

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มูลนิธิมหากุศลได้เด็กเชียงใหม่ตั้งนครศรีธรรมราช ก่อตั้งขึ้นจากแรงจูงใจสืบเนื่องจาก เหตุการณ์โศกนาฏกรรมภูเขาถล่มที่ตำบลกระพูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อปี พ.ศ.๒๕๓๑ เป็นเหตุให้มีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมาก บ้านเรือนที่อยู่อาศัย ตลอดจนสวนไร่นา ที่เป็นแหล่งทำมาหากินของพี่น้องประชาชน เสียหายนับพันๆ ไร่ สร้างความสับสนทุกข์ร้อน กับผู้ประสบภัยอย่างแสนสาหัส จากเหตุการณ์ดังกล่าว ทำให้มีคณะบุคคลกลุ่มหนึ่งประกอบด้วย พ่อค้าประชาชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช เห็นพ้องต้องกันว่า นครศรีธรรมราชเป็นจังหวัดที่ใหญ่ ควรมีหน่วยงานการกุศลที่คอยให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วถึง จึงได้มีการก่อตั้งมูลนิธิ ใช้ชื่อว่า “มูลนิธิมหากุศลได้เด็กเชียงใหม่ตั้งนครศรีธรรมราช ” และได้รับการจดทะเบียน ตั้งเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๓๔

การดำเนินการสาธารณกุศลเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยของมูลนิธิมหากุศล ได้เด็กเชียงใหม่ตั้งนครศรีธรรมราช เป็นที่ประจักษ์และยอมรับกันโดยทั่วไปของประชาชน และ ส่วนราชการทั้งในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชและต่างจังหวัด จนได้รับรางวัล มูลนิธิดีเด่น อันดับ ๓ ของภาคใต้ ,รางวัลมูลนิธิดีเด่น อันดับ ๑ ของเขตภาค ๑๑ และ รางวัลมูลนิธิดีเด่น อันดับ ๒ ของประเทศ จากสมาคมสันนิบาตมูลนิธิแห่งประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเหตุการณ์ธรณีพิบัติ “สึนามิ” ในพื้นที่ชายฝั่งอันดามัน เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๔๗ หน่วยกู้ภัยของมูลนิธิ ได้ปฏิบัติการเก็บศพของผู้ประสบภัยจำนวนหลายร้อยศพจนได้รับการ ยกย่องจากบุคคลทั่วสารทิศ

อาสาสมัครกู้ภัย คือ กลุ่มคนผู้ที่มีความเสียสละทั้งทางกายและทางใจ เพื่ออุทิศให้ แก่สังคมและเพื่อนร่วมโลก โดยไม่คำนึงถึงชนชั้นวรรณะ เชื้อชาติ หรือศาสนาและเป็นผู้ที่ยอม เสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ อาสาสมัครกู้ภัยมีหลาย ประเภท มาจากหลายสาขางาน กระจายอยู่ทั่วสารทิศ แม้ว่าทุกคนที่เป็นอาสาสมัครกู้ภัยนั้นจะเป็น ผู้สมัครใจก็ตาม แต่ทุกคนจะต้องประพฤติตนอยู่ในกฎระเบียบใช้หลักธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักธรรมสังคหัตถ์ ๔ คือ

๑. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ ด้วยปัจจัยสี่ทุน หรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือกล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่ารัก ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูด ให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคีเกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อตถจริยา ทำประโยชน์แก่ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และขนขวาย ช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^๑

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ นครศรีธรรมราช ว่ามีอะไรบ้างและอะไรคือมูลเหตุ ที่ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในการบริการประชาชน เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

^๑ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), ธรรมญูชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้ในการบริการของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กลงดั่ง จังหวัด นครศรีธรรมราช

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลัก สักคหวัดดู ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กลงดั่ง จังหวัด นครศรีธรรมราช ได้แก่

๑. ด้านทาน ๒. ด้านปิยวาจา ๓. ด้านอัถถจริยา ๔. ด้านสมานัตตดา

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่าง จากอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน ๓ อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอพระพรหม และอำเภอเฉลิมพระเกียรติ

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ ต้องการทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสักคหวัดดู ๔ มาใช้ในการ บริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กลงดั่ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ว่าเป็นอย่างไร

๑.๔.๒ ต้องการทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ นำหลักสักคหวัดดู ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กลงดั่ง จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยจำแนกตามตัวแปรด้าน เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, และอาชีพ ว่าเป็นอย่างไร

๑.๔.๓ ต้องการทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข ความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการนำหลักสักคหวัดดู ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัคร กู้ภัยใต้เต็กลงดั่ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ว่าเป็นอย่างไร

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ ประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชน แตกต่างกัน

๑.๕.๒ ประชาชนที่มี อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชน แตกต่างกัน

๑.๕.๓ ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชน แตกต่างกัน

๑.๕.๔ ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ นำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชน แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นผูกไมตรี เอื้อเพื่อเกื้อกูลหรือเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกันประกอบด้วย

ทาน หมายถึง การให้เอื้อเพื่อ ผีแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกัน ด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้ และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี

ปิยวาจา หมายถึง ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างไพเราะ

อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา

สมานัตตตา หมายถึง การทำตนสมอดันเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนให้เหมาะสม

ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเชียงต้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มาใช้หรือเคยใช้หรือพบเห็นการให้ การบริการของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเชียงต้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช

การให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย ได้ให้คำแนะนำ ปรีกษาและให้บริการ ที่ดีสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เพื่อตอบสนองต่อความต้องการประชาชนผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจ ฟังพอใจ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ

อาสาสมัครกู้ภัย หมายถึง อาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเชียงต้ง ผู้ช่วยชีวิตของผู้บาดเจ็บทำให้ปลอดภัย,ช่วยให้พ้นจากอันตราย จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑.๗ ประโยชน์ที่จะได้รับ

๑.๗.๑ ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังกัด ๔ มาใช้ในการบริการประชาชน ของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑. ๗.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลัก สังกัด ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน

๑. ๗.๓ ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังกัด ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑.๗.๔ สามารถนำผลที่ได้ในการวิจัยไปเป็นแนวทางการนำหลักสังกัด ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการ ของอาสาสมัครกู้ภัย ได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการและการให้บริการมาเป็นกรอบในการศึกษาเพื่อนำมาวิเคราะห์และอภิปรายผลดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับพุทธวิธีครองใจคนตามหลักสังคหวัตถุ ๔
- ๒.๕ หลักสังคหวัตถุ ๔ ในพระพุทธศาสนา
- ๒.๖ ความเป็นมาของมูลนิธิได้เด็กเชียงใหม่
- ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔

สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง คุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ผูกใจคนและประสานหมู่ชนมีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเตือนน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข^๒ ดังคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าซึ่งเป็นสัจ จรรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเองและทำให้ผู้ปฏิบัติพ้นทุกข์เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธเจ้าเป็นความรู้อันบริสุทธิ์เป็นธรรมโอสถณนานเอก ที่สามารถ เยี่ยวยารักษ จิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณี มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกันดังที่สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ใน สังคหวัตถุสูตร ว่า^๓

^๒ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) , พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม , พิมพ์ครั้งที่ ๕. (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๑๖๗.

^๓ อัง จตุตถก. (บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.

ทานญจ เปยุวชชญจ อตุถจริยา จ ยา อิธ

สมานตาตตา จ ฐมเมสุ ตตุถ ตตุถ ยถารหิ.

“การให้ทาน การพูดไพเราะ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ในโลกนี้ ความเป็นผู้มีตนสม่ำเสมอในธรรมทั้งหลายนั้น ตามควร”^๔

ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุก ๆ คนและปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่ยรักของสังคมว่า ขั้นแรก ให้ปรับที่ตัวของเราก่อน คือตั้งใจทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนนั้น ประกอบด้วยหลัก ๔ ประการด้วยกัน ดังนี้^๕

๑. ทาน (Giving Generosity; Charity) การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของหรือให้ความรู้แนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารีจะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาปทาอี ลกเต มณาปี” แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ การให้ทานอาจให้ได้ ๒ วิธีด้วยกันคือ^๖

๑) อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่ารวมทั้งให้รางวัลต่าง ๆ

๒) ธรรมทาน หรือวิทยาทาน หมายถึง การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนให้รู้ดีรู้ชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปะวิทยาในการประกอบสัมมาชีพ^๗

ใน ๒ อย่างนี้ ธรรมทานนั้นเป็นเลิศกว่าทานทั้งหลาย^๘ อามิสทานช่วยค้ำจุนชีวิตทำให้เรามีที่พึ่งพาอาศัย แต่ธรรมทานช่วยให้เรารู้จักพึ่งตนเองได้ต่อไป เมื่อให้อามิสทานแล้วพึงให้ ธรรมทานด้วย

๒. ปิยวาจา หรือ เปยวชชะ (Kindly Speech; Convincing Speech) ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาสุดชื่นน้ำใจหรือวาจาซาบซึ่งใจ ก็กล่าวววาจาสุภาพไพเราะ อ่อนหวานมีหางเสียง สมานสามัคคี ซาบซึ่งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจงใจให้ยินยอมตาม^๙ สมเด็จพระสัมมา

^๔ อัง.จตุกก. (บาลี) ๒๑/๓๒/๕๑.

^๕ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗ – ๑๖๘.

^๖ อัง.ปญฺจก. (ไทย) ๒๒/๔๔/๗๒.

^๗ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

^๘ พุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๕๘/๔๗๓, พุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๑๐๐/๔๗๓.

^๙ พุ.ม. (ไทย) ๒๕/๖๓/๒๐๓.

สัมพุทธเจ้าได้ตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน^{๑๐} อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาทพระพุทธรองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ ดังปรากฏใน อภัยราชกุมารสูตร ดังนี้^{๑๑}

ตถาคตรู้วาจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าวคำนั้น

ตถาคตรู้วาจาที่จริง ที่แท้ แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าวคำนั้น

ตถาคตรู้วาจาที่จริง ที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนั้น ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น

ตถาคตรู้วาจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น

ตถาคตรู้วาจาที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น ตถาคตรู้วาจาที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนั้น ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น ข้อนั้นเพราะเหตุไร เพราะตถาคตมีความเอ็นดูในหมู่สัตว์ทั้งหลาย^{๑๒}

สรุปได้ว่า สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ ดังนี้

๑๓

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

จะเห็นได้ว่า การให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้น ไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที่

^{๑๐} ม.อ. (ไทย) ๑๔/๒๓๖/๒๓๖.

^{๑๑} ม.ม. (ไทย) ๑๓/๘๖/๘๘.

^{๑๒} กษิรา เทียนส่องใจ , “การศึกษาวิเคราะห์ห่อภัยทานเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”

วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๑๘๐.

^{๑๓} ที.ส. (ไทย) ๕/๕/๕.

ชอบใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟัง เมื่อได้ฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไป ไม่พูดจาต่อเสียงอันก่อให้เกิดความแตกแยก พูดแต่คำที่จะทำให้เกิดความสามัคคี เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจทุก ๆ ดวงให้เป็นหนึ่งเดียวกัน

๓. อุตถจริยา(Useful Conduct; Rendering Services; Life of Service; Doing Good)

การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลัก ธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริม

ในทางจริยธรรม

๑) ทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม เป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศไทย ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

๒) การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างคนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูเฉย มีน้ำใจไมตรีต่อกันบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ

๔. สมานัตตตา(Even and Equal Treatment; Equality Consisting in Impartiality,

Participation and Behaving Oneself Properly In All Circumstances) เอาตัวเข้าสมานคือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม^{๔๔}

๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้าน คนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม^{๔๕}

ดังนั้น คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่งลักเพลารถ ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะไม่เป็นที่น่าเคารพ รักใคร่ ยกย่องนับถือ เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่

^{๔๔} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๑.

^{๔๕} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), ธรรมญูชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๑, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวช จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๕.

อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนั้นเราก็ต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วย คือ เคยวางตัวกับคนอื่น ในทางที่ได้อย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดิบได้ดีไปแล้วก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดีก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ว่ามีใจที่ดีกับเขาอย่างจริงใจไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขาถ้าทำได้ อย่างนี้เราก็ย่อมจะเป็นที่รักที่พอใจของทุกคนรอบข้าง^{๑๖}

นอกจากนี้สังคหวัตถุ ๔ ยังอำนวยประโยชน์ที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรม ดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้นุคคลดำรงอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
๒. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
๓. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกัน

ตามสมควรแก่ฐานะ

๔. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่าง ๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี

๕. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

สรุป การนำหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการให้บริการประชาชนนั้นหากพิจารณาถึงการให้บริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงตุง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในปัจจุบันแล้วนั้น ยังมีบางส่วนที่ยังไม่สามารถจะทำให้ประชาชนที่ได้รับการช่วยเหลือและการให้บริการเกิดความพึงพอใจได้ หากได้นำเอาหลักธรรมคำสั่งสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ประยุกต์ใช้ ก็จะเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้การให้บริการนั้นเกิดความพึงพอใจสูงสุด เพื่อให้การบริการด้านต่าง ๆ ที่ออกมาแล้วเกิดจากความประทับใจอย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่ให้บริการจะต้องมีความจริงใจไม่ใช่กระทำไปเพียงหน้าที่เท่านั้น แต่มีความมุ่งมาดปรารถนาคืออยากให้พวกเขามีความสุขได้รับการบริการที่ดี ๆ และพลอยรู้สึกสดชื่นเบิกบานไปกับประชาชนด้วย เมื่อเห็นพวกเขา มีความสุขความสมหวังกลับไป การให้บริการประชาชนนั้นผู้ให้บริการจะต้องให้การบริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร มีความมุ่งมาดปรารถนาดีเต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มความสามารถ เมื่อมีปัญหาติดขัดหรือขัดข้องด้านเอกสารก็คิดหาวิธีแก้ไข ช่วยคลี่คลายปัญหาให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สมหวังกลับไปด้วยความซาบซึ้งประทับใจ

^{๑๖} ๐๖.๐๖๖๖๖. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๖.

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” ความหมายของความพึงพอใจในการบริหารสามารถจำแนกออกเป็น ๒ ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ ซึ่งได้มีนักวิชาการและผู้รู้ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ ตามรูปศัพท์ คำว่า “พึง” นั้น เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงไปว่าควรไป หมายความว่าจำเป็น แปลว่า “ต้อง” เช่น กิจที่สงฆ์จะพึงทำ พึงพอใจ ชอบใจ พึงตาพอดตา เหมาะตา พึงพอใจ รัก ชอบใจ”^{๑๖}

กู๊ด (Good) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ตนทำอยู่”^{๑๗}

มอร์ส (Morse) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ^{๑๘}

เชลลีย์ มนาร์ต (Shelly Maynard W.) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็น ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็น ความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่าง

^{๑๖} ราชบัณฑิตยสถาน , พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ , (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์, ๒๕๔๖), หน้า ๗๕๓.

^{๑๗} Good Carter, อ้างในกมลมาส อุเทนสุต, **Dictionary of Education**, (New York :McGraw – Hill, 1973), p.320.

^{๑๘} กมลมาส อุเทนสุต , “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อคามพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษัตริย์ศึก ระยอง จังหวัดสกลนคร : วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒน, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า ๔๗.

ลำดับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้ทางบวกมากกว่าความรู้สึกลบ^{๒๐}

ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและให้ความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน

วรูม (Vroom) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ^{๒๑}

โวลแมน (Wolman) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ^{๒๒}

ชริณี เดชจินดา ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง^{๒๓}

ประสาท อิศรปริดา กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ ที่เป็นเรื่องเฉพาะอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยปัจจัยภายนอกเป็นส่วนร่วม มโนการที่

^{๒๐} Shelly maynard W., อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุด, **Responding to Social Change**, (Dowden Hutchison Press, 1975), p. 53.

^{๒๑} Vroom W.H., อ้างในกมลมาศ อุเทนสุด, **Working and Motivation**, (New York : John Wiley and Sons.Inc., 1964), p. 99.

^{๒๒} Wolman Thonus E., อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์, **Education and Organizational Leadership in Elementary School**, (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall, 1973), p. 384.

^{๒๓} ชริณี เดชจินดา , “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม** , (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๖), หน้า ๕๖.

จะทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น สถานที่ เวลาหรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ที่จะเป็นเครื่องอำนวยความสะดวก
พึงพอใจมีทิศทางเป็นไปในทางใด^{๒๔}

สุนทร ฌ รั้งยี กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่อยู่คู่กับชีวิตที่หมายถึงทั้งคนและ
สัตว์ เมื่อชีวิตถือกำเนิดแล้วเริ่มจากสมัยที่โลกพินาศ มีสัตว์ผู้มีบุญได้ไปเกิดในชั้นอภิสรรพหมี
มีปติเป็นอาหาร ความอยาก (ตัณหา) จึงเกิดขึ้น เมื่อร่างกายเริ่มปรากฏเป็นเพศชายเพศหญิงแล้ว
เริ่มมีการเพ่งเล็งกันเองในกลุ่มขึ้น และมีความพึงพอใจกันและกันเกิดขึ้นระหว่างเพศหญิงและ
เพศชายจึงมีการเสพเมถุนตามสัญชาตญาณ^{๒๕}

ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมที่เป็นธรรมชาติของโลกไว้ในโลกธรรม ๘
ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อิฏฐารมณ์” ได้แก่

ลาภ ได้แก่ ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่าง ๆ เช่น ทรัพย์สินเงินทอง อาหาร
เครื่องนุ่งห่มเครื่องประดับสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ

ยศ ได้แก่ ขสภาพรรดาศักดิ์ ตำแหน่งหน้าที่การงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรีขยุดรา
ปริญญาบัตร์ต่าง ๆ

สรรเสริญ ได้แก่ เกียรติยศ ชื่อเสียง การเป็นที่เคารพ ยกย่อง นับถือและการเป็นที่รัก
ของบุคคลอื่น

สุข ได้แก่ ความพึงพอใจ ความเพียงพอ ความปลื้มปีติและความสมหวังทั้งทางด้าน
ร่างกายและจิตใจที่เกิดจากการได้ลาภ ยศ สรรเสริญ

นอกจากนี้ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า หลักธรรมในพระพุทธศาสนา
ครอบคลุมถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ได้แก่
อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ปัจจัยนอกเหนือจากนี้ยังรวมถึงความต้องการ
ทางเพศและวามต้องการเกียรติยศชื่อเสียงด้วย ดังนั้น ความต้องการของมนุษย์จึงจัด
กลุ่มได้ ดังนี้^{๒๖}

^{๒๔} ประสาท อิศรปริดา , สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา , (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
๒๕๒๔), หน้า ๓๕.

^{๒๕} สุนทร ฌ รั้งยี. พุทธปรัชญาจากพระไตรปิฎก. พิมพ์ครั้งที่ ๒. (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๔๗.

^{๒๖} ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ อังนิน เจนยุดธ ปาระกุล, “ปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่
อนุศาสนาจารย์ในเรือนจำและทัณฑสถาน” , วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๕), หน้า ๑๒.

๑. ความต้องการพื้นฐาน เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคและ
เครื่องบำรุงความสุขต่าง ๆ

๒. ความต้องการทางเพศ ความรักและการเป็นเจ้าของ

๓. ความต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ ตำแหน่งหน้าที่การงานและการยกย่อง
ในสังคม

พระพุทธศาสนาถือว่ามนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทั้งในด้านร่างกาย
และจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นเงินทอง เกียรติยศ ชื่อเสียง ที่อยู่อาศัย ตำแหน่งหน้าที่การงานเป็นที่ยอมรับ
ในสังคม การได้รับการยกย่องนับถือ ซึ่งช่วยเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจ

๒.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ
(Service Satisfaction) ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่าน ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความ
พึงพอใจไว้ดังนี้

Hinshaw and Atwood ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็น
ของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับ
ของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการ
ที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ
ในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์
ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความ
คาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน^{๒๗}

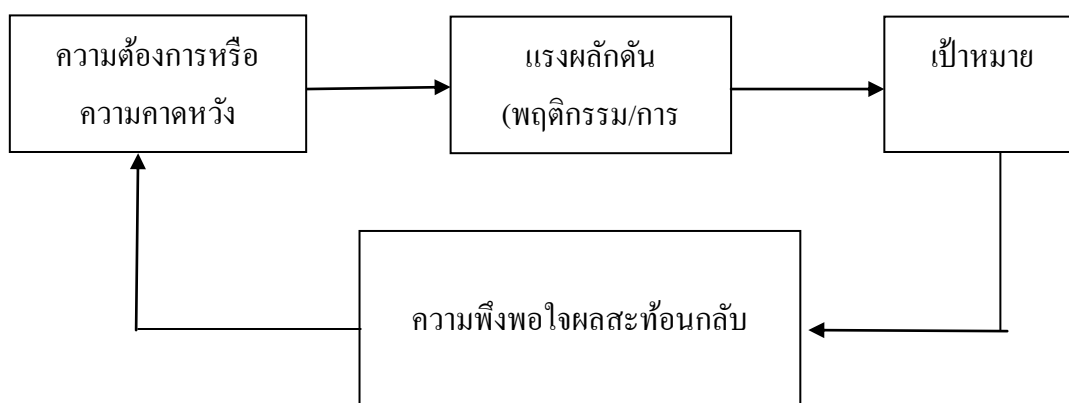
โทมัสและเอล Thomas & Earl ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจ
เป็นวิธีหนึ่งที่ ใช้อยู่เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่
บริษัทเชื่อว่า มีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการ
ให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิด
ประสิทธิภาพและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง^{๒๘}

มุลลินส์ Mullins ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย
ๆ ด้านเป็นสภาพในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้าน
ปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเอง

^{๒๗} Hinshaw A.S, and J.R. Atwood.,อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, A patient satisfaction
instrument : Precision try Replication. Nursing Research, 1982), p ๑๓๐ – ๑๓๑.

^{๒๘} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๕.

พยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังแสดงในแผนภาพนี้^{๒๕}



แผนภาพที่ ๒.๑ การเกิดความพึงพอใจของบุคคล

ที่มา : Mullins, Luarie. J. ๑๙๘๕ : ๒๓๐

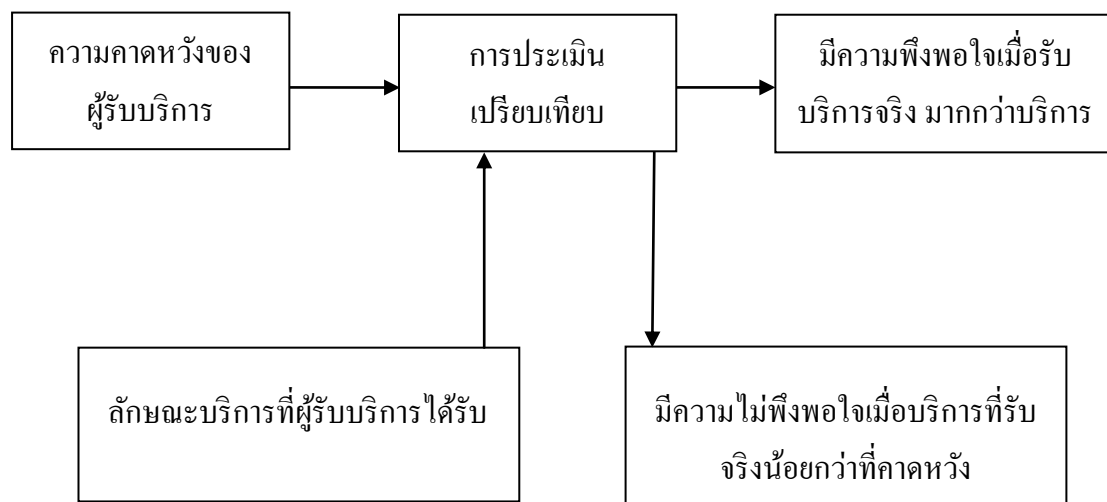
อมร รักษาสัตย์ ได้ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดการบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไปแต่หมายถึงการให้บริการที่ดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน^{๒๖}

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์การบริการซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ๒ ประการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพของการบริการ แต่ถ้าการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการที่คาดหวังไว้

^{๒๕} กมลมาส อุเทนสุด, "การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อคามพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา จังหวัดสกลนคร : วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒน. (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า ๔๘.

^{๒๖} อมร รักษาสัตย์ อ้างในถวัลย์ เทียนทอง, "ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทไทยแอร์ พอร์ตสร์วาร์ดเซอร์วิส จำกัด" , วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ , (มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ๒๕๔๘), หน้า ๓๑.

จากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการจะเกิด
ความไม่พึงพอใจในการบริการ ดังแสดงในแผนภาพที่^{๓๓}



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงการมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจ

ที่มา : จิตตินันท์ เตชะคุปต์, ๒๕๓๘:๑๕

จากแนวความคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ
คือความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่ต้องการ
การตอบสนองไปในทิศทางที่ดีแต่เมื่อใดมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่ดี พฤติกรรมของมนุษย์
ก็จะเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้

๒.๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ก. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

แนวความคิดของมาสโลว์ (Maslow) เชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการที่จะบรรลุถึง
จิตสูงสุดของศักยภาพ มาสโลว์เรียกความต้องการนี้ว่า การเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงภาษาอังกฤษ
ตรงกับคำว่า “Self Actualization” คำนี้เป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นสูงสุดนี้
จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นสูงสุดนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อ
เมื่อความต้องการในขั้นแรก ๆ ได้รับการตอบสนองถ้าพูดกันถึงเรื่องความต้องการ มาสโลว์

^{๓๓} จิตตินันท์ เตชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, (เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ – ๑๕, หน้า ๒๐.

เป็นคนแรกที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้และเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย สมมติฐานดังกล่าวมีความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ๓ ประการ ดังนี้ คือ^{๓๒}

๑. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและจะเริ่มต้นตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

๓. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ลำดับความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์ (Maslow) เรียกว่า Hierarchy of Needs มี ๕ ขั้นดังนี้^{๓๓}

๑) **ความต้องการทางด้านร่างกาย** (physiological Needs) ความต้องการทางด้านสัณฐานร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนที่ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการ ของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

๒) **ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง** (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้นหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

^{๓๒} Maslow, Abraham Harold อ้างใน จิตตินันท์ เทชะคุปต์, **Motivation and personality**, (New York : Harbor and Brother.2000), p. 80.

^{๓๓} Ibid., p. 81.

๓) **ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs)** ภายหลังจากที่รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคนความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

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

๕) **ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความถนัด นึกคิดหรือความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self realization or Self – actualization needs)** ความต้องการขั้นสุดท้ายนั้นเป็นความต้องการพิเศษซึ่งคนทั่วไปนี้ก็อยากจะเป็น นึกอยากจะได้แต่ไม่สามารถเสาะหา บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ก็ได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษไป โดยหลังจากที่ผ่านความต้องการความเป็นส่วนตัว ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์เช่นกัน แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดีด้วย

ข. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg

Frederick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงานซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ชื่อทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “Motivation-maintenance theory” หรือ “dual factor theory” หรือ “the motivation-hygiene theory”

จากการวิเคราะห์คำตอบจากข้อความที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบมา ปรากฏว่าปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีเกิดขึ้นปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้สามารถแยกออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ ๆ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำก็คือ ความสำเร็จ (achievement) การยอมรับ (recognition) ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและคุณลักษณะของงานที่ทำอยู่ คือ ฐานะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงานกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายของบริษัท และการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และเรื่องราวส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน Herzberg ให้ชื่อปัจจัย บันกลุ่มหลังนี้ว่า “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาจิตใจ” (hygiene or maintenance factors) เหตุผลที่เรียกชื่อเช่นนี้เพราะปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนแต่เป็น

ปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ถึงไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่อาจป้องกันมิให้แรงจูงใจเกิดขึ้นมาได้ การต้องสนใจติดตามดูปัจจัยที่จำเป็นเพื่อการรักษาจิตใจนี้ จึงนับว่าเป็นเรื่องที่จำเป็นแต่ปัจจัยกลุ่มนี้เพียงกลุ่มเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอสำหรับที่จะให้เป็นเงื่อนไขสำหรับการสร้างแรงจูงใจ^{๓๔}

ค. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้^{๓๕}

๑. ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation Factor)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

๑) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลานปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

๒) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

๓) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

๔) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

๕) ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

^{๓๔} Frederick Herzberg จิตตินันท์ เศรษฐคุปต์, *Work and the Nature of Man*, Ohio : (Word Publishing Co, 1966), pp.15-16.

^{๓๕} <http://www.allicaceth.com/travian/index.php?topic=2884.0>, เข้าถึงวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๔.

๒. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

ปัจจัยค้ำจุน หรืออาจเรียกว่าปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

๑) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

๒) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

๓) สถานะของอาชีพ อาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม ที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

๔) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

๕) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริการองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

๖) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

๗) ความเป็นอยู่ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงาน ในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุขและพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

๘) ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

๙) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

โดยสรุป Hertzberg ได้ให้ความเข้าใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่คนและจะมีใช้ขึ้นอยู่กับการบริหารโดยตรง และปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตใจนั้นอย่างดีที่สุดก็คือ จะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ทั้งสองกลุ่ม คือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงใจ (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (ของงานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

ในการแก้ไขปัญหาเรื่องการจูงใจ Hertzberg ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการเพิ่มพูนเนื้อหาของงาน (Job enrichment) เพื่อให้ค่าของงานสูงขึ้นและมีเนื้อหามากขึ้น เพื่อให้มีปัจจัยที่ใช้จูงใจได้เพิ่มมากขึ้นในสถานการณ์การออกแบบงานเสียใหม่ให้มีคุณค่าเนื้อหาสูงขึ้นนี้เอง ที่งานต่างจะมีความหมายมากยิ่งขึ้น มีความสำเร็จในงานมากขึ้น มีทั้งการยอมรับ ทั้งความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้ามากขึ้นและส่งเสริมการเติบโตให้แก่แต่ละคนได้ ซึ่งจะมีผลต่อการจูงใจเป็นอันมาก

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีการจูงใจของ Hertzberg มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและคล้ายกับทฤษฎีการจูงใจของ Maslow เป็นอันมาก ซึ่งในทางปฏิบัติจากการพิสูจน์ยืนยันว่า ทฤษฎีทั้งสองเป็นความจริงและใช้ได้กับกลุ่มอาชีพที่มีฐานะตำแหน่งสูง เช่น วิศวกรหรือนักบัญชี อย่างไรก็ตามกรณีการนำไปใช้กับพนักงานระดับต่ำลงไปหรือพนักงานสตรีและ ณ ระดับของพนักงานประจำวัน ผลปรากฏว่าไม่เป็นไปตามที่กล่าวที่เดิวนัก และให้ผลผลิตเย็นไปได้เสมอ

ค. ทฤษฎี ERG ของ Alderfer's Existence – Relatedness – Growth Theory

ทฤษฎี ERG หรือที่เรียกว่า Modification ซึ่ง Clayton P. Alderfer ได้นำทฤษฎีความต้องการ ๕ ขั้นของ Maslow มาทำการวิจัยโดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์และในปี ค.ศ. ๑๙๖๕ Clayton ได้เสนอผลการวิจัยความต้องการของมนุษย์ที่ตรงกับความจริงมากที่สุดนั้นแยกเป็น ๓ ประการด้วยกัน คือ^{๓๖}

๑. ความต้องการการอยู่รอด (Existence : E) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพของมนุษย์และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย สำหรับในองค์กรนั้น ความต้องการค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดี ความมั่นคงของงาน ล้วนเป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้นซึ่งเปรียบเทียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัยของมาสโลว์ นั่นเอง

๒. ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness : R) เป็นความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ เช่น ความต้องการมีเพื่อน ความต้องการมีครอบครัว ในองค์กรนั้น ความต้องการเป็นผู้นำ หรือผู้มีฐานะเป็นหน้า ความต้องการเป็นผู้ตามและความต้องการมิตรภาพกับบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เปรียบเทียบได้กับความต้องการทางสังคมและความต้องการที่จะได้รับการยกย่องของมาสโลว์

^{๓๖} ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธ์พัฒนา จำกัด, ๒๕๓๕), หน้า ๓๓๒ – ๓๓๓.

๓. ความต้องการเจริญก้าวหน้าและเติบโต (Growth : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพการทำงาน และการเติบโตก้าวหน้าของพนักงาน สำหรับในองค์การความต้องการมีอำนาจและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ความต้องการอยากทำกิจกรรมใหม่หรืองานใหม่ ๆ ที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ มากขึ้น ซึ่งเปรียบเทียบกับความสำเร็จในชีวิตของ มาสโลว์ นั่นเอง

ความต้องการตามทฤษฎี Hertzberg ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่าเมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นมีมากขึ้นและความต้องการในระดับต่ำจะมีมากขึ้นเช่นกัน หากความต้องการในระดับสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมองหาความต้องการอื่น ๆ อีกไม่มีสิ้นสุด

นอกจากนั้น Alderfer ยังได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพอใจ (Satisfaction – progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่^{๓๖}

๒.๒.๔ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

๑. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

^{๓๖} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๗๓.

๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปเบี่ยงการธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจกรรมบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ

๓) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งน่าจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการ ดังนี้

๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

๒) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในกรบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

๒.๒.๕ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเองหรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการแต่ถ้าบริการที่ได้รับเป็นไปตามคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

๓. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้นลงตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็น กระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการ นั้นเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๒ ด้าน ได้แก่^{๓๘}

๑. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็น ตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

๒. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวม ทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็ม ใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

^{๓๘} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ, จิตวิทยาสาร, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๗๒ – ๑๗๔.

๒.๒.๖ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

๑. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

๒. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

๓. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งจะทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้

๔. การส่งเสริมและนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

๕. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างเกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการจะสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

๗. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ระดับด้วยกัน คือ

๑. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ดีกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

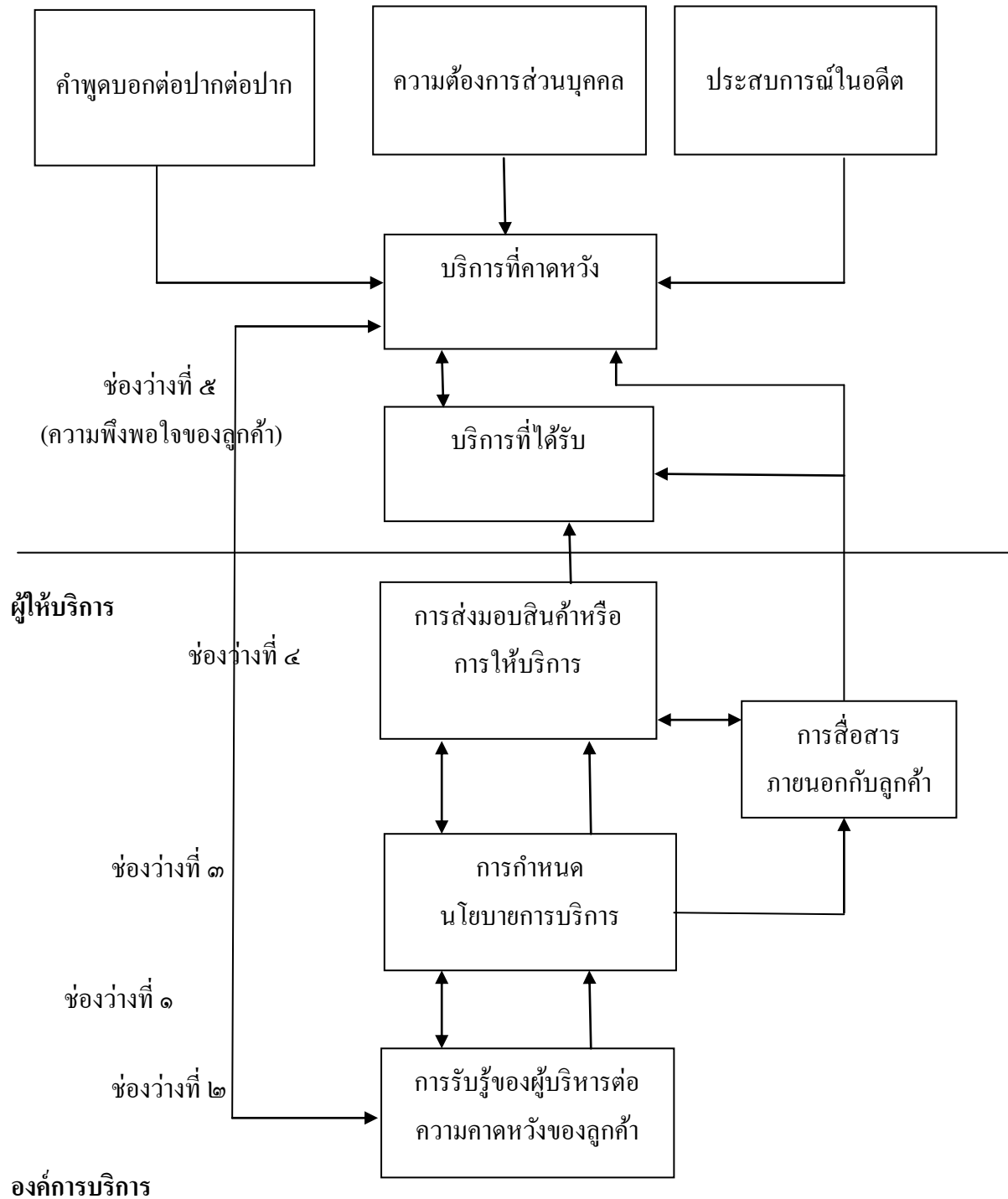
๒. ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

ในกิจการบริการที่บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างมากนั้น ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงการนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด ซึ่งมีอยู่หลากหลายวิธีการด้วยกันล้วนตั้งอยู่พื้นฐานความคิดเดียวกันคือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการนั้น มิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น แต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและข้อจำกัด (ช่องว่าง) ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman A., Zithaml V.A. and Berry. L.L..) ได้กำหนดแบบจำลองความพึงพอใจในการบริการขึ้น เพื่อที่จะสามารถเข้าใจและสามารถบริหารจัดการให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ โดยได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ และข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการ ดังที่แสดงในแผนภาพที่ ๒.๓^{๓๕}

^{๓๕} จิตตินันท์ เทชะกุลป์, จิตวิทยาการบริการ, เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘-๑๕, หน้า ๓๘.

ผู้รับบริการ



แผนภาพที่ ๒.๓ แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า

จากแผนภูมิจะพบว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ๓ ด้าน คือ คำบอกเล่าแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคลและประสบการณ์ในอดีตที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ โดยผู้รับบริการจะนำสิ่งที่ต้องการไปเปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลต่าง ๆ แล้วกำหนดเป็นความคาดหวังในการบริการขึ้น หน้าที่ของผู้ให้บริการจึงอยู่ที่การส่งมอบการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายเลย เนื่องจากในกระบวนการให้บริการจะเกิดมีช่องว่างหรือจุดบกพร่องเกิดขึ้นซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถเติมเต็มช่องว่างเหล่านี้ได้ ก็จะทำให้การบริการที่ส่งต่อไปยังผู้รับบริการมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจในการบริการได้ ช่องว่างในการดำเนินงานการบริการให้มีคุณภาพได้แก่

ช่องว่างที่ ๑ เกิดจากการรับรู้หรือเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้บริหารการบริการต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเกิดจากความคลาดเคลื่อนของการประเมิน ความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้มีการนำเสนอการบริการที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังจึงส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องหมั่นศึกษาและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการให้ถูกต้อง เพื่อที่การลงทุนในการบริการนั้นจะได้ไม่เป็นการสูญเปล่าไป

ช่องว่างที่ ๒ เกิดการเบี่ยงเบนระหว่างการถ่ายทอดความเข้าใจความคาดหวังของผู้รับบริการการบริการไม่สู่นโยบายการบริการ ถึงแม้ว่าจะมีความเข้าใจที่ถูกต้องแล้วแต่ในการกำหนดเป็นนโยบายขึ้นมานั้น อาจเกิดความคลาดเคลื่อนของนโยบายหรือมีการเข้าใจความหมายผิดพลาด ทำให้การดำเนินการมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนไปด้วย ส่งผลต่อรูปแบบการบริการที่จะไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ ๓ การส่งมอบบริการไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ เกิดความบกพร่องในการควบคุมคุณภาพ อาจเกิดจากผู้ให้บริการดำเนินกระบวนการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ อาจเป็นในด้านคุณภาพ ความเอาใจใส่ความรับผิดชอบต่อการบริการ ซึ่งล้วนเป็นภาพที่เห็นได้ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจได้

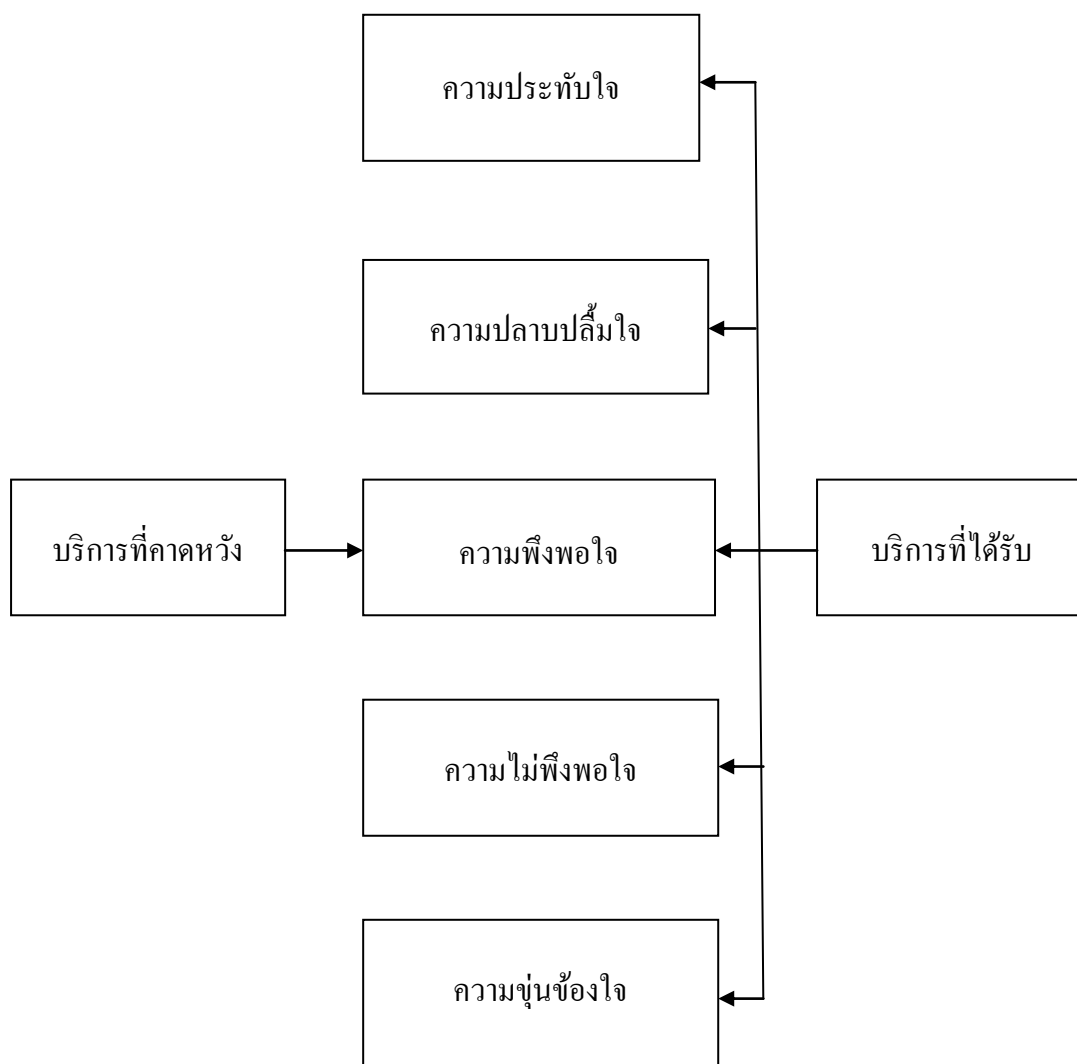
ช่องว่างที่ ๔ การส่งมอบการบริการไม่เป็นไปตามข้อมูลที่ได้อี้อี้อออกไป นั่นคือการที่ไม่สามารถส่งมอบการบริการให้เป็นไปตามที่ได้บอกไว้ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเนื่องจากข้อมูลที่ได้รับจากการสื่อสารออกไปของผู้ให้บริการนั่นเอง

ช่องว่างที่ ๕ การส่งมอบบริการที่แตกต่างไปจากความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นได้ง่ายที่สุดแต่ควบคุมได้ยากที่สุด เนื่องจากความคาดหวังของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลา หรือสถานการณ์ ดังนั้น การให้บริการจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความต้องการนั้นอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วถึง ถ้าผู้ให้บริการส่งมอบการบริการแบบเดิม ๆ ในทุกครั้ง นั้นอาจเป็น มาตรฐานในการให้บริการ

แต่การบริการนั้นยังไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะทำให้ความพึงพอใจนั้นลงไปได้ในที่สุด

เมื่อพิจารณาจากช่องว่างในแบบจำลองทั้ง ๕ จุดแล้วจะพบว่ามีความยากง่ายแตกต่างกันในการที่จะลบจุดบกพร่องเหล่านั้น ถ้าสามารถลบจุดบกพร่องลงได้ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ แต่ถ้าการส่งมอบการบริการไม่ตรงกับความคาดหวังก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ความขุ่นข้องหมองใจ และเกิดเป็นความโกรธเคืองก็ได้ ซึ่งนำไปสู่การไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีกและยังเป็นข้อมูลอ้างอิงที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการรายอื่น ๆ อีกด้วย ดังนั้น การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจะต้องมองหาสิ่งที่เหนือกว่าการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ นั่นคือ ความปลาบปลื้มใจ หรือความประทับใจ ดังแผนภาพที่ ๒.๔^{๔๐}

^{๔๐} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพรสแอนด์ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘๑-๑๘๓.



แผนภาพที่ ๒.๔ แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : อเนก สุวรรณบัณฑิต, ๒๕๔๘ : ๑๘๑.

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้นต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือแนวคิดทางวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธการให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

๒.๓.๑ ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังเช่น

คอตเลอร์ Kotler ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ ^{๔๑}

กรอนรอส Groonroos ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการ ที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า ^{๔๒}

สมิต สัชนุกร ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้ ^{๔๓}

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและคำนิยาม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึง การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน ^{๔๔}

^{๔๑}Kotler Philli, อังใน จิตติอนันต์ เตชะคุปต์, **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control 8th edition** Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall inc.,1977), p. 473.

^{๔๒}Groonroos C, อังใน อนงค์นันท์ แก้วไพฑูรย์, **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition.** (Lexington : Lexington Books, 1990), p 99.

^{๔๓}สมิต สัชนุกร, **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓- ๑๔.

^{๔๔}สมชาติ กิจยรรยง, **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

ศุภนิคย์ โชครัตนชัย ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้^{๔๕}

๒.๓.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

John D. Millett ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้บริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้^{๔๖}

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการบริการการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

๓. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่าง ๆ จะต้องมีไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

^{๔๕}ศุภนิคย์ โชครัตนชัย, การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ , หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่ม ๑, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

^{๔๖}Millett J.D, อ้างใน สกต วรณพงษ์, Management in the public service, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), p. 397 – 400.

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากหรือโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Max Weber ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”^{๔๗}

Katz Elihu and Brenda Danet ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ^{๔๘}

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกันเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องนอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

B.M. Verma ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Panchansky Thomas ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการได้ ดังนี้^{๔๙}

^{๔๗} พิตยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา, (ค.ศ.1887-1970), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

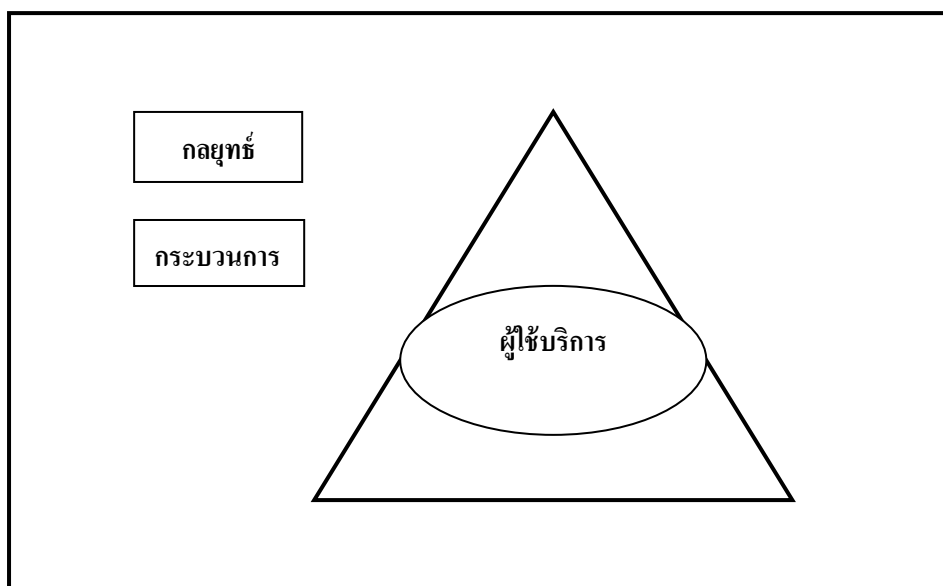
^{๔๘} Katz E. and D. Brenda, อ้างใน อดัมสัน, แก้วไพฑูริย์, Bureaucracy and the Public, (New York : Basic Books, 1973), p. 19.

๑. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้บริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Karl Albrecht เสนอแนวคิดในการให้บริการโดยเน้นการบริการ เรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกต้องประชาชนเน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไปแต่มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่าบริการเป็นเรื่องที่คนจะต้องสนใจกระทำด้วยใจ ไม่ใช่กระทำไปตามกฏระเบียบที่วางไว้เพื่อให้การบริการนั้นเสร็จสิ้นไป นอกจากนี้ Karl Albrecht ยังได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการเปรียบเสมือนदानแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้าน ไม่เป็นรูปสามเหลี่ยมอีกต่อไป นั่นหมายความว่า องค์การจะต้องให้บริการที่ดีซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งการบริการ” (The Service Triangle)^{๔๙}

^{๔๙} Suchitra Punyarthbandhu – Bhakcdi, อ้างใน อนันต์ สุวรรณบัณฑิตและคณะ, **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press,1986), p. 1.

^{๕๐} Karl Albrecht อ้างใน สมคิด เรืองอร่าม, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ” , วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น, ๒๕๔๕), หน้า ๒๒ - ๒๓.



แผนภาพที่ ๒.๕ สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)

ที่มา : สมคิด เรืองอร่าม, ๒๕๔๕ : ๒๓.

จากหลักการนี้จะเห็นได้ว่า การสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ให้บริการต้องมีการจัดการเพื่อให้ปัจจุบันแห่งสามเหลี่ยมบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

๑. กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสม มีความแม่นยำเที่ยงตรงและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี

๒. ระบบงาน (Task System) หรือกระบวนการต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นลักษณะเจ้าขุนมูลนายและประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทำให้การบริการที่ดี ไม่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการ

๓. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนา และปรับปรุงพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชนและมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี

การที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาระบบการบริการขององค์กรขึ้นให้มีความชัดเจน

กุลธน ธนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ^{๕๑}

๑. หลัก การสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริ การที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิด ประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ อีกด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมิหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจ ของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้^{๕๒}

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญใน

^{๕๑} กุลธน ธนาพงศ์ธร, *ประโยชน์และบริการ*, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๓ – ๓๐๔.

^{๕๒} สมิต สัจฉกร, *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓๓ – ๑๓๔.

การประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งให้บริการมากมายเพียงใดก็ตามเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบรากรวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลัก การให้บริการว่าจะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

๒.๓.๓ ประเภทของการบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ^{๕๓}

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนัดแผนโบราณ แบบสปาร์

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชนเพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีการบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะบริการด้วยการแพทย์ไฟฟ้า น้ำประปา

^{๕๓} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ, จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์, ๒๕๔๘), หน้า ๒๐๓.

๒.๓.๔ องค์ประกอบของการบริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (service product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่ เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้า แต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็น การบริการหลังการขาย (product support service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็น การบริการประเภทใดก็ตามก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

ก. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ และโน้มน้าวให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใด ๆ จะได้ผลตรงก็ ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้นการรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ จึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

๑. ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

๑) การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้ว และเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้น ว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

๒) การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณาภาพพจน์ ผ่านสื่อต่าง ๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

๒. ประเภทของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑) จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

- ผู้รับบริการชั้นประหยัด (economizing customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้น คุณค่าการบริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูก ชอบที่เรียกร้องสิ่งต่าง ๆ และเปลี่ยนใจง่าย
- ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (ethical customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความ เท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่น ๆ เน้นสิ่งที่เป็นการกระทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้การบริการเป็นไป ตามปกติและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ
- ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (personalizing customer) เป็นผู้รับบริการ ที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการยกย่องให้เกียรติ การให้บริการที่พิเศษเฉพาะตน
- ผู้รับบริการตามสะดวก (convenient customer) เป็นผู้รับบริการที่เข้าใจ อะไรง่าย ๆ ยินดีจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบายต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่งแต่ชอบ ในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

๒) จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

- ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (price sensitive customer) จะใช้การพิจารณา จากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

- ผู้รับบริการที่ไว้ใจได้ทั้งราคาและคุณภาพ (price quality customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความรู้ค่าของการบริการกับค่าบริการ
- ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (quality sensitive customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลักราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกต้อง
- ผู้รับบริการที่ให้ความสำคัญต่อราคา (price surrogate customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจโดยให้เชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

ข. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้น ๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

๑. ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์
๒. ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม
๓. ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน
๔. ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

ค. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอผลิตบริการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงปัจจัยหลายด้าน ได้แก่

๑. นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจน และแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตาม โดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้
๒. การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธการบริหาร การบริการที่ดี ให้ความสำคัญผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผน กลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ
๓. วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือ และความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์การและระหว่างพนักงานด้วยกัน
๔. รูปแบบการบริการ องค์การต้องมีการพิจารณา รูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ดี สอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

๕. คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการ อยู่เป็นระยะ ๆ

ง. ผลลัพธ์การบริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งเป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองตอบ ต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้อง นำเสนอรูปแบบการบริการ (service offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ ของผลลัพธ์การบริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ

ในการนำเสนอผลลัพธ์การบริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและ ประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่าง ถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท คือ

๑. การบริการหลัก (core service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้น ๆ เช่น สายการบินนำผู้โดยสารส่งถึงที่หมาย
๒. การบริการตามความคาดหวัง (expected service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการ มักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา
๓. การบริการเกินความคาดหวัง (exceeded service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการ มิได้คาดหวังและเมื่อได้รับการบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและนำไปสู่ค วามเป็น เลิศในการบริการ เช่น การคอยอำนวยความสะดวกด้วยไมตรีจิตแก่ผู้มาคอยรับบริการ

ฉ. สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (image) ขององค์การ ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่ง สถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถ แบ่งได้เป็น ๒ ส่วน ดังนี้^{๕๔}

๑. สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ
๒. สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร การวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

^{๕๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๘ – ๓๑.

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ เป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการและยังเป็นส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ อีกด้วย

การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบโดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น^{๕๕}

๑. ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการและผู้นำเสนอสินค้าบริการ
๒. กระบวนการในการให้บริการ (service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธี การให้การนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ
๓. ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ

๒.๓.๕ คุณภาพของการให้บริการ

Parasuraman A.,Zwithaml, V.A. and Berry. L..L.. ได้ศึกษา “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” ซึ่งใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่าไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้าย ๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติได้แก่^{๕๖}

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - ๑) ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - ๒) ความพึ่งพาได้ (Dependability)
๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - ๑) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ๒) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - ๓) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

^{๕๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐๗.

^{๕๖} Parasuraman A.,Zwithaml, V.A. and Berry. L..L., อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, (Journal of Marketing Vol. 49, 1985), p. 79 – 81.

๔) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - ๑) ความสามารถในการให้บริการ
 - ๒) ความสามารถในการสื่อสาร
 - ๓) ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ
๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย
 - ๑) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย

จนซับซ้อนเกินไป

- ๒) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- ๓) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
- ๔) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
๕. อริยาบถไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
 - ๑) การแสดงความสภามต่อผู้ใช้บริการ
 - ๒) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ๓) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
 ๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - ๑) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - ๒) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
๖. มีความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า
๗. ความเที่ยงตรง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
๘. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - ๑) การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - ๒) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ
 - ๓) การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ
๙. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)
๑๐. ความทันสมัยของเครื่องและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
๑๑. ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ
๑๒. การแต่งกายของพนักงาน
๑๓. สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ตาม การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป ซึ่งต่อมา Parasuraman A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.. ได้ทำการศึกษาอีกครั้งโดยรวมมิติที่มีความใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกัน คือ มิติด้านความ มีศักยภาพ (Competence) มิติด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และรวมมิติด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) มิติด้านการสื่อสาร (Communication) และมิติด้านความเข้าใจ (Understanding) เป็นมิติที่ชื่อว่า เป็น มิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็นมิติการรับรู้คุณภาพ ของการ บริการ ๕ มิติ^{๕๗}

ซึ่งมิติการรับรู้คุณภาพบริการ ๕ มิติเพื่อให้เข้าใจง่ายจึงเรียกตัวย่อว่า R.A.T.E.R. ได้แก่^{๕๘}

๑. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ
๒. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ
๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึง สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่าง ๆ และบุคลากร
๔. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ ลูกค้ารวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า
๕. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ ได้อย่างทันท่วงที

^{๕๗} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์, จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๓๒.

^{๕๘} จอร์จ เควิก, บริการด้วยใจที่ไม่ใช่ธรรมดา Service Unusual, แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เดอมี, ๒๕๔๘), หน้า ๘๓-๘๔.

๒.๓.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

การบริการ (Service) ให้ดีมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถพิจารณาได้จากตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง ๗ ตัว ซึ่งเมื่อแยกออกมาแล้วจะให้ความหมายของการบริการที่ดีสามารถนำมาใช้เป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้ คือ^{๔๙}

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากก็เรียก

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ว่าทำงานอย่างไม่ได้

I = Image Enhancing รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy กริยาสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดี คือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะ คือ^{๕๐}

๑. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) คือ ให้ทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการรวมอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมด เพื่อให้บริการแล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวทำให้ผู้ขอรับบริการใช้เวลาน้อย เกิดความพึงพอใจ

^{๔๙} จิตนา บุญบงการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมพริ้นติ้ง จำกัด, ๒๕๓๘), หน้า ๓ - ๘.

^{๕๐} ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์, สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น, (กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๓๕ - ๓๘.

๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีอุปกรณ์อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ขอรับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญ เพราะความรู้สึกรู้สึกที่ผู้รับบริการที่มีต่อพนักงาน ทำที่ ทศนคติและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ของตนและผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

๑. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะให้คำปรึกษา แนะนำตอบคำถามผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

๒. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่วิธีการพูดจาของผู้ให้บริการ จะต้องมีความศิลปะในการพูด รวมถึงการใช้ถ้อยคำจาที่สุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยนบางครั้งที่มีการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิด ความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายยอมส่งผลให้การบริการนั้นไม่เกิดความประทับใจ

๓. กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรีจิตหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุด เมื่อคนเราพบหน้ากันไม่ว่าจะอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลา มักจะมีเรื่องเข้ามารบกวนให้อารมณ์ขุ่นมัวได้ตลอด ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการ จึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติ อย่าปล่อยแสดงออกมาทางหน้าตาซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเห็นแล้วอยากหนีให้ห่างไกล

๔. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งที่กำหนดท่าทีและพฤติกรรมของคนเรา ดังนั้น หากต้องการผู้อื่นได้รับความพึงพอใจก็ต้องทำให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพขึ้น แต่มีจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการโดยมีความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ จึงให้บริการอย่างเลื่องน้ำใจไร้ความรู้สึก ไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าเป็นอย่างไร จึงไม่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการแต่อย่างใด

๕. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับขับสู้พูดจา กตัญญูด้วยไมตรีจิต นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนี้ ย่อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเกิดความประทับใจ

๖. บุคลิกภาพดี ได้แก่ การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ ควรเหมาะสมกับกาลเทศะ ตำแหน่ง หน้าที่ การงาน ซึ่งถ้าผู้ให้บริการแต่งตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดีเป็นที่ประทับใจ

การให้บริการที่ดีเป็นที่ประทับใจประชาชนใช้บริการนั้น นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้ก็ต้องเป็นการบริการที่ดีด้วย โดยมีลักษณะดังนี้

๑. สะดวก รวดเร็ว ผลงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพ
๒. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
๓. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
๔. ปฏิบัติงานตรงตามเวลา
๕. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม การให้บริการควรรวมอยู่ในจุดเดียวกัน
๖. ให้บริการด้วยความเสมอภาค
๗. ไม่เรียกร้องสิ่งใด ๆ จากประชาชน
๘. ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
๙. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ไม่ว่าจะมีปัญหาที่ใด
๑๐. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ทันที

สรุปว่า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญ เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการที่มีต่อพนักงาน ทำที่ ทศนคติและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ของตนและผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลว ก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ศึกษามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี รวมทั้งการบุคลิกภาพดี เป็นการให้บริการที่ดีเป็นที่ประทับใจประชาชนใช้บริการนั้น นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้ก็ต้องเป็นการบริการที่ดีด้วย

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการนำหลักธรรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน

๒.๔.๑ ความหมายของธรรมะ

พระธรรมที่พระพุทธเจ้าทรงตรัสรู้ด้วยพระองค์เองก่อนแล้ว จึงได้ทรงนำมาแสดงสั่งสอนแก่ประชาชนทั้งหลายนั้น คือ ห้ามไม่ให้ทำความชั่วทั้งปวง ให้ทำความดี และให้ทำใจให้ผ่องใส เป็นการสอนให้ปฏิบัติดี ปฏิบัติชอบ เมื่อประพฤติตาม ก็ย่อมที่จะรักษาผู้ปฏิบัตินั้นไม่ให้ตกไปในที่ชั่วในโลกลี้และโลกหน้า คำสั่งสอนของพระองค์นั้น เรียกว่า พระธรรม

คุณ โทจันทร์ ได้ให้ความหมายของคำว่า ธรรมะ ไว้ ๖ ประการ ดังนี้ คือ^{๖๑}

๑. ธรรมะ คือ คุณากร คำว่า คุณากร แปลว่า บ่อเกิด หรือ แหล่งกำเนิดความดีงาม หรือแหล่งแห่งคุณงามความดี
๒. ธรรมะ คือ คำสอนของพระพุทธเจ้า คำสั่งสอนของพระพุทธเจ้าเป็นสิ่งที่ อัจฉริยะที่เป็นจริง ไม่มีใครคัดค้านได้ ไม่ว่าจะเมื่อไหร่และกาลไหนก็ตาม
๓. ธรรมะ คือ สภาพหรือสิ่งที่ทรงผู้ปฏิบัติไม่ให้ตกไปในทางที่ชั่ว ใครก็ตามที่ ประพฤติธรรมสมควรแก่ธรรม ประพฤติชอบ ย่อมไม่ตกไปในทางที่ชั่ว ถูกกิเลสครอบงำ แต่จะเป็น ผู้ที่มีจิตใจสูงขึ้น เพราะถูกธรรมะรักษาคุ้มครองไว้
๔. ธรรมะ คือ ระบบการปฏิบัติที่ถูกต้องทุกขั้นตอน เพื่อไถ่ถอนความป่าเถื่อน จากสันดานคน คือ มีจิตใจสูงด้วยคุณธรรม เป็นมโนธรรม เมื่อมีจิตใจดีงามแล้ว จะกระทำการใด ๆ กล่าวคือ ไม่ว่าจะทำ จะพูด จะคิด ก็จะเป็นผลออกมาอย่างเป็นระบบการปฏิบัติที่ถูกต้องทุกขั้นตอน
๕. ธรรมะ คือ พระรอด เมื่อบุคคลผู้ประสบกับความทุกข์อย่างมหันต์ ไม่มีทางที่ จะแก้ปัญหาได้แล้ว หันเข้าหาธรรมะ เป็นที่พึ่งให้พ้นทุกข์ดีกว่า แล้วธรรมะก็สามารถที่จะช่วย แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้จริงธรรมจึงเป็นพระรอด
๖. ธรรมะ คือ หน้าที่ของมนุษย์ต้องปฏิบัติตาม กฎธรรมชาติ เมื่อรู้และเข้าใจถึง กฎธรรมชาติว่าเป็นกฎเกณฑ์ที่ไม่ว่าจะขัดขึ้นหรือหักเหได้จึงเกิดเป็นหน้าที่ขึ้นมา เช่น ความ แก่และความตายเป็นกฎ กติกาในธรรมชาติ หน้าที่ของมนุษย์ก็คือ การปฏิบัติต่อกฎ อันนี้ด้วยความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง

พระราชธรรมนิเทศ (ระแบบ จิตตญาโณ) ได้ให้ความหมาย ธรรมะใน พระพุทธศาสนา ไว้ ดังนี้^{๖๒}

พระพุทธเจ้าตรัสรู้อริยสัจ ๔ ประการ ดังนั้นคำสอนในทางพระพุทธศาสนาจึงเป็น เรื่องของอริยสัจ ๔ แต่ที่ทรงแสดงออกไปพิสดารมากขึ้นถึง ๘๔,๐๐๐ พระธรรมชั้น ร้อยอย่างที่ท่าน ว่าไว้เพราะว่าอริยสัจของผู้ฟังแตกต่างกันนั่นเอง การที่ท่านสรุปพระธรรมทั้งหมดลงในอริยสัจนั้น หมายความว่า พระธรรมแต่ละข้อที่ทรงแสดงจะต้องอยู่ในกลุ่มของอริยสัจ ๔ ไม่ข้อใดก็ข้อหนึ่ง

^{๖๑} คุณ โทจันทร์, **พุทธศาสนากับชีวิตประจำวัน**, (กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์, ๒๕๓๗), หน้า ๑๒.

^{๖๒} พระราชธรรมนิเทศ (ระแบบ จิตตญาโณ), **ประวัติศาสตร์พระพุทธศาสนา**, (สภาการศึกษาหมามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๖), หน้า ๕๒.

๒.๔.๒ แนวความคิดเกี่ยวกับจริยธรรม

ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมไว้หลายประการด้วยกันเพราะจริยธรรมถือว่าเป็นเกณฑ์ตัดสินความถูกต้องของความประพฤติโดยถือการกระทำเป็นหลักการกระทำทุกอย่างจะดีหรือชั่วอยู่ที่ความตั้งใจที่เรียกว่า เจตนา ถ้ามีเจตนาทำความดีด้วยกาย วาจา ใจ ในแง่ของจริยธรรมสามารถตัดสินได้เลยว่า นั่นคือความถูกต้อง ถ้ามีเจตนากระทำชั่วด้วยกาย วาจา ใจ ก็สามารถตัดสินได้เช่นกันว่าการกระทำนั้นไม่ถูกต้อง คำว่าเจตนาคือความตั้งใจเป็นสิ่งที่สำคัญมาก โดยเฉพาะจริยธรรมของพระพุทธศาสนา ในที่นี้ขอยกตัวอย่างไว้ เช่น ที่พระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ว่า ธรรมทั้งหลายมีใจเป็นใหญ่ มีใจเป็นหัวหน้า สำคัญอยู่ที่ใจ ถ้าเจตนาบริสุทธิ์จะทำอะไรก็ย่อมถูกต้องหมด ถ้าเจตนาไม่บริสุทธิ์จะทำอะไรก็ย่อมผิดหมด

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรม คือ ในพระพุทธศาสนาโดยมากจะเน้นหลักจริยธรรมในการใช้ชีวิต การครองชีวิต การเคลื่อนไหวของชีวิต ทุกแง่ ทุกระดับทั้งทางกาย ทางวาจา ทางใจ ทั้งด้านส่วนตัว ด้านสังคม ด้านอารมณ์ ด้านจิตใจ ด้านจิต ด้านปัญญา^{๖๓}

พระเมธีธรรมาภรณ์ ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมโดยถือว่าจริยธรรมเป็นหลักคำสอนของศาสนา หลักปฏิบัติ เป็นหลักแห่งการประพฤติ หรือแนวทางของการประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นคนดีเพื่อประโยชน์สุขของตนเองและสังคม เพื่อความเจริญรุ่งเรืองขึ้นในสังคม เป็นการยกระดับความเป็นมนุษย์ให้สูงขึ้นกว่าสัตว์^{๖๔}

โครว์เลย์ ได้มีแนวความคิดเกี่ยวกับจริยธรรม ดังนี้^{๖๕}

การให้ความรู้สูงขึ้น เป็นวิธีการฝึกฝนเด็กให้ใช้หลักเหตุผลเชิงจริยธรรมจากขั้นต่ำไปสูงขึ้นที่สูงกว่าที่ตนมีอยู่เมื่อเด็กได้รับเหตุผลอันใหม่ เด็กจะนำมาคิดเปรียบเทียบกับเหตุผลเดิมของตนซึ่งจากการเปรียบเทียบนี้เด็กจะเกิดการรู้ที่ขัดแย้งกัน หรือเกิดความไม่สมดุลทางความคิดขึ้น ความไม่สมดุลนี้จะเป็เครื่องกระตุ้นให้เด็กมีการปรับปรุงโครงสร้างทางความคิดของตนเพื่อให้เด็กเกิดความสมดุลขึ้นใหม่ ซึ่งจะช่วยให้เด็กเข้าใจ และยอมรับเหตุผลในขั้นที่สูงกว่าของตนได้

^{๖๓} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **คุณธรรมจริยธรรมสำหรับเด็กและเยาวชนรุ่นใหม่**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๘), หน้า ๓๔.

^{๖๔} พระเมธีธรรมาภรณ์, **ศาสนากับปรัชญา**, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์พริ้นติ้งกรุ๊ป, ๒๕๓๓), หน้า ๗๑.

^{๖๕} โครว์เลย์, อังใน สนิท ทรัพย์สำรี, **การทดลองสอนโดยใช้ไโลต์ – เทป เพื่อยกระดับเหตุผลเชิงจริยธรรมของนักชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๘), หน้า ๑๒.

โครว์เลย์ ใช้หลักการขัดแย้ง หรือ หลักการไม่สมดุล ขระดับเหตุผลเชิงจริยธรรมของเด็กชั้นประถมศึกษาปีที่หนึ่ง ซึ่งเดิมใช้หลักตัดสินจริยธรรมตามปริมาณความเสียหายทางวัตถุมาเป็นการใช้หลักตัดสินตามความสูงใจที่จะกระทำผิดแบบ พบว่าวิธีนี้ใช้ได้ผลดี และยังพบว่า การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวคงทนอยู่ต่อไปอีกนานหลังการฝึกไปแล้ว

การให้แสดงบทบาท การให้เด็กแสดงบทบาทเป็นตัวละครในเรื่องที่มีปัญหาขัดแย้งทางจริยธรรมจะเป็นเครื่องช่วยให้เด็กมีความผูกพันใกล้ชิดกับปัญญาดังกล่าวในเรื่องเหมือนกับเป็นตัวละครของตนเอง

การให้เลียนแบบจากแบบ เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ผู้ถูกทดลองทำพฤติกรรมนั้น ๆ ตามตัวแบบได้ การวัดตัวแบบในที่นี้ถ้าการให้ความรู้แก่ผู้ถูกทดลองบทบาท เพื่อรับคำแนะนำจากเพื่อน หรือการให้เพื่อนแสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันเป็นเอกฉันท์อันทำให้ผู้ถูกทดลองคล้อยตามกลุ่มเพื่อนได้มาก การจัดตัวแบบเพื่อให้เกิดการเลียนแบบ เป็นวิธีที่มีการศึกษาค้นคว้าพอสมควรเพราะเป็นวิธีที่นักจิตวิทยาเชื่อว่า เด็กจะเรียนรู้จากสังคมมากที่สุดและเป็นวิธีการที่เด็กอาจทำตามโดยไม่รู้ตัวว่ากำลังถูกชักจูง

๒.๔.๓ องค์ประกอบของการปลูกฝังจริยธรรม

การฝึกอบรมหรือปลูกฝังจริยธรรม พระพุทธศาสนามองมนุษย์ทุกคนเป็น “เวไนยสัตว์” ที่มีศักยภาพในตัวเองที่พัฒนาทางด้านจริยธรรมให้สูงขึ้นตามลำดับจนบรรลุเป้าหมายสูงสุดแห่งชีวิตได้แนวทางปลูกฝังนั้น พระพุทธศาสนายอมรับทั้งอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมและการใช้ปัญญาพิจารณาเหตุผลว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญทำให้เกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลเท่านั้นองค์ประกอบทั้งสองนี้ต้องเสริมหรือเกื้อกูลกันประสานกันการพัฒนาจริยธรรมจึงเป็นไปได้ด้วยดี

ดวงเดือน พันธุมนาวิน ได้แบ่งองค์ประกอบทางจริยธรรมเป็น ๔ องค์ประกอบ คือ

๑. ความรู้เชิงคุณธรรม หมายถึง การมีความรู้ในสังคมของตนเองนั้นถือว่าเป็น การกระทำชนิดใดดีควรกระทำและการกระทำชนิดใดควรยกเว้น ลักษณะและพฤติกรรมประเภทใดเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมมากนักน้อยเพียงใด เท่ากับเป็นกฏระเบียบ ข้อห้าม ข้อควรปฏิบัติทางสังคมและศาสนาที่เด็กต้องเรียนรู้ในฐานะเป็นสมาชิกคนหนึ่งของสังคม
๒. ทศนคติเชิงจริยธรรม หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับลักษณะหรือพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่าง ๆ ว่าตนชอบหรือไม่ชอบลักษณะนั้น ๆ เพียงไร สอดคล้องกับค่านิยมหรือแตกต่างไปก็ได้ ทศนคติเชิงจริยธรรมมีความหมายกว้างขวางกว่าความรู้สึกเชิงจริยธรรม เพราะรวมเอาความรู้และความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ ไว้ด้วย

๓. พฤติกรรมเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลให้เหตุผลในการเลือกที่จะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในสถานการณ์นั้น ๆ เหตุผลดังกล่าวช่วยให้ทราบเหตุจูงใจหรือแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำต่าง ๆ ของบุคคล ซึ่งกระทำบางอย่างอาจขัดกับความรู้สึกของบุคคลส่วนใหญ่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเหตุผลและสถานการณ์เป็นสำคัญ

๔. พฤติกรรมเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลแสดงถึงพฤติกรรมที่สังคมนิยมชมชอบหรืองดเว้นการแสดงที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ หรือค่านิยมนั้น พฤติกรรมที่สังคมยอมรับ เช่น การให้ทาน การเสียสละเพื่อส่วนรวม ความซื่อสัตย์ ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น และในทางตรงกันข้ามเป็นพฤติกรรมที่สังคมไม่ยอมรับควรงดเว้น^{๖๖}

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหัตถ์ ๔ ในพระพุทธศาสนา

พระพุทธเจ้า ตรัสถึง สังคหัตถ์ ๔ ไว้ว่า

คุณภิกษุทั้งหลาย สังคหัตถ์ ๔ ประการนี้ ๔ ประการเป็นไฉน คือ ทาน การให้ ๑ เปยัชชะ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก ๑ อตถจริยา ความประพฤติประโยชน์ ๑ สมานัตตตา ความเป็นผู้มีตนเสมอ ๑ คุณภิกษุทั้งหลาย สังคหัตถ์ ๔ ประการนี้แล การให้ ๑ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก ๑ ความประพฤติประโยชน์ในโลกนี้ ๑ ความเป็นผู้มีตนสม่ำเสมอในธรรมนั้น ๆ ตามสมควร ๑ ธรรมเหล่านั้นแล เป็นเครื่องสงเคราะห์โลกประจวบสัถยพลาควมุรตที่แล่นไปอยู่ไว้ได้ ฉะนั้น ถ้าธรรมเครื่องสงเคราะห์เหล่านี้ ไม่พึงมีไซ้ร้มารดาหรือบิดาไม่พึงได้ความนับถือหรือบูชาเพราะเหตุแห่งบุตร เพราะเหตุที่บัณฑิตพิจารณาเห็นธรรมเครื่องสงเคราะห์เหล่านี้ ฉะนั้นพวกเขาก็ถึงความยิ่งใหญ่และเป็นที่น่าสรรเสริญ^{๖๗}

ความหมายของสังคหัตถ์ ๔

บุญศิริ ขวลิธำรง ได้กล่าวถึงความหมายของสังคหัตถ์ว่า ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน ซึ่งมีอยู่ ๔ ข้อ คือ^{๖๘}

๑. ทาน หมายถึง การให้ การเจือยเพื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุก ๆ คนนั้น ย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่าง ๆ ในด้านวัตถุ เช่น ทรัพย์สิน เงินทอง เครื่องอุปโภคบริโภคต่าง ๆ ในด้านกำลังกาย ช่วยกระทำกิจการของกันและกัน ทางกายในด้านวาจา พุดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพุดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้

^{๖๖} ดวงเดือน พันธุมนาวัน , จริยธรรมในสังคมไทยในทัศนะของนักพฤติกรรมศาสตร์ : รายงานการสัมมนาจริยธรรมในสังคม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา, ๒๕๒๒), หน้า ๑๑๓.

^{๖๗} อัง. จตุกก, (ไทย) ๒๑/๓๒/๔๒.

^{๖๘} บุญศิริ ขวลิธำรง, ธรรมโอสธ, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๕), หน้า ๒๓ – ๑.

ให้การแนะนำในข้อที่ควรจะแนะนำต่าง ๆ การให้การเฉลี่ยแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อย ต่างก็ควรมีทาน คือ การให้ช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่ว่าด้วยมิจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

๒. ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาด้วยถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมใจ ควบคุมวาจา ที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพ ที่เหมาะสมแม้ว่าในบางครั้งอาจต้องทำงานหนักเหน็ดเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

๓. อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ตลอดก็ประเทศชาติสิ่งใดที่เป็นเป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา และใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

๔. สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสนอตนเสมอปลายซึ่งหมายถึง การรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่วัยน้อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น ก ฎระเบียบของสถาบันการศึกษา ก ฎระเบียบของสถานที่ราชการต่าง ๆ ตลอดจนกฎหมายบ้านเมือง ในทางพระพุทธศาสนาก็คือ พระวินัยบัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง

ปิ่น มุทุกันต์ นักปราชญ์ทางพระพุทธศาสนา อดีตอธิบดีกรมการศาสนา ได้กล่าวถึงหลักธรรมคำสั่งสอนในพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคมจำเป็นที่จะต้องยึดหลักสังคหวัตถุ ^{๖๕} คือคุณธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคนอื่น ถือเอาเนื้อความคือการเอื้อเฟื้อ มี ๔ ประการ ดังนี้ คือ^{๖๖}

๑. ทาน การให้ปัน
๒. ปิยวาจา ให้คำพูดที่น่ารัก
๓. อัตถจริยา ประพฤติประโยชน์
๔. สมานัตตตา วางตัวเหมาะสม

^{๖๕} ที.ปา. (บาลี) ๑๑/๓๑๓/๒๐๖, ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๑๓/๒๕๕.

^{๖๖} ปิ่น มุทุกันต์, พุทธวิธีครองใจคน, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คลังวิทยา, ๒๕๐๖),

คุณธรรมที่เรียกว่า “สังคหัตถุ” นี้ พันเอกปิ่น มุทุกันต์ ท่านได้อุปมาเหมือนกับลิ้ม สลัก และเครื่องยึดกุมส่วนประกอบใหญ่น้อยเข้ากันเป็นตัวรถ ให้สำเร็จประโยชน์แก่การ เดินทาง ชักลิ้ม ถอดสลักและตัดเครื่องยึดเสีย รถทั้งคันก็หมดความหมาย เช่นเดียวกันกับ สังคหัตถุ ย่อมยึดเหนี่ยวใจมนุษย์ให้จับกลุ่มกันเป็นสังคม ก้าวไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง

พระเทพเวที (ประยุทธิ์ ปยุตฺโต) กล่าวว่า การ ผูกใจคนจะต้องผูกด้วยสังคหธรรม คือ ธรรมะที่จะช่วยผูกมัดใจคน ได้แก่^{๑๑}

๑. ทาน คือ การให้หรือการเสียสละ เพราะในสังคมมนุษย์เรา จะคิดเอาแต่ได้ฝ่ายเดียวย่อมเป็นไปได้ไม่ได้ หรือจะให้เขาทั้งหมดเราก็อยู่ไม่ได้ ฉะนั้น จะต้องรู้จักลักษณะของการให้ หรือการไม่ให้หรือควรให้อย่างไร ทำความเข้าใจในส่วนนั้นแล้วปฏิบัติตาม

๒. ปิยวาจา คือ การกล่าวคำที่ไพเราะเสนาะโสต เราคงเคยได้ยินได้ฟังคนที่พูดจา ปราศรัยกระซอกโศกฮาก หรือที่เรียกว่า ผรุสวาท คือ คำหยาบคาย ไม่ระรื่นหู เราก็ไม่พอใจเราก็ไม่ ยากฟัง แต่ถ้าเป็นปิยวาจา คือ วาจาที่กล่าวแล้วน่ารักน่าฟัง ก็จะทำให้จิตใจของเราเริ่มเบ่งบานถึง จิตใจในส่วนนั้น

๓. อัตถจริยา คือ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์เพื่อนบ้านไปจนกระทั่งถึง สังคม เช่น การที่ได้มาร่วมกิจกรรมกัน ซึ่งต่างก็ได้ถือเอาอาหารคาวหวานหรือผลไม้มาถวายแก่ พระสงฆ์แล้วบางส่วนก็นำไปแจกกัน ก็เรียกว่า ได้ทำหน้าที่ที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมแล้ว

๔. สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีตนเสมอ คำว่าเสมอในที่นี้ไม่ได้หมายถึงความ เสมอกันทางร่างกาย เพราะคนเราต่างกันด้วยสัญชาติ ด้วยบรรพบุรุษ ความเสมอตามความหมาย ของสมานัตตตานี้ หมายถึง การประพฤติหรือปฏิบัติตนให้เสมอกับฐานะหรือภาวะของตน คือ เรา อยู่ในฐานะใด หรืออยู่ในภาวะอย่างไร เราก็ปฏิบัติให้สมกับฐานะหรือภาวะของตน เป็นเด็กก็ปฏิบัติ อย่างเด็ก รู้จักเคารพผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ เป็นผู้ปกครองก็ต้องรู้จักว่าจะปกครองจะวางตนอย่างไร ไม่ใช่ ใช้อำนาจไม่ข่มเหงผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ใช่คิดว่าเราอยู่ในฐานะที่สูงขึ้นมาโดยอาชีพ หรือมีฐานะ มั่นคง ร่ำรวยแล้ว เราจะเหยียดหยามคนอื่นอย่างไรก็ได้ ถ้าหากปฏิบัติเช่นนั้นก็จะไม่ได้ชื่อว่า สมานัตตตาธรรมะ

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า สังคหัตถุ ๔ หมายถึงธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว คือยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี หลักการ สงเคราะห์ให้ได้แก่^{๑๒}

^{๑๑} พระเทพเวที (ประยุทธิ์ ปยุตฺโต), **ธรรมานุญิวิต**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศรีอนันต์, ๒๕๓๕), หน้า ๑๒๓.

^{๑๒} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๑๘๖.

๑. ทาน การให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

๒. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ วาจาเป็นที่รัก วาจาสุดดีมีน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ่งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

๓. อัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔. สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งในชนทั้งหลายและเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

พระราชสุทธินิยามมงคล (จรัญ จิตฺตมฺโม) ได้กล่าวไว้ว่า สังคหัตถ์ ๔ เป็นทางเกิดสามัคคี มี ๔ ข้อ คือ^{๓๓}

๑. ทาน คือ การให้ปัน การให้ทานซึ่งกันและกันไม่หวงกัน โดยการให้ทานเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ ให้เพื่อการบูชาคุณ ให้เพื่อขจัดเหนียวจิตใจผู้อื่นไว้ และให้เพื่อเห็นแก่มนุษยธรรม

๒. ปิยวาจา คือ พูดให้เขารัก ไม่พูดให้เขาเกลียด ไม่ใส่ร้ายป้ายสี ต้องพูดให้เขารัก เรียกว่า ปิยวาจา ปิโย เทวมนุสสานัง

๓. อัตถจริยา บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่างนี้ดูดยาย อย่าเห็นแก่ความเห็นดีเห็นน้อย

๔. สมานัตตตา เป็นการวางตนให้เหมาะสม เรียกว่า ไม่ถือตัวตนว่า เราดีกว่าเขา ได้แก่ วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เหมาะกับฐานะ เหมาะกับกาลเทศะ ที่ว่าเหมาะสมกับฐานะนั้น นั้น หมายความว่า เรามีหน้าที่อย่างไร ก็ไปปฏิบัติไปตามหน้าที่ว่าเหมาะสมกับฐานะนั้น คือ ให้จ่ายทรัพย์ให้เหมาะสมกับฐานะก็คือ เข้าใจใช้จ่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ สุรุ่ยสุร่ายเกินไป แต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรมานตนเอง ที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้นหมายความว่า ปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่

ไพโรจน์ แก่นสาร ได้กล่าวไว้ว่า สังคหัตถ์ ๔ นั้น เป็นหลักธรรมที่ช่วยให้เกิดความรู้รักสามัคคีขึ้น ในกลุ่มคน ไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัว ชุมชน หรือระดับประเทศ แม้แต่ระหว่างประเทศก็ตาม หากนำเอาพุทธธรรมหมวดนี้ไปประยุกต์ใช้อยู่เนื่อง ๆ แล้ว การเปิดเขียนกัน

^{๓๓} พระราชสุทธินิยามมงคล (จรัญ จิตฺตมฺโม), พุทธโศลีย์ เรื่อง หลักธรรมกับการเปลี่ยนแปลงชีวิต , (กรุงเทพมหานคร : รุรกิจก้าวหน้า, ๒๕๔๒), หน้า ๓๕.

ก็จะลดลงได้มาก โลกย่อมมีสันติภาพ สันติสุขยิ่งขึ้น ความมั่นคงของมนุษย์โดยรวมก็จะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วยเนื่องจาก

๑. ทาน คือ การให้ การเสียสละแก่กันและกันก่อนไม่ว่าจะเป็น วัตถุทาน อภัยทาน หรือธรรมทาน ล้วนเป็นปัจจัยเสริมสร้างความกลมเกลียวกันในหมู่มนุษย์ได้ทั้งนั้น ความขัดแย้ง แข่งชิง จ้องแต่จะเอาเปรียบเปรียบกัน คงเกิดขึ้นยากในสังคมที่ผู้คนรักการให้ การเสียสละ
๒. ปิยวาจา มีองค์ประกอบสาม ได้แก่ ความสุภาพ ความสัตย์จริง และความ มีประโยชน์ หรือเป็นถ้อยคำที่สร้างสรรค์ซึ่งนับวันผู้คนจะละเลยคุณธรรมข้อนี้กันมากขึ้น มีแต่ข่มขู่ เชือดเฉือน กระแทบกระเทียบเสียสติ หาสาระอะไรไม่ค่อยได้ แถมยังโกหกคำโตกันหน้าตาเฉย ปลิ้นปล้อนหลอกลวงกันเองอีกต่างหาก ความสามัคคีจึงเกิดยากในหมู่คนที่ขาดปิยวาจาต่อกัน
๓. อตถจริยา การทำแต่ในสิ่งที่เป็นคุณประโยชน์ทั้งต่อตนเองและส่วนรวม ไม่ชักนำพวกพ้องไปทางเสื่อมหรือร่วมมือกันอย่างผิด ๆ เช่น คิดเอาเปรียบเทียบคนกลุ่มอื่น ประเทศอื่นใช้กำลังที่เห็นว่า กดขี่ข่มเหงเขาอย่างไม่เป็นธรรม หากหลีกเลี่ยงการประพฤติดังนี้ได้ ย่อมมีส่วนช่วยเสริมสร้างสันติสุข และความมั่นคงให้มวลมนุษย์ทั้งโลกได้อีกทางหนึ่ง
๔. สมานัตตตา หมายถึง การวางตนเสมอกัน ไม่ยกตนข่มท่านหรือดูถูกดูแคลนผู้อื่น บางอาจารย์บอกว่า คือ ความเป็นกันเอง ไม่ถือเอาถือเราซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานที่ยอมรับกัน อยู่แล้วโดยทั่วไป^{๓๔}

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน) ได้อธิบายไว้ว่า สังคหวัตถุ เป็นหลักคุณธรรมในศาสนาพุทธ โดยเป็นภาษาบาลีแยกออกเป็น ๒ ศัพท์ คือ สังคห ๑ วัตถุ ๑ สังคห แปลว่า เป็นภาษาไทยว่า สงเคราะห์ มีความหมายว่า ช่วยเหลือ อุดหนุน ส่วนวัตถุในที่นี้หมายความว่า เรื่องรวมทั้ง ๒ ศัพท์ มีความหมายว่า เรื่องความช่วยเหลือ จะช่วยเหลือกันด้วยวิธีอย่างไรบ้าง ท่านได้วางไว้เป็น ๔ อย่าง ช่วยเหลือกันด้วยวิธีนอกเหนือจาก ๔ อย่างนี้ ไม่เรียกว่า สังคหวัตถุ คือ เรื่องช่วยเหลือที่ทำให้รักใคร่คบถือ กลมเกลียวกัน ต้องพฤติกรรมตามหัวข้อทั้ง ๔ นี้เสมอไป ได้แก่^{๓๕}

๑. ทาน ให้ปันสิ่งของ ๆ คนแก่ผู้ที่ยากไร้
 ๒. ปิยวาจา เจรจาว่าจาที่อ่อนหวาน
 ๓. อตถจริยา ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น
 ๔. สมานัตตตา ความเป็นคนมีตนเสมอ ไม่ถือตัว
- คุณทั้ง ๔ อย่างนี้ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวของผู้อื่นไว้ได้

^{๓๔} ไพโรจน์ แก่สาร, หลักการคิดอย่างมีเหตุผลและกระบวนการตกลงใจ, (นครปฐม : สถาบันวิชาการ การทหารชั้นสูง, ๒๕๕๑), หน้า ๘๒.

^{๓๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๓.

นอกจากนี้ยังได้ทรงกล่าวถึงสังคหวัตถุ ๔ ว่า เมื่อทุกคนต่างประพาศสังคหวัตถุทั่วถึงกันแล้ว ย่อมว่าแต่เฉพาะคน เฉพาะครอบครัว จะรักใคร่นับถืออยู่เป็นสุขสบายเลย ถึงคนทั้งหมู่บ้าน ทั้งเมือง ทั้งประเทศ ทั้งโลก ก็ต้องอยู่เป็นสุขสบายตลอดไปเหมือนกันเพราะฉะนั้นท่านจึงว่าสังคหวัตถุทั้ง ๔ อย่าง เป็นคุณสำหรับยึดเหนี่ยวน้ำใจผู้อื่นให้รักใคร่นับถือช่วยเหลือกัน อย่างวิเศษแท้^{๓๖}

ดังนั้น สังคหวัตถุ จึงแปลว่า วิธีสงเคราะห์ หมายถึงวิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่น ที่ยังไม่เคยรักใคร่นับถือให้เกิดความรักใคร่นับถือ ที่รักใคร่นับถืออยู่แล้ว ให้สนิทสนมยิ่งขึ้น โดยความหมายที่เข้าใจง่าย ๆ สังคหวัตถุ ก็คือวิธีทำให้คนรักกันนั่นเอง เป็นที่เข้าใจกันดีแล้วว่า ความรักใคร่นับถือกันเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับคนทุกคน และทุกสังคม ตั้งแต่ระหว่างมิตร กับมิตร สามัคคีกับภรรยา เพื่อนบ้านกับเพื่อนบ้าน จนกระทั่งประชาชนระหว่างประเทศเพราะความรักใคร่นับถือกันเป็นรากฐานแห่งการร่วมกันด้วยดีและความเจริญก้าวหน้า ทั้งส่วนตัวและส่วนรวม ความรักใคร่นับถือกัน เป็นสิ่งจำเป็นแก่สังคมเพียงใด สังคหวัตถุทั้ง ๔ ประการนี้ ก็มีความจำเป็นเพียงนั้นต่อสังคม

๒.๖ ความเป็นมาของมูลนิธิมหากุศลใต้เต็กเซียงตึง

มูลนิธิมหากุศลใต้เต็กเซียงตึงนครศรีธรรมราช ก่อตั้งขึ้นจากแรงจูงใจสืบเนื่องจาก เหตุการณ์โศกนาฏกรรมภูเขาถล่มที่ตำบลกระทุง อำเภอฟิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อปี พ.ศ.๒๕๓๑ เป็นเหตุให้ชีวิตผู้คนล้มตายเป็นจำนวนมาก บ้านเรือนที่อยู่อาศัย ตลอดจนเรือสวนไร่นา ซึ่งเป็นแหล่งทำมาหากินของพี่น้องประชาชน เสียหายนับพัน ๆ ไร่ ไม่มีองค์กรใดเป็นผู้ประสาน เพื่อให้ความช่วยเหลือสร้างความสับสนทุกข์ร้อนแก่ผู้ประสบภัยอย่างแสนสาหัส จากเหตุการณ์ดังกล่าว ทำให้มีคณะบุคคลกลุ่มหนึ่งประกอบด้วยพ่อค้าประชาชนในจังหวัด นครศรีธรรมราช เห็นพ้องต้องกันว่า นครศรีธรรมราช เป็นจังหวัดใหญ่ ควรมีหน่วยงานการกุศล ที่คอยให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้งจึงได้มีการก่อตั้งเป็นมูลนิธิ ใช้ชื่อว่า “มูลนิธิมหากุศลใต้เต็กเซียงตึงนครศรีธรรมราช ” และได้รับจดทะเบียนจัดตั้งเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๓๔

^{๓๖} สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน), สังคหวัตถุ ๔, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหา มกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๑๑.

เพื่อดำเนินกิจกรรมด้านสาธารณกุศลตามเจตนารมณ์ของหลวงปู่ได้สงใจชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์ตามตราสารเพื่อ

๑. ทำการช่วยเหลือจัดการศพของผู้อนาถา

๒. บำเพ็ญทานการกุศลต่าง ๆ ช่วยผู้ประสบภัยพิบัติธรรมชาติ

๓. ดำเนินการเพื่อสาธารณประโยชน์

มูลนิธิมการกุศลได้เด็กเซียงตั้งนครศรีธรรมราช ได้รับความอนุเคราะห์จากวัดชะเมา ให้ใช้ที่ดินภายในวัดสร้างศาลาชั่วคราว เพื่อเป็นที่ประดิษฐาน องค์หลวงปู่ได้สงใจชื่อ เจ้าพ่อเสือ เจ้าแม่ลิ้มกอเหนี่ยว ตลอดจนใช้เป็นี่ทำการสำนักงานมูลนิธิ โดยเรียนเชิญท่านผู้มีเกียรติ มาร่วมงานเปิดป้ายเริ่มดำเนินกิจกรรมการกุศล ตั้งแต่วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๓๔ เป็นต้นมา

เมืองนครศรีธรรมราชเป็นเมืองเก่าแก่ ผู้คนไปมาติดต่อกันมากมาย เป็นเหตุให้มีศพไร้ญาติ ถูกฝังไว้ ณ สุสานต่าง ๆ ทับถมเกลื่อนกลาด โดยไม่มีใครสนใจ และไม่เคยมองครัดใจจัดทำมาก่อน เมื่อมูลนิธิจัดตั้งขึ้น ได้เก็บศพไร้ญาติไปฝังเพื่อรอญาติเพิ่มขึ้นอีก เป็นเหตุให้ที่เก็บศพ ไม่เพียงพอ และเต็มหลายแห่ง โดยบัญชาหลวงปู่ได้สงใจชื่อให้ทำการล้างป่าช้า ครั้งที่ ๑ ขุดศพ ไร้ญาติขึ้นมาบำเพ็ญกุศลในระหว่างวันที่ ๒๐ เมษายน - ๒๑ มิถุนายน ๒๕๓๖ เป็นเวลา ๖๓ วัน โดยขุดศพได้ทั้งสิ้น ๘๗๕ ศพ นอกจากทุกคนที่ร่วมงานได้รับบุญกุศลแล้ว ยังทำให้สุสานต่าง ๆ เรียบร้อยสวยงาม ใช้ประโยชน์อื่น ๆ ได้อีกมากมาย

การดำเนินกิจการสาธารณกุศลเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยของมูลนิธิมการกุศลได้เด็กเซียงตั้งเป็นที่ประจักษ์ และยอมรับกันโดยทั่วไปของประชาชน และส่วนราชการทั้งในเขตจังหวัด นครศรีธรรมราชและต่างจังหวัด จนได้รับรางวัล มูลนิธิดีเด่นอันดับ ๓ ของภาคใต้ รางวัลมูลนิธิดีเด่นอันดับ ๑ ของเขตภาค ๑๑ และรางวัลมูลนิธิดีเด่นอันดับ ๒ ของประเทศจากสมาคมสันติบาตแห่งประเทศไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเหตุการณ์ธรณีพิบัติ “ สึนามิ ” ในพื้นที่ชายฝั่งอันดามัน เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๔๗ หน่วยกู้ภัยของมูลนิธิ ฯ ได้ปฏิบัติการช่วยเก็บศพผู้ประสบภัย จำนวนหลายร้อยศพ จนได้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วสารทิศ

อาคารประดิษฐานหลวงปู่ได้สงใจชื่อเดิมได้บูรณะจากศาลาวัดที่ท่านปลัดเกษมเริ่มสร้างเฉพาะเสาไว้และยกให้มูลนิธิ ฯ เพื่อจัดสร้างสำนักงาน เนื่องจากการก่อสร้างอย่างรีบเร่ง จึงไม่ได้คำนึงถึงสัดส่วนและหลักเกณฑ์ของสงฆ์ มีหลายส่วนที่ไม่ถูกต้องอยู่ ประกอบกับผู้มีจิตศรัทธามากราบไหว้ขอพรจากหลวงปู่มากขึ้นตามลำดับ เป็นเหตุให้สถานที่คับแคบ ไม่เหมาะสมหลายประการ เสี่ยงเรียกร้องให้ขยายอาคารเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

ครั้นในปี พ.ศ. ๒๕๔๑ ที่ประชุมได้เลือกให้ นายวิสิฐ อรุณสกุล ขึ้นดำรงตำแหน่ง ประธานมูลนิธิทันทีที่เข้ารับตำแหน่งก็ประชุมคณะกรรมการเพื่อวางแผนก่อสร้างอาคารสำนักงานใหม่ ซึ่งใช้เวลาดำเนินการพื้นฝัอุปสรรคนานัปการ จนในที่สุดได้เริ่มขุดหลุมลงเสาเอก

ในวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๔๓ โดยมีเงินเริ่มต้นเพียงสามแสนบาทเศษ การก่อสร้างใช้วิธีจ้างแรงงานรายวัน วัสดุก่อสร้างขอเครดิตจากร้านต่าง ๆ ด้วยเคหะบาลมีหลวงปู่ได้ส่งโจวซือ บันดาลให้ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคทรัพย์สนับสนุนทุนก่อสร้างไม่ขาดสาย งานก่อสร้างดำเนินการไปอย่างรวดเร็วจนโครงสร้างสำเร็จและสามารถย้ายเทวรูปทุกองค์ในอาคารเก่า พร้อมย้ายสำนักงานจากอาคารเก่าเข้าไปทำงานในอาคารก่อสร้างใหม่ได้ในวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๔๔ ใช้เวลาเพียง ๑๔ เดือน

วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๔ ทางมูลนิธิ ฯ ได้รับเกียรติจากมูลนิธิสงเคราะห์ผู้ประสบภัย ๑๔ จังหวัดภาคใต้ ให้เป็นเจ้าภาพจัดงานประชุมใหญ่สามัญประจำปี ครั้งที่ ๑ สมัยที่ ๑๒ มหานครสมาชิกร่วมประชุมที่ลี้บกว่าองค์กรจากทุกจังหวัดในภาคใต้ นับเป็นเกียรติประวัติอย่างสูง และได้รับเงินบริจาคองค์กรต่าง ๆ ที่เข้าร่วมประชุมครั้งนั้นเป็นจำนวนมาก

นครศรีธรรมราช เป็นจังหวัดใหญ่ มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ประกอบกับมีแรงงานต่างด้าวจากประเทศใกล้เคียงมาประกอบอาชีพในนครเพิ่มขึ้นมากมาย เมื่อเสียชีวิตลง เป็นศพไร้ญาติเป็นหน้าที่ของมูลนิธิ ฯ ที่จะต้องนำไปเก็บเพื่อรอญาติ ซึ่งมีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ ที่เก็บศพที่มีอยู่เริ่มคับแคบ ประกอบกับทางวัดชะเมาต้องการใช้พื้นที่หลังวัด ซึ่งทางมูลนิธิขอใช้เป็นที่เก็บศพอยู่เป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องย้ายออก โดยบัญชาหลวงปู่ได้ส่งโจวซือให้ทำการล้างป่าช้าเป็นครั้งที่ ๒ ขึ้นในวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๕ ถึงวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๔๕ เป็นเวลา ๔๙ วัน โดยเรียนเชิญ พล.ท.พิชัย บัรรอด แม่ทัพภาคที่ ๔ ในขณะนั้นเป็นประธาน อำนวยการ นายวิสิฐ อรุณสกุล ประธานมูลนิธิ ฯ ขณะนั้นเป็นประธานจัดงาน มหานครการกุศล และผู้มีจิตศรัทธาจากทั่วประเทศร่วมหมื่นคนมาร่วมงานมหากุศลพิธีชุดศพไร้ญาติครั้งนั้นรวมชุดศพได้ทั้งสิ้น ๑,๔๕๕ ศพ

นอกจากงานบุญกุศลสำเร็จลงด้วยดี ผู้ร่วมงานทุกคนได้รับบุญอย่างอัมเอบแล้ว ยังทำให้เมืองนครศรีธรรมราชเป็นที่รู้จักของคนทั่วประเทศเพิ่มขึ้น ทุกคนที่มานอกจากช่วยงานแล้วยังร่วมบริจาคเงินสมทบทุนอีก เป็นเหตุให้มีเงินเหลือจากการจัดงาน ได้นำมาตกแต่งก่อสร้างอาคารเทววิหารที่ค้างอยู่จนสำเร็จ

หลังจากเสร็จงานใหญ่ทั้งสองงานดังกล่าวมาแล้ว ประกอบกับมีเงินเหลืออยู่พอสมควร จึงได้ดำเนินการติดต่อช่างตกแต่งและทาสีอาคารทั้งหลัง และทำการหล่อเทวรูปหลวงปู่ได้ส่งโจวซือ ความสูง ๓ เมตรเศษ พร้อมสาวกของท่าน ๒ องค์ สูง ๑.๕๐ เมตร รูปเจ้าแม่ลิ้มกอเหนี่ยว เจ้าพ่อเสือ ในท่านั่ง ความสูง ๑.๕๖ เมตร ด้วยทองเหลืองปิดทองคำเปลวทั้งองค์ ประดิษฐานอย่างสง่าภายในเก๋งที่แกะสลักลวดลายจีน จากไม้สักปิดทองคำเปลว อันเป็นศิลปะจีนที่หาได้ไม่มากนัก ล้วนเป็นผลงานที่เกิดจากมนัสมองของนายวิสิฐ อรุณสกุล เป็นผู้ออกแบบควบคุมแต่ผู้เดียว

นอกจากการก่อสร้างอาคารเทววิหารแล้ว ทางด้านขวาของอาคารมีที่ว่างอยู่ ได้จัดการก่อสร้างเป็นอาคารอเนกประสงค์ กว้าง ๑๘ เมตร ยาว ๒๔ เมตร เทพื้นหน้ามูลนิธิ ฯ ด้วยแอสฟัลคอนกรีต ทำคูระบายน้ำโดยรอบบริเวณ พื้นที่ว่างทุกตารางนิ้วในมูลนิธิ ฯ ใช้เป็นประโยชน์ทั้งสิ้น

การก่อสร้างนับว่าเสร็จสิ้นสมบูรณ์ทุกประการ ความสำเร็จทั้งหมดนี้ ต้องขอขอบคุณผู้มีจิตศรัทธาที่สนับสนุนทรัพย์สินเงินทอง อีกทั้งให้กำลังใจในการทำงานตลอดมา โครงการนี้หากจะทำการจ้างเหมาทั้งหมด ต้องใช้เงินไม่ต่ำกว่า ๓๐ ล้านบาท แต่ด้วยความเสียสละของนายวิสิฐ อรุณสกุล ประธานมูลนิธิ ฯ ได้ทุ่มเททั้งกำลังกาย และกำลังทรัพย์ พร้อมเสียสละเวลาควบคุมการก่อสร้างด้วยตนเอง โดยไม่ย่อท้อ ตลอดระยะเวลา ๒-๕ ปี ทำให้ประหยัดงบประมาณลงเกินครึ่ง

วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๔๕ ได้รับพระกรุณาจากเจ้าประคุณสมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก ทรงประทานพระบรมสารีริกธาตุให้แก่ นายวิสิฐ อรุณสกุล ประธานมูลนิธิ ฯ เพื่ออัญเชิญมาบรรจุบนยอดมณฑปหลวงปู่ไต้งใจซื่อ เพื่อเป็นสิริมงคลแก่พุทธศาสนิกชนที่มาสักการบูชาตลอดไป

ในวันอาทิตย์ที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๔๕ ได้เรียนเชิญท่านกงสุลใหญ่แห่งสาธารณรัฐประชาชนจีนประจำสงขลา ประธานกรรมการบริหารมูลนิธิบ่อเต็กตึ๊งกรุงเทพ ฯ ประธานมูลนิธิสหพุทธธรรมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย นายกสมาคมสหพันธ์การกุศลแห่งประเทศไทย ประธานมูลนิธิสงเคราะห์ผู้ประสบภัย ๑๔ จังหวัด ภาคใต้ ร่วมเป็นประธานในพิธีเปิดป้าย “เทววิหารไต้งใจซื่อ” ท่ามกลางผู้แทนองค์กรการกุศลทั่วประเทศ

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงตุง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัย ได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนักวิชาการที่ได้กล่าวไว้เรื่องสังคหวัตถุ ๔ ดังต่อไปนี้

๒.๗.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการให้บริการ

กัลยาณี ดปนิยากร ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารฯ โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ๔ ด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ ด้านความสะดวกในการรับบริการ และด้านระยะเวลาในการบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีรายชื่อของแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และระบบการจัด

คิวให้บริการลูกค้า โดยใช้บัตรคิว การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงาน การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ความมั่นคง อยู่ในระดับปานกลาง^{๓๓}

ระดับ นวลละออง ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา จากการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ตามกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา ที่บริการประชาชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือด้านระบบบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านภูมิหลังของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา คือรายได้ ส่วนตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการรับบริการพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา^{๓๔}

สุวนิช ศิลาอ่อน ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการด้านสาธารณสุขปลอดภัยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งการบริการในด้านสาธารณสุขปลอดภัย ๔ งานกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในงานปกครอง มีความพึงพอใจปานกลางในงานอนามัย ส่วนสามเหตุความไม่พึงพอใจ เรียงตามลำดับจากน้อยไปหามาก ได้แก่^{๓๕}

๑. งานอนามัย สาเหตุความพึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาระบบบริการ ที่ให้ความสะดวกในการติดต่อของผู้รับบริการ ทำที่มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

๒. งานรักษาความสะอาด สาเหตุความไม่พอใจ คือความก้าวหน้าและ การพัฒนาระบบการบริการความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ ทำที่มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

^{๓๓} กัลยา ตปนียากร, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรลือ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๓, หน้า ก.

^{๓๔} ประดับ นวลละออง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์), ๒๕๒๔, หน้า ก.

^{๓๕} สุวนิช ศิลาอ่อน, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบกระบวนการให้บริการเทศบาลเมืองนครนายก”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๒๘, หน้า ก.

๓. งานโยธา สาเหตุความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาระบบการบริการความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการและความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์ และการประชาสัมพันธ์ สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และการพัฒนาระบบที่ให้ความสม่ำเสมอ และต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ณรงค์ชัย สุวรรณ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวัง ของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด” พบว่า สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด มีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับความคาดหวังของสมาชิกต่อการให้บริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด พบว่า ในด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากสหกรณ์โดยภาพรวม สมาชิกมีความคาดหวังในระดับปานกลาง^{๔๐}

เทวราช แก้วมา ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด ” พบว่า ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจในด้านการบริการเป็นอันดับแรก รองลงมาพึงพอใจในด้านสถานที่ ในขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาพึงพอใจด้านสถานที่ ในขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเป็นอันดับสามสมาชิกสหกรณ์ระบุว่า การรับบริการจากสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยระบุปัญหาสามอันดับแรก คือ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนานกว่าการปล่อยเงินกู้ถูกเงินในแต่ละเดือนและขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งระบุประเด็นที่เป็นปัญหาน้อยที่สุดสามอันดับคือ ปัญหาด้านเครื่องมือเครื่องใช้ปัญหาด้านเจ้าตัวเจ้าหน้าที่และปัญหาด้านการให้บริการและปัญหาด้านขาดการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์และเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในงานบริการ ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและจำนวนครั้งในการติดต่อขอใช้บริการมีความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวน

^{๔๐} ณรงค์ชัย สุวรรณ, “ความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

ชายแดนที่ ๓๒ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด แตกต่างกัน^{๔๑}

วัชรินทร์ เตชาเสถียร ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการให้บริการของการประปาปทุมธานี – รังสิต” ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการให้บริการของการประปาปทุมธานี – รังสิต อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านน้ำประปา ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้น้ำมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาปทุมธานี – รังสิต อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการด้านราคาและค่าใช้จ่าย ด้านการประชาสัมพันธ์ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่า ผู้ใช้น้ำที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้นด้านราคาและค่าใช้จ่าย ผู้ใช้น้ำที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านน้ำประปาและด้านการให้บริการ ผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านราคาและค่าใช้จ่าย ผู้ใช้น้ำที่มีรายได้ของครอบครัว เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันด้านการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๔๒}

๒.๓.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสังกัต ๔

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ นำหลักสังกัต ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้ใต้เชียงตุง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยจะได้นำมากล่าวพอเป็นสังเขปดังนี้

สามารถ ไชยพันธุ์ ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและความพร้อมในการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดน่าน” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน สมาชิกส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก ในการที่จะเข้ามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการควบคุม ติดตามประเมินผลการจัดการศึกษาที่สมาชิกเห็นด้วยน้อย ความพร้อมในการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยของสมาชิกองค์การบริหาร ส่วนตำบล ในจังหวัดน่าน พบว่าประธานองค์การบริหาร ปลัดองค์การบริหารส่วน ตำบล เลขานุการ และกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล มีความพร้อมในการ จัดการศึกษาตามอัธยาศัยไม่แตกต่างกัน

^{๔๑} เทวราช แก้วมา , “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๘), บทคัดย่อ.

^{๔๒} วัชรินทร์ เตชาเสถียร ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการให้บริการของการประปาปทุมธานี – รังสิต”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ๒๕๔๘.

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพร้อมในการจัดการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕^{๔๓}

ไพฑูรย์ ขุนอาสา ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ผู้บริหารกับการใช้สังกัดหมวดธุรกรรม : ศึกษากรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์” พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนยังมีความเข้าใจหลักสังกัดหมวดธุรกรรมไม่ชัดเจนดี จึงไม่สามารถนำหลักสังกัดหมวดธุรกรรมไปใช้ในการบริหารงานได้ครบถ้วนเต็มที่ ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในหลักธุรกรรมข้อนี้ให้ถูกต้องก่อน จึงจะสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและก่อให้เกิดประโยชน์แก่การบริหารงานได้อย่างแท้จริง^{๔๔}

สมหมาย บัวจันทร์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังกัดหมวด ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านทาน ด้านอรรถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน^{๔๕}

พนิดา งามขุนทด ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อภาวะผู้นำและความสามารถในการบริหารจัดการของผู้บริหารสถานศึกษา ” พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสถาบันอาชีวศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์เกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความสามารถในการบริหารจัดการของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ใน

^{๔๓} สามารถ ไชยพันธุ์, “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและความพร้อมในการจัดการศึกษาตามอรรถาธิของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดน่าน” , วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต , (สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, ๒๕๔๕), บทคัดย่อ.

^{๔๔} ไพฑูรย์ ขุนอาสา, “ผู้บริหารกับการใช้สังกัดหมวดธุรกรรม : ศึกษากรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์” , วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต , (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๓๒.

^{๔๕} สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร , วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

ระดับมาก เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสถาบันอาชีวศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์โดยรวมจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสถาบันอาชีวศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์โดยรวมจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันประเด็นสำคัญที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสถาบันอาชีวศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำและความสามารถในการบริหารจัดการของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก แต่อยากให้ปรับปรุงเกี่ยวกับภาวะผู้นำด้านมนุษยสัมพันธ์ คือผู้บริหารควรยอมรับและใส่ใจตัวผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารควรให้ความช่วยเหลือและมีน้ำใจ มีความสม่ำเสมอกับผู้ใต้บังคับบัญชา”^{๔๖}

สหัสชัย เรียงรุ่งโรจน์ ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่องานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีบางกะดีและบ้านปทุม จังหวัดประทุมธานี เพราะการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความเห็นต่องานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะดีในระดับไม่ดี และมีความเห็นด้วยต่องานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปทุมในระดับดีปัจจัยด้านบุคคลของประชาชน ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพและรายได้ต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่องานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะดีแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่องานพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปทุมแตกต่างกัน นอกจากนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีความพร้อมด้วยวิศวกรรมต่างกันทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่องานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน^{๔๗}

อรอนงค์ พลคชา ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นการใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอลาดหลุมแก้ว ของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นโดยวิธีเรียนทางไกล ปีการศึกษา ๒๕๓๘ พบ ว่าเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดอำเภอลาดหลุมแก้วของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นโดยวิธีการเรียนทางไกล ปีการศึกษา ๒๕๓๘ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นโดยวิธีการเรียนทางไกล ปีการศึกษา ๒๕๓๘

^{๔๖} พนิดา งามขุนทด, “ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อภาวะผู้นำและความสามารถในการบริหารจัดการของผู้บริหารสถานศึกษา, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), บทคัดย่อ.

^{๔๗} สหัสชัย เรียงรุ่งโรจน์, “ความคิดเห็นของประชาชนต่องานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีบางกะดีและบ้านปทุม จังหวัดประทุมธานี,” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๕), หน้า ๑๓๗.

ซึ่งเปรียบเทียบตั้งแต่ประวัติส่วนตัวตลอดจนการใช้บริการห้องสมุดในบริการต่างๆ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นการใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอของนักศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โดยวิธีการเรียนทางไกล ปีการศึกษา ๒๕๓๕ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าการใช้บริการด้านหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่นๆ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านบุคลากรส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านครุภัณฑ์โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านอาคารสถานที่โดยส่วนรวมอยู่ในระดับดีมาก ทดสอบสมมุติฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นการใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอลาดหลุมแก้วระหว่างนักเรียนชายและนักเรียนหญิงพบว่าไม่แตกต่างกันทุกด้าน และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นในเรื่องการบริการด้านต่างๆ พบว่าไม่แตกต่างการใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอลาดหลุมแก้ว^{๘๘}

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยส่วนรวมแล้วต้องการที่จะได้รับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีความรวดเร็ว มีความปลอดภัยในชีวิตของผู้บาดเจ็บเป็นเรื่องหลักในการเข้ามาช่วยเหลือและที่ประชาชนต้องการมากอีกประการหนึ่งคือต้องการให้การเข้าช่วยเหลือนั้นให้ให้กับผู้ป่วย ญาติและคนอื่น ๆ ด้วยวาจาที่ไพเราะและสุภาพทำให้เขาได้สบายใจแม้ว่าจะบาดเจ็บหรือกำลังเสียใจก็ตาม

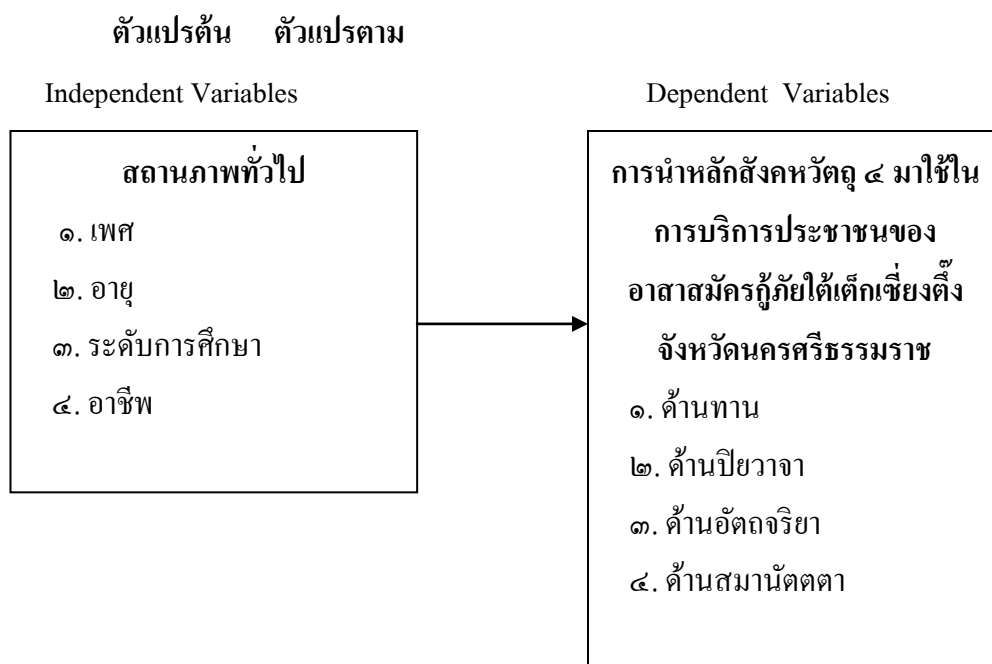
๒.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลัก สังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วย

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

^{๘๘} อรอนงค์ พลคชา, “ความคิดเห็นการใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอลาดหลุมแก้วของนักศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นโดยวิธีเรียนทางไกล ปีการศึกษา ๒๕๓๕”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, (มหาวิทยาลัยวไลยอลงกรณ์, ๒๕๓๕), บทคัดย่อ.



แผนภาพที่ ๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการให้บริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- ๓ .๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓ .๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓ .๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล
 - ๓.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งให้บริการประชาชนโดยเฉลี่ยใน รอบ ๑ ปี (๒๕๕๔) จำนวน ๔,๓๐๐ คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างของเกรซีและมอร์แกน^{๘๕} (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๓๕๕ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างใน ๓ อำเภอ ดังนี้

อำเภอ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
เมือง	๒,๓๓๔	๒๐๓
พระพรหม	๑,๒๒๕	๕๓
เฉลิมพระเกียรติ	๓๓๐	๕๕
รวม	๔,๓๐๐	๓๕๕

^{๘๕} ส่องศรี ชมภูวงศ์, ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช, ๒๕๕๓), หน้า ๑๑๓.

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๒.๑ ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่ต่อมีการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช ใน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านทาน ๒) ด้านปิยวาจา ๓) ด้านอิตถจริยา และ ๔) ด้านสมานัตตดา ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและ แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปให้บริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช แบบสอบถามปลายเปิด (Open ended uestionnaire)

๓.๒.๒ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๑) ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำเสนอหามาวิเคราะห์หาแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

๒) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเรียบเรียง และสร้างเป็นแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยให้ครอบคลุมความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓) นำแบบสอบถามต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบนำสำนวนภาษาและความถูกต้องของเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงให้ถูกต้อง

๔) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๓ ท่านคือ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความถูกต้องตามรูปแบบ และความถูกต้องของภาษา ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญพบว่าข้อคำถามมีค่า IOC มากกว่า ๐.๕ ทุกข้อคำถาม

๕) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูลต่อไป

๓.๒.๓ หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) แก่ประชาชนที่มาใช้บริการของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน ๕๐ คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^{๕๐} ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๕๕๑

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ผู้วิจัยขอหนังสือจากศูนย์บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ถึงผู้บริหารมูลนิธิอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

๒. ผู้วิจัย นำแบบสอบถามจำนวน ๑๕๕ ชุด ไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างใน ๑ อำเภอ ตามตารางที่ได้เตรียมไว้แล้ว

๓. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล ที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป ปรากฏว่าสมบูรณ์ถูกต้องทุกชุด

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่และร้อยละ นำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย

ขั้นตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัด ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช วิเคราะห์ข้อมูล

^{๕๐} สีน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัททุนพิบลิชซิง จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๑๕๑.

โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ แปลผลโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความของเบสท์ (Best)^{๕๑} ดังนี้

- | | |
|------|---|
| ๔.๕๐ | – ๕.๐๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด |
| ๓.๕๐ | – ๔.๔๕ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับความคิดเห็นมาก |
| ๒.๕๐ | – ๓.๔๕ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับความคิดเห็นปานกลาง |
| ๑.๕๐ | – ๒.๔๕ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับความคิดเห็นน้อย |
| ๑.๐๐ | – ๑.๔๕ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |

ขั้นตอนที่ ๓ การเปรียบเทียบให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน ใช้สถิติอนุมานสำหรับทดสอบสมมติฐาน เพื่ออธิบายความแตกต่างตามลักษณะประชากร ในกรณีที่ตัวแปรต้นสองกลุ่มจะทำการทดสอบด้วยสถิติทดสอบ ค่าซี (Z- test) และกรณีที่ตัวแปรต้นมากกว่าสองกลุ่มจะทำการทดสอบด้วยค่าสถิติทดสอบเอฟ (F- Test) ถ้าพบความแตกต่าง จะทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's method)

ขั้นตอนที่ ๔ รวบรวมข้อมูลจากข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางส่งเสริมการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช นำเสนอโดยแจกแจงความถี่

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง ๔ ขั้นตอนแล้ว นำผลที่ได้มาสรุป และรายงานผลการวิจัยต่อไป

๓.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๕.๑ สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

๑) ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความกับประเด็นหลักที่ศึกษาตามวิธีของ ของสูตร ดังนี้^{๕๒}

^{๕๑} Best อ้างใน พิษณุ อภิสมภารโยธิน, การศึกษาผลการดำเนินงานโครงการส่งเสริมทักษะทางสังคม Hail Trip, (กรุงเทพมหานคร : คณะแพทย ศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๕๐) หน้า ๓๓.

^{๕๒} พวงรัตน์ ทวีรัตน์ , วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ , พิมพ์ครั้งที่ ๓ กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๔๘), หน้า ๑๑๗.

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของข้อความกับประเด็นหลักที่ศึกษา

$$\frac{\sum R}{N} \text{ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด}$$

$$N \text{ แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

๒) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach,)

$$\bar{X} = \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ความเที่ยงของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_x^2 แทน ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

x แทน จำนวนข้อในแบบสอบถาม

๓.๕.๒ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑) คำนวณค่าร้อยละ (Percentage) จากสูตร

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน จำนวนข้อมูล (ความถี่)

n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

๒) คำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนน จากสูตร (Marchal, 1991:63)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน

N แทน จำนวนผู้ตอบ

๓) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากสูตร

$$S = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวที่ยกกำลังสอง
n แทน จำนวนผู้ตอบ

๔) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบ ที (Z-test)^{๕๓}

๔.๑) สถิติทดสอบซี (Z-Test) กรณีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า ๓๐

$$Z = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (df = \infty)$$

เมื่อ $\overline{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแรก
 $\overline{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
 S_1 แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างแรก
 S_2 แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
 n_1 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างแรก
 n_2 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สอง

๔.๒) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

, เมื่อ F แทน ค่าการแจกแจงของเอฟ
 MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

^{๕๓} ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ, สถิติวิทยาทางการศึกษา , พิมพ์ครั้งที่ ๒. (กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช, ๒๕๔๔), หน้า ๘๔ – ๘๕.

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการศึกษากับประชาชนที่ไปขอรับการบริการของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยเสนอข้อมูลตามลำดับขั้น ดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๒ ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติดังต่อไปนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

Z แทน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ๒ กลุ่ม

F แทน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า ๒ กลุ่ม

SS แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนน

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

P แทน ค่าที่น้อยที่สุดของระดับความมีนัยสำคัญของข้อมูล

** แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

* แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๔.๒ ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล โดยแบ่งเป็น ๕ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงต้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ

ตอนที่ ๔ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงต้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพของบุคคล

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงต้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพ จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงต้ง จำนวน ๓๕๕ คน แสดงความถี่ของจำนวนผู้รับบริการและค่าร้อยละ ดังตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละ ของประชาชน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๓๘	๕๐.๑๐
หญิง	๑๑๗	๔๙.๙๐
รวม	๓๕๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายร้อยละ ๕๐.๑๐ และเป็นเพศหญิงร้อยละ ๔๙.๙๐

ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวนและร้อยละ ของประชาชน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๑๑๑	๓๑.๓๐
๒๑-๓๕ ปี	๕๒	๒๕.๕๐
๓๖-๕๐ ปี	๘๕	๒๓.๕๐
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๖๓	๑๘.๕๐
รวม	๓๕๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุน้อยกว่า ๒๑ ปี ร้อยละ ๓๑.๓๐ รองลงมา ได้แก่ อายุ ๒๑ – ๓๕ ปี ร้อยละ ๒๕.๕๐ อายุระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี ร้อยละ ๒๓.๕๐ และมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๘.๕๐

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวนและร้อยละ ของประชาชน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๕	๒๖.๘๐
มัธยมศึกษา	๑๐๔	๒๕.๓๐
ปวช./ปวส.	๑๐๗	๓๐.๕๐
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๔๕	๑๓.๘๐
รวม	๓๑๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ปวช./ปวส. ร้อยละ ๓๐.๕๐ รองลงมา ได้แก่มีการศึกษามัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๕.๓๐ การศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๒๖.๘๐ และการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ ๑๓.๘๐

ตารางที่ ๔.๔ แสดงจำนวนและร้อยละ ของประชาชน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๒	๖.๒๐
บริษัทเอกชน	๒๓	๖.๕๐
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๑๕๔	๔๓.๔๐
นิสิต/นักศึกษา	๑๕๖	๔๓.๙๐
รวม	๓๕๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามเป็น นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ ๔๓.๙๐ รองลงมาได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ ๔๓.๔๐ บริษัทเอกชน ร้อยละ ๖.๕๐ และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๖.๒๐

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ ๔. ๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัย ใต้เต็กเซียงตึง โดยรวม

การบริการตามสังคหวัตถุ ๔	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านทาน	๔.๔๑	๐.๕๕	มาก
ด้านปิยวาจา	๔.๒๕	๐.๖๕	มาก
ด้านอิตถจริยา	๔.๔๑	๐.๕๕	มาก
ด้านสมานัตตตา	๔.๓๕	๐.๕๕	มาก
ภาพรวม	๔.๔๐	๐.๕๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๐$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ด้านทาน และ ด้านอิตถจริยา ($\bar{X} = ๔.๔๑$ ทั้งสองด้าน) รองลงมาคือ ด้านสมานัตตตา ($\bar{X} = ๔.๓๕$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านปิยวาจา ($\bar{X} = ๔.๒๕$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสัจพจน์ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัย ได้แตกเชิงตั้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน

ด้านทาน	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
๑. อาสาสมัครกู้ภัยมีการให้บริการที่ดีแก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่น ได้อย่างประทับใจ	๔.๕๓	๐.๖๐	มาก
๒. อาสาสมัครกู้ภัยเอาใจใส่ในการให้บริการผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นด้วยความถูกต้องรวดเร็ว	๔.๓๔	๐.๖๒	มาก
๓. อาสาสมัครกู้ภัยให้ความช่วยเหลือ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นด้านวัตถุอุปกรณ์ เช่น เครื่องช่วยเหลือ ความปลอดภัยแก่ผู้ เจ็บและญาติอยู่เสมอ	๔.๓๑	๐.๖๑	มาก
๔. อาสาสมัครกู้ภัยให้อภัยผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่น ต่อความผิดพลาดของผู้อื่นที่มีผลมากกระทบถึงตน	๔.๑๓	๐.๘๖	มาก
๕. อาสาสมัครกู้ภัยได้ให้คำแนะนำแต่สิ่งที่ดีมีประโยชน์แก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วยญาติและผู้อื่น	๔.๓๐	๐.๖๓	มาก
๖. อาสาสมัครกู้ภัยสงเคราะห์ ได้ให้คำแนะนำแต่สิ่งดีมีประโยชน์แก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	๔.๓๐	๐.๖๐	มาก
๗. อาสาสมัครกู้ภัยได้ให้คำปรึกษา แนะนำ หรือให้ความรู้แก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วยญาติ และผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	๔.๒๕	๐.๖๑	มาก
ภาพรวม	๔.๔๑	๐.๕๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสัจพจน์ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้แตกเชิงตั้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๑$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาสาสมัครกู้ภัยมีการให้บริการที่ดีแก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและ ผู้อื่นได้อย่างประทับใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๕๓$) รองลงมาคือ อาสาสมัครกู้ภัยเอาใจใส่ในการให้บริการผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X} = ๔.๓๔$) และอาสาสมัครกู้ภัยให้อภัยผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นต่อความผิดพลาดของผู้อื่นที่มีผลมากกระทบถึงตน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = ๔.๑๓$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสัจคหวัด ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา

ด้านปิยวาจา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
๑. อาสาสมัครกู้ภัยได้ทักทายปราศรัยกับผู้บาดเจ็บ หรือผู้ป่วย และญาติ หรือผู้อื่นด้วยวาจาที่ไพเราะ	๔.๓๖	๐.๗๕	มาก
๒. อาสาสมัครกู้ภัยได้ให้คำพูดที่สุภาพ อ่อนโยนต่อผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น	๔.๒๑	๐.๖๕	มาก
๓. อาสาสมัครกู้ภัยได้พูดแต่ถ้อยคำที่มีสาระให้กำลังใจและเป็น ประโยชน์แก่ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วยญาติและผู้อื่น	๔.๒๘	๐.๗๑	มาก
๔. อาสาสมัครกู้ภัยได้พูดแต่ถ้อยคำที่จริงใจ ไม่เสแสร้งหรือ แกล้ง พูดกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น	๔.๒๐	๐.๗๒	มาก
๕. อาสาสมัครกู้ภัยไม่พูดเท็จ พูดสอเลียด พูดคำหยาบ เหลวไหลกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและ ผู้อื่น	๔.๐๗	๐.๘๗	มาก
๖. อาสาสมัครกู้ภัยไม่พูดด้วยถ้อยคำที่กระทบกระทั่ง ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นให้บอบช้ำน้ำใจ	๔.๑๕	๐.๘๘	มาก
๗. อาสาสมัครกู้ภัยพูดถ้อยคำที่สมควรพูดกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นในฐานะและ โอกาสที่เหมาะสม	๔.๒๓	๐.๘๓	มาก
ภาพรวม	๔.๒๕	๐.๖๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลัก สัจคหวัด ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๕$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาสาสมัครกู้ภัยได้ทักทายปราศรัยกับผู้บาดเจ็บ หรือ ผู้ป่วยและญาติ หรือผู้อื่น ด้วยวาจาที่ไพเราะ มีค่าเฉลี่ย สูงสุด ($\bar{X} = ๔.๓๖$) รองลงมาคือ อาสาสมัครกู้ภัยได้พูดแต่ถ้อยคำที่มีสาระให้กำลังใจและเป็น ประโยชน์แก่ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วยญาติ และผู้อื่น ($\bar{X} = ๔.๒๘$) และอาสาสมัครกู้ภัยไม่พูดเท็จ พูดสอเลียด พูดคำหยาบ เหลวไหลกับผู้ บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = ๔.๐๗$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านอรรถจริยา

ด้านอรรถจริยา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
๑. อาสาสมัครกู้ภัยได้ให้ความช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นเท่าที่สามารถทำได้	๔.๕๑	๐.๖๐	มาก
๒. อาสาสมัครกู้ภัยได้ช่วยงานของผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	๔.๓๒	๐.๖๓	มาก
๓. อาสาสมัครกู้ภัยมีน้ำใจต่อผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ที่ขอความช่วยเหลือ	๔.๓๘	๐.๖๖	มาก
๔. อาสาสมัครกู้ภัยได้ทำในสิ่งที่ดีมีประโยชน์แก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วยญาติและผู้อื่น ไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยของตน	๔.๓๘	๐.๖๖	มาก
๕. อาสาสมัครกู้ภัยมีความยินดีและพึงพอใจเมื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นไปแล้ว	๔.๓๗	๐.๖๗	มาก
๖. อาสาสมัครกู้ภัยได้ให้การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นอย่างเสมอภาคไม่เลือกที่รัก มักที่ชัง	๔.๓๕	๐.๖๗	มาก
๗. อาสาสมัครกู้ภัยได้มีความรอบคอบอยู่เสมอ เมื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น	๔.๓๐	๐.๗๒	มาก
ภาพรวม	๔.๔๑	๐.๕๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านอรรถจริยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๑$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาสาสมัครกู้ภัยได้ให้ความช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นเท่าที่สามารถทำได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๕๑$) รองลงมาคือ อาสาสมัครกู้ภัยมีน้ำใจต่อผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ที่ขอ ความช่วยเหลือ และอาสาสมัครกู้ภัยได้ทำในสิ่งที่ดีมีประโยชน์แก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยของตน ($\bar{X} = ๔.๓๘$ ทั้งสองข้อ) และ อาสาสมัครกู้ภัยได้มีความรอบคอบอยู่เสมอ เมื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๔.๓๐$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ด้านสมานัตตา

ด้านสมานัตตา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
๑. อาสาสมัครกู้ภัยได้ทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายกับ ผู้บาดเจ็บผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นอย่างเสมอเหมือนกัน	๔.๔๖	๐.๖๕	มาก
๒. อาสาสมัครกู้ภัยได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างเหมาะสมแก่ ฐานะของตนในการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น	๔.๓๕	๐.๖๗	มาก
๓. อาสาสมัครกู้ภัยไม่มีความถือตัวในเมื่อปฏิบัติหน้าที่การ งานในการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ญาติ และผู้อื่น	๔.๓๘	๐.๖๘	มาก
๔. อาสาสมัครกู้ภัยได้มีความเคารพยำเกรงกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วยญาติและผู้อื่นในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	๔.๒๘	๐.๖๖	มาก
๕. อาสาสมัครกู้ภัยได้วางตนให้มีความเหมาะสมในเมื่อทำ หน้าที่ดูแลผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น	๔.๓๕	๐.๖๕	มาก
๖. อาสาสมัครกู้ภัยได้ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นโดยไม่ละทิ้ง เพียงใด	๔.๓๓	๐.๗๒	มาก
๗. อาสาสมัครกู้ภัยได้ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ ผู้บาดเจ็บผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น	๔.๓๓	๐.๗๓	มาก
ภาพรวม	๔.๓๕	๐.๕๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมานัตตา
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๕$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาสาสมัครกู้ภัยได้ทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายกับ
ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นอย่างเสมอเหมือนกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = ๔.๔๖$) รองลงมาคือ
อาสาสมัครกู้ภัยไม่มีความถือตัวในเมื่อปฏิบัติหน้าที่การงานในการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ญาติ และ
ผู้อื่น ($\bar{X} = ๔.๓๘$) และอาสาสมัครกู้ภัยได้มีความเคารพยำเกรงกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น
ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๔.๒๘$) ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเชียงต้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเชียงต้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตาม เพศ

หลักสังคหวัตถุ ๔	ระดับความคิดเห็น					
	ชาย (๑๗๘)			หญิง (๑๗๗)		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านทาน	๔.๔๘	๐.๕๐	มาก	๔.๓๔	๐.๕๘	มาก
ด้านปิยวาจา	๔.๓๓	๐.๖๒	มาก	๔.๒๖	๐.๖๗	มาก
ด้านอรรถจริยา	๔.๔๕	๐.๕๓	มาก	๔.๓๗	๐.๕๖	มาก
ด้านสมานัตตตา	๔.๔๒	๐.๕๘	มาก	๔.๓๖	๐.๕๙	มาก
ภาพรวม	๔.๔๕	๐.๕๖	มาก	๔.๓๕	๐.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเชียงต้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๕$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศชาย ด้านทาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๔๘$) รองลงมา คือ ด้านอรรถจริยา ($\bar{X} = ๔.๔๕$) และด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๔.๓๓$) ส่วนเพศหญิง พบว่า ด้านอรรถจริยา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๓๗$) รองลงมาคือ ด้านสมานัตตตา ($\bar{X} = ๔.๓๖$) และด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๔.๒๖$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการตาม
หลักสังกัดวัตถุ ๔ ของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัด นครศรีธรรมราช จำแนกตาม อายุ

หลักสังกัดวัตถุ ๔	อายุ											
	ต่ำกว่า ๒๑ ปี			อายุ ๒๑-๓๕ ปี			อายุ ๓๖ - ๕๐ ปี			อายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านทาน	๔.๓๕	๐.๕๕	มาก	๔.๔๐	๐.๕๕	มาก	๔.๓๖	๐.๕๖	มาก	๔.๕๒	๐.๔๘	มาก
ด้านปิยาวา	๔.๔๐	๐.๖๑	มาก	๔.๒๓	๐.๖๑	มาก	๔.๒๒	๐.๗๐	มาก	๔.๓๐	๐.๗๐	มาก
ด้านอรรถจริยา	๔.๔๒	๐.๕๖	มาก	๔.๔๒	๐.๕๓	มาก	๔.๓๕	๐.๕๕	มาก	๔.๓๘	๐.๕๕	มาก
ด้านสมานัตตตา	๔.๔๕	๐.๕๕	มาก	๔.๒๘	๐.๕๘	มาก	๔.๔๑	๐.๖๐	มาก	๔.๓๗	.๕๔	มาก
ภาพรวม	๔.๔๔	๐.๕๑	มาก	๔.๓๔	๐.๔๕	มาก	๔.๓๕	๐.๕๓	มาก	๔.๔๕	๐.๔๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังกัดวัตถุ ๔ มาใช้ในการ
การบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่
ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๕$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีต่อการนำหลักสังกัดวัตถุ ๔ มา
ใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า
ด้านทาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๕๒$) รองลงมาคือ ด้านสมานัตตตา ($\bar{X} = ๔.๔๕$) และ
ด้านปิยาวา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๔.๒๒$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการตาม
หลักสังกัดวัตถุ ๔ ของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

หลักสังกัดวัตถุ ๔	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			ระดับ ปวช./ปวส.			ปริญญาตรีหรือสูงกว่า		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านทาน	๔.๕๐	๐.๕๕	มาก	๔.๓๐	๐.๕๘	มาก	๔.๔๗	๐.๔๘	มาก	๔.๓๔	๐.๕๕	มาก
ด้านปิยวาจา	๔.๓๐	๐.๗๐	มาก	๔.๐๕	๐.๖๘	มาก	๔.๔๕	๐.๕๓	มาก	๔.๓๘	๐.๖๓	มาก
ด้านอรรถจริยา	๔.๔๖	๐.๕๒	มาก	๔.๒๘	๐.๖๑	มาก	๔.๕๓	๐.๔๕	มาก	๔.๓๒	๐.๕๐	มาก
ด้านสมานัตตตา	๔.๔๒	๐.๕๔	มาก	๔.๒๓	๐.๖๗	มาก	๔.๕๔	๐.๕๒	มาก	๔.๓๕	๐.๕๒	มาก
ภาพรวม	๔.๔๖	๐.๔๗	มาก	๔.๒๖	๐.๕๔	มาก	๔.๕๐	๐.๔๕	มาก	๔.๓๖	๐.๔๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังกัดวัตถุ ๔ มาใช้
ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่
ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๕๐$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิง พบว่า การศึกษา
ด้านอรรถจริยา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๕๓$) รองลงมา คือ ด้านทาน ($\bar{X} = ๔.๕๐$) และ
ด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๔.๐๕$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการตาม
หลักสังกัดวัตถุ ๔ ของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตาม อาชีพ

หลักสังกัดวัตถุ ๔	อาชีพ											
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			บริษัทเอกชน			ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย			นิสิต,นักศึกษา		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านทาน	๔.๕๒	๐.๔๔	มาก	๔.๕๗	๐.๔๖	มาก	๔.๓๖	๐.๕๕	มาก	๔.๔๒	๐.๕๖	มาก
ด้านปิยวาจา	๔.๓๒	๐.๕๒	มาก	๔.๓๓	๐.๖๓	มาก	๔.๒๓	๐.๗๐	มาก	๔.๓๕	๐.๖๒	มาก
ด้านอัธยาศัย	๔.๔๕	๐.๔๘	มาก	๔.๓๕	๐.๖๒	มาก	๔.๔๒	๐.๕๒	มาก	๔.๔๐	๐.๕๗	มาก
ด้านสมานัตตตา	๔.๓๘	๐.๔๖	มาก	๔.๔๘	๐.๕๗	มาก	๔.๓๔	๐.๕๗	มาก	๔.๔๓	๐.๖๒	มาก
รวม	๔.๔๕	๐.๓๕	มาก	๔.๕๒	๐.๔๗	มาก	๔.๓๕	๐.๕๑	มาก	๔.๔๓	๐.๕๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังกัดวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๕๒$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของเพศชายเพศหญิง พบว่า ด้าน ทาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๕๗$) รองลงมาคือ ด้านสมานัตตตา ($\bar{X} = ๔.๔๘$) และด้านปิยวาจามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๔.๒๓$) ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ ผล การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเชียงต้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเชียงต้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยาวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตดา จำแนกตามปัจจัยบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเชียงต้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเชียงต้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ

หลักสังคหวัตถุ ๔	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D	Z	Sig.
ด้านทาน	ชาย	๑๓๘	๔.๔๘	๐.๕๐	๖.๓๒๘*	๐.๐๑๒
	หญิง	๑๓๓	๔.๓๔	๐.๕๘		
ด้านปิยาวาจา	ชาย	๑๓๘	๔.๓๓	๐.๖๓	๒.๒๔๒	๐.๑๓๕
	หญิง	๑๓๓	๔.๒๖	๐.๖๘		
ด้านอรรถจริยา	ชาย	๑๓๘	๔.๔๕	๐.๕๓	๑.๐๔๓	๐.๓๐๘
	หญิง	๑๓๓	๔.๓๓	๐.๕๓		
ด้านสมานัตตดา	ชาย	๑๓๘	๔.๔๒	๐.๕๘	๐.๐๕๘	๐.๘๑๐
	หญิง	๑๓๓	๔.๓๖	๐.๕๕		
รวม	ชาย	๑๓๘	๔.๔๕	๐.๔๖	๔.๑๐๑*	๐.๐๔๔
	หญิง	๑๓๓	๔.๓๕	๐.๕๓		

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชน ของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเชียงต้ง จังหวัด

นครศรีธรรมราช โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลัก
 สังกหัตถ์ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เต็กเซียงคั้ง จังหวัด
 นครศรีธรรมราช ด้านทาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ส่วนด้าน ปิยวาจา ด้าน
 อุตถจริยา และด้านสมานัตตตา ความคิดเห็นของประชาชน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔. ๑๕ เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชน ของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตาม อายุ

หลักสังคหวัตถุ ๔	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	๑.๐๕๔	๓	๐.๓๖๕	๑.๒๑๘	๐.๓๐๓
	ภายในกลุ่ม	๑๐๕.๐๒๒	๓๕๑	๐.๒๙๕		
	รวม	๑๐๖.๑๑๕	๓๕๔			
ด้านปิยวาจา	ระหว่างกลุ่ม	๑.๕๒๒	๓	๐.๖๔๑	๑.๕๐๓	๐.๒๑๓
	ภายในกลุ่ม	๑๔๕.๕๖๓	๓๕๑	๐.๔๒๖		
	รวม	๑๔๖.๔๘๕	๓๕๔			
ด้านอิตถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๐๓	๓	๐.๐๓๔	๐.๑๑๓	๐.๙๕๓
	ภายในกลุ่ม	๑๐๖.๘๓๐	๓๕๑	๐.๓๐๔		
	รวม	๑๐๖.๙๓๓	๓๕๔			
ด้านสมานัตตตา	ระหว่างกลุ่ม	๒.๑๓๒	๓	๐.๗๑๑	๒.๐๓๓	๐.๑๐๓
	ภายในกลุ่ม	๑๒๐.๓๐๑	๓๕๑	๐.๓๔๓		
	รวม	๑๒๒.๔๓๓	๓๕๔			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๕๓	๓	๐.๒๑๕	๐.๘๘๒	๐.๔๕๑
	ภายในกลุ่ม	๘๓.๑๔๓	๓๕๑	๐.๒๔๘		
	รวม	๘๓.๗๙๕	๓๕๔			

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสัจพัตถ์ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔. ๑๖ เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสัจพัตถ์ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชน ของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตาม ระดับการศึกษา

หลักสัจพัตถ์ ๔	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	๒.๕๗๗	๓	๐.๘๕๕	๒.๕๑๒*	๐.๐๓๔
	ภายในกลุ่ม	๑๐๓.๕๓๕	๓๕๑	๐.๒๙๕		
	รวม	๑๐๖.๑๑๕	๓๕๔			
ด้านปิยวาจา	ระหว่างกลุ่ม	๗.๑๗๔	๓	๒.๓๕๑	๕.๘๑๖**	๐.๐๐๑
	ภายในกลุ่ม	๑๔๔.๓๑๕	๓๕๑	๐.๔๑๑		
	รวม	๑๕๑.๔๘๙	๓๕๔			
ด้านอิตถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	๓.๕๒๕	๓	๑.๓๐๘	๔.๔๕๘**	๐.๐๐๔
	ภายในกลุ่ม	๑๐๓.๐๐๘	๓๕๑	๐.๒๙๓		
	รวม	๑๐๖.๕๓๓	๓๕๔			
ด้านสมานัตตตา	ระหว่างกลุ่ม	๕.๑๘๓	๓	๑.๗๒๘	๕.๑๗๒**	๐.๐๐๒
	ภายในกลุ่ม	๑๑๗.๒๔๕	๓๕๑	๐.๓๓๔		
	รวม	๑๒๒.๔๒๘	๓๕๔			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๓.๔๒๐	๓	๑.๑๔๐	๔.๗๔๒**	๐.๐๐๓
	ภายในกลุ่ม	๘๔.๓๘๐	๓๕๑	๐.๒๔๐		
	รวม	๘๗.๘๐๐	๓๕๔			

*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

**แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำหลักสัจพัตถ์ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และเมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วน
ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐ ๑
ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ผลการทดสอบพบความแตกต่าง
ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๗ – ๔.๒๑

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชน ของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านทาน

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	ปวช./ปวส.	ประถมศึกษา
		๔.๓๐	๔.๓๔	๔.๔๖	๔.๕๐
มัธยมศึกษา	๔.๓๐	-	๐.๐๔	๐.๑๖*	๐.๒๐*
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๔.๓๔	-	-	๐.๑๒*	๐.๑๖*
ปวช./ปวส.	๔.๔๖	-	-	-	๐.๑๔*
ประถมศึกษา	๔.๕๐	-	-	-	-

จากตารางที่ ๔.๑๗ เมื่อทดสอบความแตกต่าง รายคู่ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็น ต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน สูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปวช./ปวส. สูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส. มีความคิดเห็น ต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน สูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความคิดเห็น ต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านทาน สูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านปียวาจา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา	ประถมศึกษา	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	ปวช./ปวส.
		๔.๐๕	๔.๓๐	๔.๓๘	๔.๔๕
มัธยมศึกษา	๔.๐๕	-	๐.๒๑*	๐.๒๙*	๐.๓๖*
ประถมศึกษา	๔.๓๐	-	-	๐.๐๘*	๐.๑๕*
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๔.๓๘	-	-	-	๐.๐๗*
ปวช./ปวส.	๔.๔๕	-	-	-	-

จากตารางที่ ๔.๑๘ เมื่อทดสอบความแตกต่าง รายคู่ความคิดเห็น ของประชาชน ที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส. มีความคิดเห็น ต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชน ของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปียวาจา สูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า สูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาและสูงกว่าประชาชนที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความคิดเห็น ต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปียวาจา สูงกว่าประชาชนที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็น ต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปียวาจา สูงกว่าประชาชนที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตั้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านอัตถจริยา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	ประถมศึกษา	ปวช./ปวส.
		๔.๒๘	๔.๓๒	๔.๔๖	๔.๕๓
มัธยมศึกษา	๔.๒๘	-	๐.๐๔**	๐.๑๘*	๐.๒๕*
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๔.๓๒	-	-	๐.๑๔*	๐.๒๑*
ประถมศึกษา	๔.๔๖	-	-	-	๐.๐๗*
ปวช./ปวส.	๔.๕๓	-	-	-	-

จากตารางที่ ๔.๑๕ เมื่อทดสอบความแตกต่างคู่ความคิดเห็น ของประชาชน ที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตั้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส. มีความคิดเห็น ต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตั้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา สูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า สูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และสูงกว่าประชาชนที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็น ต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตั้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา สูงกว่าประชาชนที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความคิดเห็น ต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตั้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา สูงกว่าประชาชนที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านสมานัตตตา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	ประถมศึกษา	ปวช./ปวส.
		๔.๒๐	๔.๓๒	๔.๓๔	๔.๓๕
มัธยมศึกษา	๔.๒๐	-	๐.๑๒**	๐.๑๔*	๐.๑๕*
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๔.๓๒	-	-	๐.๐๒*	๐.๐๓*
ประถมศึกษา	๔.๓๔	-	-	-	๐.๐๕*
ปวช./ปวส.	๔.๓๕	-	-	-	-

จากตารางที่ ๔.๒๐ เมื่อทดสอบความแตกต่างคู่ความคิดเห็น ของประชาชน ที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส. มีความคิดเห็น ต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา สูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า สูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และสูงกว่าประชาชนที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็น ต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา สูงกว่าประชาชนที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความคิดเห็น ต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา สูงกว่าประชาชนที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวม

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	ประถมศึกษา	ปวช./ปวส.
		๔.๒๖	๔.๓๖	๔.๔๖	๔.๕๐
มัธยมศึกษา	๔.๒๖	-	๐.๑๐**	๐.๒๐*	๐.๒๔*
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	๔.๓๖	-	-	๐.๑๐*	๐.๑๔*
ประถมศึกษา	๔.๔๖	-	-	-	๐.๐๔*
ปวช./ปวส.	๔.๕๐	-	-	-	-

จากตารางที่ ๔.๒๑ เมื่อทดสอบความแตกต่างคู่ความคิดเห็น ของประชาชน ที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส. มีความคิดเห็น ต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม สูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความคิดเห็น ต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม สูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็น ต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม สูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เติกเชียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชน ของอาสาสมัครกู้ภัยได้เติกเชียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนก ตามอาชีพ

หลักสังคหวัตถุ ๔	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	๑.๒๕๑	๓	๐.๔๓๐	๑.๔๔๑	๐.๒๓๑
	ภายในกลุ่ม	๑๐๔.๘๒๕	๓๕๑	๐.๒๙๕		
	รวม	๑๐๖.๑๑๕	๓๕๔			
ด้านปิยาวาจา	ระหว่างกลุ่ม	๑.๒๕๓	๓	๐.๔๑๕	๐.๕๓๕	๐.๔๐๓
	ภายในกลุ่ม	๑๕๐.๒๓๒	๓๕๑	๐.๔๒๘		
	รวม	๑๕๑.๔๘๕	๓๕๔			
ด้านอิตถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๔๘	๓	๐.๐๔๕	๐.๑๖๒	๐.๕๒๒
	ภายในกลุ่ม	๑๐๖.๓๘๔	๓๕๑	๐.๓๐๔		
	รวม	๑๐๖.๕๓๒	๓๕๔			
ด้านสมานัตตดา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๔๓	๓	๐.๒๔๘	๐.๓๑๕	๐.๕๔๔
	ภายในกลุ่ม	๑๒๑.๖๘๕	๓๕๑	๐.๓๔๓		
	รวม	๑๒๒.๐๒๘	๓๕๔			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๘๘๘	๓	๐.๒๙๖	๑.๑๖๖	๐.๓๑๑
	ภายในกลุ่ม	๘๖.๕๑๑	๓๕๑	๐.๒๔๘		
	รวม	๘๗.๓๙๙	๓๕๔			

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เติกเชียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตอนที่ ๕ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ ๔. ๒๓ จำนวนปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชน ของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัญหาการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช	ความถี่
๑. ด้านทาน	
๑.๑ อาสาสมัครกู้ภัยขาดการบริการที่ดีแก่ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่น อาสาสมัครกู้ภัยขาดวัตถุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องช่วยเหลือ ความปลอดภัยแก่ผู้เจ็บและญาติ	๗๑
๑.๒ อาสาสมัครกู้ภัยไม่ค่อยเอาใจใส่ในการให้บริการผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่น ขาดความถูกต้องรวดเร็ว ในขณะที่เข้าช่วยเหลือ	๕๓
๑.๓ อาสาสมัครกู้ภัยมีการให้บริการที่ไม่ดีแก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ขาดความประทับใจ	๔๗
รวม	๑๗๑
๒. ด้านปิยวาจา	
๒.๑ อาสาสมัครกู้ภัยขาดความจริงใจ เสนอแนะและหรือแก้ปัญหากับ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นไม่ได้ประโยชน์เท่าที่ควร	๗๒
๒.๒ อาสาสมัครกู้ภัยพูดจาที่ไม่มีสาระไม่ให้ความสำคัญและเป็นประโยชน์แก่ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นในขณะที่เข้าช่วยเหลือ	๔๖
๒.๓ อาสาสมัครกู้ภัยพูดเท็จ พูดส่อเสียด พูดคำหยาบ เหลวไหลกับ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นอยู่เสมอขณะเข้าให้การช่วยเหลือ	๓๘
รวม	๑๕๖

ตารางที่ ๔.๒๓ (ต่อ)

การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัคร กู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช	ความถี่
๓. ด้านอรรถจริยา	
๓.๑ อาสาสมัครกู้ภัยไม่ค่อยเต็มใจและขาดความยินดีและพึงพอใจเมื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นไปแล้ว	๔๒
๓.๒ อาสาสมัครกู้ภัยให้การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นไม่เสมอภาค เลือก ที่รัก มักที่ชัง ในการให้การช่วยเหลือ	๓๒
๓.๓ อาสาสมัครกู้ภัยทำในสิ่งที่ไม่ดีร้ายประโยชน์แก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่น มีความเห็นแก่ตนมากกว่าผู้ป่วยที่ได้รับการช่วยเหลือ	๒๖
รวม	๑๐๐
๔. ด้านสมานัตตตา	
๔.๑ อาสาสมัครกู้ภัยไม่มีความเคารพยำเกรงกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่น ในการปฏิบัติงานขอใช้อำนาจ	๓๘
๔.๒ อาสาสมัครกู้ภัยมีความถือตัวในเมื่อปฏิบัติหน้าที่การงานในการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่น	๓๕
๔.๓ อาสาสมัครกู้ภัยวางตนไม่มีความเหมาะสมในเมื่อทำหน้าที่ดูแลผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่	๒๕
รวม	๑๐๒

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อความคิดเห็นปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อที่มีปัญหาสูงสุดคือ อาสาสมัครกู้ภัยขาดการบริการที่ดีแก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่น ขาดความประทับใจ อาสาสมัครกู้ภัยไม่ค่อยเอาใจใส่ในการให้บริการผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่น ขาดความถูกต้องรวดเร็ว ในขณะที่เข้าช่วยเหลือ อาสาสมัครกู้ภัยให้ความช่วยเหลือ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่น ขาดวัตถุประสงค์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องช่วยเหลือ ความปลอดภัยแก่ผู้เจ็บและญาติ รองลงมาคือ อาสาสมัครกู้ภัยพูดจาที่ไม่มีการระมัดระวังและไม่ให้กำลังใจและเป็นประโยชน์แก่ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่น ในขณะที่เข้าช่วยเหลือ อาสาสมัครกู้ภัยขาดความจริงใจ เสแสร้งและหรือแกล้งพูดกับ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่น ไม่ได้ประโยชน์เท่าที่ควร อาสาสมัครกู้ภัยพูดเท็จ พูดส่อเสียด พูดคำหยาบ เหลวไหล

กับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น อยู่เสมอขณะเข้าให้การช่วยเหลือ และด้านที่มีปัญหาน้อยที่สุด อาสาสมัครกู้ภัยทำในสิ่งที่ ไม่ได้ร้ายประโยชน์แก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น มีความเห็นแก่ตน มากกว่าผู้ป่วยที่ให้การช่วยเหลือ อาสาสมัครกู้ภัย ไม่ค่อยเต็มใจและขาด ความยินดีและพึงพอใจ เมื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นไปแล้ว อาสาสมัครกู้ภัยให้การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นไม่ เสมอภาค เลือก ที่รัก มักรู้ซึ้ง ในการให้การช่วยเหลือ คือ อาสาสมัครกู้ภัย วางตนไม่มีความเหมาะสมในเมื่อทำหน้าที่ดูแลผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นในขณะปฏิบัติหน้าที่

ตารางที่ ๔.๒๔ ข้อเสนอแนะการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชน ของ
อาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช

แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัคร กู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช	ความถี่
๑. ด้านทาน	
๑.๑ อาสาสมัครกู้ภัยควรให้ความช่วยเหลือ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่น ด้วยวัตถุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องช่วยเหลือ ความปลอดภัย แก้วผู้เจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น	๔๒
๑.๒ อาสาสมัครกู้ภัยควรเอาใจใส่ในการให้บริการผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ด้วยความถูกต้องรวดเร็วและทั่วถึงเท่าเทียมกันทุกคน	๔๑
๑.๓ อาสาสมัครกู้ภัยควรให้ความช่วยเหลือ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นด้าน วัตถุ อุปกรณ์ เช่น เครื่องช่วยเหลือ ความปลอดภัย แก้วผู้เจ็บให้ถูกต้องขั้นตอน ที่ได้อบรมมา	๓๕
รวม	๑๑๘
๒. ด้านปิยวาจา	
๒.๑ อาสาสมัครกู้ภัยพูดถ้อยคำที่มีสาระให้กำลังใจและเป็นประโยชน์แก่ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นอย่างเต็มใจให้มาก ๆ	๔๑
๒.๒ อาสาสมัครกู้ภัยพูดถ้อยคำที่จริงใจ ไม่เสแสร้งหรือแกล้งพูดกับ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นแต่และให้กำลังใจกับผู้ป่วยด้วย	๓๔
๓.๓ อาสาสมัครกู้ภัยควรพูดความจริง ไม่พูดสอเสียด ไม่พูดคำหยาบ เหลวไหลกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นในขณะที่ให้ความช่วยเหลือ	๓๐
รวม	๑๐๕
๓. ด้านอัตตจริยา	
๓.๑ อาสาสมัครกู้ภัยมีความยินดีและพึงพอใจเมื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นไปแล้วอย่างจริงใจ	๓๔
๓.๒ อาสาสมัครกู้ภัยให้ควรการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นอย่าง เสมอภาคไม่เลือก ที่รัก มักที่ชัง	๓๒
๓.๓ อาสาสมัครกู้ภัยทำในสิ่งที่ดีมีประโยชน์แก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยของตนพร้อมเสียสละความสบายของตนเอง	๒๒
รวม	๘๘

ตารางที่ ๔.๒๔ (ต่อ)

แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัคร กู้ภัยใต้ตึกเซี่ยงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช	ความถี่
๔. ด้านสมานัตตตา	
๔.๑ อาสาสมัครกู้ภัยไม่ควรมีความถือตัวในเมื่อปฏิบัติหน้าที่การงานในการ ช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น	๓๒
๔.๒ อาสาสมัครกู้ภัยไม่ควรความเคารพยำเกรงกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และ ผู้อื่นในการปฏิบัติงาน	๓๕
๔.๓ อาสาสมัครกู้ภัยควรวางตนให้มีความเหมาะสมในเมื่อทำหน้าที่ดูแล ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ในขณะที่ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ	๓๕
รวม	๑๐๖

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้ตึกเซี่ยงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อที่มีข้อเสนอแนะสูงสุดคือ อาสาสมัครกู้ภัยพูดคุยอย่างจริงใจ ไม่เสแสร้งหรือแก่งัดพูดคุยกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นแต่และให้กำลังใจกับผู้ป่วยด้วย รองลงมาคือ อาสาสมัครกู้ภัยไม่ควรมีความถือตัวในเมื่อปฏิบัติหน้าที่การงานในการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น อาสาสมัครกู้ภัยไม่ควรความเคารพยำเกรงกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และ ผู้อื่นในการปฏิบัติงาน และอาสาสมัครกู้ภัยควรวางตนให้มีความเหมาะสมในเมื่อทำหน้าที่ดูแล ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ในขณะที่ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ และข้อเสนอแนะที่ต่ำสุด คือ อาสาสมัครกู้ภัยทำในสิ่งที่ดีมีประโยชน์แก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยของตน พร้อมเสียสละความสบายของตนเอง อาสาสมัครกู้ภัยมีความยินดีและพึงพอใจเมื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นไปแล้ว อย่างจริงใจ และ อาสาสมัครกู้ภัยให้ การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นอย่างเสมอภาคไม่เลือก ที่รัก มักที่ชัง

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ” ผู้วิจัยขอนำเสนอ วัตถุประสงค์ของการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

วัตถุประสงค์ ของการวิจัย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชน ที่ใช้บริการกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน ๔,๖๐๐ คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๕๕ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งแบ่งข้อคำถามเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวน ๔ ข้อประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอิตถจริยา และด้านสมานัตตตา จำนวน ๒๘ ข้อ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Z-test และค่า F-test และ Z-test ค่า F และทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช ”

สรุปผลการวิจัยดังนี้

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑) **จำแนกตามเพศ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๐.๑๐ และเพศหญิง ร้อยละ ๔๙.๙๐

๒) **จำแนกตามอายุ** ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ ๒๑ ปี ร้อยละ ๓๑.๓๐ และอายุสูงกว่า ๒๑ ปี ร้อยละ ๒๕.๙๐ และอายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๖.๗๐

๓) **จำแนกตามระดับการศึกษา** ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ปวช./ปวส. ร้อยละ ๓๐.๕๐ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๙.๓๐ และระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าร้อยละ ๑๓.๘๐

๔) **จำแนกตามอาชีพ** ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ ๔๓.๙๐ มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ ๔๓.๔๐ และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๖.๒๐

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช** ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทานและด้านอดัจริยามีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ ด้านสมานัตตตา และด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

๕.๑.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำ
หลักสัจคหวัด ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัด
นครศรีธรรมราช จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังนี้

๑) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำ
หลักสัจคหวัด ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัด
นครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการนำหลักสัจคหวัด ๔
มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช
โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน เพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เพศชาย พบว่า
ด้านอรรถจริยา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านอรรถจริยาและด้านสามัคคีตตต และด้านปิยวาจา
มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เพศหญิง พบว่า ด้านอรรถจริยา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสามัคคีตตตและ
ด้านทาน และด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

๒) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำ
หลักสัจคหวัด ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัด
นครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการนำหลักสัจคหวัด ๔
มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช
โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอายุต่ำกว่า ๒๑ ปี พบว่า
ด้านสามัคคีตตตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านอรรถจริยา และด้านทาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
อายุ ๒๑-๓๕ ปี พบว่า ด้านอรรถจริยา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านทาน และด้านปิยวาจา
มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อายุ ๓๖-๕๐ ปี พบว่า ด้านสามัคคีตตต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านอรรถจริยา
และด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป พบว่า ด้านทาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
รองลงมาคือ ด้านอรรถจริยา และด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

๓) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำ
หลักสัจคหวัด ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัด
นครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการนำหลัก
สัจคหวัด ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัด
นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ระดับประถมศึกษา พบว่า ด้านทาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสามัคคีตตต และด้านปิยวาจา
มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ระดับมัธยมศึกษา พบว่า ด้านทาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านอรรถจริยา
และด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ระดับ ปวช./ปวส. พบว่า ด้านสามัคคีตตต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
รองลงมาคือด้าน อรรถจริยา และด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ระดับปริญญาตรี พบว่า
ด้านสามัคคีตตต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านปิยวาจา และด้านอรรถจริยา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

๔) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านทาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านอัตถจริยา และด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาชีพบริษัทเอกชน พบว่า ด้านทาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านสมานัตตตา และด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พบว่า ด้านอัตถจริยา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทาน และด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาชีพอื่น ๆ (นิสิต, นักศึกษา) พบว่า ด้านสมานัตตตา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านด้านทาน และด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

๕.๑.๔ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน ดังนี้

๑) ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชาชนที่มีเพศต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน ในด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ส่วนด้านทาน ด้านสมานัตตตา ความคิดเห็นของประชาชน มีไม่แตกต่างกัน

๒) ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชาชนที่มีอายุต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

เมื่อเปรียบเทียบ เป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

๓) ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .๐๕

เมื่อเปรียบเทียบ เป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ด้านทาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

๔) ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

เมื่อเปรียบเทียบ เป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๕.๑.๕ ผลการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปใช้บริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

๑) ด้านทาน ได้แก่ อาสาสมัครกู้ภัย ไม่ค่อยเอาใจใส่ในการให้บริการผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ขาดความถูกต้องรวดเร็ว ในขณะที่เข้าช่วยเหลือ

๒) ปิยวาจา ได้แก่ อาสาสมัครกู้ภัยพูด จาที่ไม่ มีสาระ ไม่ให้กำลังใจและเป็นประโยชน์แก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นในขณะที่เข้าช่วยเหลือ

๓) ด้านอรรถจริยา ได้แก่ อาสาสมัครกู้ภัยทำในสิ่งที่ ไม่ดีร้าย ประโยชน์แก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น มีความเห็นแก่ตนมากกว่าผู้ป่วยที่ให้การช่วยเหลือ

๔) ด้านสมัตตตตา ได้แก่ อาสาสมัครกู้ภัยมีความถือตัวในเมื่อปฏิบัติหน้าที่
 การงานในการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการ
 บริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

๑) ด้านทาน ได้แก่ อาสาสมัครกู้ภัย ควรมีการให้บริการที่ดีแก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย
 ญาติและผู้อื่นให้มีความประทับใจมากกว่าที่ปฏิบัติอยู่

๒) ปิยวาจา ได้แก่ อาสาสมัครกู้ภัยพูดถ้อยคำที่มีสาระให้กำลังใจและ
 เป็นประโยชน์แก่ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นอย่างเต็มใจให้มาก ๆ

๓) ด้านอิตถจริยา ได้แก่ อาสาสมัครกู้ภัยทำในสิ่งที่ดีมีประโยชน์แก่ผู้บาดเจ็บ
 ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยของตนพร้อมเสียสละความสบายของตนเอง

๔) ด้านสมัตตตตา ได้แก่ อาสาสมัครกู้ภัยไม่ ควร มีความถือตัวในเมื่อปฏิบัติ
 หน้าที่การงานในการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการ
 การบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช ” ผู้วิจัยได้นำผล
 ที่พบจากการวิจัย มาอภิปรายเชื่อมโยงกับทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็น
 ดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔
 มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการ
 การบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช
 โดยรวม อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง
 ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ต่ำกว่า ๒๑ ปีขึ้นไปซึ่งมีประชาชนมาใช้อยู่ทุกระดับเป็นผู้ที่มีความเข้าใจ
 เกี่ยวกับนำหลักสังคหวัตถุ ๔ และมีความตระหนักว่าการให้บริการของอาสาสมัครกู้ภัยนั้น
 จะต้องมีหลักของสังคหวัตถุ ๔ เช่นเดียวกันในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ทฤษฎี
 แม็กโคนิค (Mccomic) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งได้อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่า
 บุคคล จะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ต่าง ๆ
 ที่ได้มาบุคคลจะได้รับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมากและผลการวิจัยก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัน
 ตรีสมหมาย บัวจันทร์ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการ

ให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานบางแคกรุงเทพมหานคร ” ซึ่งพบว่าความพึงใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันโทราชนันท์ ธงชัย ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสถิติอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวม แสดงให้เห็นว่าการบริการของเจ้าหน้าที่ของ ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาารายด้านแล้วมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

๑) ด้านทาน จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงตุง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงตุง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการให้บริการที่ดีแก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นได้อย่างประทับใจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักธรรมของ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่า ทาน คือการให้ปัน คือ การเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือ สงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา และยังคงสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พันโทราชนันท์ ธงชัย ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสถิติอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทานเป็นอันดับแรก รองลงมาความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอรรถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒) ด้านปิยวาจา จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงตุง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงตุง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการให้บริการประชาชน ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย และญาติหรือผู้อื่นด้วยวาจาที่ไพเราะ ใช้ถ้อยคำที่มีสาระให้กำลังใจและเป็นประโยชน์แก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น มีความสอดคล้องกับหลักธรรมของ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่า ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ การกล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่ายินดี ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน และยังคงสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมหมาย บัวจันทร์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชน

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอรรถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ประสบการณ์ในการมาให้บริการ ประเภทของการมาให้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

๓) ด้านอรรถจริยา จากการศึกษาพบว่า ความความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเชียงตุง จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านอรรถจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเชียงตุง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการให้บริการประชาชนอย่างมีน้ำใจต่อผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้คนที่มาขอความช่วยเหลือและได้ทำในสิ่งที่ดีมีประโยชน์แก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้คนที่มาขอความช่วยเหลือโดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยของตน ความสอดคล้องกับหลักธรรมของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** ที่ได้ให้ความหมายของคำว่า อรรถจริยา มีทำประโยชน์แก่ คือ การช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวบรวมช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมให้ด้านจริยธรรมและยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **มานิตา สุขสำราญ** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนพุทธศาสนาวน อาทิตยัมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ” ในการนำหลักพุทธธรรมมาปฏิบัติภายในครอบครัว ตามหลักสังคหัตถุ ๔ ซึ่งเป็นหลักธรรมในการสงเคราะห์ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ของบุคคลในครอบครัว ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

๔) ด้านสมานัตตา จากการศึกษาพบว่า ความความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเชียงตุง จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเชียงตุง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการให้บริการประชาชนโดยทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้คนที่มาขอความช่วยเหลือและวางตนให้มีความเหมาะสมในเมื่อทำหน้าที่ดูแลผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้คนที่มาขอความช่วยเหลือและไม่มีความถือตัวในเมื่อปฏิบัติหน้าที่การทำงานในการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้คนที่มาขอความช่วยเหลือและความสอดคล้องกับหลักธรรมของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** ที่ได้ให้ความหมายของคำว่า สมานัตตตา คือ เอาตัวเข้าสมาน คือทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันและยังสอดคล้องผลการวิจัยของ **พฤกษา พุทธรักษ์** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตร

ในจังหวัดนครนายก ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักสังคหวัตถุ ๔ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

๕.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า

๑) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน พบว่า โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันในด้านทาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน

๕.๒.๓ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ พบว่า

๒) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๕.๒.๔ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า

๓) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐ ๑

**๕.๒.๕ ผลการ รียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลัก
 สหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัด
 นครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ พบว่า**

๔) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ
 นำหลักสหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัด
 นครศรีธรรมราช แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑
 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕
 ส่วนด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมาคัตตา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสหวัตถุ ๔ มาใช้ในการ
 บริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ
 เชิงนโยบาย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการนำหลักสหวัตถุ ๔ มาใช้
 ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ใน
 ระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ อาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรมีการ
 รักษามาตรฐานนี้ไว้และมีการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่มีความรวดเร็ว
 เป็นกันเองและให้กำลังใจด้วยการพูดจาไพเราะกับผู้ที่บาดเจ็บ ผู้ป่วยหรือญาติของผู้ป่วยเพื่อที่จะ
 ได้รับการร่วมมือในการช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องและเร็วขึ้น และให้พัฒนาตนเองในการบริการ
 ให้ดี ๆ ขึ้นในทุก ๆ ด้านยิ่งขึ้น

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอรรถจริยา มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัย
 มีข้อเสนอแนะดังนี้ อาสาสมัครกู้ภัยควรให้ความช่วยเหลือ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นด้วยการ
 มีน้ำใจต่อผู้บาดเจ็บที่ขอความช่วยเหลือ ทำสิ่งที่ดีมีประโยชน์ด้วยความเสียสละไม่เห็นแก่ลาภและ
 ความเหน็ดเหนื่อย มีความยินดีและพอใจเสมอเมื่อได้ช่วยผู้อื่นและมีความรอบคอบทำให้ผู้บาดเจ็บ
 หรือผู้ป่วยได้รับผลกระทบให้น้อยที่สุด จึงทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจตลอดไป

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านปิยวาจา มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัย
 มีข้อเสนอแนะดังนี้ อาสาสมัครกู้ภัย ควรมีการทักทายปราศรัย พูดจาด้วยคำพูดที่สุภาพ อ่อนโยนต่อ
 ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วยหรือญาติของผู้ป่วย ไม่ควรพูดใส่อารมณ์ในขณะที่เข้าไปช่วยเหลือ ไม่พูดแบบ
 กระแทกกระทั้นกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย หรือญาติของผู้ป่วยที่ให้การช่วยเหลือ แต่ควรพูดปลอบโยนให้
 ผู้บาดเจ็บหรือผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย หายกังวลไม่สับสนใจแต่ควรพูดให้กำลังใจเสมอ ๆ

ด้านทาน ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ อาสาสมัครกู้ภัย ควรมีความตั้งใจและเสียสละแรงกายแรงใจในการเข้าไปช่วยเหลือ โดยไม่คำนึงถึงความสะดวกสบายของตนเอง แต่ให้นึกถึงความปลอดภัยของผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วยและญาติมากกว่าสิ่งอื่นใด และให้บริการโดยไม่เลือกว่าบุคคลนั้นเป็นใคร ด้วยการเข้าไปช่วยเหลืออย่างเต็มที่

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาสาสมัครกู้ภัยมีการให้บริการที่ดีแก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติหรือผู้อื่น ได้อย่างประทับใจ มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ อาสาสมัครกู้ภัย ควรรักษาระดับมาตรฐานที่ดีนี้ไว้ และส่งเสริมให้ดีขึ้นถึงระดับมากที่สุด โดยการให้เพื่อนสมาชิกของอาสาสมัครกู้ภัย มีความเสียสละ เอาใจใส่ต่อการให้บริการ ให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติหรือคนอื่น ๆ ที่เข้าไปช่วยเหลือ ด้วยการให้ความรู้ในการช่วยเหลือและปลอดภัยให้กำลังใจด้วยความเต็มที่

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อาสาสมัครกู้ภัยให้อภัยผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นต่อความผิดพลาดของผู้อื่นที่มีผลกระทบมาถึงตน มีค่าแปลผล อาสาสมัครกู้ภัยรักษาระดับมาตรฐานที่ดีนี้เอาไว้ อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ อาสาสมัครกู้ภัยควรให้อภัยผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น มีจิตใจที่หนักแน่น ไม่หวั่นไหวแม้มีสิ่งอื่นเข้ามากระทบในขณะที่ให้การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติหรือผู้อื่นก็ตาม ที่ควรมีน้ำใจในการให้อภัยเสมอเพราะการกระทบกระทั่งกันเป็นเรื่องที่ควรหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิด และให้ทำหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถโดยไม่คำนึงถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อตนเองและเพื่อนร่วมงานจะทำให้ทุกคนมีความเข้าใจในตัวตนที่แท้จริงของอาสาสมัครกู้ภัยที่เสียสละความสบายมาช่วยคนทั่วไป

ด้านปิยวาจา ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยได้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ อาสาสมัครกู้ภัย ควรพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นในด้านการให้คำแนะนำ การพูดจาทักทายปราศรัยผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติหรือผู้อื่นด้วยวาจาที่ไพเราะ มีคำพูดที่สุภาพ อ่อนโยน มีสาระให้กำลังใจ ไม่พูดเท็จ ไม่พูดเสียดสีหรือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติหรือผู้อื่น หลีกคำพูดที่มีการกระทบกระทั่งกัน แต่ควรพูดที่เป็นประโยชน์ให้กำลังใจกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติหรือผู้อื่นอย่างเสมอภาค

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาสาสมัครกู้ภัยได้พูดแต่ถ้อยคำที่มีสาระให้กำลังใจ และเป็นประโยชน์แก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ อาสาสมัครกู้ภัยควรรักษาระดับมาตรฐานที่ดีเอาไว้ และส่งเสริมให้ดีขึ้นถึงระดับมากที่สุด ให้อาสาสมัครกู้ภัย พูดจาทักทายปราศรัยกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติหรือผู้อื่นด้วยถ้อย

คำที่ไพเราะและมีความจริงใจ มีสาระในการแนะนำให้ปฏิบัติตามเมื่อเข้าไปช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติหรือผู้อื่นและหลีกเลี่ยงการพูดที่ไม่สมควรพูดและปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อาสาสมัครกู้ภัยไม่พูดเท็จ พูดส่อเสียด พูดคำหยาบ เหลวไหล กับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติหรือผู้อื่น ค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ อาสาสมัครกู้ภัยควรรักษาระดับมาตรฐานที่ดีเอาไว้ และส่งเสริมให้ดีขึ้นถึงระดับมากที่สุด โดยอาสาสมัครกู้ภัย ควรพูดแต่ถ้อยคำที่เป็นจริง ไม่พูดส่อเสียด ไม่พูดคำหยาบต่อผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติหรือผู้อื่นที่ให้การช่วยเหลือ แต่ควรพูดแต่ถ้อยคำที่มีสาระมีประโยชน์ให้กำลังใจแก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติหรือผู้อื่นอยู่เสมอ ๆ ไม่ทำให้ผู้อื่นซ้ำน้ำใจจากการช่วยเหลือของตนเอง

ด้านอัตถจริยา ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการนำหลักสัจจวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ อาสาสมัครกู้ภัยควรรักษามาตรฐานและปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น โดยช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นอย่างเต็มที่ มีน้ำใจช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นอย่างเสมอภาคไม่เลือกที่รักมักที่ชัง มีความรอบคอบอยู่เสมอ เมื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นเพื่อให้มีความปลอดภัยสูงสุด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาสาสมัครกู้ภัยมีน้ำใจต่อผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นที่ขอความช่วยเหลือ และได้ทำในสิ่งที่ดีมีประโยชน์แก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยของตน มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ อาสาสมัครกู้ภัยควรรักษาระดับมาตรฐานที่ดีไว้ และส่งเสริมให้ดีขึ้นถึงระดับมากที่สุด โดยการทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นให้เต็มความสามารถที่ขอความช่วยเหลือ และมีความยินดีและพึงพอใจเมื่อช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นไปแล้ว

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อาสาสมัครกู้ภัยได้ให้ความช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นเท่าที่สามารถทำได้ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ อาสาสมัครกู้ภัยควรปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้เป็นคนที่มีความเสียสละให้มากกว่านี้ ด้วยการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถที่ศักยภาพของตนเองทำได้โดยไม่ปราศจากความมีอคติใดทั้งหมด ก็จะทำให้อาสาสมัครเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไปอย่างเข้าใจและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน

ด้านสมานัตตตา คือ ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการนำหลักสัจจวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เด็กเชียงใหม่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ อาสาสมัครกู้ภัย ควรปรับปรุงและพัฒนาให้ทำตนเสมอต้นเสมอปลายกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นอย่างเสมอเหมือนกัน ให้ปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างเหมาะสมแก่ฐานะของตนในการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ไม่ควรมีความถือตัว

ในเมื่อปฏิบัติหน้าที่การทำงานในการการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น วางตนให้มีความเหมาะสมในเมื่อทำหน้าที่ดูแลผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นและปฏิบัติตนให้เห็นแบบอย่างที่ดีแก่บาดเจ็บ ผู้ป่วยและผู้อื่น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาสาสมัครกู้ภัยไม่มีความถือตัวในเมื่อปฏิบัติหน้าที่การทำงานในการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ อาสาสมัครกู้ภัยควรรักษาระดับมาตรฐานที่ดีไว้ และส่งเสริมให้ดีขึ้นถึงระดับมากที่สุด โดยการปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างเหมาะสมแก่ฐานะ ของตนในการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นและปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นที่ได้พบเห็น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อาสาสมัครกู้ภัยได้ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ อาสาสมัครกู้ภัย ควรปรับปรุงและพัฒนาให้การปฏิบัติงานนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยการทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ด้วยการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสมแก่ฐานะของตนในการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ไม่ถือตัวในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่การทำงานในการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ให้ความเคารพยำเกรงกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่เสมอ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- ๑) ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนจากกลุ่มอื่น ๆ ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ไม่ควรระบุในเขตของกลุ่มประชากร
- ๒) ควรมีการศึกษาระดับความผูกพันของประชาชนที่มีต่อองค์กรกู้ภัยที่มาให้บริการ ในด้านความประทับใจหรือพอใจในการบริการในระดับต่าง ๆ
- ๓) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชน จากกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่แตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบระดับความเหมือน หรือแตกต่างกัน
- ๔) ควรมีการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างมากขึ้น นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตพฤติกรรม หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด

บรรณานุกรม

๑.ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๐๐.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ

กุลชน ธนาพงศ์ธร. ประโยชน์และบริกำร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐

จอร์จ เควิก. บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual. แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สภำพร

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘.

จิตตินันท์ เตชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ. เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ -๑๕. นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘.

จิตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กำกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.

กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรั่มพรีนติ้ง จำกัด, ๒๕๓๕.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. จริยธรรมในสังคมไทยในทัศนะของนักพฤติกรรมศาสตร์ : รายงาน

การสัมมนาจริยธรรมในสังคม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา, ๒๕๒๒.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ ๑๐. นนทบุรี :

บริษัท เอส อาร์ พรีนติ้ง แมสโคโปรดักส์ จำกัด, ๒๕๕๑.

บุญศิริ ชวลิตธารง. ธรรมโอศด. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๕.

ประสาธ อิศรปริดา. สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,

๒๕๒๔.

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กาฬสินธุ์ :

ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐.

ปิ่น มุกขนันต์. **พุทธวิธีครองใจคน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คลังวิทยา, ๒๕๐๖.

พระเทพเวที (ประยูร ปยุตโต). **ธรรมบุญชีวิต**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศรีอนันต์, ๒๕๓๕.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๕.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒.

กรุงเทพมหานคร : บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๖.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๓.

กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส อาร์.พรินติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๘.

-----**ธรรมบุญชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ ๘๑. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

พระภิกษุสุทนต์ (เสริมชัย ชยมงคล). **ตอบปัญหาธรรมปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร : เอส ที พี

เพรส, ๒๕๔๒.

พระราชสุทนต์ (เจริญ ฐิตินโม). **พุทธโศลก เรื่อง หลักธรรมกับการเปลี่ยนแปลงชีวิต**.

กรุงเทพมหานคร : ธรรมาภรณ์, ๒๕๔๒.

พุทธทาสภิกขุ. **ความแตกต่างระหว่างศีลธรรมกับศาสนา**, นนทบุรี : โรงพิมพ์เอกรินทร์, ๒๕๑๔.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). **คุณธรรมจริยธรรมสำหรับเด็กและเยาวชนรุ่นใหม่**.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๘.

พระเมธีธรรมาภรณ์. **ศาสนากับปรัชญา**. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์พรินติ้งกรุ๊ป, ๒๕๓๓.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**, พิมพ์ครั้งที่ ๓

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๔๘.

พิทยา บวรวัฒนา. **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒.

กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘

ไพโรจน์ แก่สาร. **หลักการคิดอย่างมีเหตุผลและกระบวนการตกลงใจ**. นครปฐม : สถาบันวิชาการ

การทหารชั้นสูง, ๒๕๕๑

พิษณุ อภิสมภารโยธิน. **การศึกษาผลการดำเนินงานโครงการส่งเสริมทักษะทางสังคม Hail Trip**.

กรุงเทพมหานคร : คณะแพทย ศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๕๐.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒**. กรุงเทพมหานคร :

นานมีบุ๊คส์เพबลิชิ่ง, ๒๕๔๖

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด,

๒๕๓๕.

-----, **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไพฑูริย์ จำกัด,

๒๕๓๕.

ศุภนิคย์ โชครัตนชัย. การบรารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่ม ๑๐.

กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.

ส่งศรี ชมพูนุท. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหามกุฏ

ราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช, ๒๕๕๓.

สมชาติ กิจบรรยง. ยุทธวิธีครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน). สังคหวัด ๔. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหามกุฏ

ราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

สนิท ทรัพย์สำริ. การทดลองสอนโดยใช้ไลน์ – เทป เพื่อยกระดับเหตุผลเชิงจริยธรรมของนักชั้น

ประถมศึกษาปีที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๘.

สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์, ๒๕๒๔.

สมิต ลัษณกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓.

สิน พันธุ์พินิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท จูนพับลิชชิง จำกัด,

๒๕๔๗.

สุนทร ณ รั้งยี. พุทธปรัชญาจากพระไตรปิฎก. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๓.

สุวิมล ติรกันนั. การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การ

ปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

อนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท

เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

(๓) วิทยานิพนธ์

กมลมาศ อุเทนสุด.”การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อคามพึงพอใจของผู้รับบริการใน

โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา จังหวัดสกลนคร : วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘

กษิรา เทียนส่องใจ. “การศึกษาวิเคราะห์ห่อภัยทานเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”

วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๕๐.

กัลยา ตปนิยากร. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สาขามลล”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม, ๒๕๔๓.

จักรพันธ์ แข่งขัน. “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้าน
มวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเงื่อนไข
สิทธิ”. **ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๖.

ชรีณี เศษจิตดา. “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวง
แสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาสังแวดล้อม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๖.

ณรงค์ชัย สุวรรณ. “ความพึงพอใจและความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๑๒ จำกัด”.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงราย, ๒๕๕๑.

เทวราช แก้วมา. “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออม
ทรัพย์ ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๑๒ จำกัด”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๕.

ปรีชาต จำปานิล. “ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาการ
บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, ๒๕๔๕.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. “ปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อนุศาสนาจารย์ในเรือนจำ
และทัณฑสถาน”. **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร
มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**, ๒๕๔๕.

ประดับ นวลออง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
บันสตา จังหวัดยะลา”. **ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนา
บริหารศาสตร์. ๒๕๒๔.

พฤกษ พุทธิรักษ์. “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัด ๔ : กรณีศึกษา
สหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,
๒๕๕๑.

พนิดา งามขุนทด. “ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อภาวะผู้นำและความสามารถในการบริหาร
จัดการของผู้บริหารสถานศึกษา, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

พฤทธิสิทธิ์ บุญทาน. “ความพึงพอใจของลูกค้าคือ การให้บริการอย่างมีคุณภาพ เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการที่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา ชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา”. **วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.

ไพฑูรย์ ขุนอาสา. “ผู้บริหารกับการใช้สังคมพฤติกรรม : ศึกษากรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๒.

มานิตา สุขสำราญ. ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนพุทธศาสนาวินิจฉัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในการนำหลักพุทธธรรมมาปฏิบัติภายในครอบครัว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

ราชันย์ ธงชัย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวหลักสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิการอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

วัชรินทร์ เตชะเสถียร. “ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการให้บริการของประปาปทุมธานี-รังสิต”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๘.

วิรัช สุจิตลักษณ์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขาบางโพ”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๗.

สามารถ ไชยพันธุ์. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและความพร้อมในการจัดการศึกษาตามอัยยาศัยของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดน่าน”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์, ๒๕๔๕.

สหัสชัย เรียงรุ่งโรจน์. “ความคิดเห็นของประชาชนต่องานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีบางกะดีและบ้านปทุม จังหวัดปทุมธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๕.

สมคิด เรืองอร่าม. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, ๒๕๔๕.

สุวนิช ศีลาอ่อน. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบกระบวนการให้บริการเทศบาลเมืองนครนายก”. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. **บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๒๘.**

สมโภช จตุพร. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓.**

สมหมาย บัวจันทร์. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๕๑.**

สุนทร พรรณดวงเนตร. “ได้ศึกษาเรื่องความพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเงิน-ถอนเงินของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ใช้ระบบ CBPM. ศึกษากรณีสาขาอุบลราชธานี”. **วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.**

อมร รักษาสัตย์ อ่างในถวัลย์ เทียนทอง. “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทไทยแอร์ พอร์ตส์ราวด์เซอร์วิสเชส จำกัด”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๘.**

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. “คามพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทา และสาขามุกดาหาร”. **วิทยานิพนธ์บริหารศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.**

อรอนงค์ พลคชา. “ความคิดเห็นการใช้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอลาดหลุมแก้วของนักศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นโดยวิธีเรียนทางไกล ปีการศึกษา ๒๕๓๘”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต. สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยวไลยอลงกรณ์, ๒๕๓๙.**

๒. ภาษาอังกฤษ

(๑) book

Prederick Herzberg. **Work and the Nature of Man**. Ohio : Word Publishing Co, 1966

Good Carter. **Dictionary of Education**. New York :McGraw – Hill,1973.

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

Hinshaw A.S. and J.R. Atwood..**A patient satisfaction instrument : Precision try Replication**. Nursing Research, 1982.

Katz E. and D. Brenda. **Bureaucracy and the Public**. New York : Basic Books, 1973.

Kotler Phillip. **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control 8th edition Englewood Cliffs**. New Jersey : Prentice – Hall inc.,1977.

Maslow. Abraham Harold. **Motivation and personality**. New York : Harbor and Brother,2000.

Millett J.D..**Management in the public service**. New York : McGraw – Hill Book Company, 1954.

Parasuraman A..Zwithaml. V.A. and Berry. L..L..**A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. Journal of Marketing Vol.49, 1985.

Shelly maynard W. **Responding to Social Change**. Dowden Hutchison Press,1975.

Suchitra Punyarathbandhu – Bhakcdi. **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**. Bangkok : Thammasat University Press,1986.

Vroom W.H.. **Working and Motivation**. New York : John Wiley and Sons.Inc.,1964.

Wolman Thomus E.. **Education and Organizational Leadership in Elementary School**. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice – Hall, 1973.

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

และหนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

๑. รศ. สมบูรณ์ บุญฤทธิ์

ศศ.ม. ไทยคดีศึกษา

อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาเขตนครศรีธรรมราช

๒. ผศ.ดร.กัณตณ หนูทองแก้ว

Ph.D Sociology, Ph.D. Political Science,

M.A. Political Science, M.A. Linguistics,

พธ.บ. สังคมวิทยา

อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาเขตนครศรีธรรมราช

๓. ผศ.ดร.เดชชาติ ตรีทรัพย์

Ph.D Sociology.

อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาเขตนครศรีธรรมราช

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการ
ประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซี่ยงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็น
ของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัย
ใต้เต็กเซี่ยงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา
การบริการประชาชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สำหรับเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และการตอบ
แบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบ โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัย
ใต้เต็กเซี่ยงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อจะนำไปใช้ในการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาองค์การ
เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลัก
สังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซี่ยงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถาม
ที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

(พระมานพ จิตฺตสํวโร)

นิสิตปริญญาโท

หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

๑. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

๒. อายุ

☐

ต่ำกว่า ๒๑ ปี

☐

อายุ ๒๑ – ๓๕ ปี

☐

อายุ ๓๖ – ๕๐ ปี

☐

อายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

☐

ประถมศึกษา

☐

มัธยมศึกษา

☐

ระดับ ปวช./ปวส.

☐

ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

๔. อาชีพ

☐

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐

บริษัทเอกชน

☐

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

☐

อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสัณทัตถ์ ๔ มาใช้ในการ
บริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องการนำไปใช้ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	ด้านทาน อาสาสมัครกู้ภัยมีการให้บริการที่ดีแก่ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ได้อย่าง ประทับใจเพียงใด					
๒.	อาสาสมัครกู้ภัยเอาใจใส่ในการให้บริการ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นด้วยความ ถูกต้องรวดเร็วเพียงใด					
๓.	อาสาสมัครกู้ภัยให้ความช่วยเหลือ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นด้านวัตถุอุปกรณ์ เช่น เครื่องช่วยเหลือ ความปลอดภัยแก่ผู้เจ็บและ ญาติอยู่เสมอเพียงใด					
๔.	อาสาสมัครกู้ภัยให้อภัย ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่น ต่อความผิดพลาดของผู้อื่นที่มีผลมา กระทบถึงตนเพียงใด					
๕.	อาสาสมัครกู้ภัยคอยแนะนำแต่สิ่งที่ดีมี ประโยชน์แก่ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น เพียงใด					
๖.	อาสาสมัครกู้ภัยสงเคราะห์ แนะนำ แต่สิ่งที่ดีมี ประโยชน์ แก่ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ด้วยความเต็มใจเพียงใด					
๗.	อาสาสมัครกู้ภัยให้คำปรึกษา แนะนำ หรือให้ ความรู้แก่ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่น ด้วยความเต็มใจเพียงใด					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๘.	ด้านปิยวาจา อาสาสมัครกู้ภัยชักทายปราศรัยกับผู้บาดเจ็บ หรือผู้ป่วยและญาติ หรือผู้อื่นด้วยวาจาที่ ไพเราะเพียงใด					
๙.	อาสาสมัครกู้ภัยใช้คำพูดที่สุภาพ อ่อนโยนต่อ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นเพียงใด					
๑๐.	อาสาสมัครกู้ภัยพูดแต่ถ้อยคำที่มีสาระให้ กำลังใจและเป็นประโยชน์แก่ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นเพียงใด					
๑๑.	อาสาสมัครกู้ภัยพูดแต่ถ้อยคำที่จริงใจ ไม่เส แสหรือแก่งัดพูดกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นเพียงใด					
๑๒.	อาสาสมัครกู้ภัยไม่พูดเท็จ พูดสอดเสียด พูด คำหยาบ เหลวไหลกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นเพียงใด					
๑๓.	อาสาสมัครกู้ภัยไม่พูดด้วยถ้อยคำที่ กระทบกระทั่งผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น ให้บอบช้ำน้ำใจเพียงใด					
๑๔.	อาสาสมัครกู้ภัยพูดถ้อยคำที่สมควรพูดกับ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นในฐานะและ โอกาสที่เหมาะสมเพียงใด					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๕.	ด้านอัตถจริยา อาสาสมัครกุ๊กภัยให้ความช่วยเหลือ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นเท่าที่สามารถทำได้ เพียงใด					
๑๖.	อาสาสมัครกุ๊กภัยช่วยงานของผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นด้วยความเต็มใจ เพียงใด					
๑๗.	อาสาสมัครกุ๊กภัยมีน้ำใจต่อผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นที่ขอความช่วยเหลือ เพียงใด					
๑๘.	อาสาสมัครกุ๊กภัยทำในสิ่งที่ดีมีประโยชน์แก่ ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นไม่เห็นแก่ ความเหน็ดเหนื่อยของตนเพียงใด					
๑๙.	อาสาสมัครกุ๊กภัยมีความยินดีและพึงพอใจเมื่อ ช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่นไป แล้วเพียงใดเพียงใด					
๒๐.	อาสาสมัครกุ๊กภัยให้การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นอย่างเสมอภาคไม่เลือก ที่รัก มักที่ชัง เพียงใด					
๒๑.	อาสาสมัครกุ๊กภัยมีความรอบคอบอยู่เสมอเมื่อ ช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น เพียงใด					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒๒.	ด้านสมานัตตตา อาสาสมัครกู้ภัยทำตนให้เสมอต้น เสมอปลายกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นอย่างเสมอเหมือนกัน เพียงใด					
๒๓.	อาสาสมัครกู้ภัยปฏิบัติหน้าที่ของตน ได้อย่างเหมาะสมแก่ฐานะของตนใน การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่นเพียงใด					
๒๔.	อาสาสมัครกู้ภัยไม่มีความถือตัวใน เมื่อปฏิบัติหน้าที่การงานในการ ช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและ ผู้อื่น เพียงใด					
๒๕.	อาสาสมัครกู้ภัยมีความเคารพยำเกรง กับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติ และผู้อื่น ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพียงใด					
๒๖.	อาสาสมัครกู้ภัยวางตนให้มีความ เหมาะสมในเมื่อทำหน้าที่ดูแล ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น เพียงใด					
๒๗.	อาสาสมัครกู้ภัยร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น โดยไม่ละทิ้งเพียงใด					
๒๘.	อาสาสมัครกู้ภัยปฏิบัติตนให้เป็น แบบอย่างที่ดีแก่ผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย ญาติและผู้อื่น เพียงใด					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซียงตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓.๑ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๑. ทาน.....	๑. ทาน.....
.....	
.....	
๒. ปิยวาจา.....	๒. ปิยวาจา.....
.....	
.....	
๓ อัตถจริยา.....	๓ อัตถจริยา.....
.....	
.....	
๔. สมานัตตตา.....	๔. สมานัตตตา.....
.....	
.....	

ขอขอบพระคุณ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

(พระมานพ จิตต์สั่วโร)

นิสิตปริญญาโท

หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นาม	: พระมานพ จิตฺตลํวโร (เลื้อแก้ว)
วัน เดือน ปีเกิด	: วันอังคาร ที่ ๒๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๐๔
สถานที่เกิด	: ๑๘๑๐/๒๑ ถนนราชดำเนิน ตำบลท่าวัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐
การศึกษา	: มัธยมศึกษาตอนปลาย วิทยาลัยสงฆ์ภาคทักษิณ จังหวัดนครศรีธรรมราช พุทธศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช
ประสบการณ์การทำงาน	: เจ้าหน้าที่ทะเบียนและวัดผล มจร.วิทยาเขตนครศรีธรรมราช รองผู้อำนวยการสำนักวิชาการ มจร.วิทยาเขตนครศรีธรรมราช
อุปสมบท	: วันที่ ๒๓ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๒๗
สังกัด	: วัดชะเมา ตำบลท่าวัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	: รองผู้อำนวยการสำนักวิชาการ มจร.วิทยาเขตนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช
ปีที่สำเร็จการศึกษา	: ๒๕๕๖
ที่อยู่ปัจจุบัน	: วัดชะเมา ตำบลท่าวัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช