

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกับคุณภาพการให้บริการประชาชนมาเป็นกรอบในการศึกษาเพื่อนำมาวิเคราะห์และอภิปรายผล ดังนี้

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๒.๑.๑ ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

๒.๑.๓ หลักการให้บริการ

๒.๑.๔ ลักษณะของการบริการที่ดี

๒.๑.๕ คุณภาพการบริการ

๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔

๒.๔ ประวัติของอำเภอตากฟ้า

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ

๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ ๔

๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

๒.๑.๑ ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่น

กุลธน ธนาพงศ์ธร ^๑ ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “ประโยชน์และบริการ ” ว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ

^๑กุลธน ธนาพงศ์ธร , **ประโยชน์และการบริการ** , เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๓-๓๐๔.

๑ . หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

๒ . หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓ . หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่ม หนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔ . หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕ . หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการ สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ทศพร ศิริสัมพันธ์^๒ ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าตั้งนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบและความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการลูกค้าโดยตรง เพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานให้บริการที่ชัดเจนและรับทราบโดยทั่วกันทั้งฝ่ายลูกค้าผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปรีชา เรืองจันทร์^๓ ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การทำงานเกี่ยวกับคนผู้ปฏิบัติจะต้องรู้ว่าทำงานกับใครผู้รับบริการเป็นกลุ่มประชากรใด

ปรัชญา เวสารัชช^๔ ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้นผู้ให้บริการบางคนจึงมักมองการบริการไปในทางต่ำต้อยถือเป็นภาระที่ต้องดูแลคนอื่นหรือมองไปว่าเป็นดาร์รับใช้คือต้องทำให้คนอื่นมีความสุขความพอใจส่วนตัวเองนั้นตึงมาทีหลังเพราะคนอื่นต้องเหนือกว่า เมื่อนำคำดังกล่าวมาใช้กับการบริการที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน

^๒ทศพร ศิริสัมพันธ์, ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา , (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๒๐.

^๓ปรีชา เรืองจันทร์, เทคนิคการบริการให้ประทับใจเทศบาล, ปีที่๙๙ ฉบับที่ ๔ (เมษายน,๒๕๓๗), หน้า ๒๓.

^๔ปรัชญา เวสารัชช , การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), : กราฟิควอร์แมน (ไทยแลนด์ จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๖.

ความเข้าใจดังกล่าวจึงเกิดความสับสน ไขว้เขว และสร้างปมบางประการซึ่งทำให้เป็นปัญหาขัดแย้งในตัวของมันเองและเป็นอุปสรรคขัดขวางการพัฒนาประสิทธิภาพในการส่งเสริมบริการที่ดีแก่ประชาชน

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์^๕ ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพอใจจากการบริการที่เขาได้รับ

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย^๖ ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการ จะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ^๗ ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญการให้บริการที่ดีมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ และทักษะที่จะชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถทำได้ทั้งก่อนการบริการในระหว่างบริการ หรือภายหลังการบริการ การบริการที่ดีเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และเป็นการสร้างภาพลักษณ์เพื่อให้มีผลต่อกับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต นอกจากนี้ในการสร้างความแตกต่างในธุรกิจการให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (Want) เมื่อมีความต้องการ (Where) และในรูปแบบที่ต้องการ (How)

คุณภาพของบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้รับบริการเมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้ามักจะสามารถพิจารณาตัวสินค้าว่าสนองตอบความต้องการเป็นสำคัญไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิต แต่สำหรับคุณภาพการของการบริการแล้วจะมีความแตกต่างออกไปเนื่องจากมีลักษณะสำคัญ ๆ ประการของการบริการ คือ

^๕ วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ , **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)**, พิมพ์ครั้งที่ ๒ (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ๒๕๔๓), หน้า ๑๔-๑๕.

^๖ ศุภนิธย์ โชครัตนชัย , **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ** , (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน , ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

^๗ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, **การบริหารการตลาดยุคใหม่** , (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทธรรมสารจำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๓๓๕.

๑) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้

๒) บริการมีความหลากหลายในตัวเอง

๓) บริการไม่อาจแบ่งแยกได้

๔) บริการไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้

ทำให้คุณภาพบริการที่ถูกประเมินจากทั้งกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (Outcome) แต่ผลลัพธ์นี้ขึ้นกับการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในบางครั้งมีความสำคัญมากกว่าผลของกิจการในการประเมินคุณภาพของบริการ

สมิต สัจฉกร^๙ ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลายให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้

๑ . เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูด และน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที แลแปรรผลได้รวดเร็ว

๒ . เป็นการกระทำที่ สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้น อยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

๓ . เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร^๙ ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ว่า เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อ มูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

สมชาติ กิจยรรยง^{๑๐} ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การช่วยเหลือ อนุเคราะห์หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

^๙สมิต สัจฉกร, การต้องรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ - ๑๘.

^๙สมวงศ์ พงศ์สถาพร , เกล็ดไม่ลับการตลาดบริการ , พิมพ์ครั้งที่ ๒ (กรุงเทพมหานคร : ยูบีซี แอลบีคส์), หน้า ๖๖

^{๑๐}สมชาติกิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

สุมนา อยูโพร^{๑๑} ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือหรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้าการบริการที่มีคุณภาพ คือ การบริการที่มีลักษณะจำเพาะทางคุณภาพที่สอดคล้อง และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้ารับบริการแล้ว

กรอนรูส (Gronroos)^{๑๒} กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ใน สภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

ก๊อทเลอร์ (Kotler)^{๑๓} ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้อง ได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D. Millett)^{๑๔} ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความ พึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้

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

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้อง มองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมีความพอให้บริการอย่างเพียงพอ

^{๑๑} สุมนา อยูโพร, **ตลาดบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพมหานคร : ๒๕๔๐), หน้า ๒๕.

^{๑๒} Gronroos, Chrstlan, **Service Management and Marketing**, (Massachusetts : Lexington Books,). p.102.

^{๑๓} Kotler, Phillip, **Marketing Managemnt : Analysis Planning Implementation and Controi**, 8 ed, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

^{๑๔} Millett, J.D., **Management in the public service**, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), p. 397 – 400.

Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า(Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เจ. ริเวอร์โร (J.Rivero)^{๑๕} ให้ความหมาย “การบริการสาธารณะ” ว่าหมายถึงภารกิจที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการที่อยู่ในอำนาจการหรือความควบคุมของรัฐ

สรุปได้ว่า แนวคิดในการบริการ หมายถึง การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน เป็นการสนองตอบความต้องการในด้านต่างๆ เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การสะดวกสบายจากการให้บริการ เป็นต้น

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จากการตรวจสอบเอกสารปรากฏว่า มีผู้ให้แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการไว้หลายท่าน อย่างนี้คือ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์^{๑๖} ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ความหมายของความพึงพอใจในบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และ (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย ดังนี้

๑.๑ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังการซื้อสถานการณ์หนึ่ง”

๑.๒ ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก

^{๑๕} J.Rivero. “Droit Aministratif”. DalLOZ, Paris 1985, นันทวัฒน์ บรมานันท์, หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เดือนตุลาคม, ๒๕๔๗), หน้า ๙๒.

^{๑๖} จิตตินันท์ เตชะคุปต์, เอกสารการสอน ชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ ๗-๘, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๕), หน้า ๑๙-๒๑.

๒. ความหมายของความพึงพอใจในวานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการโดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้น ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์^{๑๗} สรุปแนวคิดเกี่ยวกับบริการ ตามหัวข้อต่อไปนี้

๑) ความสำคัญของการบริการ ได้มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ ดังนี้

(๑) การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะและความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

(๒) การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดย ได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย

(๓) การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการตัวอื่น ๆ อีกทั้งในโอกาสหน้า

๒) หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ จึงมีหลักการการให้บริการ ดังนี้

(๑) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อจะได้จัดบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม

(๒) การใช้วิธีการสื่อสารที่ดี ต่อลูกค้า เพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจาหรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้า จะทำให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจที่ดี

(๓) การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็น การแสดงถึงการยอมรับและนับและนับถือลูกค้า จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

(๔) การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณี จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

^{๑๗} ทัศนียา ชื่นนิรันดร์ , ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารใน เขต อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม, **ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม , ๒๕๔๔), หน้า ๘-๙.

ปราณี กิรติธร^{๑๘} ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็นอย่างใด

๒. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะ ความจำเป็นด่วนรีบด่วน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

๕. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการ ทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

สุทธิชาติ อำมาตย์หิน^{๑๙} ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแบ่ง ออกเป็น ๒ นัย คือ

๑. ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง”

๒. ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการในระยะหนึ่ง ” และได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะที่ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์^{๒๐} ได้ให้ความหมายไว้ว่า “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์” เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการให้บริการ ส่วน เพศ ระดับการศึกษา ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาและขนาดขององค์การ ไม่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรม การให้บริการลักษณะของประชาชนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรม การบริการมากที่สุด พฤติกรรม การให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล มีอิทธิพลกำหนดความพึงพอใจของประชาชนหลังการรับบริการใน

^{๑๘}ปราณี กิรติธร, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขา กาฬสินธุ์”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๓), หน้า ๒๘.

^{๑๙}สุทธิชาติ อำมาตย์หิน, “ความพึงพอใจของเกษตรกรในการบริการตลาดข้าวของตลาดกลางผลิตผล เกษตรกร ประจำ ตำบล ในจังหวัดอุดรธานี ”, **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** , (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๓), หน้า ๑๑.

^{๒๐}สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ , “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร มหาบัณฑิต** (สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐), หน้า ๒๓.

เชิงบวก คือยิ่งการให้บริการเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น

สมชาติ กิจยรรยง^{๒๑} ได้กล่าวถึง การเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการว่าการปฏิบัติงานบริการ พนักงานและผู้บริหารงานบริการต้องเสริมสร้างความต่อเนื่องหรือสร้างความประทับใจด้วยการให้บริการด้วยการติดตามผลงานบริการจากผู้ใช้บริการ คือ

๑. รับฟังความต้องการ หรือปัญหาจากลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ
๒. ทำงานอย่างมีชีวิตและจิตใจ ใส่ความกระตือรือร้นในงาน
๓. เตรียมคำตอบไว้ล่วงหน้าโดยสมมติคำถามจากผู้ใช้บริการ
๔. มุ่งการปฏิบัติงานบริการเป็นสำคัญ
๕. บริการผู้ใช้บริการหรือลูกค้าอย่างใกล้ชิด
๖. ใช้แนวทางบริการที่เข้าถึงงานหรือเข้าถึงคน และสัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด
๗. ตั้งใจฟังคำพูดของผู้ใช้บริการ
๘. ทบทวนข้อคิดเห็นต่างๆ จากผู้ใช้บริการ
๙. บอกตนเองเสมอว่า “ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องประทับใจในงานบริการของเรา”
๑๐. หัวหน้าหรือผู้นำต้องสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่บริการ

ฮิโตชิ^{๒๒} ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ว่า เป็นความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าและเป็นระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งสามารถวัดคุณภาพของบริการที่ดัชนีความพึงพอใจ หรือ CSI (Customer Satisfaction index) ของลูกค้าหลังจากได้รับบริการนั้นๆ ไปแล้ว

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพโดยรวม(Total Quality Management Continuous Quality improvement) ทั้งนี้เนื่องจากหากผู้รับบริการไม่พึงพอใจบริการ ก็จะหยุดการให้บริการ สิ่งนี้ โรงพยาบาลได้ทำทั้งการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพก็ไม่มีผลสำคัญ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ สิ่งที่ทำให้ผู้บริการพึงพอใจ คือการรับรู้ของผู้รับบริการต่อความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ

คุณภาพและบริการที่ดีเป็นหนทางไปสู่การทำให้ลูกค้าพึงพอใจและยังคงใช้บริการที่โรงพยาบาลอยู่ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น ซึ่งก่อนที่จะวัดความพึงพอใจของลูกค้าได้นั้นต้องให้คำจำกัดความถึงความพึงพอใจของลูกค้าเสียก่อน

^{๒๑} สมชาติ กิจยรรยง, การพัฒนาทีมงานบริการ, (กรุงเทพมหานคร : มัลติมีเดียฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี , ๒๕๔๓), หน้า ๓๗.

^{๒๒} ฮิโตชิ, วิธีทางสถิติเพื่อการพัฒนาคุณภาพ, แปลโดย วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๔๙), หน้า ๔๑-๔๕.

Parasuraman et al.^{๒๓} ได้ให้แนวคิดของคุณภาพของการบริการว่า เป็นการให้บริการที่เป็นไปตามหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคได้สร้างตัวแบบที่ใช้อธิบายคุณภาพของการบริการ (Service Quality Mode) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบหลักในการให้บริการที่มีคุณภาพพร้อมกับอธิบายแหล่งที่มาของ ความคาดหวังของผู้บริโภคว่าได้รับอิทธิพลมาจาก ๔ แหล่งสำคัญด้วยกัน คือ

- ๑) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคเอง
- ๒) การบอกเล่าแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ
- ๓) ประสบการณ์เดิมของผู้บริโภค
- ๔) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภค

สรุปได้ว่า แนวคิดสำคัญเกี่ยวกับการบริการนั้น ผู้ให้บริการต้องยึดหลักสำคัญ อันประกอบด้วย ความเชื่อถือ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจและต้องสามารถสร้างให้เป็นสิ่งที่จับต้องได้ โดยการมีปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการเป็นการติดต่อสัมพันธ์แบบสองฝ่าย ประกอบด้วยผู้บริโภคและผู้ให้บริการ รวมถึงการแสดงบทบาทเพื่อให้กิจกรรมบริการต่างๆ สามารถดำเนินไปด้วยดีและบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ แต่ละฝ่ายจะต้องแสดงบทบาทของตนเอง

๒.๑.๓ หลักการให้บริการ

จากการตรวจสอบเอกสารปรากฏว่า มีผู้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

กุลธน ธนาพงศ์ธร^{๒๔} กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งมีใช้เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีใช้ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่ำ งจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

^{๒๓} Parasuraman et al , A Conceptual Model Service Quality and its implications for future research, (Journal of Marketing, 1985), p. 41-50.

^{๒๔} กุลธน ธนาพงศ์ธร , ประโยชน์และการบริการ , เอกสารประกอบสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, (พิมพ์ครั้งที่ ๗) (นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๘.), หน้า ๑๐๓.

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรมากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร^{๒๕} กล่าวว่า หลักการให้บริการ ซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

“คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น ” เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และ ถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้อง กับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่ง รีบของลูกค้าและตอบสนองให้รวดเร็ว ก่อนกำหนดด้วย

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

^{๒๕} สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ , (กรุงเทพมหานคร วิทยุชน , ๒๕๔๒), หน้า ๑๗๓ - ๑๗๖.

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็น การเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

๒.๑.๔ ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริการมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบ หรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้ พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ๓ ประการ ได้แก่

๑. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งใด
๒. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
๓. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้นๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

๑. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำ ก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

๒. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

๓. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

๔. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการ เป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก

๕. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อไหร่ที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปีติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

๒.๑.๕ คุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้น มีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดีผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของบริการจะมีมาตรฐานวัดระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการต่างๆ ไปมี ๑๐ ประการด้วยกัน ดังนี้

๑. ไวใจได้ หมายถึง ความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไวใจได้
๒. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
๓. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
๔. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง ความว่า จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
๕. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
๖. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
๗. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
๘. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
๙. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าติดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

๑๐. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว และคณะ^{๒๖} ได้ให้ความหมายและลักษณะของการบริการไว้ว่า “การบริการคือ การรับใช้และให้ความสะดวกต่างๆ และให้ความหมายของการบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐไว้ว่า “การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็น การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้ประชาชน ทั้งที่หน่วยงานอาจจะกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการมีหน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการ ในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ ” นอกจากนั้นยังได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

^{๒๖} อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว และคณะ , คู่มือ การปฏิบัติงานจรรยาบรรณบังคับการตำรวจ รวจจราจร กองบัญชาการตำรวจนครบาล, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ ๒๕๔๒) หน้า ๔๘.

๑. มีผู้ให้บริการและรับบริการและรับบริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้าง ซึ่งได้รับเงินเดือนประจำ โดยมีได้มีค่าตอบแทนพิเศษจากการให้บริการและ ขณะเดียวกัน ผู้รับบริการหมายถึงประชาชนทั่วไป

๒. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็น เรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนด รายละเอียด และเป็นผู้ให้บริการตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไขหรือรายละเอียดที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดที่หน่วยงานของรัฐกำหนดไว้

๓. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษ ผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขบริการของรัฐที่ กำหนด เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

๔. มีกฎระเบียบรองรับการบริการของรัฐ เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นๆ คือเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย หรืออาจจะเป็นไปตามพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบ กำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

อนุเทพ เบื่องบน^{๒๗} กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้มีหลักการให้การบริการกับ ผู้ใช้บริการ ๔ ข้อ

๑) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล ส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็น การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าว คือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓) หลักความเสมอภาคคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแต่ กต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔) หลักความสะดวกบริการที่จะให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็น การสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการ หรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

^{๒๗} อนุเทพ เบื่องบน , การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามาดาทุด, หน้า ๑๘.

อัสยทธ์ สุทธิธวิล^{๒๘} ได้นำเสนอหลักการให้บริการ ได้แก่

๑) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน

๓) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔) หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากนัก จนเกินกว่าผลที่ได้รับ

๕) หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือใช้บริการจนมากเกินไป

(Millet)^{๒๙} ได้ให้ความหมายว่า เป้าหมายสำคัญของการบริหาร คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

๑ . การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ บริการที่เหมาะสม (The Right Quantity at The

^{๒๘} อัสยทธ์ สุทธิธวิล , ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานครศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๔๗.

^{๒๙} รังสฤษฎ์ จิตดี, เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ช่วยนายทะเบียนตำบลประจำหมู่บ้าน : ศึกษากรณีอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ , ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๓๕.

Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวน การให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกในหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้หลักทรัพยากรเท่าเดิม

Max Weber^{๓๐} ได้ไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. 1887 – ค.ศ. 1970)” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการ โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคน พิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือการให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบวางไว้ อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้ อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”

B.M. Verma^{๓๑} ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration” ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึง การบริการไว้ดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่าง บริการที่มี อยู่กับความต้องการของการรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

^{๓๐}พิทยา บวรวัฒนา , รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา (ค.ศ.1887 – ค.ศ. 1970), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ -๒๓.

^{๓๑}Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration, (Bangkok : Thammasat University Press, 1986), p. 1.

Katz Elihu and Brenda Danet^{๓๒} ได้กล่าวในหนังสือ “Bureaucracy and the Public” ว่า การบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่จำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการนั้นจะขึ้นอยู่กับบุคคล ๒ ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยยึดหลักความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวกสบาย หลักความปลอดภัย หลักความสะอาด เพื่อให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการและการรับบริการซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

๒.๒.๑ ความหมายเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

จากการตรวจสอบเอกสารปรากฏว่า มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับกา รบริการสาธารณะไว้หลายท่าน ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ ว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๕ ข้อ คือ^{๓๓}

^{๓๒}Katz, E. and D. Brenda, *Bureaucracy and the public*, (New York : Basic Books,) 1973, p. 19.

^{๓๓}เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนํานโยบายการให้บริการประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์ปริญญาการบริการพัฒนาศาสตร์บัณฑิต*, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๑๑.

- ๑) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- ๒) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
- ๓) กระบวนการและกิจกรรม
- ๔) ผลการผลิตหรือตัวบริการ
- ๕) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ธนสิทธิ์ ปั่นประเสริฐ^{๓๔} ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่อำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

นภาพร เชียงแสน^{๓๕} ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่อำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรงถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะมีกระบวนการให้บริการ

ประยูร กาญจนดุล^{๓๖} ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ ว่าหมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนของประชาชน ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

- ๑) กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย คือ หน่วยงานที่ให้การบริการเพื่อตอบสนองความต้องการความปลอดภัย เช่น ตำรวจ ทหาร เป็นต้น
- ๒) กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความสะดวกสบาย ได้ หน่วยงานที่ให้การตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต เช่น การไฟฟ้า การประปา องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

ยุพา ตั้งตน^{๓๗} ได้กล่าวถึง ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อ หน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายการบริการ ได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มี

^{๓๔} ธนสิทธิ์ ปั่นประเสริฐ , “ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)”, *ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมมหาบัณฑิต*, (คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๒๑.

^{๓๕} นภาพร เชียงแสน “ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตสาทร ”, *ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม มหาบัณฑิต*, (คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม), (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๑๒.

^{๓๖} ประยูร กาญจนดุล, *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*, หน้า ๘๐-๘๒.

^{๓๗} ยุพา ตั้งตน , “ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตมีนบุรี ”, *ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต* , (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , ๒๕๓๘), หน้า ๑๐.

การมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ป้อนปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการ เคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสมจาก แหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยัง ผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายด้วยบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทาง และต้องตรงตาม เวลาที่กำหนด

๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

จากการตรวจสอบเอกสารปรากฏว่า มีผู้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ การบริการสาธารณะ ไว้หลายท่าน ดังนี้

ชาญชัย แสวงศักดิ์^{๓๘} ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขดังต่อไปนี้

๑) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้นำเนินการ รวมทั้งกรณีที่รัฐได้มอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้แก่เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

๒) กิจกรรมดังกล่าว จะต้องเป็น กิจกรรมที่วัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

๓) กระบวนการและกิจกรรม

๔) ผลการผลิตหรือตัวบริการ

๕) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ประยูร กาญจนดุล^{๓๙} ได้กล่าวถึงแนวความคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

๑) บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการของรัฐหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

๒) บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

๓) การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินงานบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไข เปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย

^{๓๘} ชาญชัย แสวงศักดิ์, องค์การมหาชน : องค์กรของรัฐที่มีส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ , (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒), หน้า ๒-๑๑.

^{๓๙} ประยูร กาญจนดุล, กฎหมายปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, ๒๕๔๑), หน้า ๒๕.

๔) บริการสาธารณะ ต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักหากต้องหยุดชะงักด้วยเหตุผลใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

๕) เอกชนย่อมมีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน

นันทวัฒน์ บรมานันท์^{๔๐} กล่าวว่า บริการสาธารณะนั้น จะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข ๒ ประการคือ

๑. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะ ต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

๒. เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

กล่าวโดยสรุป การพิจารณานิยามและความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

๑. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้คนอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดการหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุม มาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือนร้อนน้อยที่สุด

๒. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ ค ความต้องการที่จะมีชีวิตอย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำ จึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่า มีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสบายของประชาชน รัฐก็จะเข้าไปจัดทำกิจการนั้นและนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

^{๔๐} นันทวัฒน์ บรมานันท์ , **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ** , (กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๓), หน้า ๒๘.

ภัทรดา ลิ้มพะสุต^{๔๑} ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถยังผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไปในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในการขาย จะให้ความสำคัญ ต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่ มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์การแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก ๓ ประการ ดังนี้คือ

๑) การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนั้นจะกำหนดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

๒) การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน

๓) การวางตนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

วิระ เจริญลิมประเสริฐ ได้ให้แนวความคิดเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบสำคัญ คือ

๑) หน่วยงานที่ให้บริการ

๒) บริการซึ่งเป็นประโยชน์หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้น

๓) ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปทัศนคติได้

Gilbert and Birkhead^{๔๒} สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร โดยมองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ ๔ ด้าน คือ

๑) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

๓) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

^{๔๑}ภัทรดา ลิ้มพะสุต, “การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน เลขาธิการกรม”, สารนิพนธ์รัฐมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐), หน้า ๑๘- ๑๙.

^{๔๒}สำนักนโยบายและวางแผน กรุงเทพมหานคร , ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต, (รายงานฉบับสมบูรณ์โดยคณะพัฒนาสังคมร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๑-๙.

๔) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

Weber^{๔๓} กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้อง ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะนั้น จะต้องคำนึงถึง การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ อันได้แก่ การให้บริการที่ เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากไม่น้อยเกินไป ให้บริการโดยมีการปรับปรุง ให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ รวมทั้งการให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนที่มาใช้บริการ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔

จากการศึกษาค้นคว้าจากพระไตรปิฎกและหนังสือวิชาการงานเอกสารต่างๆ มีนักวิชาการหลาย ท่านได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ ไว้ดังนี้

สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง คุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรี เต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข^{๔๔} ดังคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าซึ่งเป็นสัจธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเองและทำให้ผู้ปฏิบัติพ้นทุกข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์เป็นธรรมโอสถนนานเอก ที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจาก ความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณี มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกันดังที่สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ใน สังคหวัตถุสูตร ว่า^{๔๕}

ทานญจ เปยยวชชฌจ อตถจริยา จ ยา อิธ
สมานตตตา จ ธมฺเมสุ ตตถ ตตถ ยถารหิ

^{๔๓} Max Weber, *The Theory of Social and Economic Organization*, (New York : The Free Press, 1966).p. 27.

^{๔๔} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม* ,พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๑๖๗.

^{๔๕} อัง.จตุกก. (บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.

**“การให้ทาน การพูดจาไพเราะ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ในโลกนี้
ความเป็นผู้มีตนสม่าเสมอในธรรมทั้งหลายนั้น ตามควร”^{๔๖}**

ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คนและปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่ยรักของสังคมว่า ขั้นแรก ให้ปรับที่ตัวของเราเอง ก่อน คือต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนนั้น ประกอบด้วยหลัก ๔ ประการด้วยกัน ดังนี้^{๔๗}

๑. ทาน (Giving; Generosity; Charity) การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาปทายี ลกเต มณาปี”^{๔๘} แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ^{๔๙} การให้ทานอาจให้ได้ ๒ วิธีด้วยกันคือ

๑.) อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ดีต่อกว่ารวมทั้งการให้รางวัลต่าง ๆ เป็นต้น

๒.) ธรรมทานหรือวิทยาทาน หมายถึง การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำ สั่งสอนให้รู้ดีรู้ชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปวิทยาในการประกอบสัมมาชีพ^{๕๐}

ใน ๒ อย่างนี้ ธรรมทานนั้นเป็นเลิศกว่าทานทั้งหลาย^{๕๑} อามิสทานช่วยค้ำจุนชีวิตทำให้เขามีที่พึ่งพาอาศัย แต่ธรรมทานช่วยให้เขารู้จักพึ่งตนเองได้ต่อไป เมื่อให้อามิสทานแล้วพึงให้ธรรมทานด้วย

๒. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ (Kindly Speech; Convincing Speech) ความเป็น ผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่ยรัก วาจาพูดเต็มใจหรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าววาจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวานมีหางเสียง สมานสามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม^{๕๒} สมเด็จพระสัมมา สัมพุทธเจ้า ได้ทรงตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงคำที่ขัดแย้งกัน^{๕๓} อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาท^{๕๔} พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ ดังปรากฏใน อภยราชกุมารสูตร ดังนี้^{๕๕}

^{๔๖} อก.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

^{๔๗} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗ – ๑๖๘.

^{๔๘} อก.ปญจก.(บาลี) ๒๒/๔๔/๔๕.

^{๔๙} อก.ปญจก.(ไทย) ๒๒/๔๔/๗๒.

^{๕๐} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

^{๕๑} ชุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๔๘/๔๗๓, ชุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๑๐๐/๔๗๗.

^{๕๒} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗.

^{๕๓} ชุ.ม. (ไทย) ๒๙/๖๓/๒๐๓.

^{๕๔} ม.อุ. (ไทย) ๑๔/๒๓๖/๒๗๖.

^{๕๕} ม.ม. (ไทย) ๑๓/๘๖/๘๘.

ตลาคตรูว่าจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตลาคตไม่กล่าวคำนั้น

ตลาคตรูว่าจาที่จริง ที่แท้ แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตลาคตไม่กล่าวคำนั้น

ตลาคตรูว่าจาที่จริง ที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์ แต่ วาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนั้น ตลาคตรูกาลที่จะกล่าววาจานั้น

ตลาคตรูว่าจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตลาคตไม่กล่าววาจานั้น

ตลาคตรูว่าจาที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตลาคตไม่กล่าววาจานั้น

ตลาคตรูว่าจาที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนั้น ตลาคตรูกาลที่จะกล่าววาจานั้น ข้อนี้ เพราะเหตุไร เพราะตลาคต มีความเอ็นดูในหมู่สัตว์ทั้งหลาย^{๕๖}

สรุป สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้^{๕๗}

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

จะเห็นได้ว่า การให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟัง เมื่อได้ฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไป ไม่พูดจาใส่ร้ายด่าทอให้เกิดความแตกแยก พูดแต่คำที่จะทำให้เกิดความสามัคคี เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจ ทุกๆ ดวงให้เป็นหนึ่งเดียวกัน

๓. อรรถจริยา (Useful Conduct; Rendering Services; Life of Service; Doing Good) การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม เป็น

^{๕๖} กษิรา เทียนส่องใจ, “การศึกษาวิเคราะห์หอภัยทานเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาพระพุทธศาสนา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๑๘๐.

^{๕๗} ที.ส. (ไทย) ๙/๙/๔.

บุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์ เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

๒) การทำในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล กัน ไม่นิ่งดูดาย มีน้ำใจไมตรี ต่อกัน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ

๔. สมานัตตตา (Even and Equal Treatment; Equality Consisting in Impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly In All Circumstances) เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม^{๕๘}

๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้าน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้ เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่ และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม^{๕๙}

ดังนั้น คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่ง สลักเพลารถ ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะเป็นที่น่าเคารพ รักใคร่ ยกย่องนับถือ เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะ ที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้ เราก็คงต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วย คือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดีได้ดิบได้ดีไปแล้ว ก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ว่าเรามีความยินดีกับเขาอย่างจริงใจ ไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้อย่างนี้เราก็ย่อมจะเป็นที่รักที่พอใจของทุกคนรอบข้างดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังคหวัตถุธรรมประจำใจดังนี้^{๖๐}

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อคคาฬวเจดีย์ ใกล้เมืองอาฬวี ครั้งนั้นแลหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับ ถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง

ครั้นแล้ว พระผู้มีพระภาคได้ตรัสถามหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า ดูกรหัตถกะ บริษัทของท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้อย่างไร ฯ

หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคได้ทรงแสดงสังคหวัตถุ ๔ ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการเหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ

^{๕๘} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

^{๕๙} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๙.

^{๖๐} อ.อรรถก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทาน
 ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน
 ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการ
 ประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์

ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ
 ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ก็โลกทรพียในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ คนทั้งหลายจึงสำคัญ
 ถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนของคนจน

พระผู้มีพระภาค : “ดีละ ดีละ หัตถกะ วิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัท
 จำนวนมากได้ จจริงอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วย
 สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมาก ในอนาคตกาล ก็ล้วนแต่จัก
 สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบัน ก็
 ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล”

หลังจากนั้น หัตถกะอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัดชวนใจ
 ให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ เร้าใจให้อาจหาญแกล้วกล้า ปลอดบขโลมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วย ธรรม มีภิกษา
 แล้วลุกจากที่นั่ง ถวายบังคมพระผู้มีพระภาค กระทำประทักษิณแล้วหลีกไป

พระพุทธองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ที่เกิดจากการ สงเคราะห์ประชาชนด้วย สังคหวัตถุ
 ๔ คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อัถจริยา (การประพาสประโยชน์) สมานัตตตา
 (การวางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำ เมื่อจุติจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ทานเป็นประจำ
 จะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคุลิจดกันเป็นรูปตา
 ข่ายงดงาม น่าดูน่าชม^{๖๑} และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจา นั้น จะทำให้มีพระชีวหาใหญ่ยาวและมีพระ
 สุธเสียงดุเสียงพรหม ตรัสดุเสียงร้องของนกการเวก^{๖๒} ที่ชัดเจน แจ่มใส ไพเราะ ก้องกังวาน
 สามารถเหนี่ยวนำใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้น ส่วนอานิสงส์ของอัถจริยาและสมานัตตตานี้ จะ
 ทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวาร มากมาย รวมถึงพระราชา มหาอำมาตย์ เศรษฐี
 มหาเศรษฐี พ่อค้า ประชาชนทุกชาติทุกภาษา ทั้งวรรณะต่างๆ ให้การยอมรับนับถือ ทั้งหมดจะมาเป็น
 พันมิตร เป็นกัลยาณมิตร ที่ดีต่อกันและไม่ว่าจะไปที่ไหน ย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็นอย่างดี

นอกจากนี้สังคหวัตถุ ๔ ยังอำนวยประโยชน์ที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้บุคคลดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
๒. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
๓. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควร

แก่ฐานะ

๔. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี
๕. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

^{๖๑}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐ - ๑๗๑.

^{๖๒}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๖/๑๙๓.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต)^{๖๓} ได้กล่าวว่า สังคหผล แปลว่า กำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร ผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ก็จะมีคนมาช่วยทำงานเมื่อไม่มีใครช่วยทำงาน เขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้

พระพุทธเจ้าทรงสอนหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้เรียกว่า สังคหัตถุ หมายถึง วิธีผูกใจคน พระองค์ตรัสว่า รถม้าแล่นไปได้เพราะมีลิ่มสลักคอยตรึงส่วนประกอบต่างๆ ของรถม้าเข้าด้วยกันฉันใด คนในสังคมก็ฉันนั้น คือทำหน้าที่เป็นกาวใจเชื่อมประสานคนทั้งหลายเข้าด้วยกัน ลิ่มสลักดังกล่าวนี้คือ สังคหัตถุนักบริหารจะสามารถผูกใจเพื่อนร่วมงาน ละผู้ได้บังคับบัญชาไว้ได้ ถ้ามีสังคหัตถุ ๔ ประการ

สังคหัตถุ ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน หมายถึง การให้ (โอบอ้อมอารี) นักบริหารที่ดีต้องมีน้ำใจรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ทานแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ได้บังคับบัญชา การให้ทานจะช่วยให้ผู้อื่นไว้วางใจได้ ดังพุทธพจน์ที่ว่า “ทโท คนถดถิตตานิ ผู้ให้ย่อมผูกใจมิตรไว้ได้” นักบริหารอาจให้ทานได้ ๓ วิธี คือ

ก. อามิสทาน หมายถึง การให้สิ่งของแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ได้บังคับบัญชาโดยเฉพาะการให้เพื่อผูกใจยามที่เขาตกต่ำหรือมีความเดือดร้อน ดังภาษิตอังกฤษที่ว่า “เพื่อนแท้ คือเพื่อนที่ช่วยเหลือในยามตกยาก” การให้รางวัลหรือขึ้นเงินเดือนจัดเข้าในอามิสทาน

ข. วิทยาทาน คือ ธรรมทาน หมายถึง การให้คำแนะนำหรือสอนวิธีทำงานที่ถูกต้อง รวมถึงการจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรหรือส่งไปศึกษาและดูงาน

ค. อภัยทาน หมายถึง การให้อภัยเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือ ล่วงเกินซึ่งกัน การให้อภัยไม่ทำให้ผู้ให้ต้องสูญเสียอะไร เป็นการลงทุนราคาถูกแต่ได้ผลตอบแทนราคาสูง นั่นคือได้มิตรภาพกลับคืนมา และมีคนสนองงานเพิ่มขึ้นอีกคนหนึ่ง

มีภาษิตจีนที่ว่า “มีมิตร ๕๐๐ คน นับว่ายังน้อยเกินไป มีศัตรู ๑ คน นับว่ามากเกินไป” อับราฮัม ลินคอล์น กล่าวว่า “วิธีทำลายศัตรูที่ดีที่สุด คือ เปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร ” เราจะทำอย่างนั้นได้ก็ต่อเมื่อเรารู้ให้อภัย

๒. ปิยวาจา หมายถึง การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวาน คำพูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ ตามปกติคนเราจะมดสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่น เชือก หรือลวดมัด ในทำนองเดียวกันเราจะมัดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำอ่อนหวาน ดังโคลงโลกนิติที่ว่า

^{๖๓} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) , **พุทธวิธีการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๒๕๔๙), หน้า ๗๐-๗๕.

อ่อนหวานมานมิตร์ล้น	เหลือหลาย
หยาบบ่มีเกลอราย	เกลื่อนไกล้
ดุดวงศศิฉาย	ดาวดาษประดับนา
สุริยส่องดาราไร	เมื่อร้อนแรงแสง

๓. อุตถจริยา หมายถึง การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) ตรงกับคำพังเพยที่ว่า “อยู่บ้านท่านอย่างหนึ่งดูตาย บ้นวับันควายให้ลูกท่านเล่น” นักบริหารทำอุตถจริยาได้หลายวิธี เช่น บริการช่วยเหลือยามเขาป่วยไข้ หรือเป็นประธารในงานพิธีของผู้ได้บังคับบัญชา ดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อาศัยเรือนท่านให้	วิจารณ์
เห็นท่านทำกรงาน	ช่วยพร้อม
แม้มีกิจโดยสาร	นาเวศ
พายค้อยช่วยค้าจ้วง	จรดให้จนถึง

๔. สมานัตตตา หมายถึง การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนเหมาะสม) เมื่อนักบริหารไม่ทอดทิ้งร่วมงานทั้งหลาย เขาจึงจะสามารถสร้างทีมงานขึ้นมาได้ นั่นคือถือคติว่า “มีทุกข์ร่วมทุกข์ มีสุขร่วมสุข” นักบริหารต้องกล้ารับผิดชอบในผลการตัดสินใจของตนเอง ถ้าผลเสียตกมาถึงผู้ปฏิบัติตามคำสั่งของตน นักบริหารต้องออกมาปกป้องคนนั้น ไม่ใช่หนีเอาตัวรอดตามลำพัง ตัวอย่างคนที่มีสมานัตตตาก็คือคนที่ เป็น “เพื่อนตาย” ในโคลงบทนี้

เพื่อนกิน สิ้นทรัพย์แล้ว	แขนงหนี
หาบ่าย หลายหมื่นมี	มากได้
เพื่อนตาย ถวายแทนชี	วาอาตม์
หายาก ฝากผีไข้	ยากแท้จักหา

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต.)^{๖๔} ได้ให้ความหมายของ สังคห ว่าวิธีสังเคราะห์ หมายถึง วิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่นที่ยังไม่เคยรักใคร่ นับถือ หรือที่รักใคร่นับถืออยู่แล้วให้สนิทแนบยิ่งขึ้น พูดง่าย ๆ สังคหวัตถุ ก็คือ เทคนิควิธีทำให้คนรัก หรือมนต์ผูกใจคนนั่นเอง มี ๔ ประการ คือ

๑. ทาน คือการให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

๒. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ คือ วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดดีมีน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

^{๖๔}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม** พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑) หน้า ๔๑๒.

๓. อัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔. สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอ ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย^{๖๕} ได้ให้ความหมายและองค์ประกอบของ สังคหัตถ์ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ ๔ ประการได้แก่

๑. ทาน คือ การให้ปัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเสียสละ แบ่งปัน ช่วยสงเคราะห์ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ และศิลปวิทยาเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว

๒. ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความ จริงใจ แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล ชักจูงในทางที่ดีงาม แสดงความเห็นอกเห็นใจเป็นกำลังใจให้ รู้จักให้เกิดความเข้าใจอันดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสมสำหรับกาลเทศะ

๓. อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายกิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยม และไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย

บุญศิริ ขวลิตรำรง^{๖๖} ได้กล่าวถึงความหมายของสังคหัตถ์ว่า ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน ซึ่งมีอยู่ ๔ ข้อคือ

๑. ทาน หมายถึงการให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญ เพราะว่า ทุกๆ คนนั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่างๆ ในด้านวัตถุเช่น ทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคบริโภคต่างๆ ในด้านกำลังใจ ช่วยกระทำกิจการกันและกันทางกาย ในด้านวาจาพูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การ แนะนำ ในข้อที่ควรจะแนะนำต่างๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อย ต่างก็ควรจะมีทาน คือให้การ

^{๖๕} พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย, “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา,” *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหา วิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙). หน้า ๑๑๙.

^{๖๖} บุญศิริ ขวลิตรำรง, *ธรรมโอสถ*, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๒๓-๓๑.

ช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้ความช่วยเหลือผู้ใหญ่ ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

๒. ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมใจ ควบคุมวาจา ที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพ ที่เหมาะสม แม้ว่าในบางคราวต้องทำงานเหน็ดเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่เป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง ดังนั้นการพูดหรือการออกแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

๓. อตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดถึงประเทศชาติ สิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้ง กาย วาจา ใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

๔. สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งหมายถึงการรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบัน การศึกษา กฎระเบียบของสถานที่ราชการต่างๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในทางพระพุทธศาสนา ก็คือพระวินัยบัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง

นิติธรรมา สนั่นเมือง^{๖๗} ได้ให้ความสำคัญของสังคหวัตถุ ๔ คือ (๑) ทาน การให้ (๒) ปิยวาจา การรู้จักพูดจาไพเราะอ่อนหวาน (๓) อตถจริยา รู้จักเกื้อกูลกัน (๔) สมานัตตตา รู้จักการวางตัวสม่ำเสมอและให้เข้ากับคนอื่น โดยหลักธรรมนี้สามารถนำมาประยุกต์กับการทำงานและการสมาคมกับบุคคลต่างๆ ได้ โดยผ่านพฤติกรรมตามธรรมชาติ อันได้แก่ ทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี ทั้งด้านการงานส่วนตัว ให้ความคุ้มค่าเป็นกันเองและสนใจในทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานอื่นชมเชยและสนับสนุน ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานดีและประพฤติดี และจัดให้มีการฝึกอบรมประชุมสัมมนาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความรู้และสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ

^{๖๗}นิติธรรมา สนั่นเมือง , คู่มือรวบรวมกรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดวินัยตามบทบัญญัติ พรบ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕, (กรุงเทพมหานคร : ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๕.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)^{๒๘} ได้ให้ความหมายของ สังคห ว่าวิธีสังเคราะห์ หมายถึงวิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่นที่ยังไม่เคยรักใคร่นับถือ หรือที่รักใคร่นับถืออยู่แล้วให้สนิทแนบยิ่งขึ้น พุดง่าย ๆ สังคหวัตถุก็คือ เทคนิควิธีทำให้คนรักหรือมนต์ผูกใจคนนั้นเอง มี ๔ ประการ คือ

๑ . ทาน คือการให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

๒ . ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ คือ วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดดีมีน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ่งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคีให้เกิดไมตรีความรักใคร่นับถือตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบ ด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

๓ . อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณะประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔ . สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)^{๒๙} ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่อง ยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย

๑ . ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสังเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

๒ . ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่ารัก ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นใจ ให้กำลังใจรู้จักพูด ให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓ . อตถจริยา ทำประโยชน์ คือ ช่วยเหลือด้วยร่างกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญห และช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔ . สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมแก้ไขปัญห เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

^{๒๘} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม** , พิมพ์ครั้งที่ ๑๒ . (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๑๘๖.

^{๒๙} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมานุญิวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒ (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

สิริวัฒน์ ศรีเครือดง , ผศ.ดร.^{๗๐} ได้ให้ความหมายของ สังคห วัตถุ ว่าวัตถุเครื่อง สงเคราะห์กันและกัน ดังคำกล่าวที่ว่า ยิ้มแย้มแจ่มใส ตั้งในสนทนา เจริญไฟเราะ สงเคราะห์ เกื้อกูล และได้อธิบายในหัวข้อ “การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ตามแนวพระพุทธศาสนา : หลักธรรมสำหรับสั่งสอน สังคม” เพื่อให้มีมนุษย์สัมพันธ์มีความสุข ดังนี้

๑. ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่น ถือเป็นหลักสำคัญเบื้องต้นเพราะการผูกใจกัน นั้นต้องอาศัยหรือใช้การให้เป็นเบื้องต้น การให้เป็นการแสดงออกของไมตรีจิตของผู้ให้ ผู้รับย่อมพอใจ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่กันนั้นเป็นความอบอุ่นของชีวิต

๒. ปิยวาจา การเจรจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน เป็นหลักปฏิบัติที่มีความสำคัญ รองลงมา เพราะการให้อย่างเดียวยังไม่พอต่อการยึดเหนี่ยวน้ำใจ จึงต้องใช้คำพูดที่ไพเราะช่วยยึดเหนี่ยวอีกด้วย อย่าพูดหยาบ ผรุสวาท ให้ใช้คำพูดที่ไพเราะต่อกัน

๓. อตถจริยา ประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ ต่อผู้อื่นและสังคม ส่วนรวมจะทำให้เป็นคนน่ารัก น่านับถือ หมายความว่า เมื่อได้รับการร้องขอ หรือต้องการความช่วยเหลือช่วยกันทำเอื้อเฟื้อช่วยทำธุรการงานของผู้อื่น เมื่อได้รับการร้องขอ หรือต้องการความช่วยเหลือ

๔. สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือทำตัวให้เข้ากันได้ เสมอต้นเสมอปลาย ไม่ถือตัว วรรณ สุขร่วมทุกข์กัน

จากความหมายของสังคหวัตถุ ๔ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า สังคหวัตถุ คือธรรม เป็นเครื่องการสงเคราะห์ซึ่งกันละกันและยึดเหนี่ยวประสานหมู่ชนไว้ให้เกิดสามัคคี การผูกไมตรีที่ดี ประกอบไปด้วย ทาน หมายถึง การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ต่อกันและกันและช่วยสงเคราะห์ตลอดจน ให้ความรู้ความเข้าใจ ปิยวาจา หมายถึง พูดถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจแนะนำใน สิ่งที่เป็นประโยชน์ แสดงความเห็นอกเห็นใจมีเหตุมีผล อตถจริยา หมายถึง การประพฤตีสั่งที่เป็น ประโยชน์ช่วยเหลือผู้อื่นและบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นคนเสมอต้น เสมอปลาย ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่ถือชนชั้นวรรณะไม่เอาเปรียบซึ่งกันละกัน สังคหวัตถุ ๔ นั้นซึ่ง หากใครนำไปปฏิบัติก็ย่อมจะทำให้เป็นที่รักของผู้อื่น การสงเคราะห์ซึ่งกันละกัน พระพุทธเจ้าตรัส ว่า “รถม้าแล่นไปได้เพราะมีลึงและสลักคอยตรึงส่วนประกอบต่างๆ ของรถม้าเข้าด้วยกันฉันใด คนใน สังคมก็ฉันนั้น คือรวมกันเป็นกลุ่มหรือองค์กรได้ ก็เพราะลึงสลักทำหน้าที่เป็นกาวยึดประสานคน ทั้งหลายเข้าด้วยกัน

^{๗๐} สิริวัฒน์ ศรีเครือดง, ผศ.ดร., “การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ตามแนวพระพุทธศาสนา : หลักธรรม สำหรับสั่งสอนสังคม ๒๐ ปีบัณฑิตวิทยาลัย”, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (มิถุนายน, ๒๕๕๑). หน้า ๗๐.

๒.๔ ข้อมูลเกี่ยวกับอำเภอดากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

๒.๔.๑ ประวัติอำเภอดากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

อำเภอดากฟ้า เดิมเป็นตำบลหนึ่งซึ่งอยู่ในเขตปกครองของ อำเภอดาคลี้ จังหวัดนครสวรรค์ พื้นที่เดิมเป็นป่าดงดิบมีสัตว์ป่าชุกชุมมาก เป็นแหล่งล่าสัตว์ของนายพรานป่า ประมาณ ปี พ.ศ. ๒๔๙๖ ได้มีถนนตัดผ่านคือ ถนนประชาธิปไตย (ปัจจุบันคือ ถนนพหลโยธิน ทางหล วงหมายเลข ๑) และเริ่มมีประชาชนเข้ามาจับจองที่ทำกินกันเป็นจำนวนมาก ในปี พ .ศ. ๒๔๙๘ กรมประชาสงเคราะห์ จึงได้จัดตั้งเป็นนิคมสร้างตนเองขึ้น

คำว่า “ดากฟ้า” นั้นมีที่มาจาก ในสมัยก่อนอำเภอดากฟ้าเป็นป่าดงดิบ มีต้นไม้ใหญ่ปกคลุมโดยทั่วไป แต่มีลานซึ่งแสงแดดส่องลงได้ ซึ่ง เป็นลานที่ไก่ฟ้าจะออกมาเล่นแสงแดดพวกพรานป่า จึงตั้งชื่อที่ว่างตรงนั้นว่า “ลานไก่ฟ้า” ต่อมาเมื่อประชาชนเริ่มเข้ามาอยู่จึงนำผ้าไปตากตรงบริเวณนั้น เพราะมีแสงแดดส่องถึงเลยเรียกกันติดปากอีกชื่อหนึ่งว่า “ลานตากผ้า” ต่อมาเวลานานเข้าคำเรียกชื่อทั้งสองนั้นจึงได้กลายมาเป็น “ลานดากฟ้า”

ตำบลดากฟ้า ได้แยกการปกครองออกจากอำเภอดาคลี้ โดยยกฐานะ เป็นอำเภอดากฟ้า ตามราชกฤษฎีกา ลงวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๑๓ อยู่ในเขตปกครองจังหวัดนครสวรรค์ โดยมีได้ตั้งเป็นกิ่งอำเภอมาก่อน และมี นายชัยศรี นุตาลัย มาดำรงตำแหน่ง นายอำเภอดากฟ้าเป็นคนแรก โดยใช้ อาคาร ของโรงเรียนบ้านดากฟ้า เป็นที่ทำการชั่วคราว ต่อมาทางราชการได้จัดสร้าง ที่ว่าการอำเภอเสร็จในปี พ.ศ. ๒๕๑๕ และใช้ที่ทำการมาถึงปัจจุบันนี้^{๗๑}

ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอดากฟ้าตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอยะหริ่งและอำเภอนาทะโก

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอนาทะโกและอำเภอไพศาลี

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอหนองม่วง (จังหวัดลพบุรี) และ อำเภอดาคลี้

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอดาคลี้

การแบ่งเขตการปกครอง

อำเภอดากฟ้าแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น ๗ ตำบล ๗๖ หมู่บ้าน ได้แก่

๑. ตำบลดากฟ้า	(Tak Fa)	๘ หมู่บ้าน
๒. ตำบลลำพยนต์	(Lam Phayon)	๑๐ หมู่บ้าน
๓. ตำบลสุขสำราญ	(Suk Samran)	๑๒ หมู่บ้าน
๔. ตำบลหนองพิกุล	(Nong Phikun)	๑๑ หมู่บ้าน
๕. ตำบลพุนกยูง	(Phu Nok Yung)	๑๐ หมู่บ้าน

^{๗๑} อนุสรณ์งานพระราชทานเพลิงศพ พระครูนภเขตคณารักษ์ (สุรินทร์ จนทโชโต), (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ยิ่งเจริญ, ๒๕๔๐), หน้า ๓๐.

๖. ตำบลอุดมธัญญา (Udom Thanya) ๑๖ หมู่บ้าน

๗. ตำบลเขาชัยธง (Khao Chai Thong) ๙ หมู่บ้าน

การปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องที่อำเภอตากฟ้าประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๘ แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลตากฟ้า ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลตากฟ้าและบางส่วนของตำบลสุขสำราญ

เทศบาลตำบลอุดมธัญญา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลอุดมธัญญาทั้งตำบล
องค์การบริหารส่วนตำบลตากฟ้า ครอบคลุมพื้นที่ตำบลตากฟ้า (เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลตากฟ้า)

องค์การบริหารส่วนตำบลลำพยนต์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลำพยนต์ทั้งตำบล
ตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลสุขสำราญ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสุขสำราญ (เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลตากฟ้า)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพิกุล ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองพิกุลทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลพุนกยูง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลพุนกยูงทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชัยธง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเขาชัยธงทั้งตำบล

เศรษฐกิจ

ธนาคารมี ๓ แห่ง ได้แก่

๑. ธนาคารออมสิน

๒. ธนาคารกรุงไทย

๓. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

การศึกษา

โรงเรียนตากฟ้าวิชาประสิทธิ์^{๗๒}

ประชากร^{๗๓}

เขต \ เพศ	ชาย	หญิง
ในเขตเทศบาล	๒,๗๕๔	๒,๙๓๑
นอกเขตเทศบาล	๑๗,๒๒๓	๑๗,๖๗๐
รวม	๑๙,๙๗๗	๒๐,๖๐๑

^{๗๒}ที่ว่าอำเภอตากฟ้า.[ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://th.wikipedia.org/wiki/อำเภอตากฟ้า>. เข้าถึงวันที่ [๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๕].

^{๗๓}สำนักงานสถิติจังหวัดนครสวรรค์ , รายงานสถิติจังหวัด พ.ศ. ๒๕๕๕, (นครสวรรค์ : ศูนย์ถ่ายเอกสารธัญญา, ๒๕๕๕), หน้า ๖.

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัย หลายท่านได้ทำการวิจัยคุณภาพการให้บริการ ไว้ดังนี้

เกษม ปันทะยม^{๗๔} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของผู้ประกันตนตามประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ ที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเพชรเวช ” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนเห็นด้วยมาก ที่สุดในการที่ผู้ประกันตนเป็นผู้เลือกสถานพยาบาลเองและเห็นด้วยน้อยที่สุดเกี่ยวกับ ประกันสังคม ทำให้ชีวิตมั่นคงมากขึ้น ส่วนผลการวัดทัศนคติของผู้ประกันตนต่อ การให้บริการของโรงพยาบาลเพชรเวช พบว่า เรื่องที่ผู้ประกันตนเห็นด้วยมากที่สุดคือ การเปิดให้บริการแก่ผู้ประกันตน โดยไม่มีวันหยุด ส่วนเรื่องที่มีการอธิบายโดยไม่ต้องรอนาน เป็นเรื่องที่ผู้ประกันตนเห็นด้วย น้อยที่สุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีปัจจัยภูมิหลังต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งนี้ โรงพยาบาลเพชรเวชควรมีการปรับปรุงการให้บริการ ในด้านการรอ รักษา โดยไม่ต้องรอนานสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัย เปรียบเทียบการให้บริการทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลของรัฐกับเอกชน หรือโรงพยาบาลของรัฐด้วยตนเอง เพื่อปรับปรุงการให้บริการทางการแพทย์ต่อไป

คมศร พรหมพิทยายุทธ^{๗๕} ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริการประชาชนสถาน นี้ตำรวจใน จังหวัดนครปฐม ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยว่า เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ จากสถานีตำรวจ และความเกี่ยวเนื่องในคดี กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากสถานี ตำรวจบริการ ๗ ด้าน การบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านกา รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และ แสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการ บริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจระดับดี

ทัศนีย์ นาคน้อย^{๗๖} ได้วิจัยเรื่อง “ผลการใช้รูปแบบการให้บริการ การพยาบาลผู้ป่วย อุบัติเหตุและฉุกเฉิน ตามแนวคิดทาง การตลาดและการดูแล ต่อการรับรู้คุณค่าการบริการการ

^{๗๔}เกษม ปันทะยม , ทัศนคติของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ .ศ.๒๕๓๓. ที่มีต่อ การให้บริการของโรงพยาบาลเพชรเวช , วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต), ๒๕๔๔.

^{๗๕}คมศร พรหมพิทยายุทธ , “การบริการประชาชนของสถานีในจังหวัดนครปฐม ”, วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : คณะรัฐศาสตรมหาวิทยาลัยรามคำแหง), ๒๕๔๐.

^{๗๖}ทัศนีย์ นาคน้อย , “ผลการใช้รูปแบบการให้บริการการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินตาม แนวคิดทาง การตลาดและการดูแล ต่อการรับรู้ คุณค่าการบริการการพยาบาลของพยาบาลและผู้ป่วย ”, วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๔.

พยาบาลของพยาบาลละ ผู้ป่วย” ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการรับรู้คุณค่าการบริการ การพยาบาลของพยาบาลต่อการ ให้บริการการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินตามปกติอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ค่าเฉลี่ยของคะแนนการรับรู้คุณค่าการบริการการพยาบาลของผู้ป่วยต่อการ ได้รับกา รบริการการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินตามแนวคิดทางการตลาดและการดูแลสูงกว่าการบริการการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินตามปกติอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .๐๕

บุญชู รัตกจินากร พ .ต.ท.^{๗๗} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ ” โดยใช้ประชาชนในพื้นที่ที่มีการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๓๐๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจฯ ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา

ประจันต์ ธารศิริสิน^{๗๘} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง ๓๕ ปี – ไม่เกิน ๔๕ ปี สถานภาพสมรสส่วนมากสมรสแล้ว วม การศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทมีรายได้ระหว่าง ๔,๙๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท ลักษณะที่อยู่อาศัยส่วนมากเป็นบ้านจัดสรร / ทาวน์เฮาส์ / อาคารชุด ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาล นครสมุทรปราการในกิจกรรมบริการด้านสาธารณสุขโรค โดยการออกไปให้บริการ ในพื้นที่ต่างๆ นั้นอยู่ในระดับพอใช้ ส่วนกิจกรรมบริการเฉพาะด้านที่ประชาชน เป็นผู้ไปติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลอยู่ในระดับดี สรุปประสิทธิภาพในการทำงานของเทศบาลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ปัจจัย ภูมิหลังของประชาชนได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ และลักษณะที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ ยกเว้น ปัจจัยด้านเพศ และ ประสิทธิภาพในการทำงานของเทศบาลนครสมุทรปราการ ขึ้นอยู่กับ การให้บริการแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการศึกษาควรมีการปรับปรุงแก้ไขการ

^{๗๗}บุญชู รัตกจินากร พ .ต.ท.,”ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๕๕.

^{๗๘}ประจันต์ ธารศิริสิน , ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ , **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต), ๒๕๕๔.

ให้บริการประชาชนที่มีระดับประสิทธิภาพ น้อยที่สุดได้แก่ การบริการด้านสาธารณูปโภคในกลุ่มงานโยธา งานการป้องกันน้ำท่วม และการก่อสร้างซ่อมแซมทางระบายน้ำโดยการสร้างเขื่อนป้องกันน้ำท่วม และ ประตู สำหรับเปิด - ปิด น้ำในลำคลองที่ไหลลงสู่แม่น้ำเจ้าพระยา หรือ อ่าวไทยส่วนการบริการเฉพาะด้านในกลุ่มงานอานามัย งานการเปิดตลาดเข้าขายของในตลาด และอนุญาต หาบเร่ และเร่ขาย ควรจัดหาสถานที่และเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการให้มากขึ้น นอกจากนี้ควรนำหลักธรรมาภิบาล (Good Governanec) มาปรับใช้ในการพัฒนางานและการให้บริการประชาชน การทำการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ที่รับผิดชอบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ แก่องค์กรและความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

ภาณุวัตร เสถียรวัฒน์ชัย^{๗๙} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การให้บริการของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า : กรณีศึกษาห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ” ผลวิจัยพบว่า สื่อสิ่งพิมพ์ที่บรรณารักษ์ ๓ ใช้มากที่สุดในการให้บริการได้แก่ หนังสืออ้างอิง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้มากที่สุดในการให้บริการ ได้แก่ ฐานข้อมูล ที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้น สื่อโสตทัศนวัสดุที่ใช้มากที่สุดในการให้บริการ ได้แก่ แถบวีดิทัศน์ เครื่องมือช่วยค้นที่ใช้มากที่สุดในการให้บริการ ได้แก่ ระบบการสืบค้นโอแพค บริการโดยส่วนใหญ่ที่จัดให้มีในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ บริการตอบคำถาม บริการชี้แนะแหล่งข้อมูลภายนอก บริการสอน /แนะนำการใช้ห้องสมุด และ บริการสืบค้นจากฐานข้อมูลโอแพค ในขณะที่บริการแปล เป็นบริการที่ไม่มีห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยของรัฐแห่งใดจัดให้บริการ ปัญหาการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า บรรณารักษ์ ๓ ประสบปัญหา ต่างๆ เหล่านี้มากที่สุด ได้แก่ (๑) เรื่องความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศภายนอก (๒) เรื่องผู้ใช้ทดลองหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต (๓) เรื่องความเพียงพอของพื้นที่ที่ใช้ในการจัดวางคู่มือช่วยค้นต่าง ๆ (๔) เรื่องผู้ใช้ บริการส่งเสียงรบกวน และ (๕) เรื่องความเพียงพอของหนังสือในสาขาวิชาเฉพาะ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์^{๘๐} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่น ของนักศึกษาโครงการจัดการ ศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการสถาบันราชภัฏ ฏเลย : เฉพาะกรณีโรงเรียนสวนสกุ ” ผลการวิจัยพบว่า ๑. นักศึกษาโครงการจัดการสำหรับบุคลากรประจำการศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดขอนแก่นสถาบัน ราชภัฏเลย มี

^{๗๙} ภาณุวัตร เสถียรวัฒน์ชัย, การให้บริการของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย , วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต , (บัณฑิตวิทยา : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๔๑.

^{๘๐} รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์ , ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่นของนักศึกษา โครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการสถาบันราชภัฏเลย : เฉพาะกรณีโรงเรียนสวนสกุ, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๐.

ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดขอนแก่น โดยส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อจำแนกตามสาขาวิชา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์และสาขาวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาสาขาวิชา การศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย ๒. นักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่นสถาบันราชภัฏเลย สาขาวิชาการศึกษา ศิลปะศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่นทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า นักศึกษาสาขาการศึกษากับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชา การศึกษากับสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วน นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์กับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ห้องสมุดไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียงนักศึกษสาขาวิชาการศึกษา กับสาขาวิชาศิลปศาสตร์เท่านั้นที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ด้านทรัพยากร สารสนเทศ ด้านการบริการด้านครุภัณฑ์และสถานที่ และด้านบุคลากรแตกต่างกัน

วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี ^{๔๑} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี ” โดยใช้ผู้ที่ใช้ขอรับบริการ จำนวน ๑๘๘ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษาโดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบ สมมติฐาน จำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้นไม่แตกต่างกันส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

วิภาวดี ธนังเจริญผล ^{๔๒} ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล สมเด็จพระบรมราชเทวี

^{๔๑}วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี ,”ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี,” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘.

^{๔๒}วิภาวดี ธนังเจริญผล, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา” , วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๓.

ณ ศรีราชาทั้งโดยรวม และแต่ละรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อวิเคราะห์โดยตัวแปรบางตัวแปร พบว่าผู้ป่วยที่มีอาชีพค้าขาย อาชีพเกษตรกรรม ผู้ป่วยที่มีรายได้น้อย (ไม่เกิน ๓๐๐ บาท) และผู้ป่วยที่มี ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา สูงกว่าผู้ป่วยประเภทประกันตน ผู้ป่วยเพศชาย ผู้ป่วยเพศหญิง และผู้ป่วยที่มีถิ่นที่อยู่ในเขตและนอกเขตอำเภอศรีราชา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ป่วยที่มีสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทางแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้เสนอแนะแนวทางการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ที่สำคัญดังนี้ ด้านความสะดวกในการให้บริการ เสนอแนะให้กำหนดห้องตรวจโรคเฉพาะ หรือ เฉพาะแผนกให้ชัดเจน ด้านอัธยาศัยของผู้ให้บริการ เสนอแนะให้มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับ และให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการ ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ เสนอแนะ ให้แพทย์ อธิบายถึงผลวินิจฉัยโรคให้ผู้ป่วยได้รับทราบ และด้านความรวดเร็ว ในการบริการ เสนอแนะให้จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อตอบข้อซักถาม กับผู้ป่วย และญาติผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว

วรางคณา ขาวเอียร^{๔๓} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ในโครงการประกันสังคม เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ในโครงการประกันสังคม เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประชาชนส่วนใหญ่ที่ไปใช้บริการตามสิทธิที่ได้รับจากการเป็นผู้ประกันตนตามโครงการ ประกันสังคม จะไปใช้สิทธิในฐานะคนไข้ นอก และมีความพึงพอใจในโรงพยาบาลที่เลือกในระดับหนึ่ง เท่านั้น แต่ยังคิดอยากจะเปลี่ยนสถานพยาบาลถ้ามีโอกาสโดยให้เหตุผลว่าอยากใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน เพราะโรงพยาบาลรัฐต้องรอนานบริการไม่ดี ส่วนที่ใช้โรงพยาบาลเอกชน ก็ให้เหตุผลว่าอยากเปลี่ยน เพราะคิดว่าโรงพยาบาลของรัฐมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการรักษา พร้อมกว่าโรงพยาบาลเอกชน นอกจากนี้ในด้านของการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างยังมีความเห็นว่า มีความแตกต่างระหว่างการรักษาพยาบาลคนไข้ทั่วไปกับคนไข้ตามโครงการประกันสังคม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการตรวจรักษาการให้ยา และการเอาใจใส่ของแพทย์และพยาบาล ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการทางการแพทย์ ภายใต้ พ.ร.บ ประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ และ พ.ศ. ๒๕๓๗ ผู้ประกันตนที่ใช้บริการจากโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนมีความคิดเห็นที่ แตกต่างกันในด้านข้อบ่งชี้การให้บริการ การตรวจรักษา และด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยผู้ใช้โรงพยาบาลของรัฐมีความคิดว่า โรงพยาบาลของเอกชนน่าจะใช้บริการที่ดีกว่า โดยเฉพาะในเรื่องของการตอบรับ ความสะดวก ความเอาใจใส่ต่อคนไข้ สถานที่

^{๔๓} วรางคณา ขาวเอียร, ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ , วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๐.

อุปกรณ์และคุณภาพของเวชภัณฑ์ ยกเว้นค่ารักษาพยาบาล ส่วนผู้ที่ใช้บริการของเอกชนกลับมีความคิดเห็นว่าสถานพยาบาลเอกชนน่าจะให้บริการที่ดีกว่า มีอุปกรณ์ดีกว่า แม้จะเสียค่าใช้จ่ายสูงก็ตามในเรื่องของความรู้ ความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ขั้นตอนในการปฏิบัติของผู้ประกันตนในการรับบริการทางการแพทย์ พบว่า ที่ทราบและเข้าใจดีในเรื่องนี้คือ เรื่องแรกกรณี เจ็บป่วยหรือประสบอันตรายสามารถรักษาในสถานพยาบาลที่กำหนดไว้ในบัตรรับรองสิทธิฯ โดยไม่ ต้องเสียค่าใช้จ่าย เรื่องที่สองคือ การมีสิทธิเลือกสถานพยาบาลได้ด้วยตนเอง และสุดท้าย คือหลักฐานที่ต้องนำติดตัวไปด้วยคือบัตรประชาชนและบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล ส่วน ระดับความรู้ ความเข้าใจที่อยู่ในระดับทราบและเข้าใจบ้างเล็กน้อยมี ๔ เรื่องคือ เรื่อง แรกกรณี ทุพพลภาพมีสิทธิรับค่ารักษาอาการเท่าที่จ่ายจริงไม่เกินเดือนละ ๑,๐๐๐ บาท สองคือ ในกรณีตายจะได้รับเงินค่าทำศพจำนวน ๒๐,๐๐๐ บาท สามคือควรสอบถามโรงพยาบาลที่เลือกไว้ตรวจ สอบสิทธิเบื้องต้นของกฎหมายก่อน และสุดท้ายคือในกรณีฉุกเฉินเข้าสถานพยาบาลที่ไม่ได้เลือก ไว้ต้องแสดงตนว่าเป็นผู้ประกันตนตามกฎหมายและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นสถานพยาบาลจะเรียกเก็บ จากสำนักงานประกันสังคมเองส่วนเรื่องของความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์จะมีความ คาดหวังอยู่ ๒ ระดับคือ (๑) คาดหวังไว้บางส่วน กับคาดหวังอย่างมากโดยผู้ให้บริการสถานพยาบาล เอกชนจะคาดหวังอย่างมากกับทุกเรื่องเนื่องจากระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการจะสูงกว่าจึง (๒) คาดหวังที่จะได้รับการที่ดีที่สุดด้วยและความคาดหวังในอันดับแรกของผู้ใช้บริการสถานพยาบาล ทั้งของรัฐและเอกชนเหมือนกันคือผู้ประกันตนมีความต้องการที่จะเลือกสถานพยาบาลของเอกชน มากกว่าของรัฐ ทางด้านความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ประกันตน ของทั้งสองสถานพยาบาลจะไม่ค่อยพอใจกับการบริการที่ได้รับ โดยเฉพาะในด้านอ้อยาศัยของ เจ้าหน้าที่ และด้านการบริการที่รวดเร็วทันเวลาที่ผู้ให้บริการสถานพยาบาลเอกชนจะมีความ พึงพอใจสูงกว่าผู้ให้บริการสถานพยาบาลของรัฐยกเว้นด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ผู้ประกันตนทั้งสองสถานพยาบาลมีความพึงพอใจเหมือนกัน

อัจฉรา ลำไย^{๘๔} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การให้บริการผู้ป่วยเบาหวานที่สถานื่อนามัยสองห้อง อำเภอบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ” ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการจัดให้บริ การผู้ป่วยเบาหวานของสถานื่อนามัยสองห้อง มี ๓ ลักษณะ คือ (๑) บริการที่เท่าเทียมกัน (๒) บริการที่ยืดหยุ่น ฉุกเฉินมิตรและ (๓) บริการพร้อมสรรพสำหรับคนจน ลักษณะการให้บริการนั้นสอดคล้องกับระบบบริการสาธารณสุขที่พึงประสงค์และการจัดลักษณะบริการที่ดี ส่วนผลการให้บริ การนั้นพบว่าทำให้ผู้ป่วยเบาหวานมีชีวิตที่สมบูรณ์แบบ เปลี่ยนความรู้ สึกของ เจ้าหน้าที่สถานื่อนามัยจากความแปลกแยกเป็นพึงพอใจ เกิดความเชื่อมโยงและไม่ซ้ำซ้อนใน บทบาทหน้าที่ระหว่างสถานื่อนามัยสองห้อง

^{๘๔} วรางคณา ขาวเอียร, ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอมือง จังหวัด เชียงใหม่ , วิทยานิพนธ์รัฐ ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๐.

พบว่า จุดเด่นของบริการคือ บริการทางด้านสังคมซึ่งให้บริการ ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้ป่วย เบาหวาน จุดด้อยนั้นเป็นบริการด้านเทคนิคคือความสามารถในเรื่องความรู้เกี่ยวกับโรคและการใช้ยา รักษาโรคเบาหวาน ไม่ใช่อุปกรณ์ที่ถูกต้องในการเจาะเลือด ด้านข้อมูลนั้นพบว่า ลักษณะข้อมูลไม่มีความไวและความต่อเนื่องการติดต่อผู้ป่วย ผลการวิจัย นี้สามารถให้เป็นแนวทาง ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการผู้ป่วยเบาหวานที่สถานีนามัยไบรบริบทที่มี สังคมและวัฒนธรรมการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน

อัจฉรา ห่อสมบัติ^{๘๕} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการให้บริการ ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ” ผลการวิจัยพบว่า ๑. เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มารู้ความเข้าใจในระบบ คุณภาพ ISO 9002 ในระดับมากขึ้นไปแต่ยังมีสิ่งที่ควรทำความเข้าใจเพิ่ม ขึ้นในเรื่องการควบคุมเอกสารและข้อมูลในระบบคุณภาพและการปฏิบัติตามคู่มือ ขั้นตอนที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ๒. เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการบริการของสำนักงานเขต ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องระบบคุณ ISO 9002 ได้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วและในเรื่องการช่วยลดขั้นตอนในการ ทำงานให้ปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วนั้นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ๓. ความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยภูมิหลังของเจ้าที่กรุงเทพมหานคร กับตัวแปรความคิดเห็นพบว่าเพศ อายุตัว อายุการทำงานตำแหน่งหน้าที่มีความ สัมพันธ์กับตัวแปรความคิดเห็นอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕ เปอร์เซนต์ ยกเว้นตัวแปรวุฒิการศึกษาเมื่อพิจารณาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ใน แต่ละด้านจะพบว่า ๓.๑ เพศเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครที่เป็นเพศหญิงมีความสำคัญ กับการปรับปรุงสถานที่ทำงานและสถานที่ให้บริการ ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ๓.๒ อายุ เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ ๒๐ ปี หรือต่ำกว่าเป็นบุคคลที่เข้ามาทำงานใหม่ ประสบการณ์ในการทำงานน้อย ยังขาดความรู้ ทักษะในการทำงานน้อย ยังขาดความรู้ทักษะในการทำงานได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงานในฐานะผู้ช่วย บทบาทหน้าที่ ไม่ชัดเจนจึงไม่เห็นความสำคัญของมาตรฐานในการทำงานและการพัฒนาองค์กร ส่วนผู้ที่มีอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป บุคคลที่รับราชการมานาน ใกล้เกษียณอายุ เคยชินกับการงานในรูปแบบเดิมไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงจึงไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาองค์กรและไม่เชื่อ มั่นว่าเมื่อมีการพัฒนาแล้วผู้ ใช้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล ๓.๓ อายุการทำงาน เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุการทำงาน ๖- ๑๐ จะเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติงานตามคู่มือเอกสารคุณภาพที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จในการที่จะได้รับ ใบรับรองมาตรฐาน ISO 9002 จึงจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือ และความเอาใจใส่อย่างจริงจัง ของผู้เกี่ยวข้องทุกคน ๓.๔ ตำแหน่งหน้าที่กรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานตาม คู่มือขั้นตอนการ

^{๘๕}อัจฉรา ห่อสมบัติ , “ความคิดเห็นต่อการระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการบริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต), ๒๕๔๓.

ปฏิบัติงาน ที่กำหนดไว้ในเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9002 นั้นเป็นเจ้าหน้าที่ ในระดับปฏิบัติเอกสารดังกล่าวจะช่วยลดขั้นตอนในการทำงานทำให้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วได้เนื่องจากงานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่มีลักษณะซ้ำๆ กัน ไม่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแต่ถ้าตำแหน่งหน้าที่ยิ่งสูงขึ้นก็จะเห็นว่าเอกสารตามระบบคุณภาพ ไม่ลดขั้นตอนในการทำงาน ไม่ทำให้ปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วทั้งนี้เนื่องจากการตัดสินใจแก้ไขปัญหามากมายที่มีความซับซ้อนมากมายหลายรูปแบบนั้นจำเป็นต้องอาศัย ความรู้ ความสามารถ ทักษะประสบการณ์ในการทำงานเฉพาะตน ๓.๕ ข้อดีของการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้นั้นได้มีการ กำหนดคู่มือ ขั้นตอนในการทำงาน เป็นการสร้างมาตรฐานในการทำงานทำให้ เจ้าหน้าที่ทำงานได้สะดวก รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนผู้บริหารสามารถนำมาเป็น เครื่องมือควบคุมการทำงานทำให้องค์กรและบุคลากรได้รับพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบนอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค การว่าจะได้ รับบริการที่ดีมีมาตรฐานเทียบเท่าสากล แต่ก็มีข้อเสียเพราะจะต้องใช้เงินจำนวนมากเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญมากต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันจะนำไปสู่ซึ่งประโยชน์ก่อเกิดความสำเร็จ ความรักต่อกันทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เมื่อเข้าถึงประชาชนได้ง่ายการพัฒนาประเทศชาติก็ง่ายเพราะการให้บริการประชาชนบริการด้วยความเป็นกันเองด้วยความเสมอภาคประเทศชาติก็เจริญกว่าหน้ามากขึ้นต่อไป

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ มีผู้วิจัยหลายท่านได้ทำการวิจัยเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

เกรียงไกร ภมรพล^{๘๖} ได้ทำการ วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง ” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพต่างๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน เขตดินแดงในภาพรวมต่อกิจกรรมด้านสาธารณูปโภคและกิจกรรมด้านสาธารณูปการ ดังนี้ ด้านสาธารณูปโภคพบว่ากลุ่มนักวิชาชีพอิสระมีความพึงพอใจมากที่สุดตามโยธา งานรักษา ๑ ความสะอาด และงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ กลุ่มลูกจ้าง หรือ พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจมากที่สุดตามโยธา งานรักษา ๑ ความสะอาด และงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พอใจค่อนข้างมากต่องานโยธา พอใจปานกลางต่องานรักษาความสะอาด กลุ่มราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจ ค่อนข้างมากต่องานรักษาความสะอาด และงานอนามัยสิ่งแวดล้อมสุขภาพ พอใจปานกลาง ต่องานโยธา กลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลาง มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานรักษาความสะอาด และงานโยธา พอใจปานกลางต่องานอนามัยสิ่งแวดล้อมสุขภาพ กลุ่มแรงงานรับจ้างหรือ ค้าขายรายย่อย มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อ งาน รักษาความสะอาด พอใจปานกลางต่องาน

^{๘๖}เกรียงไกร ภมรพล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต , (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต), ๒๕๕๔.

อนามัยสิ่งแวดลอมสุขาภิบาลและงานโยธา และกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจปานกลางต่องานโยธา งานรักษาความสะอาดและงานอนามัยสิ่งแวดลอม สุขาภิบาล ด้านสาธารณูปการพบว่า กลุ่มนักวิชาชีพอิสระ มีความพึงพอใจมากต่องานโยธา กลุ่มลูกจ้าง หรือพนักงานเอกชนมีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานโยธาและงาน ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจ ค่อนข้างมากต่องานโยธา และพอใจปานกลางต่องานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน กลุ่มผู้ ประกอบธุรกิจขนาดกลางมีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานโยธาและงานทะเบียนบัตร ประจำตัวประชาชนกลุ่มแรงงานรับจ้าง ค่าขายรายย่อย มีความพึงพอใจปานกลางต่องาน โยธาและงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนและกลุ่มอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่องานโยธาและงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

พัฒนา วัฒนปรีชากุล^{๘๘๗} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพจำแนกตามประเภทการบริการ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ บริการบรรทุกขนถ่ายสินค้าระหว่างเรือกับท่าเทียบเรือ การรับและส่งมอบสินค้า การเก็บ รักษาสินค้าและการคิดค่าภาระและค่าบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพ ปรากฏในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการของพนักงาน บริการของผู้บริการ เครื่องมือและความปลอดภัย ความโปร่งใสและความรวดเร็ว และสภาพแวดล้อมทั่วไป ความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามภูมิภาคคือ ภาษาและประสบการณ์การ ติดต่อบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ลูกค้าคาดหวังสูงต่อการท่าเรือกรุงเทพ โดยมุ่งให้ปรับปรุงปัจจัยส่วนบุคคล อุปกรณ์เครื่องมือ และเทคโนโลยี เป็นปัจจัยหลัก

วัลภา ชายหาด^{๘๘๘} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร” และวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษา ความสะอาด ซึ่งแบ่งการบริการเป็น ๓ บริการย่อย ได้แก่ บริการเก็บขนขยะมูลฝอย บริการกวาดถนน และบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย โดยสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง ๓ บริการย่อย สำหรับในส่วนของการระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครนั้น เมื่อพิจารณาบริการย่อยทั้ง ๓ ประเภทรวมกัน ไม่สามารถสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจในบริการ

สมจิตร กาหวงศ์^{๘๘๙} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก

^{๘๘๗}พัฒนา วัฒน ปรีชากุล , “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพ ,” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี), ๒๕๔๕.

^{๘๘๘}วัลภา ชายหาด , “ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”,วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๔๒.

^{๘๘๙}สมจิตร กาหวงศ์ , “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร ,” วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๐.

ต่อการให้บริการประชาสัมพันธ์ บริการเวชทะเบียน บริการคัดกรอง บริการตรวจ บริการยา และ การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และที่ อยู่อาศัยต่างกัน โดยให้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นระบบ จำนวน ๑,๐๐๐ ราย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย T- test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยนอกมี ความพึงพอใจระดับมากต่อบริการผู้ป่วยนอกทั้ง ๕ บริการซึ่งได้แก่ บริการประชาสัมพันธ์ บริการเวช ทะเบียน บริการคัดกรอง บริการตรวจ และบริการยา และผู้ป่วยนอกที่มี อายุต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ นักเรียนและผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพมีความพึง พพอใจสูงกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ค่าขาย

สรุปเชษฐ ทองขุนนา^{๙๐} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อ ให้บริการสถานีตำรวจนครบาล อันเนื่องมาจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษา กรณีสถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน” ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรม การรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชนและกิจกรรม การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและ กิจกรรม การปรับปรุงสถานที่ทำการและสถานีแวดล้อมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจส่วนกิจกรรม การปรับปรุงการบริ การทั่วไปจาก การศึกษาไม่พบความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการที่สถานีตำรวจ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อให้การบริการ ของ สถานีตำรวจสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้นโดยมุ่งเน้นการสร้าง จิตสำนึกความ รับผิดชอบให้แก่ตำรวจปรับป รุบบทบาทค่านิยมจากผู้ปกครองเป็นผู้ให้ บริการการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่างๆ ของสถานีตำรวจการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ บริหารงานเพื่อให้การบริการ ซึ่งก็เป็นไปตามความมุ่งหวังของตำรวจผู้ให้บริการและประชาชน ผู้รับบริการ ซึ่งก็เป็นไปตามความมุ่งหวังของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มุ่งพัฒนาสถานี ตำรวจทุกแห่ง ให้เป็นโรงพันเพื่อประชาชน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการ สาธารณะกับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง อยู่ในระดับมากและมากที่สุด การให้บริการ สาธารณะนั้นเป็นสิ่งสำคัญมากต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันจะนำมาซึ่งประโยชน์ก่อเกิดความ สามัคคี ต่อกันทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เมื่อเข้าถึงประชาชนได้ง่ายการพัฒนาประเทศชาติก็ง่าย เพราะการบริการประชาชนบริการด้วยความเป็นกันเองด้วยความเสมอภาคประเทศชาติก็จะเจริญกว่า หนึ่งยิ่งขึ้น

^{๙๐}สรุปเชษฐ ทองขุนนา, “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลอัน เนื่องมาจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณี สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน ”,วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต), ๒๕๔๑.

๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ ๔

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ มีผู้วิจัยได้ศึกษาหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ไว้หลายท่านดังต่อไปนี้

พระณปวร โฆสิตธรมโม (โทวาท)^{๙๑} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนะของประชาชนต่อการบริการงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานื่อนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ทัศนะของประชาชนต่อการบริการงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานื่อนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านอัตถจริยา ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ผลการเปรียบเทียบทัศนะของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานื่อนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ พบว่า ประชาชนมีทัศนะแตกต่างกันตามเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ส่วนประชาชนที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์การใช้บริการ ระยะเวลาที่เจ็บป่วย สิทธิการ รักษาพยาบาล และการได้รับข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขต่างกัน มีทัศนะต่อการบริการงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานื่อนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีไม่แตกต่างกันปัญหาและอุปสรรคต่อการบริการงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานื่อนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ปัญหาที่สำคัญได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสนใจ ไม่เอาใจใส่คนไข้เท่าที่ควร และ ไม่ค่อยรับฟังอาการของผู้ป่วยเกิดการเข้าใจผิดกัน เนื่องจากการพูดที่ไม่เข้าใจกัน และการกระทบกระทั่งกันทางด้านวาจาขาดการแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลสุขภาพของประชาชน และเจ้าหน้าที่มักจะทำงานเฉพาะหน้าที่ของตนเอง บางครั้งไม่ยอมรับคนไข้ ต้องรอเจ้าหน้าที่แผนกนั้นมาก่อน จึงเกิดความล่าช้าในการดูแลรักษาประชาชน ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหาลักษณะนี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เห็นประชาชนผู้ใช้บริการด้อยกว่าตนเอง และให้ดูแลผู้ป่วยเสมือนการดูแลญาติผู้ใหญ่ของตน เจ้าหน้าที่ควรมีความอดทนต่อคำพูดที่ไม่สุภาพของผู้ใช้บริการ และแนะนำการดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการ ด้วยคำพูดที่สุภาพไพเราะน่าฟังเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำแก่ประชาชน ในการดูแลรักษาอาการเจ็บป่วยและวิธีการดูแลรักษาตนเองอย่างถูกวิธี และเจ้าหน้าที่ควรมีการต้อนรับผู้มาใช้บริการ และอธิบายขั้นตอนต่างๆ ให้เข้าใจ ระหว่างรอเจ้าหน้าที่แผนกนั้นมาทำงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจในขั้นตอนการใช้บริการอย่างถูกต้อง

^{๙๑}พระณปวร โฆสิตธรมโม (โทวาท) , “ทัศนะของประชาชนต่อการบริการงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานื่อนามัยเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ” , วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย) , ๒๕๕๓.

ณัฐวีรภัทร์ ถิ่นมีผล^{๙๒} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนะของนัก ท่องเที่ยวชาวไทยต่อ ประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ทัศนะของนักท่องเที่ยวยชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๒ และเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ คือ ด้วยปิยวาจา ด้านทาน ด้านสมานัตตตา และด้าน อุตถจริยา การเปรียบเทียบทัศนะของนักท่องเที่ยวยชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของ ตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้มีทัศนะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ จุดประสงค์ในการมาติดต่อ ส่วนปัจจัยที่ทำให้มีทัศนะที่ไม่แตกต่างกัน คือ เพศและอายุ ปัญหา และ อุปสรรค การบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ (๑) ปัญหาทางด้านการ รับการงานบริการของตำรวจ ท่องเที่ยวที่ไม่สามารถให้บริการติดต่อครั้งเดียวและแล้วเสร็จได้ (๒) ปัญหาการใช้คำพูดในการประสานงานกันเองภายในหน่วยงานไม่ดีเท่าที่ควร (๓) ปัญหาการรถยนต์ สายตรวจไม่เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และ (๔) ปัญหาจากการบริการไม่เสมอภาค แนวทางในการปรับปรุง ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๑) ควรปรับปรุงและประสานงานกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวแล้วเสร็จภายในการติดต่อครั้งเดียว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ ในการบริการตำรวจท่องเที่ยว ๒) ควรจัดให้มีการเลือกตำรวจดีเด่นเพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจให้กับข้าราชการตำรวจที่พูดดี ทำดี ๓) ขอรถยนต์สายตรวจเพิ่มเพียงพอต่อการบริการ นักท่องเที่ยว ในการเกิดเหตุแต่ละครั้ง และ ๔) จัดให้มีการฝึกอบรมปลูกจิตสำนึกในการบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

พระนาวิน ถาวโร^{๙๓} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “รัฐศาสตร์แนวพุทธ : ศึกษาเฉพาะกรณีสังคหวัตถุ ๔ กับนักปกครอง ” ผลการวิจัยพบว่า นักปกครองตามหลักรัฐศาสตร์แนวพุทธมีหลักในการ ปกครองจะมุ่งเน้นการปกครองโดยยึดหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา คือ การปกครองโดยธรรมและ มุ่งเน้นที่ตัวนักปกครองมากกว่าระบบเมื่อนักปกครองมีคุณธรรมจริยธรรมในการบริหารการปกครอง ก็ย่อมทำให้บ้านเมืองเจริญก้าวหน้าประชาชนก็จะมีสุข เป็นสุขอยู่อย่างสงบนักปกครองตามหลัก รัฐศาสตร์แนวพุทธกับหลักสังคหวัตถุ ๔ มีดังนี้ ๑. นักปกครองตามหลักรัฐศาสตร์แนวพุทธจะต้องเป็น นักปกครองที่ปฏิบัติตนเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชนโดยการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ประการ คือ การให้ปันสิ่งของ , การใช้วาจาที่ไพเราะอ่อนหวาน ,บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม , วางตน อย่างเสมอต้นเสมอปลาย หลักธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ เป็นในการสงเคราะห์สังคมให้เกิดความรักความ

^{๙๒}ณัฐวีรภัทร์ ถิ่นมีผล, “ทัศนะของนักท่องเที่ยวยชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของ ตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

^{๙๓}พระนาวิน ถาวโร (แสนดี) , รัฐศาสตร์แนวพุทธ : ศึกษาเฉพาะกรณีสังคหวัตถุ ๔ กับนักปกครอง, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐.

สามัคคีกัน ๒. สำหรับผลที่นักปกครองไม่ปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ๔ นั้นย่อมทำให้เกิดปัญหาในการบริหารในการบริหารการปกครองและยังทำให้ผู้อยู่ใต้ปกครองหรือประชาชนขาดความเคารพนับถือ และไม่เป็นที่รักที่พอใจของประชาชนอีกด้วย

ปณณร เอีย รพฤกษ์^{๔๔} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านทาน และด้านอตัลจริยา อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของ พนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมสอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อแล้วพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ถามว่า ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพ อายุ รายได้ และระยะเวลาทำงาน ต่างกัน มีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศและการศึกษา พนักงานมีคะแนนการเห็นด้วยไม่ต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ กับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ๒ ด้าน คือ ด้านปิยวาจา และสมานัตตตา และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านทาน และอตัลจริยา ปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่ (๑) การสนับสนุนการเลื่อนระดับ หรือ ตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่เป็นธรรม (๒) การติดต่อประสานงานระหว่างแผนกมีการใช้คำพูดไม่เหมาะสม (๓) การพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสน้อย และ (๔) พนักงานบางคนไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมที่โรงพยาบาลจัดขึ้น แนวทางการปรับปรุงประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร คือ ๑) ควรปรับปรุงการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเป็นระบบ และยุติธรรม ๒) ควรปรับปรุงระบบการติดต่อประสานงานระหว่างแผนกให้เหมาะสม ๓) ควรสนับสนุนการพัฒนาการพัฒนาคความรู้ความสามารถพนักงานให้มากกว่านี้ และ ๔) โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้พนักงานมาร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น

ปรีชา ทิศรอด^{๔๕} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อ

^{๔๔}ปณณร เอีย รพฤกษ์ , “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต* , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

^{๔๕}ปรีชา ทิศรอด , “ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) “, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยมีเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับนี้ ด้านสมานัตตตา ด้านอัตถจริยา ด้านปิยวาจา และด้านทานความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความผูกพันอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ การนึกถึงบริษัทในทางที่ดีความภูมิใจในงานที่ทำและความปรารถนาที่จะอยู่กับบริษัท การปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงมาก กับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม ($r = .0556$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ การฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยียังมีน้อยพนักงานระดับปฏิบัติการยังไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายต่างๆ ของบริษัทฯ ยังไม่มีความพึงพอใจและสวัสดิการแก่ครอบครัวพนักงาน การปรับ เลื่อนตำแหน่งพนักงานยังไม่มีชัดเจน การทำงานเป็นทีมน้อย และภาระเบียดเบียนของบริษัททางข้อทำให้พนักงานเกิดความตึงเครียดส่วนด้านข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้แก่ ควรเปิดหลักสูตรอบรมด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น ควรรับฟังปัญหาและแนวทางแก้ไขจากพนักงาน เพิ่มขึ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของบริษัท ควรตั้งมาตรฐานในเรื่องผลตอบแทนการปฏิบัติงาน (โบนัส) ของพนักงาน ควรให้ค่ารักษาพยาบาลสวัสดิการแก่ครอบครัวของพนักงาน ควรมีสวัสดิการให้แก่พนักงานมากกว่าลูกค้าทั่วไป ควรเพิ่มกิจกรรมที่ทำร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในบริษัทฯ และพนักงานควรสร้างความเป็นกันเองระหว่างการทำงาน

พุกษา พุทธรักษ์^{๙๖} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก” ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า ๕๐ ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกหรือทำงานกับสหกรณ์มากกว่า ๑๕ ปี มีวัตถุประสงค์ในการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เพื่อกู้เงินไปจ่ายหนี้สินเดิม ในส่วนของการมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการสหกรณ์โดยภาพรวม สมาชิกมีความเข้าใจ แต่ยังไม่มีความเข้าใจว่าใครเป็นเจ้าของสหกรณ์ ในระดับการปฏิบัติในการบริหารจัดการสหกรณ์ ทุกข้อมีระดับการปฏิบัติมาก โดยมีระดับของการปฏิบัติในเรื่องมีการกำหนดวิธีควบคุมตรวจสอบดูแลการเก็บรักษาเอกสารด้านการเงินการบัญชีและเอกสาร รอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมากที่สุดการบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักสังคหวัตถุ ๔ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา ที่ยังคงมีระดับการปฏิบัติน้อย ได้แก่ สหกรณ์ได้ให้ความช่วยเหลือและให้สวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกอย่างเหมาะสมและพอเพียง เมื่อเห็นสมาชิกโกรธหรือไม่พอใจในการมาใช้บริการของสหกรณ์ ก็ช่วยพูดจาให้เข้าใจและหาใจโกรธเจ้าหน้าที่เหลืองานของสมาชิกในชุมชนทุกครั้งที่มีโอกาส และเจ้าหน้าที่ได้มีการใช้เครื่องใช้และ อุปกรณ์ต่างๆ ของสำนักงานอย่างประหยัดและเหมาะสม และทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคพร้อมทั้งแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

^{๙๖}พุกษา พุทธรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

มณีนุช ไพรดี^{๙๗} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๓ อันดับแรกได้แก่ ท่านรู้สึกภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและดีที่สุดเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ และ ท่านมีสัมพันธภาพที่ดี กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙, ๔.๐๗ และ ๔.๐๗ ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ องค์กรสนับสนุนให้ ท่านมีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนพนักงานภายในองค์กรและผู้บริหารตามโอกาสสมควร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๑ เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และฝ่าย / แผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสังคหวัตถุ ๔ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า ปัจจัยด้านสมานัตตตา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก และปัจจัยด้านอัตถจริยาและปิยวาจา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านทานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ผลการศึกษาแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า องค์กรควรเพิ่ม ด้านทาน ด้วยการฝึกอบรมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงาน ด้านปิยวาจา โดยปรับปรุงระบบสื่อสารด้วยการรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานทุกระดับ ด้านอัตถจริยา องค์กรควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานและปรับปรุงระบบการทำงานให้ประสิทธิภาพมากขึ้น และด้านสมานัตตตาควรปฏิบัติต่อพนักงานด้วย ความเสมอภาค และเปิดโอกาสให้พนักงานปฏิบัติงานเหมาะสมตามศักยภาพของตน

พระยุทธภูมิ ธมมธโร (สังขาคี)^{๙๘} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอนาแก จังหวัด นครพนม” ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชนในอำเภอนาแก จังหวัด นครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชนในอำเภอนาแก จังหวัด นครพนม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มีสถานภาพ อายุ อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและ

^{๙๗} มณีนุช ไพรดี , “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด” , วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

^{๙๘} พระยุทธภูมิ ธมมธโร (สังขาคี), “การบริหารงานของการบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ” วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

รายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกันปัญหาอุปสรรคการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน ในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ องค์การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ค่าเช่า ไม่ต่อเนื่องขาดการสารถต่อ ไม่เข้าถึงปัญหา ใช้งบประมาณไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน แบ่งปันผลประโยชน์ไม่ทั่วถึงกันเห็นแก่พวกพ้อง เลือกลูกปฏิบัติ เด็กสตรีขาดการส่งเสริมด้าน การศึกษาและอาชีพเสริมการเข้าไปใช้บริการเกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่พูดจาไม่เหมาะสม ถู้อัดตัววางตัวไม่เป็นกันเองกับประชาชนข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหาข้างต้น ได้แก่ องค์การควรคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ต่อเนื่อง ควรสาน ต่อโครงการต่างๆ ให้เสร็จสิ้น ควรเข้าไปรับรู้ปัญหาจากประชาชนโดยตรง เพื่อนำมาจัดทำเป็นแผนพัฒนาประจำปีของตำบลทั้งนี้เพื่อที่จะได้ใช้งบประมาณตำบลให้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ควรแบ่งปันผลประโยชน์ให้ทั่วถึงกัน ไม่เห็นแก่พวกพ้อง จัดก การศึกษาให้เพียงพอต่อความต้องการ หาอาชีพเสริมแก่สตรีหลังฤดูเก็บเกี่ยว ควรแนะนำขั้นตอนและวิธีการดำเนินการในการใช้บริการองค์การ เจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดที่เหมาะสมวางตัวให้เป็นกันเองกับประชาชน

ราชันย์ ธงชัย^{๙๙} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกิดตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอมือง จังหวัดระยอง ” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกิดตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทานเป็นอันดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปียาจา และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอรรถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระมาก ผลการศึกษา ด้านปัญหาอุปสรรค การลงบัญชีทหารกองเกิด ณ หน่วยสัสดีอำเภอมือง จังหวัดระยอง เมื่อเปรียบกับจำนวนประชาชนที่มีอาชีพทำการเกษตรกรรม และประมงน้ำเค็ม จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารจากทางราชการ และไม่รู้ถึงสิทธิและประโยชน์ที่พึงได้รับการตรวจสอบเลือกเป็นทหารกองประจำการ และโทษที่จะได้ตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ จากกรณีที่ไม่มารับหมายภายในระยะเวลา ที่กำหนด และถือว่ามีความผิดทางอาญา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ราชการควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารจากทางราชการ เพื่อประโยชน์ของประชาชน

^{๙๙}ราชันย์ ธงชัย , “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกิดตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอมือง จังหวัดระยอง ”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต* , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

พระมหาสุรศักดิ์ สติสมฺปนฺโน (พันธ์จันทร์)^{๑๐๐} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วน เจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๒๐-๓๕ ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นนักศึกษา และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาทปัจจัยในการเดินทางของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาไปติดต่อธุระ ความถี่ของการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยานานๆ ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาอยู่ในระหว่าง ๐๙.๓๑ - ๑๕.๓๐ น. และการรอคอยในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาประมาณ ๑๑-๒๐ นาที ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อจำแนกรายเป็นด้าน แล้วพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลางการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ และอาชีพ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนปัญหาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการให้บริการในช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารมาก จึงทำให้สามารถบริการได้ทั่วถึงหรือเสมือนว่าไม่ค้ายเอาใจใส่ ไม่มีความรอบคอบเท่าที่ควร การให้คำแนะนำ ตลอดถึงการใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร นอกจากนี้ บางครั้งการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารกระทำโดยไม่มี ความเต็มใจมีอาการเบื่อหน่าย การแต่งการไม่สุภาพตลอดเวลา มีการเลือกปฏิบัติบ้าง และไม่คอยให้ความสนใจต่อชาวต่างชาติเท่าที่ควรเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ส่วนใหญ่ ควรมีการอบรมให้พนักงานให้บริการแบบมืออาชีพ มีความอดทน อดกลั้นอยู่เสมอแม้ในช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารมาก ควรที่จะแนะนำเส้นทางในการเดินเรือใช้ชัดเจนและเป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสาร ตลอดถึงควรมีการอบรมความรู้เรื่องภาษาอังกฤษ ควรเปิดใจในงานบริการของตัวเองและควรตระหนักว่า งานบริการคือ หน้าที่สำคัญในการช่วยเหลือผู้โดยสารให้ดีที่สุด และควรที่จะแต่งกายให้สุภาพและเต็มใจที่จะให้บริการด้วยความเสมอภาค

^{๑๐๐}พระมหาสุรศักดิ์ สติสมฺ ปนฺโน (พันธ์จันทร์),”ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ “วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

สมหมาย บัวจันทร์^{๑๐๑} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอรรถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา บุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างต่งกันทำให้ไม่ตรงกับความต้องการ ผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับการบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรม ในการพัฒนากำลังคน ภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญเจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างไม่หยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการแสดงออกที่เป็นมิตรและจริงใจมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการ ที่สามารถนำมาซึ่งความพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความค่าน่าภูมิใจ รูปแบบการยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ ไปใช้บริการที่สำนักงานเขต บางแค กรุงเทพมหานคร คือ การกำหนดวิสัยทัศน์ในการให้บริการ เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึง จุดยืนที่ชัดเจนในด้านการให้บริการ นำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ด้านความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่กระบวนการจัดการ การพัฒนาตัวบุคลากรและการเสริมสร้างหลักคุณธรรม ยุทธศาสตร์ดังกล่าวจะเกิดประสิทธิภาพได้เต็มที่ เมื่อมีการนำหลักธรรมของพระพุทธศาสนาเป็นเครื่องนำทางโดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ โอปปาติกะ อมริ วิจิไพเราะ สงเคราะห์ประชาชนและวางตนเหมาะสม โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การยกระดับและสร้างความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนที่มารับบริการ

โสภณ สวาชาติ^{๑๐๒} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ ตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า

^{๑๐๑}สมหมาย บัวจันทร์ , “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต* , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

^{๑๐๒}โสภณ สวาชาติ , “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔” *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต* , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีสถานภาพสมรส มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีชั้นยศในระดับชั้นประทวน มีรายได้สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า ๑๕ ปี ไม่มีหุ้นอื่นนอกจากสหกรณ์ออมทรัพย์ และมีภูมิลำเนาในภาคกลาง ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจในท ลักการและวิธีการสหกรณ์ออมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเป็นสมาชิกสหกรณ์ เพื่อต้องการออมทรัพย์โดยสะสมค่าหุ้นรายเดือน มีความเข้าใจว่าสหกรณ์ คือ องค์กรที่ประชาชนร่วมกันจัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินธุรกิจช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน และสหกรณ์เป็นสมาชิกซึ่งถือหุ้นไว้ในสหกรณ์เท่านั้น สหกรณ์ออมทรัพย์มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยการถือหุ้นและรับฝากเงิน บุคคลที่จะเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ได้ คือข้าราชการในกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สมาชิกมีอาการออกเสียงในที่ประชุมได้คนละ ๑ เสียงเมื่อสหกรณ์มีกำไรกำไรเหล่านั้นจัดสรรโดยที่ประชุมใหญ่แห่งบรรดาสมาชิก หรือผู้แทนสมาชิกสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ได้โดยการเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่ บุคคลที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้สหกรณ์ประสบความสำเร็จ คือ สมาชิกสหกรณ์ กรรมการ ผู้จัดการความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านทาน ด้านปิยวาจา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา มีความคิดเห็นอยู่ ในระดับมากการเปรียบเทียบการบริการจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดน ที่มีสถานภาพอายุ ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ก รามีหุ้นนอกจากสหกรณ์ออมทรัพย์ และภูมิลำเนา ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสม มติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนสมาชิกสหกร ณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดน ที่มีเพศ การศึกษา ระดับชั นยศ และรายได้ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๕

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การ นำหลักสังคหวัตถุ ๔ ประยุกต์ใช้กับความพึงพอใจในการให้บริการนั้นพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อส่วนด้านปัจจัยส่วนบุคคลนั้นพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ละรายได้ต่อเนื่องประเภทของการมาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในระดับมากทุกข้อ เห็นได้ว่าการนำหลักธรรมข องพระพุทธศาสนามาเป็นเครื่องนำทางมาประยุกต์ใช้กับความพึงพอใจในการให้บริการมีความสำคัญมากในปัจจุบัน โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ธรรมเป็นเครื่องการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันประสานหมู่ชนไว้ให้เกิดสามัคคี ทาน คือ การให้ความเอื้อเฟื้อ อเผื่อแผ่ต่อกันและกันและช่วยสงเค าะห์ตลอดจนให้ความรู้

ความเข้าใจ ปิยวาจา คือ พูดถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานพูดด้วยความจริงใจแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ อุตถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่ประโยชน์ช่วยเหลือผู้อื่นละบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ สมนัตตตา คือ ความเป็นคนเสมอต้นเสมอปลายปฏิบัติอย่างเฝ้าเทียมกัน ไม่ถือชนชั้นวรรณะไม่เอาเปรียบซึ่งกันละกัน สังคหวัตถุ ๔ นั้น ซึ่งสามารถนำไปใช้และปฏิบัติได้จริงก็ย่อมจะทำให้เกิดประโยชน์และเป็นที่ยรักของผู้อื่นสามารถพัฒนาองค์กรของรัฐและเอกชนให้มีความเจริญก้าวหน้าได้

๒.๕. กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจพัตถ์ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

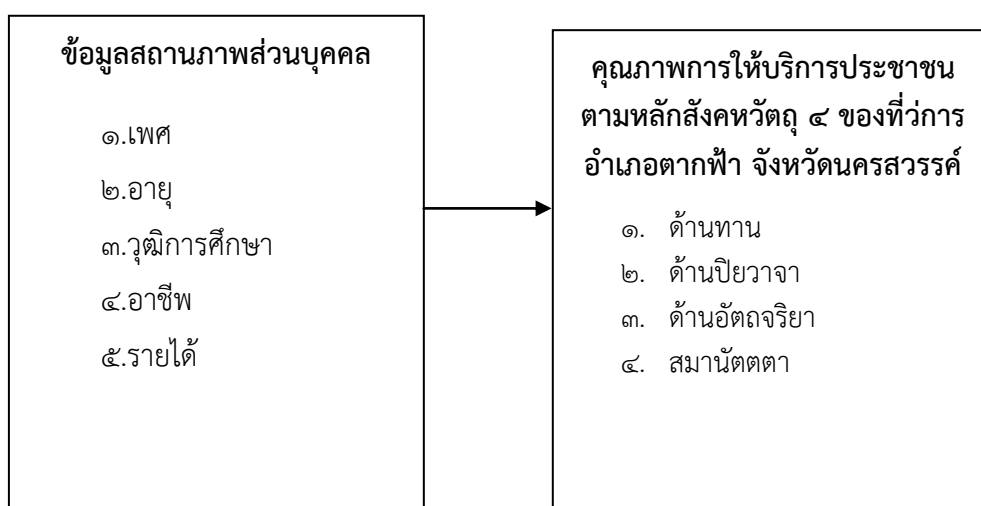
ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจพัตถ์ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ใน ๔ ด้าน คือ (๑) ด้านทาน (๒) ด้านปียวาจา (๓) ด้านอรรถจริยา และ (๔) ด้านสมานัตตตา

ผังแผนภาพที่ ๒.๑

ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



แผนภาพที่ ๒.๑ แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย