักใคร่กันทางใจ

๔. สาธารณโภคี หมายถึง การรู้จักแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรมช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ไม่เอารัดเอาเปรียบ และมีความเสมอภาคต่อกัน เอื้อเฟื้อซึ่งกันและกันอยู่เสมอ แบ่งปันลาภที่ได้มาโดยชอบธรรมแก่ผู้อยู่ร่วมกัน

๕. สีสสามัญญตา หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ หรือ วินัยต่าง ๆ อย่างเดียวกัน เคารพในสิทธิเสรีภาพของบุคคล ไม่ก้าวร้าวหน้าที่กัน ไม่อ้างในอำนาจความเป็นใหญ่ในตำแหน่งหน้าที่เพื่อข่มขู่บุคคลอื่น ไม่ถืออภิสิทธิ์ใด ๆ ทั้งปวง นั่นคือเป็นผู้มีศีลบริสุทธิ์

๖. ทิฐีสามัญญตา หมายถึง มีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ประคับประคองให้ตรงกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วมและ สงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน ไม่ยึดถือความคิดของตนเป็นใหญ่ รู้จักยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นอยู่เสมอ นั่นคือ เป็นผู้มีความเห็นเสมอกันจะเห็นได้ว่า หลักสาราณียธรรม เป็นหลักธรรมที่มีพื้นฐานแห่งความมีเมตตาเป็นสำคัญ ซึ่งคำกล่าวที่ว่า เมตตาธรรมค้ำจุนโลก ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างครั้งสมัยพุทธกาลในการเจริญสมณธรรมในป่า พระพุทธองค์ก็ทรงสอนให้ภิกษุที่ถูกเวทดา และอมนุษย์รบกวนด้วยการเจริญเมตตา ดังมีกล่าวไว้ใน กรณียเมตตสูตรไว้ว่า “กุลบุตรผู้ฉลาดในประโยชน์ พิจารณาเพื่อจะตรัสรู้ สันติบท พึงบำเพ็ญไตรสิกขา กุลบุตรนั้น พึงเป็นผู้อาจหาญ เป็นผู้ตรง ซื่อตรง วาง่าย อ่อนโยน ไม่เย่อหยิ่ง สันโดษ เลี้ยงง่าย มีกินน้อย มีความประพฤติเบา มีอินทรีย์อันสงบแล้ว มีปัญญาเครื่องรักษาตน ไม่คะนอง ไม่พัวพันในสกุลงทั้งหลาย และไม่พึงประพฤติทุจริตเล็กน้อยอะไร ๆ ซึ่งเป็นเหตุให้ท่านผู้รู้เหล่าอื่นติเตียนได้ พึงเจริญเมตตาในสัตว์ทั้งหลายว่า ขอสัตว์ทั้งปวงจงเป็นผู้มีสุข มีความเกษม มีตนถึงความสุขเถิด สัตว์มีชีวิตเหล่าใดเหล่าหนึ่งมีอยู่ เป็นผู้สะดุ้งหรือเป็นผู้มั่นคง ไม่มีส่วนเหลือ สัตว์เหล่าใด มีกายยาวหรือใหญ่ ปานกลางหรือสั้น ผอมหรือพี ที่เราเห็นแล้วหรือไม่ได้เห็น อยู่ในที่ไกลหรือในที่ใกล้ ที่เกิดแล้วหรือแสวงหาที่เกิด ขอสัตว์ทั้งหมดนั้น จงเป็นผู้มีตนถึงความสุขเถิด สัตว์อื่นไม่พึงข่มขู่สัตว์อื่น ไม่พึงดูหมิ่นอะไรเขาในที่ไหน ๆ ไม่พึงปรารถนาทุกขให้แก่กันและกัน เพราะความโกรธ เพราะความเคียดแค้น มารดาณอมบุตรคนเดียวผู้เกิดในตน แม้ด้วยการยอมสละชีวิตได้ฉันใด กุลบุตรผู้ฉลาดในประโยชน์ พึงเจริญเมตตา มีในใจไม่มีประมาณในสัตว์ทั้งปวง แม้ฉันนั้น กุลบุตรนั้น ถึงเจริญเมตตา มีในใจไม่มีประมาณไปในโลกทั้งสี่ทั้งเบื้องบน เบื้องต่ำ เบื้องขวางไม่คับแคบ ไม่มีเวร ไม่มีศัตรู กุลบุตรผู้เจริญเมตตานั่นยืนอยู่ก็ดี เดินอยู่ก็ดี นั่งอยู่ก็ดี นอนอยู่ก็ดี พึงเป็นผู้ปราศจากความง่วงเหงาเพียงใด ก็พึงตั้งสติไว้เพียงนั้น บัณฑิตทั้งหลาย กล่าววิหการธรรมนี้ ว่าเป็นพรหมวิหารในธรรมวินัยของพระอริยะเจ้านี้ และกุลบุตรผู้เจริญเมตตา ไม่เข้าไปอาศัยทิฐิ เป็นผู้มีศีล ถึงพร้อมแล้วด้วยทศสนะ นำความยินดีในกามทั้งหลาย ออกได้แล้ว ย่อมไม่ถึงความนอนในครรรค์อีกโดยแท้แล” ครั้งเมื่อภิกษุเจริญเมตตาดังกล่าวนี้อแล้ว เวทดาและมนุษย์ก็เกิดความเอ็นดู ไม่รบกวนภิกษุนั้น และพระพุทธองค์ทรงแสดงอานิสงส์ของเมตตาไว้๑๑ อย่าง ดังนี้ คือ

๑. หลับก็เป็นสุข
๒. ตื่นก็เป็นสุข
๓. มีหน้าตาผ่องใสเบิกบาน
๔. ไม่ฝันร้าย

๕. เป็นที่รักของมนุษย์

๖. เป็นที่รักของเทวดาและอมมนุษย์

๗. เทวดารักษา

๘. ไม่เป็นอันตรายด้วยยาพิษหรือศาสตรา

๙. จิตเป็นสมาธิ

๑๐. เมื่อจะตายมีสติไม่หลงตาย

๑๑. หากไม่บรรลุมรรคผลในชาตินี้ก็จะได้ไปเกิดในพรหมโลก (ข้อนี้หมายถึงเฉพาะผู้ที่เจริญ เมตตาจนได้ญาณ)

ผู้ที่เจริญเมตตาย่อมได้รับอานิสงส์ดังกล่าวนี้ ควรหรือไม่ที่เราจะมีเมตตาต่อกันปรารถนาดีต่อกัน และอภัยให้กัน เพราะนอกจากตัวเราจะเป็นสุขแล้ว ผู้อื่นก็ยังเป็นสุขด้วย แต่ผู้ที่จะเจริญเมตตาให้ได้ผลนั้น ต้องอาศัยขั้นศีลธรรม คือ ความอดทน อดกลั้น ไม่โกรธตอบ ควบคุมกันไปด้วยหลักสราณียธรรมเป็นหลักธรรมสำหรับการเสริมสร้างความสามัคคีและความเป็นปึกแผ่นให้เกิดขึ้นในสังคม อันจะนำมาซึ่งความสุข ความสันติ ความมั่นคง และความเจริญก้าวหน้าทั้งหลายทั้งปวง ดังพระพุทธทวณะบทที่ว่า “สมคณานิ ตโป สุโข ความสามัคคีของหมู่คณะเป็นเหตุความสุขมาให้” สังคมที่เราอยู่ในปัจจุบันนี้คงจะมีความสุข และน่าอยู่มากกว่านี้ยิ่งนัก ถ้าหากว่าสมาชิกในสังคมแต่ละคนได้นำเอาหลักธรรมที่กล่าวข้างต้นมาใช้ โดยเฉพาะในสังคมไทยที่ได้ชื่อว่า เป็นคนที่ใจดีมีความรักความเมตตา ใจบุญยิ้มเก่ง โอบอ้อมอารี ชอบช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ถือว่าเป็นนิสัยปกติทั่วไปของคนไทยเกือบทุกคน และเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของคนไทย ซึ่งอาจจะเรียกว่าเป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่ยิ่งใหญ่ของไทยเลยก็ว่าได้ พระสัมมาสัมพุทธเจ้า ทรงสอนให้ทุกคนตั้งตนอยู่ในเมตตา คือ ความรักใคร่ปรารถนาดีต่อกัน เห็นอกเห็นใจกัน ปราศจากการรังเกียจเหยียดฉันท์ และริษยากัน ให้รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราว่า เรา ต้องการความสุข เกลียดกลัวความทุกข์ฉนั้นใด คนอื่นก็ต้องการความสุข เกลียดกลัวความทุกข์ฉนั้นนั่น เมตตา จึงหมายถึง ความเป็นมิตรไมตรีกัน ผู้ที่เรายกย่องว่าเป็นมิตร คือ ผู้ที่ปรารถนาดีต่อเรา เพราะฉะนั้นผู้ที่ได้ชื่อว่ามิตรจึงต้องประกอบด้วยเมตตา

**ปัญญา บางยาง**<sup>๕๗</sup> ได้กล่าวว่า สราณียธรรม คือ ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงธรรม เป็นเหตุให้ระลึกถึงกัน หลักการอยู่ร่วมกัน ๖ ประการ

๑. เมตตากายกรรม ตั้งเมตตากายกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ช่วยเหลือกิจธุระของผู้ร่วมหมู่คณะด้วยความเต็มใจ แสดงกิริยาสุภาพ เคารพนับถือกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๒. เมตตาวจีกรรม ตั้งเมตตาวจีกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ช่วยแจ้งสิ่งที่ประโยชน์ สั่งสอน แนะนำตักเตือนด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพแสดงความเคารพนับถือกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๓. เมตตามโนกรรม ตั้งเมตตามโนกรรมในเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งต่อหน้าและลับหลังคือตั้งจิตปรารถนาดี คิดหาสิ่งที่ประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มต่อกัน

๔. สาธารณโภคี ได้ของที่ชอบธรรมมาก็มาแบ่งปันไม่หวงไว้ผู้เดียว

<sup>๕๗</sup> ปัญญา บางยาง, ธรรมาธิบาย เล่ม๑, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรม, ๒๕๔๖), หน้า ๑๒๒ -

๕. สีสสามัญญตา มีศีลบริสุทธ์เสมอกันกับเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ ความที่ประพฤติสุจริตดีงาม ถูกต้องตามระเบียบวินัย ไม่ทำตนให้เป็นที่รังเกียจของหมู่คณะ

๖. ทิฏฐิสามัญญตา มีทิฏฐิงามดีเสมอกันกับเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งต่อหน้าและลับหลัง คือ มีความเห็นชอบร่วมกัน ในข้อที่เป็นหลักการสำคัญที่จะนำไปสู่ความหลุดพ้นทุกข์หรือจัดปัญหา

**สรุปได้ว่า** หลักธรรมในทางพระพุทธศาสนา การช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ แสดงกิริยาอาการสุภาพ เคารพนับถือ ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอน แนะนำตักเตือนด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพ แสดงความเคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ซึ่งเป็นแนวทางที่ดีควรนำมาปฏิบัติ เพื่อทำให้เกิดผลที่ดีแก่ชุมชน มี ๖ ประการ ประกอบด้วย เมตตาการุณกรรม, เมตตาวิจิตรกรรม, เมตตาโมกขกรรม, สาธารณโมกข์, สีสสามัญญตา, ทิฏฐิสามัญญตา<sup>๕๘</sup>

## ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

กันยารัตน์ พลฤกษ์อุดม ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักบินฯ

๒. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักบินฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

๓. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางอากาศกับความพึงพอใจของนักบินฯ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน ๒๙๓ คน

ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจของนักบินฯ ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่า สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงบินที่ปฏิบัติงานต่างกันั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักบินที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควบคุมจราจรทางอากาศนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านการควบคุมจราจรทางอากาศแต่อย่างใด<sup>๕๙</sup>

บุญชู รัตกิจนगर ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๓๐๐

<sup>๕๘</sup> ที่.ป.า.(ไทย) ๑๑/๓๑๗/๓๒๑.

<sup>๕๙</sup> กันยารัตน์ พลฤกษ์อุดม, “ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘. บทคัดย่อ.

คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจฯ ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา<sup>๖๐</sup>

**บดีนทร์ ดวงชาทม** ได้วิจัยเรื่อง การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ จำนวน ๒๙๐ ราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่อยู่ในระดับสูง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความต้องการในการรับบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนมีความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน แต่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีความแตกต่างกันทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ขนาดมอเตอร์ที่ใช้ การติดต่อสื่อสาร มีความต้องการในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความรู้ความเข้าใจในการบริการมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่<sup>๖๑</sup>

**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 ๕๘.๖๔ ตำแหน่ง ๗- ๙ ร้อยละ ๕๒.๒๖ ประสบการณ์ทำงาน ๑๐ - ๒๐ ปี ร้อยละ ๔๕.๓๐ สายงานปฏิบัติการด้านช่าง ร้อยละ ๔๕.๓๐ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ เฉพาะด้านสถานที่ และด้านการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ( = ๓.๕๒ และ ๓.๖๐ ตามลำดับ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มสายงาน และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ และ ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ<sup>๖๒</sup>

<sup>๖๐</sup>บุญชู รัตกิจนากร พ.ต.ท., “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาล ทองหล่อ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม), (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕), บทคัดย่อ.

<sup>๖๑</sup>บดีนทร์ ดวงชาทม, “การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗), บทคัดย่อ.

<sup>๖๒</sup>วัชร ทาสอน, “การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘), บทคัดย่อ.

**ชัยวุฒิ เวชชุกิจกุล**<sup>๖๓</sup> 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 บาท ขึ้นไป ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความ พึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง

**ภทริณ โหลสกุล** ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยการศึกษาถึงความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ ส่วนบุคคล โดยใช้พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน ๒๗๐ นาย เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา

ผลการศึกษาได้พบว่า พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ ตั้งไว้<sup>๖๔</sup>

**วิชโรจน์ จิตรภรณ์ศรี**<sup>๖๕</sup> ว่าที่ร้อยตรี ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน ๑๘๘ คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึง

<sup>๖๓</sup>ชัยวุฒิ เวชชุกิจกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร”, **ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป)**, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙), บทคัดย่อ.

<sup>๖๔</sup>ภทริณ โหลสกุล, “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ”, **วิทยานิพนธ์บริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป)**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๔๘. บทคัดย่อ.

<sup>๖๕</sup>วิชโรจน์ จิตรภรณ์ศรี ว่าที่ร้อยตรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” **วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขานโยบายสาธารณะ)**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘) หน้า ๔๑.

พอใจมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ . ๐๐๑

**วุฒิสกดิ์ สิงหเดโช<sup>๖๖</sup>** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายข้อทั้งด้านสภาพ ภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

**สุวัฒน์ สุขวิบูลย์** ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภท ของบริการที่ใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่าเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น<sup>๖๗</sup>

**วรรณภา รัชตารมย์<sup>๖๘</sup>** ได้ทำงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน

<sup>๖๖</sup>วุฒิสกดิ์ สิงหเดโช, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ”, *วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘), บทคัดย่อ.

<sup>๖๗</sup>สุวัฒน์ สุขวิบูลย์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘. บทคัดย่อ.

<sup>๖๘</sup>วรรณภา รัชตารมย์, “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”, *ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา)*, (บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ๒๕๔๗), บทคัดย่อ.

อาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจของผู้บริหาร ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ด้านความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน ว่า ในองค์กร หน่วยงานใด ประชาชนที่มารับบริการนั้น มีความสุข มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์กร หน่วยงานนั้น ทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชน

## ๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

วุฒิสักดิ์ สิงหเดช<sup>๖๙</sup> ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนในด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ โดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง ๒๐๐ คน แยกเป็นเพศชาย ๑๐๐คน เพศหญิง ๑๐๐ คน

วัชร ดาสอน ได้วิจัยเรื่อง การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติของทำการไปรษณีย์นนทบุรี จำนวน ๓๗๐ คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของทำการไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของทำการไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก<sup>๗๐</sup>

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่างานวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องมีความเข้าใจต่อกัน มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ความพึงพอใจและการให้บริการนั้นจึงจะเกิดประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทำให้ระบบการบริการต่างๆ ดำเนินไปด้วยดี และเกิดการพัฒนารูปแบบอย่างต่อเนื่องสืบไป การให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะต้อง

<sup>๖๙</sup> วุฒิสักดิ์ สิงหเดช, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ( บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๓๘.

<sup>๗๐</sup> เพียร แก้วสวัสดิ์, “ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, (โครงการบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๙), บทคัดย่อ.

ตอบสนองความต้องการ ผู้รับบริการเกิดความพอใจ การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อกำหนดเวลาก็เป็นสิ่งสำคัญ และต้องคำนึงถึงส่วนรวมอยู่เสมอ

**สมพงษ์ วุฒิชัยธนากร**<sup>๗๑</sup> ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการพลเรือนระดับอำเภอ กรณีศึกษา: อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม” โดยทำการวิจัยครั้งนี้ศึกษาใน ๒ ประเด็นหลัก คือ ๑ ความพึงพอใจในด้านสถานที่ ๒ ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ โดยสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจของประชาชนในด้านการบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของข้าราชการพลเรือนระดับอำเภอ

**สุวัฒน์ สุขวิบูลย์**<sup>๗๒</sup> ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร” ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในระดับที่มากกว่าการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในการบริการได้พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภทของบริการที่ใช้ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

**ศุภศิลป์ ไทยปรีชา**<sup>๗๓</sup> ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม” โดยการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล ใช้ลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการที่ธนาคารฯ จำนวน ๔๐๐ คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการของธนาคารฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านได้พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานอยู่ในระดับพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่ และด้านบริการเป็นอันดับสุดท้าย

<sup>๗๑</sup> สมพงษ์ วุฒิชัยธนากร ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการพลเรือนระดับอำเภอ กรณีศึกษา: อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม”, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต), ๒๕๔๐.

<sup>๗๒</sup> สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ , “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘.

<sup>๗๓</sup> ศุภศิลป์ ไทยปรีชา , “ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม”, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), ๒๕๔๘.



**ศุภวรรณ โสภณวสุ**<sup>๗๔</sup> ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของศูนย์ธุรกิจปากน้ำ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ผลในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในด้านต่าง ๆ นั้นสรุปได้ว่า อันดับ ๑ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการติดตามและดูแลลูกค้า อันดับ ๒ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการสอบถามความคิดเห็นทั่วไป เกี่ยวกับความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ธุรกิจ อันดับ ๓ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวก และอันดับ ๔ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการสร้างความสัมพันธ์ เกี่ยวกับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ธุรกิจ โดยในภาพรวมของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ธุรกิจนั้นอยู่ในระดับที่ความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓

**สุพล เครือมะโนรมย์**<sup>๗๕</sup> ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้หลักพุทธธรรมในการบริหารงานของผู้บริหารศึกษาสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานครูเทศบาลเกี่ยวกับการใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ผู้บริหารศึกษาสถานศึกษาได้นำหลักพรหมวิหารได้แก่ เมตตา กรุณา และมฤตา ไปปฏิบัติในการบริหารงานในสถานศึกษาอยู่ในเกณฑ์สูง ขณะที่อุเบกขานั้นถูกนำไปปฏิบัติในการบริหารงานในสถานศึกษาเป็นส่วนใหญ่

**อมร วรสุข**<sup>๗๖</sup> ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของ สำนั กทะเบียนอำเภอเมืองของแก่น” ผลการวิจัยพบว่าในการปฏิบัติตามระเบียบด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้มีหน้าที่ให้บริการและประชาชน ผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้คือ การแจ้งย้ายเข้า แรแจ้งย้ายออกและการแจ้งย้ายปลายทาง ส่วนที่เป็นปัญหาคือ ผู้ขอรับบริการประสบปัญหาเรื่องการขอเพิ่มชื่อแก้ไขรายการในทะเบียนราษฎรโดยต้องนำผู้ทำการคลอดผู้รู้เห็นการเกิดมาเป็นพยานในการปฏิบัติตามระเบียบด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน ผู้มีหน้าที่ให้บริการและ ประชาชนผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในการขอมีบัตรกรณีขอมีบัตรครั้งแรก กรณีบัตรขอ มีบัตรขอ มีบัตรครั้งแรก กรณีบัตรเดิมหมดอายุ กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย ในขั้นตอนการยื่นคำร้อง ขอมีบัตรด้วยตนเองการเตรียมหลักฐานเอกสารต่าง ๆ การพิมพ์ลายนิ้วมือ การออกใบรับ(บ.ป.๒) ตลอดจนการใช้ใบรับ(บ.ป ๒) แทนบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนที่เป็นปัญหาคือ ผู้มีหน้าที่ให้บริการประสบปัญหาในขั้นตอนการตรวจคำขอมีบัตร การตรวจเอกสารหลักฐาน การลงลายมือชื่อของพนักงานเจ้าหน้าที่และการพิจารณาอนุมัติ

### ๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสารานิยธรรม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสารานิยธรรม พบว่า มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

<sup>๗๔</sup> ศุภวรรณ โสภณวสุ, “การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของศูนย์ธุรกิจปากน้ำ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)”, *วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต* (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต), ๒๕๕๑.

<sup>๗๕</sup> สุพล เครือมะโนรมย์, “การใช้หลักพุทธธรรมในการบริหารงานของทศผู้บริหารศึกษาสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่”, *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต* สาขาการบริหารการศึกษา, (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๓)

<sup>๗๖</sup> อมร วรสุข, “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของ สำนั กทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น”, *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๕๑.

**ชุตินันท์ อภินันโท (แหมทอง)**<sup>๗๗</sup> ได้ทำการวิจัยเรื่อง “มนุษย์สัมพันธ์ในพระสูตรตันตปิฎก” ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ที่ดี คือ การผนึกใจคนในทีมให้เข้าด้วยกัน ยิ่งความสัมพันธ์เหนียวแน่น ก็ยิ่งเพิ่มความเป็นปึกแผ่นให้กับทีม หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา เป็นหลักธรรมที่ประกอบด้วยเหตุด้วยผล หากมีการนำหลักธรรมนี้มาใช้ในการบริหารงานหรือสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ยังช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยความราบรื่น โดยตั้งอยู่ในหลักธรรมสำหรับตนเอง ได้แก่ สติสัมปชัญญะ ขันติ โสรัจจะ สัมปรีชธรรม อิทธิบาทหลักธรรมสำหรับรู้จักผู้อื่น ได้แก่ โลภธรรม หลักการคบมิตร และหลักธรรมในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ พรหมวิหารธรรม สังคหวัตถุ ฆราวาสธรรม สาราณียธรรมและสามัคคีธรรม

สรุปได้ว่า หลักสาราณียธรรมเป็นธรรมที่สร้างความสามัคคีปรองดองเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้หลายระดับรวมถึงบุคคลที่เป็นผู้นำ หากนำหลักธรรมนี้มาใช้ในการบริหารจะสร้างความศรัทธาให้เกิดขึ้นแก่ตนเองและผู้อื่น อีกทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ument ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันนำไปสู่ความสามัคคี การให้บริการตามหลักสาราณียธรรม กับ การให้บริการตามทฤษฎีทางตะวันตก ทั้งสองหลักการให้บริการนี้ มีจุดประสงค์เดียวกัน คือ การให้บริการต่อประชาชนอย่างมีคุณธรรมมีความเต็มใจ พอใจ และเป็นสุขในการให้บริการ รวมไปถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์กร หรือหน่วยงานที่มีบทบาทในการให้บริการกับประชาชน อย่างเช่น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ก็นับว่าเป็นองค์กรในการให้บริการต่อประชาชน จากหลักการให้บริการทั้งสองนั้น นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่เราจะศึกษาผลของความพึงพอใจในการให้บริการ การให้บริการตามหลักสาราณียธรรม ๖ นี้ จึงมีความสำคัญอีกประการหนึ่ง เพราะสามารถนำหลักสาราณียธรรมมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรของตนย่อมส่งผลดี มาให้อย่างแน่นอน และสามารถสร้างคุณภาพในการให้บริการอีกด้วย

**ธีรกานต์ คงด้วง**<sup>๗๘</sup> ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และสังเคราะห์การใกล้เคียงข้อพิพาทในพระพุทธศาสนา” พบว่าในการสังเคราะห์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มาประยุกต์ใช้กับการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยเฉพาะในสังคมไทยนั้น เน้นหลักธรรมหมวดอคติ ๔ เพราะสังคมไทยขาดความสามัคคี ถือฝักฝ่าย มีอคติหวาดระแวงซึ่งกันและกัน หมวดพรหมวิหาร ๔ เพราะหลายฝ่ายขาดไมตรีจิต ไม่เป็นกัลยาณมิตรต่อกัน หมวดวจีสุจริต ๔ เพราะสังคมไทยใช้วจีทุจริตในการพูดเท็จ พูดคำหยาบ พูดส่อเสียด และพูดเพ้อเจ้อเหลวไหล ใส่โคลงกันมาก สังคมไทยส่วนใหญ่วุ่นวายเพราะวจีทุจริต ๔ นี้ จึงต้องแก้ด้วยวจีสุจริต ๔ หลักสาราณียธรรม ๖ เพื่อให้สังคมสามัคคีปรองดอง เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ชวนให้ระลึกรู้ถึงกันแต่ในทางที่ดี

<sup>๗๗</sup>ชุตินันท์ อภินันโท (แหมทอง), “มนุษย์สัมพันธ์ในพระสูตรตันตปิฎก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

<sup>๗๘</sup>ธีรกานต์ คงด้วง, “การวิเคราะห์และสังเคราะห์การใกล้เคียงข้อพิพาทในพระพุทธศาสนา”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

**พระครูนนทวิวัฒน์ วีระมโห (มีนุสรณ์)**<sup>๗๙</sup> ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ :กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” พบว่า เทศบาลตำบลปลายบางได้บริหารงานตามหลักสาราณียธรรมทั้ง ๖ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า มีการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม ๖ อยู่ในระดับมากทุกด้าน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปลายบาง มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามเพศ และอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปลายบาง มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามเพศ และอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในด้านเมตตามโนกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๖๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับการบริหารตามด้านเมตตามโนกรรมมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลปลายบาง ให้ความสำคัญในเรื่องของการตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ในด้านทวิญญูสามัญญตาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อพบว่า มีการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม ๖ ด้านทวิญญูสามัญญตาอยู่ในระดับปานกลางคือเจ้าหน้าที่พัฒนาตนให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับมากทุกข้อ

**วนิดา ชูสังข์**<sup>๘๐</sup> ได้ทำวิจัยเรื่อง “การศึกษาเชิงวิเคราะห์ภาวะผู้นำตามหลักพระพุทธศาสนา” พบว่า ภาวะผู้นำตามหลักพระพุทธศาสนานั้น พระพุทธศาสนากล่าวถึงภาวะผู้นำ ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ ลักษณะของธรรมราชาและลักษณะของเทวราชา หลักธรรมในพระไตรปิฎกที่ผู้นำควรมีและควรนำไปประยุกต์ใช้ ได้แก่ ทศพิธราชธรรม จักรวรรดิวัตร อธิปไตย สังคหัตถุธรรม พรหมวิหารธรรม อคติ สปัปฺริสธรรม อปริหานิยธรรม และสาราณียธรรม นอกจากนี้ผู้นำต้องรู้จักใช้หลักธรรมในการสร้างศรัทธาให้เกิดขึ้นแก่ตนเองและผู้อื่นในผลการศึกษาพบว่าผู้นำที่มีปัญหาในการบริหารงานกับผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนหนึ่ง สืบเนื่องมาจากการขาดภาวะผู้นำที่ประกอบด้วยหลักธรรมดังกล่าวเป็นประการสำคัญ

<sup>๗๙</sup> พระครูนนทวิวัฒน์ วีระมโห (มีนุสรณ์), “การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” , วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการเชิงพุทธ) , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

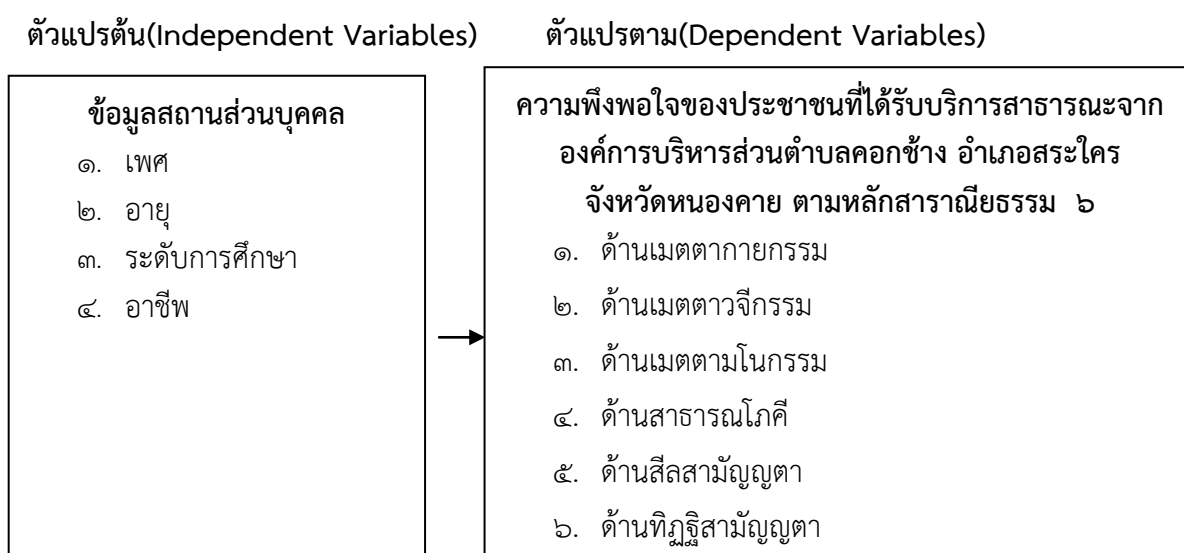
<sup>๘๐</sup> วนิดา ชูสังข์, “การศึกษาเชิงวิเคราะห์ภาวะผู้นำตามหลักพระพุทธศาสนา”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

## ๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขตามหลัก  
 สาระณียธรรม ๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดย  
 กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบไปด้วยตัวแปรต้น  
 (Independent Variables) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

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

**ตัวแปรตาม** (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ  
 สาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ตามหลัก  
 สาระณียธรรม ๖ ดังแผนภาพที่ ๒.๑



แผนภาพที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)