

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังกล่าว ซึ่งจากหลักการผู้วิจัยจึงจัดลำดับของการศึกษาวิจัยตามหัวข้อที่ง่ายแก่การเข้าใจเป็นลำดับขั้นตอนเป็นระบบ โดยมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

- ๒.๑.๑ ความหมายของการให้บริการ
- ๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
- ๒.๑.๓ ประเภทของการบริการ
- ๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ
- ๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ
- ๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ
- ๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๓ หลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

๒.๔ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

๒.๔.๑ รูปแบบโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

๒.๔.๒ งานให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- ๒.๕.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- ๒.๕.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๕.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔

๒.๖ กรอบแนวคิดของการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นหลัก ต่างได้มุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ผู้วิจัยจึงจัดลำดับของ

การศึกษาวิจัยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหัวข้อที่ง่ายแก่การเข้าใจเป็นลำดับ โดยมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

- ๒.๑.๑ ความหมายของการให้บริการ
- ๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
- ๒.๑.๓ ประเภทของการบริการ
- ๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ
- ๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ
- ๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

๒.๑.๑ ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและได้มีผู้วิจัยให้ความหมายแนวคิดทฤษฎีไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการมีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้บริการนั้น ๆ^๑

พรณี ชุตินาธาตา ได้ให้ความหมาย การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรม และเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว^๒

วีรพงษ์ เกลิมรัตน์ ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ว่า คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ อันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ^๓

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตน เพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม

^๑ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕), อัดสำเนา

^๒พรณี ชุตินาธาตา, การบริการที่ดีเป็นอย่างไร [http : sabaisabai.20m. com/sabaigoosevice. html](http://sabaisabai.20m.com/sabaigoosevice.html) (๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๕)

^๓วีรพงษ์ เกลิมรัตน์, คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service), พิมพ์ครั้งที่ ๒ กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๔๓, หน้า ๑๔-๑๕.

และความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ดังกล่าวได้^๔

สมิต สัจฉกร ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม และด้วยวิธีที่หลากหลายให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ^๕

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึง การช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกหรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำ เพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^๖

กรอนรอส (Gronroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณี ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^๗

คอตเลอร์ (Kotler) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^๘

เลขทีนิน (Lehtinen) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ^๙

สรุป จากการศึกษา การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตนให้ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น ด้วยจิตใจที่มีแต่ความปรารถนาดี เพื่อให้คำปรึกษาและให้บริการที่ดี ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้ไปขอรับบริการจนทำให้เกิดความพึงพอใจ เกิดความประทับใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

^๔ศุภนิธย์ โชครัตนชัย, **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ**, หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

^๕สมิต สัจฉกร, **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ – ๑๘.

^๖สมชาติ กิจยรรยง, **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^๗Gronroos, C., **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

^๘Kotler, Phillip., **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control**. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

^๙เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและได้มีผู้วิจัยให้ความหมายไว้ดังนี้

กุลธน ธนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ

๑. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ อีกด้วย

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

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป^{๑๐}

ขวงส์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกเรียกว่าหลัก Package Service โดยมีเป้าหมายดังนี้

๑. มุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญมีลักษณะดังนี้

๑.๑ ผู้ให้บริการต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดการให้บริการที่ครอบคลุมและทั่วถึง

๑.๒ การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

๑.๓ ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกับตน

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะ คือ

๒.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

^{๑๐}กุลธน ธนาพงศ์ธร, “ประโยชน์และบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๓ – ๓๐๔.

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน โดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อจะทำให้การบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายความว่า ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับอีกด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านแล้วพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ ก็ควรดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่เป็นต้น

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการให้โดยไม่ชักช้าและใช้เวลาให้น้อยที่สุด

๕. การให้บริการด้วยความถูกต้อง นอกจากเจ้าหน้าที่ต้องรีบดำเนินการให้แล้วผลงานที่ออกมาจะต้องถูกต้องสมบูรณ์ ประชาชนสามารถนำไปใช้ทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องกลับมาแก้ไขใหม่อีก

๖. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและต่อทางราชการ

๗. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน^{๑๑}

สมิต สัจญกร ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและ

^{๑๑}Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

ความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่า จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย^{๑๒}

บี.เอ็ม.เวอร์มา (B.M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ ซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึง การบริการไว้ดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการ ที่มีอยู่กับการต้องการของการรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

๓. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย^{๑๓}

เจมส์ แมคคูลลูธ (James S. McCullough) ได้มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะ จะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนัก ไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาได้ในรูปทัศนคติได้^{๑๔}

^{๑๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๓ – ๑๗๔.

^{๑๓} Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, *Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration*, (Bangkok : Thammasat University Press, 1986), p. 1.

^{๑๔} กรุงเทพมหานคร, สำนักนโยบายและแผน, *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและ กระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต*, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันคิด พัฒนบริหารศาสตร์. ๒๕๓๘), หน้า ๑-๘

จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D. Millett) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้น จะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

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

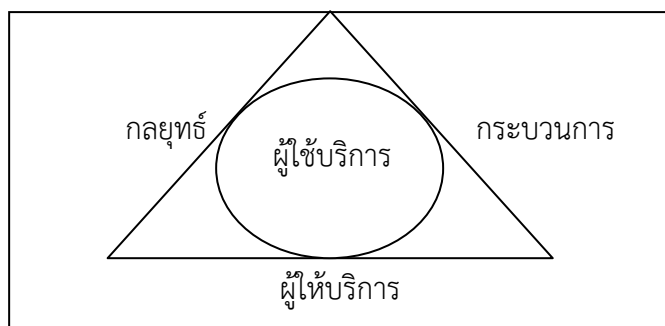
๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม^{๑๕}

คาร์ล อัลเบิร์ต (Karl Albrecht) ได้เสนอแนวคิดในการให้บริการ โดยเน้นการบริการเรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้น การบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกต้องประชาชน เน้นความสำคัญของคน โดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไป แต่มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่า การบริการ เป็นเรื่องที่จะต้องสนใจกระทำด้วยใจ ไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้การบริการนั้นเสร็จสิ้นไป นอกจากนี้ Karl Albrecht ยังได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการ ให้บริการเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่

^{๑๕} Millett, J.D., *Management in the public service*, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), pp. 397 – 400.

ครบด้าน ไม่เป็นรูปสามเหลี่ยมอีกต่อไป นั้นหมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการที่ดีซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The Service Triangle)^{๑๖}



แผนภาพที่ ๑ สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)^{๑๗} ที่มา : อ่างในสมคิด เรื่องอร่าม ๒๕๔๙

จากหลักการนี้จะเห็นได้ว่า การสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ ต้องมีการจัดการ เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

๑. กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย โดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสม มีความแม่นยำเที่ยงตรงและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี

๒. ระบบงาน (Task System) หรือกระบวนการต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นลักษณะเจ้าขุนมูลนายและประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้การบริการที่ดีไม่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการ

๓. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน และมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี

การที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาการบริการขององค์กรขึ้นให้มีความชัดเจน

เคทซ์ อิลีฮู และ เบรนด้า แดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ

^{๑๖} อ่างในสมคิด เรื่องอร่าม, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์นบางกอก, ๒๕๔๙), หน้า ๒๒ – ๒๓.

^{๑๗} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๓.

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติ หรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง^{๑๘}

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษ เพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือการให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio – without hatred or passion)^{๑๙}

๒.๑.๓ ประเภทของการบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหากำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวด แผนโบราณแบบสปาร์ เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข

^{๑๘}Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

^{๑๙}พิทยา บวรวัฒนา, **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. 1887 – ค.ศ. 1970)**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น^{๒๐}

๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ

การบริการ ถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (service product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้น ซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย (product support service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการ แต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามต่างก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มน้าวให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใด ๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อ ต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

๑.๑ ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

๑) การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้ว และเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

๒) การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณาภาพพจน์ผ่านสื่อต่าง ๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

๑.๒ ประเภทของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑) จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

๑.๑) ผู้รับบริการชั้นประหยัด (economizing customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้นคุณค่าการบริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูก ชอบที่จะเรียกร้องสิ่งต่างๆ และเปลี่ยนแปลงง่าย

๑.๒) ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (ethical customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่น ๆ เน้นสิ่งที่เป็นการกระทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้การบริการเป็นไปตามปกติและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

๑.๓) ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (personalizing customer) เป็นผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการยกย่องให้เกียรติ การให้บริการที่พิเศษเฉพาะตน

๑.๔) ผู้รับบริการตามสะดวก (convenient customer) เป็นผู้รับบริการที่เข้าใจอะไรง่าย ๆ ยินดีจ่ายเงิน เพื่อซื้อความสะดวกสบาย ต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่ง แต่ชอบในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

๒) จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

๒.๑) ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (price sensitive customer) จะใช้การพิจารณาจากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

^{๒๐} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์, ๒๕๔๘.), หน้า ๒๐๗.

๒.๒) ผู้รับบริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (price quality customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับค่าบริการ

๒.๓) ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (quality sensitive customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกต้อง

๒.๔) ผู้รับบริการที่ให้ความเชื่อถือต่อราคา (price surrogate customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจ โดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

๒.๑ ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒.๒ ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

๒.๓ ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

๒.๔ ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตรายการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านได้แก่

๓.๑ นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจน และแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

๓.๒ การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธการบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

๓.๓ วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์การและระหว่างพนักงานด้วยกัน

๓.๔ รูปแบบการบริการ องค์การต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ดี สอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

๓.๕ คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการอยู่เป็นระยะๆ

๔. ผลลัพธ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพ สนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (service offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลลัพธ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ

ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท คือ

๔.๑ การบริการหลัก (coreservice) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้น ๆ เช่น สายการบิน นำผู้โดยสารส่งถึงที่หมาย

๔.๒ การบริการตามความคาดหวัง(expected service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

๔.๓ การบริการเกินความคาดหวัง(exceeded service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับการบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เช่น การคอยอำนวยความสะดวกด้วยไมตรีจิตแก่ผู้มาคอยรับบริการ

๕. สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (image) ขององค์การ ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ

๕.๑ สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง เป็นต้น

๕.๒ สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร การวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการเป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการ และยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การนั้น ๆ อีกด้วย^{๒๑}

การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น

๑. ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการ และผู้เสนอสินค้าบริการ

๒. กระบวนการในการให้บริการ (service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการให้นำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ

๓. ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ^{๒๒}

^{๒๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๘ – ๓๑.

^{๒๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐๗.

๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ

ในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความรู้ไว้ดังนี้ คือ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ ได้กล่าวว่าก่อนที่จะลูกค้าจะมาใช้บริการลูกค้าย่อมสร้างความคาดหวังขึ้นมาในใจ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละคนตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา แต่เมื่อมาใช้บริการแล้วลูกค้าจะได้สัมผัสกับประสบการณ์จริงโดยที่การบริการที่มีคุณภาพมี ๒ กรณี ดังนี้

- ๑) ความคาดหวังไม่แตกต่างจากประสบการณ์จริง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการนั้นผ่านเกณฑ์มาตรฐานตอบสนองความต้องการได้ ถือว่ายังมีคุณภาพเพียงพอที่จะมาใช้บริการต่อไปได้
- ๒) ประสบการณ์จริงเหนือกว่าความคาดหวังถือว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง

ซึ่งในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี ๕ ด้านประกอบด้วย

(๑) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) การบริการที่มีลักษณะทางกายภาพปรากฏให้เห็นได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จัดสรร ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physicalevidence) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาด ๗ ประการของธุรกิจบริการ

(๒) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้น ภายในเวลาที่เหมาะสม

(๓) ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้อารมณ์เป็นเวลานาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับ ให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย

(๔) การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและมีความสุข มีจริยธรรมในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

(๕) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลเป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า ที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่าง เป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้^{๒๓}

^{๒๓}ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, การตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด มหาชน), ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ (สาขาการบัญชี) , (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๙), หน้า ๑๐๖-๑๐๘

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ว่าคุณภาพการให้บริการมีลักษณะ ๑๐ ประการ ดังนี้

๑) การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า เช่นพนักงานให้บริการโดยไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งของโรงแรมอยู่ในที่ที่เหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้าสามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีสถานที่จอดรถกว้างขวางและสะดวก เป็นต้น

๒) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายอธิบายได้อย่างถูกต้องและรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำติชมของผู้ใช้บริการ เช่นพนักงานใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะและให้เกียรติแก่ผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ เป็นต้น

๓) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว เช่นพนักงานมีความรู้และเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่วว่องไวและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นที่พอใจของลูกค้า เป็นต้น

๔) ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง ความมีเมตตาจิตที่สุภาพนอบน้อม เป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์รู้จักให้เกียรติผู้อื่น มีวิจาร์ญาณใช้ดุลยพินิจพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบครอบจริงใจมีน้ำใจและเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่นพนักงานโรงแรมจะต้องแสดงการต้อนรับแขกด้วยรอยยิ้มท่าทีอ่อนโยนและพูดจาสุภาพเรียบร้อย รวมถึงยินดีรับฟังความคิดเห็นและเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับลูกค้าที่จู้จี้จุกจิก เป็นต้น

๕) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการด้านการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า เช่นเมื่อลูกค้ามาใช้บริการโรงแรมพนักงานต้องให้บริการอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นต้น

๖) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้องตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมา เช่นการบริการห้องพักได้ตรงกับที่ลูกค้าจองไว้ทุกประการ

๗) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันทีทันใด รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ เช่นลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรมพนักงานจะต้องให้ความสนใจกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาด ในการให้บริการมีการแก้ไขปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง

๘) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ เช่นโรงแรมจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด ๒๔ ชั่วโมง เป็นต้น

๙) สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ เช่นการตกแต่ง

สถานที่และบริเวณการให้บริการลูกค้าการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ การแต่งกายของผู้ปฏิบัติการบริการเป็นต้น

๑๐) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว เช่นพนักงานโรงแรมให้ความสนใจช่วยเหลือห้องพักให้ลูกค้า พนักงานไม่พูดคุยกัันหรือคุยโทรศัพท์ส่วนตัวขณะปฏิบัติหน้าที่เป็นต้น^{๒๔}

สุรามาน ไชแทมล์ และ เบอรี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.) ได้ศึกษา “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” ซึ่งใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้าย ๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่^{๒๕}

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - ๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)
๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - ๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - ๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - ๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน
๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - ๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ
 - ๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร
 - ๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ
๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย
 - ๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควมร มากมายจนซับซ้อนเกินไป
 - ๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

^{๒๔} ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทธรรมสารจำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๔๔๐

^{๒๕} Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol.49,1985, pp. 79 – 81.

๕. อัยยาศัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
 - ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น
๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - ๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - ๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ
 - ๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ
๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย
 - ๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
 - ๑๐.๒ ความสะอาดสวยงามของสถานที่ให้บริการ
 - ๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน
 - ๑๐.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป

ต่อมา พาราสุรามาน ไชแทมล์ และ เบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.) ได้ทำการศึกษากันอีกครั้ง โดยรวมมิติที่มีความใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกัน คือ มิติด้านความมีศักยภาพ (Competence) มิติด้านความมีอัยยาศัยไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และรวมมิติด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) มิติด้านการสื่อสาร (Communication) และมิติด้านความเข้าใจ (Understanding) เป็นมิติที่ชื่อว่า มิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็นมิติการรับรู้คุณภาพการบริการ ๕ มิติ^{๒๖} เรียกตัวย่อว่า R.A.T.E.R. ได้แก่^{๒๗}

^{๒๖} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๖๓.

^{๒๗} จอร์จ เควิก, บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual, แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สภาพร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘), หน้า ๘๓ – ๘๔.

๑. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้ โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ

๒. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ

๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่าง ๆ และบุคลากร

๔. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

๕. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างทันท่วงที

๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

การบริการ (Service) ให้ดีมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถพิจารณาได้จากตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง ๗ ตัว ซึ่งเมื่อแยกออกมาแล้วจะให้ความหมายของการบริการที่ดีสามารถนำมาใช้เป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพลักษณ์ ขององค์กร

C = Courtesy กริยาอาการสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้^{๒๘}

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์ ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดี คือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วย

^{๒๘}จินตนา บุญบงการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมเทพรินติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙), หน้า ๗ - ๘.

ความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะ คือ^{๒๙}

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

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

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญ เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการที่มีต่อพนักงาน ทำที่ ทักษะและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ของตนและผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

๑. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะให้คำปรึกษาแนะนำและตอบคำถามผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

๒. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่วิธีการพูดจาของผู้ให้บริการ จะต้องมีความศิลปะในการพูด รวมถึงการใช้ถ้อยคำวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยน บางครั้งการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่าย ย่อมส่งผลให้การบริการนั้นไม่มีคุณภาพ ไม่เกิดความประทับใจ

๓. กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยืนหยัดจิตใจหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุด เมื่อคนเราพบหน้ากันเชื่อว่าอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลา มักจะมีเรื่องเข้ามาบรรเทาให้อารมณ์ชุ่มฉ่ำได้ตลอด ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติ อย่าปล่อยแสดงออกมาทางหน้าตา ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเห็นแล้วอยากหนีให้ห่างไกล

๔. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งที่กำหนดท่าทีและพฤติกรรมของคนเรา ดังนั้นหากต้องการผู้อื่นได้รับความพึงพอใจจะต้องทำให้เกิดการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพขึ้น แต่มีจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการ โดยมีความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ จึงให้บริการอย่างล้าช้ำใจ ไร้ความรู้สึก ไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าจะเป็นอย่างไร จึงไม่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการแต่อย่างใด

^{๒๙} ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์, สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น, (ภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๗๕ – ๗๘.

๕. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับขับสู้ พุดจา ทักทายด้วยไมตรีจิต นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนี้ ย่อมทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกอบอุ่นเกิดความประทับใจ

๖. บุคลิกภาพดี ได้แก่การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ ควรเหมาะสมกับกาลเทศะ ตำแหน่ง หน้าที่ การงาน ซึ่งถ้าผู้ให้บริการแต่งตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะช่วยส่งเสริม บุคลิกภาพให้ดูดีเป็นที่ประทับใจ

การให้บริการที่ดีเป็นที่ประทับใจประชาชนใช้บริการนั้น นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมี คุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้แก่จะต้องเป็นการบริการที่ดีด้วย โดยมีลักษณะดังนี้

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

ปรัชญา เวสารัชช ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้ ดังนี้

- ๑.๑ การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม
- ๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
- ๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมาน้อย คือ ให้บริการไม่มากและไม่น้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย ที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทน ของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่น ที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลง ได้มากที่สุด

อีกทั้งยังได้กล่าวถึงกระบวนการบริการ ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการขอรับบริการไว้ว่า คือ คุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องการเพื่อให้ได้รับการบริการ ได้แก่^{๓๐}

๑. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักจะกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการขอรับบริการ ซึ่งแบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกนั้น ควรมีลักษณะที่เรียบง่าย ให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

๒. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการ จะต้องผ่านเจ้าหน้าที่ กี่โต๊ะ เดินกรอ ซึ่งขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม คือ ให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

๓. ระยะเวลา ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชน ผู้ที่มาติดต่อมีใช้คนว่างงาน หรือไม่มีอะไรจะทำ คนส่วนใหญ่ต่างมีภารกิจที่ต้องทำงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่เองก็ใช้เวลาในการทำงานเช่นกัน ดังนั้น เมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และดำเนินการร้องเรียนหากประชาชนไม่ได้รับการบริการตามที่ต้องการหรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ร้องขอได้ ก็ควรที่จะมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยชี้แจงอธิบาย เป็นต้น^{๓๑}

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ดังนี้

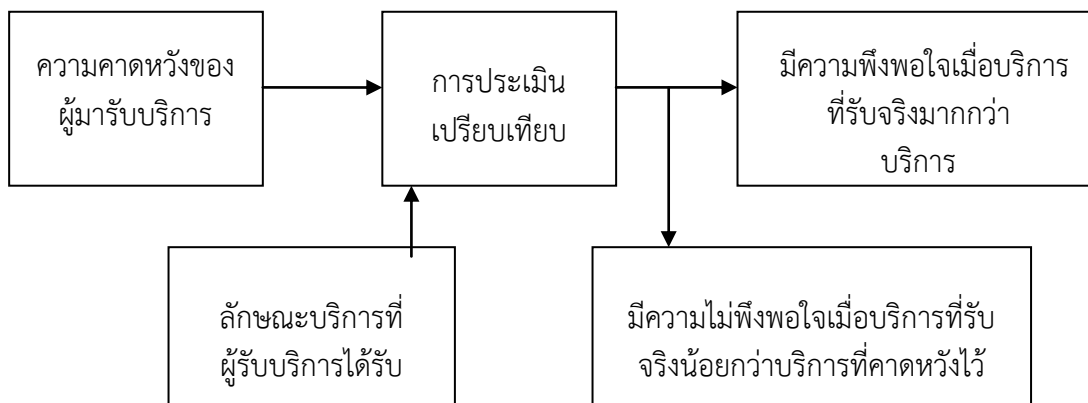
จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง สภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการ จากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ๒ ประการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพของการบริการ แต่ถ้การบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการที่คาดหวังไว้ จากการประเมิน

^{๓๐} ปรัชญา เวสารัชช์, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : บริษัทกราฟิคฟอรัม (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๖.

^{๓๑} ปรัชญา เวสารัชช์, องค์การกับลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖), หน้า ๒๕๑.

ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจในบริการ ดังแสดงในแผนภาพนี้^{๓๒}



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงการมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจ ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ๒๕๓๘

ชรีณี เดชจินดา ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง^{๓๓}

ธงชัย สันติวงษ์ ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเป็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดให้คนทำงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตน ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะดีตามมาไปด้วย เป็นความพึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร^{๓๔}

บรรยง โตจินดา ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้^{๓๕}

^{๓๒} จิตตินันท์ เดชะคุปต์, **จิตวิทยาการบริการ**, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๓) เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ - ๑๕, หน้า ๒๐.

^{๓๓} ชรีณี เดชจินดา, **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสังแวดล้อม)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๖), หน้า ๕๖.

^{๓๔} ธงชัย สันติวงษ์, **องค์การและบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๙), หน้า ๗๙

^{๓๕} บรรยง โตจินดา, **การบริหารงานบุคคล**, (กรุงเทพมหานคร : รวมสาส์น, ๒๕๔๗), หน้า ๕๖

บุญมัน ธนาศุภวัฒน์ ได้ให้ความหมายว่า ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานเป็นอย่างมาก นอกเหนือจากการมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเชื่อมั่นและศรัทธาแล้ว จะต้องมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำหรืองานที่ได้รับมอบหมาย จะต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันด้วย ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา การสร้างความรู้สึกพอใจในการทำงาน จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้ดี และจะช่วยอุปสรรคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันด้วย เป็นเจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำ ซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงาน จึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์กร^{๓๖}

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, รศ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขึ้น โดยการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ^{๓๗}

สมนึก มีแสง ได้สรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวัง ไม่บรรลุจุดหมายก็จะเกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ^{๓๘}

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง การประเมินสินค้าบริการนั้น ๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ (Dissatisfaction)^{๓๙}

หลุย จำปาเทศ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก^{๔๐}

^{๓๖} บุญมัน ธนาศุภวัฒน์, **การจัดการ**, (กรุงเทพมหานคร : ศิลปาบรรณาการ, ๒๕๕๗), หน้า ๕๘

^{๓๗} ศิริวรรณ เสรีรัตน์, รศ, **การบริหารการตลาดยุคใหม่**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๕๑), หน้า ๒๐.

^{๓๘} สมนึก มีแสง, **ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ประถมศึกษาจังหวัดสงขลา**, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๙), หน้า ๑๔.

^{๓๙} สมวงศ์ พงศ์สถาพร, **การตลาดบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลีฟ, ๒๕๕๗), หน้า ๕๙.

อมร รักษาสัตย์ ได้ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไปแต่หมายถึงการให้บริการที่ดีเป็นที่น่าสนใจแก่ประชาชน^{๔๐}

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด ได้สรุปว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้^{๔๑}

อนุสรณ์ ทองสำราญ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น^{๔๒}

อุทัย หิรัญโต กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้^{๔๓}

ชาพลิน (Chaplin) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่ทำการนั้น ๆ^{๔๔}

^{๔๐} หลุยส์ จำปาเทศ, **จิตวิทยาการจูงใจ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด, ๒๕๓๓), หน้า ๘.

^{๔๑} อ่างใน ถวัลย์ เทียนทอง, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิส จำกัด”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ)**, (มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๘), หน้า ๓๑.

^{๔๒} อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด, **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**, วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, รัฐประศาสนศาสตร์ (นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๑๖.

^{๔๓} อนุสรณ์ ทองสำราญ, **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจธนาคารอาคารสงเคราะห์**, วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, การบริหารการศึกษา (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ๒๕๔๖), หน้า ๑๗.

^{๔๔} อุทัย หิรัญโต, **หลักการบริหารงานบุคคล**, (กรุงเทพมหานคร : โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์, ๒๕๔๖), หน้า ๙.

^{๔๕} ศุภชัย เหลืองสุขเจริญ, “ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา”, **ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๗.

กอตเลอร์ (Kotler) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล^{๔๖}

คำว่า “ความพึงพอใจในงาน” (job satisfaction) มักจะถูกใช้สับสนกับคำอื่นหลายคำ เช่น คำว่า “ขวัญ” (morale) “ทัศนคติต่องาน” (attitude) และ “การจูงใจ” (motivation) บางคนใช้คำเหล่านี้ในลักษณะแทนกัน ในขณะที่บางคนโต้แย้งว่าคำเหล่านี้มีความหมายไม่เหมือนกัน ในเบื้องต้นนี้จึงน่าจะทำความเข้าใจคำเหล่านี้ก่อน

“ขวัญ” เป็นทัศนคติของกลุ่มที่มีต่อเป้าหมายการทำงานร่วมกัน ขวัญมักจะมุ่งต่อเป้าหมายการทำงานร่วมกันในอนาคต^{๔๗}

“ทัศนคติ” เป็นสภาวะความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์เป็นตัวกำหนดทิศทางหรือเป็นตัวกระตุ้นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง^{๔๘}

“การจูงใจ” คือการพยายามที่จะชักนำให้บุคคลเลิกการคล้อยตาม สิ่งจูงใจอาจมีได้ทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล

การจูงใจเป็นการโน้มน้าวให้บุคลากรของหน่วยงานนั้น ๆ เองสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลสำเร็จของงาน โดยใช้สิ่งจูงใจเป็นเครื่องมือ ความพอใจในงานและการจูงใจในการทำงาน (work motivation) มักจะถูกเข้าใจว่าเป็นสิ่งเดียวกัน โดยความเป็นจริงแล้ว ความพอใจในงานเป็นความรู้สึกต่องาน ส่วนแรงจูงใจในการทำงานเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก และจะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคคล อย่างไรก็ตามความพอใจในงานกับแรงจูงใจในการทำงาน มีความใกล้ชิดกันอย่างแยกจากกันได้ยากด้วยเหตุผลสองประการ คือ^{๔๙}

ประการแรก ความพอใจนั้นเป็นความพอใจที่ตอบสนองสิ่งที่ชอบ หรือไม่ชอบและเราถือเอาว่า คนเราจะพยายามเข้าใกล้สิ่งที่ตนพอใจและพยายามเลี่ยงสิ่งที่ไม่พอใจ ซึ่งเป็นผลให้ความพอใจในการทำงานเกี่ยวโยงในการทำงานเช่นเดียวกับแรงจูงใจ

ประการที่สอง ทฤษฎีแรงจูงใจทั้งหลายนั้น อยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานเรื่องความพอใจ ซึ่งหมายความว่า แต่ละคนจะถูกจูงใจให้มุ่งหมายในสิ่งที่ตนพอใจ

^{๔๖} อิศรา ภูมาศ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินของ อบต. : ศึกษากรณี อบต.บางช้าง อำเภอบัวชุม จังหวัดสมุทรสงคราม”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖), หน้า ๕๔.

^{๔๗} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๒), หน้า ๑๖๙ - ๑๗๐.

^{๔๘} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๒๑.

^{๔๙} Schermerhorn Jr., Hunt and Osborn, *Compenstion* 8th edition, (New York : McGraw-Hill. 1980), pp. 305 – 306.

มิลเลท (Millet) ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้^{๕๐}

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

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการที่เหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกในหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้หลักทรัพยากรเท่าเดิม

มอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ^{๕๑}

โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อ การใช้สินค้าและบริการ ซึ่งสามารถขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า^{๕๒}

^{๕๐} รังสฤษฎ์ จิตดี, “เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ช่วยนายทะเบียนตำบลประจำหมู่บ้าน : ศึกษากรณีอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๕), หน้า ๑๐.

^{๕๑} อ่างใน กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีสะรา จังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า ๔๗.

^{๕๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๙.

เชลลี เมนาร์ด (Shelly, Maynard W.) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะส่งผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้ทางบวกมากกว่าความรู้สึกลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและให้ความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน^{๕๓}

วอร์แมน (Wolman) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)^{๕๔}

สรุป จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ รู้สึกพอใจหรือความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข อิ่มเอม และยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาให้เห็นว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้น แต่ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกลบ

๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่ามีนักวิชาการได้เสนอไว้ดังนี้

๑) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory)

Abraham H. Maslow (อับบราฮัม มาสโลว์) นักทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของการจูงใจและมีความเชื่อว่า มนุษย์มีความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์

^{๕๓} Shelly, Maynard W, *Responding to Social Change*, (Dowden Hutchison Press, 1975), p.53.

^{๕๔} ผาชัย ปรียานนท์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร”, *ภาคินพนธ์ปริญญานหาบัณฑิต*, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๓๕.

จะเป็นไป เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น จึงได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้^{๕๕}

๑. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาไม่มีสิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีสิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป กล่าวคือ ความต้องการจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

๓. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามลำดับของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับสูง ก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) อย่างมีระเบียบซึ่งสามารถแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับ ดังนี้^{๕๖}

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

๒. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปอีก นั่นคือ ต้องการความมั่นคงปลอดภัยต่าง ๆ เช่น ต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ หรืออาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจอีกด้วย

๓. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านสังคมก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกัน ต้องการมิตรภาพ และการยอมรับจากบุคคลอื่น การได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

^{๕๕} อ่างโนนสุรา สินสุข, “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการนักวิชาการที่มีต่อการ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรจากสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารองค์การ), (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเอกริก, ๒๕๔๗), หน้า ๒๑.

^{๕๖} ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. และคณะ, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด, ๒๕๓๙), หน้า ๓๗๐ – ๓๗๑.

๔. ความต้องการที่จะได้รับยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับจิตใจ ความภาคภูมิใจ ความเชื่อมั่นในตนเอง ต้องการที่จะประสบความสำเร็จ มีความรู้ความสามารถ ต้องการมีสถานภาพสูง เพื่อเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องในสังคม

๕. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ที่อยากจะประสบความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ความต้องการชนิดนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่เขาได้รับในขั้นต้น ๆ ที่ผ่านมามีถือว่าเป็นความต้องการสุดยอดของมนุษย์ที่มีน้อยคนจะบรรลุถึงความต้องการขั้นนี้ไปได้

นอกจากความต้องการ ๕ ขั้นที่กล่าวมาแล้ว Maslow ยังได้เพิ่มความต้องการอื่น ๆ ซึ่งไม่ค่อยได้รับการกล่าวถึงได้แก่^{๕๗}

๖. ความต้องการความรู้ (The Need for Knowledge) คือบุคคลมีความต้องการที่จะรู้ระดับของความสงสัย ความต้องการที่จะเข้าใจความเป็นจริง อยู่ในวิธีการของขั้นความต้องการ ความปลอดภัยหรือเป็นหนทางสำหรับคนฉลาดไปสู่ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

๗. ความต้องการความเข้าใจ (The Need for Understanding) เป็นการค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งของและการถูกรู้ รวมทั้งการค้นหาความหมายและการวิเคราะห์แยกแยะสิ่งของและความรู้

๘. ความต้องการสุนทรีย์ (The Need for Aesthetics) คือ ความต้องการที่จะอยู่กับสิ่งสวยงาม เช่น ต้องการอยู่กับศิลปะ รวมถึงความต้องการในความสมดุล สีสัน สดส่วน การออกแบบที่ดีของสิ่งของและต้องการเห็นสิ่งต่าง ๆ ที่สมบูรณ์ Maslow ยังได้กล่าวอีกว่า ความต้องการเหล่านี้ใกล้เคียงกันมากและไม่สามารถแบ่งแยกได้

๒) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์สเบิร์ก (Herzberg The Motivation Hygiene Theory)

Herzberg ศาสตราจารย์และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นรีเซิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา และคณะได้พิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation To Work) ในปี ค.ศ. ๑๙๕๙ โดยการเสนอทฤษฎีจูงใจ - คำจูง (The Motivation – Hygiene Theory) หรือบางทีเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg’s Two factor Theory)

ผลเหตุที่ทำให้เฮิร์สเบิร์กและคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมา ก็เพื่อที่จะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเรา” ซึ่งเฮิร์สเบิร์กและคณะได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ ๒๐๐ คน จากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ๑๑ แห่งในบริเวณเมือง Pittsburg, Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสอบถามคนงานแต่ละคน เพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน” สรุปได้ว่า มีปัจจัยสำคัญ

^{๕๗} อังโน มาโนช สุวรรณศิลป์, “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อกระบวนการได้มาซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐศาสตร์) (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘), หน้า ๑๐ – ๑๑.

๒. ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว เรียกว่า ปัจจัย คำจุนหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) และปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor)

ปัจจัยคำจุน (Hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะคำจุนให้แรงจูงใจในการทำงาน ของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยคำจุนมีดังนี้ คือ

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

ปัจจัยคำจุนเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะ เป็นสิ่งแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติ งานได้ จากคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ของเฮิร์สเบิร์กและคณะ พบว่า ผู้ที่ไม่มีความสุขใน การปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น เพราะภาวะแวดล้อมรอบด้านอันได้แก่ ความไม่ยุติธรรม ความไม่เป็น ระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพจิตไม่ดีในการปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้จึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ปัจจัยสุขภาพอนามัย” (Hygiene factor) ซึ่งเปรียบเสมือนหลักการในทางแพทย์ที่ทำหน้าที่บำรุง สุขภาพให้ปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากการกระทำของแพทย์ สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ช่วยบำบัดโรค เป็นแต่เพียงป้องกันและรักษาบรรยากาศให้ถูกสุขลักษณะ เช่น จัดให้มีระบบกำจัดขยะที่ทันสมัย น้ำดื่มบริสุทธิ์ การควบคุมอากาศเป็นพิษ สิ่งเหล่านี้มิใช่เป็นการรักษาโรค แต่ถ้าปราศจากสิ่งเหล่านี้ ก็อาจจะมีโรคมมากขึ้น ฉะนั้นปัจจัยคำจุนจึงมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมีดังนี้ คือ

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

๕. ความก้าวหน้า (Advancement)^{๕๘}

๓) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley

ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางลบอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มี อย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น Herbert A. Simon เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย^{๕๙} จากผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไปแต่สรุปได้ร่วมกันว่า ความพึง

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

^{๕๙} วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๑๐.

พอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก^{๖๐}

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้^{๖๑}

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

๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้สึกความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

สรุป จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของขบวนการประเมิน (Evaluative Result) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Nonreaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

๒.๓ หลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการประชาชนมีหลักธรรมในพุทธศาสนาที่สามารถนำมาปฏิบัติแล้วทำให้การให้บริการประชาชนมีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ขอนำเสนอหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ดังนี้

๒.๓.๑ หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔

๑) ความหมายและองค์ประกอบของหลักสังคหวัตถุ ๔

สังคหวัตถุ เป็นหลักคุณธรรมในศาสนาพุทธ โดยเป็นภาษาบาลีแยกออกเป็น ๒ ศัพท์ คือ สังคห+วัตถุ สังคหแปลเป็นภาษาไทยว่าสงเคราะห์ มีความหมายว่า ช่วยเหลืออุดหนุน วัตถุ ในที่นี้หมายความว่า เรื่อง รวมทั้ง ๒ ศัพท์ มีความหมายว่า เรื่องความช่วยเหลือจะช่วยเหลือกันด้วยวิธีอย่างไรบ้างท่านได้วางไว้เป็น ๔ อย่าง ช่วยเหลือกันด้วยวิธีนอกเหนือจาก ๔

^{๖๐} สุรเชษฐ ปิตะวาสนา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๒๖-๒๗.

^{๖๑} จีราพร วีระหงส์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘)

อย่างนี้ ไม่เรียกว่าสังคหวัตถุ คือ เรื่องความช่วยเหลือที่ทำให้รักใคร่นับถือ กลมเกลียวกันต้องมีพฤติกรรมตามหัวข้อทั้ง ๔ นี้เสมอไป ได้แก่

๑. ทาน ให้ปันสิ่งของ ๆ ตนแก่ผู้ที่ควรให้ปัน
๒. ปิยวาจา เจรจาวาจาที่อ่อนหวาน
๓. อตถจริยา ประพฤติสิ่งที่ประโยชน์แก่ผู้อื่น
๔. สมานัตตตา ความเป็นคนมีตนเสมอ ไม่ถือตัว

คุณทั้ง ๔ อย่างนี้ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นไว้ได้^{๖๒}

พระไตรปิฎกได้กล่าวไว้ดังนี้ สังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการคือ

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

ทาน ปิยวาจา อตถจริยาในโลกนี้ และสมานัตตตาในธรรมนั้น ๆ ตามสมควร สังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักที่ยึดกุมรถซึ่งแล่นไปไว้นั้น ถ้าไม่พืงมีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดาก็ไม่พืงได้การนับถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ ฉะนั้นบัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความเป็นใหญ่และเป็นผู้นำสรรเสริญ^{๖๓}

ซึ่งมีผู้ให้ความหมายและกล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบของสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ไว้ดังนี้

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต.) ได้ให้ความหมายของ สังคห ว่าวิธีสังเคราะห์ หมายถึง วิธีปฏิบัติ เพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่นที่ยังไม่เคยรักใคร่นับถือหรือที่รักใคร่นับถืออยู่แล้วให้สนิทแนบยิ่งขึ้น พุดง่าย ๆ สังคหวัตถุ ก็คือ เทคนิควิธีทำให้คนรักหรือมนต์ผูกใจคนนั่นเอง มี ๔ ประการ คือ

๑. ทาน คือการให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

๒. ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดตมึ่น้ำใจ หรือวาจา ซาบซึ้งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

๓. อตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

^{๖๒} สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน) , สังคหวัตถุ ๔, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๒๘), หน้า ๑๑.

^{๖๓} อัง. จตุก ก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐-๕๑.

๔. สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอ ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี^{๖๔}

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย

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

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจ รู้จักพูด ให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อตถจริยา ทำประโยชน์ คือ ช่วยเหลือด้วยร่างกาย และชวนช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอดันเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^{๖๕}

สรุป จากการศึกษาพบว่า สังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมคำสั่งสอนทางพุทธศาสนา ซึ่งเป็นวิธีปฏิบัติ เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจของคน ผูกมัดใจคน ให้เกิดความรัก เกิดการสงเคราะห์ช่วยเหลือช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ทุกคนร่วมสร้างสรรค์ ประสานสังคมให้ดีงาม มีเอกภาพ เป็นบ่อเกิดแห่งความสามัคคี ช่วยให้เกิดความรู้รักสามัคคีในกลุ่มคน อันประกอบไปด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา

ทาน เป็นการให้ปันสิ่งต่าง ๆ ของตนแก่ผู้อื่น การเสียสละมอบให้แก่กันและกัน ไม่ว่าจะเป็น วัตถุทาน อภัยทานหรือธรรมทาน

ปิยวาจา เป็นการเจรจาด้วยวาจาที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน เหมาะสม มีความจริงใจ และมีความสัตย์จริง

อตถจริยา เป็นการประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่เป็นคุณประโยชน์ทั้งต่อตนเองและส่วนรวม ตามความเหมาะสมแก่ฐานะและโอกาส เป็นผู้มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูดาย

สมานัตตตา เป็นผู้วางตนให้เหมาะสม เสมอดันเสมอปลาย ไม่ถือตัว ไม่ดูถูกดูแคลนผู้อื่น วางตนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ฐานะ และกาลเทศะ

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

^{๖๕} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

๒.๓.๒ หลักธรรมที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔

หากพิจารณาถึงการให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการไทยในปัจจุบันนั้น ยังมีบางส่วนที่ยังไม่สามารถจะทำให้ประชาชนที่ไปขอรับบริการเกิดความพึงพอใจได้ หากได้มีการนำเอาหลักธรรมคำสั่งสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาประยุกต์ใช้ ก็จะเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้ แต่การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้แต่เพียงอย่างเดียวนั้น ไม่สามารถที่จะทำให้การให้บริการนั้นเกิดความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่ายังมีหลักธรรมอื่น ๆ ที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนส่งเสริมต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้นั้น เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ พรหมวิหาร ๔ ดังนี้ คือ

พรหมวิหาร ๔

พรหมวิหาร ๔ หมายถึง ธรรมเป็นเครื่องอยู่ของพรหม^{๖๖}หรือของท่านผู้เป็นใหญ่ ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐ หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ เป็นหลักธรรมสำหรับทุกคนที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจ และกำกับความประพฤติที่จะแสดงออกหรือปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างถูกต้อง โดยสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เขาประสบ จึงจะชื่อว่าดำเนินชีวิต หมดจดและปฏิบัติตนต่อมนุษยสัตว์ทั้งหลายโดยชอบ หลักธรรมนี้ได้แก่^{๖๗}

๑. เมตตา ความรักใคร่ปรารถนาดี อยากให้เขามีความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั่วหน้า โดยไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ ไปที่ไหน ๆ ก็มีแต่คนเอ็นดูรักใคร่อยากใกล้ชิด ด้วยเหตุนี้เมตตาจึงเป็นหลักธรรมพื้นฐานของใจในขั้นแรก ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้มองกันในแง่ดี มีความปรารถนาดีต่อกัน พร้อมทั้งรับฟังและพูดจาเหตุผลของกันและกัน ไม่ยึดถือเอาความเห็น แก่ตัวหรือความเกลียดชังเป็นที่ตั้ง

สำหรับเมตตาธรรมในพรหมวิหารนี้ จะเกิดขึ้นได้ก็ต้องอาศัยความปรานีและเอ็นดู โดยไม่หวังอะไรตอบแทน ซึ่งแตกต่างจากเมตตาที่มีอยู่ทั่ว ๆ ไป ที่อาจจะต้องอิงอาศัยผลตอบแทนบ้างตามโอกาสอันควร แม้แต่เพียงเล็กน้อยก็ตามและเมตตาธรรมข้อนี้เราควรมีไว้ในใจอยู่เสมอ เพื่อสร้างความรู้สึกรักควบคุมอารมณ์ไว้ตลอดวันว่า เราจะเมตตาสงเคราะห์แก่ประชาชนและจะไม่สร้างความลำบากให้แก่พวกเขา ความทุกข์ที่เขา มี เราก็มีเสมอเขา ความสุขที่เขา มี เราก็สบายใจไปกับเขา รักผู้อื่นเสมอด้วยรักตนเอง

๒. กรุณา ความสงสาร ปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ใฝ่ใจในอันจะปลดปล่อยบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์ ซึ่งความทุกข์ก็คือ สิ่งที่เขาเข้ามาเบียดเบียนให้เกิดความไม่สบายกายไม่สบายใจและเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน พระพุทธองค์ทรงสรุปไว้ว่า ความทุกข์มี ๒ กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

^{๖๖}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๐๕/๒๗๕.

^{๖๗}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๔๘.

๑) ทุกข์โดยสภาวะ หรือเกิดจากเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติของร่างกาย เช่น การเกิด การเจ็บไข้ ความแก่และความตาย สิ่งมีชีวิตทั้งหลายที่เกิดมาในโลกจะต้องประสบกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งรวมเรียกว่า “กายิกทุกข์”^{๖๘}

๒) ทุกข์จรหรือทุกข์ทางใจ อันเป็นความทุกข์ที่เกิดจากสาเหตุที่อยู่นอกตัวเรา เช่น เมื่อปรารถนาแล้วไม่สมหวังก็เป็นทุกข์ การประสบกับสิ่งอันไม่เป็นที่รักก็เป็นทุกข์ การพลัดพรากจากสิ่งอันเป็นที่รักก็เป็นทุกข์ รวมเรียกว่า “เจตสิกทุกข์”^{๖๙}

๓. มุทิตา ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดีมีสุข มีจิตผ่องใสบันเทิง กอปรด้วยอาการแช่มชื่น เบิกบานอยู่เสมอต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงในปกติสุข ไม่น้อยเนื้อต่ำใจเมื่อเห็นผู้อื่นได้ดีกว่าตน เราต้องหมั่นฝึกหัดตนให้เป็นคนที่มีมุทิตาอยู่เสมอ เพราะจะเป็นการสร้างไมตรีและผูกมิตรกับผู้อื่นได้ง่าย และลึกซึ้ง

๔. อุเบกขา ความวางใจเป็นกลาง อันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา คือมีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตราขึง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้ว อันควรได้รับผลดีหรือชั่ว สมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรมรวมทั้งรู้จักวางเฉย สงบใจมองดู ในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำ เพราะเขารับผิดชอบตนได้ดีแล้ว เขาควรได้รับผลอันเหมาะสมกับความรับผิดชอบของตน^{๗๐}

อุเบกขานี้เป็นตัวรักษาคุศล เป็นตัวจำกัดหรือคุมการปฏิบัติตามหลัก เมตตา, กรุณา, มุทิตา ไม่ให้เกินขอบเขตไปจนกลายเป็นเสียธรรม คือ การปฏิบัติต่อคนหรือช่วยเหลือคนจะต้องไม่ให้เสียความเป็นธรรม ไม่ให้เป็นการทำลายหลักการ ไม่ให้เป็นการละเมิดต่อกฎเกณฑ์กติกาที่ขอบธรรม

นอกเหนือจากผลของอุเบกขาที่มีต่อตนเองแล้ว อุเบกขายังมีผลต่อผู้ที่เราต้องการช่วยด้วย การที่เราทำตัวอย่างให้ผู้ที่ต้องการช่วยให้เห็นวิธีพ้นทุกข์ ปลอ่ยวางให้เขาดู เป็นวิธีที่ดีที่สุดในทางปลดทุกข์ ดังนั้นยิ่งเรามีกรุณาอยากให้เขาหายทุกข์มากเท่าไร เราจะต้องมีอุเบกขามากเท่านั้น ในทำนองเดียวกันกับการที่ยังเรามีเมตตามากเท่าไรยิ่งต้องมีมุทิตามากเท่านั้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าพรหมวิหาร ๔ นี้ เป็นข้อธรรมที่ต้องมีพร้อม ๆ กันทุกข้อ การเจริญพรหมวิหาร ๔ จึงจำเป็นต้องเจริญทั้งเมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขาไปพร้อม ๆ กัน จะแยกเจริญเป็นข้อ ๆ ไม่ได้ และพรหมวิหาร ๔ มีในผู้ใด ย่อมทำให้ผู้นั้นประพฤติปฏิบัติเกื้อกูลแก่ผู้อื่น ด้วยหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้ดีอย่างสมบูรณ์

สรุป การนำหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการให้บริการประชาชนนั้น หากจะให้ประสบความสำเร็จเป็นที่ประทับใจอย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมที่นำมาเสริม คอยกำกับจิตใจให้เป็นกลาง เพื่อให้การให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ออกมานั้น เกิดจากความเมตตา กรุณาสงสารจากใจจริง ไม่ใช่กระทำไปเพราะเป็น

^{๖๘} ขุ.ป. (ไทย) ๓๑/๑๗๓/๒๗๑ – ๒๗๒.

^{๖๙} ขุ.ป. (ไทย) ๓๑/๑๗๓/๒๗๒.

^{๗๐} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๔๘.

เพียงหน้าที่เท่านั้น แต่มีความมุ่งมั่นปรารถนาดีอยากให้พวกเขามีความสุข ได้รับการบริการที่ดี ๆ และพลอยมีความรู้สึกสดชื่นเบิกบานไปกับประชาชนด้วย เมื่อเห็นพวกเขามีความสุขความสมหวังกลับไป

๒.๔ สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

๒.๔.๑ รูปแบบโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

๑) ความเป็นมาของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

ในสมัยที่ยังใช้กฎหมายลักษณะอาญา ร.ศ. ๑๒๗ การปฏิบัติต่อเด็กที่กระทำความผิดตามกฎหมาย ศาลได้แต่พิเคราะห์ถึงความรู้สึกผิดชอบของเด็กประกอบกับลักษณะของความผิดที่เด็กได้กระทำความผิด แล้วกำหนดโทษไปตามความเหมาะสมกับความผิดและความรู้สึกผิดชอบของเด็ก ส่วนการควบคุมเด็กที่กระทำความผิดในปี พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้มีการจัดตั้งโรงเรียนดัดสันดานขึ้นที่เกาะสีชัง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยให้อยู่ในความดูแลของกรมตำรวจ โรงเรียนดังกล่าวเป็นสถานที่ควบคุมเด็กที่กระทำความผิดอายุระหว่าง ๑๐-๑๖ ปี ไว้ให้การแก้ไขเปลี่ยนแปลงอุปนิสัยที่เสียหายและปลูกฝังนิสัยที่ดี ต่อมาได้โอนกิจการโรงเรียนดัดสันดานให้อยู่ในการดูแลของกรมราชทัณฑ์

ในปี พ.ศ. ๒๕๓๘ ได้ตราพระราชบัญญัติประถมศึกษา โดยมีบทบัญญัติให้ศาลมีอำนาจสั่งให้เด็กที่มีอายุในเขตบังคับ (อายุไม่ครบ ๑๕ ปี) ที่ไม่ได้ไปเรียนอยู่ในโรงเรียนประถมศึกษา โดยปราศจากเหตุผลอันสมควรไปไว้ในโรงเรียนฝึกอาชีพ และต่อมาได้ตราพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. ๒๕๓๙ และพระราชบัญญัติจัดการฝึกและอบรมเด็กบางจำพวก พ.ศ. ๒๕๓๙ ขึ้นใช้บังคับ โดยได้มีบทบัญญัติวางวิธีปฏิบัติต่อนักโทษและต่อเด็กที่ต้องคำพิพากษาให้หนักไปในทางฝึกอบรม ไม่ใช่การทำโทษเช่นแต่ก่อน กรมราชทัณฑ์จึงได้จัดตั้งโรงเรียนฝึกอาชีพสำหรับเด็กที่กระทำความผิดที่มีอายุยังไม่ครบ ๑๘ ปี และแยกควบคุมผู้ต้องโทษครั้งแรกที่มีอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี ไว้เป็นพิเศษ โดยเปลี่ยนชื่อโรงเรียนดัดสันดาน เป็นโรงเรียนฝึกอาชีพ พร้อมกับย้ายจากเกาะสีชังไปตั้งอยู่ที่ตำบลเกาะใหญ่ อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนผู้ต้องโทษครั้งแรกที่มีอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี ได้จัดตั้งเป็นทัณฑสถานวัยหนุ่ม ต่อมากรมราชทัณฑ์ได้โอนกิจการโรงเรียนฝึกอาชีพไปให้กรมประชาสัมพันธ์ ดำเนินการตามพระราชบัญญัติจัดการฝึกและอบรมเด็กบางจำพวก (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๐๑ ซึ่งกรมประชาสัมพันธ์ ได้รับเด็กไว้ฝึกอบรม ณ เยาวชนสถานบ้านห้วยโป่ง จังหวัดระยอง ส่วนทัณฑสถานวัยหนุ่มยังคงอยู่กับกรมราชทัณฑ์ พระราชบัญญัติควบคุมเด็กและนักเรียน พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้มีบทบัญญัติให้กระทรวงศึกษาธิการและกระทรวงมหาดไทย เป็นเจ้าหน้าที่จัดการกับเด็กนักเรียนและเด็กอนาถาที่ประพฤติตนไม่สมควร แก่วัย และให้ศาลมีอำนาจส่งถอนอำนาจปกครองบิดามารดา หรือผู้ปกครองเด็กที่ใช้อำนาจปกครองโดยมิชอบเสียบางส่วนหรือทั้งหมดได้ และตั้งเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้ปกครองแทนกระทรวงศึกษาธิการ ได้จัดให้มีสารวัตรนักเรียน ออกทำการตรวจตราดูแลความประพฤติของเด็กนักเรียน ในกรุงเทพมหานคร ส่วนกรมประชาสัมพันธ์ ได้จัดตั้งสถานสงเคราะห์เป็นที่ให้การเลี้ยงดูและอบรมขึ้น เช่น สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนโรงเรียนชาติสงเคราะห์ โรงเรียนประชาสงเคราะห์

วิทยาลัยพินุลประชาสรรค์ เยาวชนสถานทุ่งมหาเมฆ และเยาวชนสถานบางละมุงจังหวัดชลบุรี
 รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของเด็กที่กระทำผิดมาโดยตลอด และเห็นว่าบทบัญญัติ
 ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องยังมีข้อบกพร่องและมีอุปสรรคอยู่หลายประการ ทั้งกฎหมายที่บัญญัติไว้
 ก็เฉพาะสำหรับการปฏิบัติต่อเด็กหลังจากศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งแล้ว ส่วนวิธีปฏิบัติต่อเด็ก
 ในระหว่างที่ถูกจับกุม และระหว่างการพิจารณาคดี ไม่มีกฎหมายบัญญัติวิธีการไว้ เด็กจึงได้รับการ
 ปฏิบัติเช่นเดียวกับผู้ใหญ่กระทำ ความผิดซึ่งเป็นการไม่เหมาะสมและมีผลเสียหายแก่เด็ก จึงได้
 ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. ๒๔๙๔ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดี
 เด็กและเยาวชน พ.ศ. ๒๔๙๔ กระทรวงยุติธรรมจึงได้จัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชนกลางกับ
 สถานพินิจและคุ้มครองเด็กกลางขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๔๙๕ โดยมีที่ทำการ
 ชั่วคราวอยู่ที่อาคารศาลแขวง พระนครใต้ (เดิม) ตำบลตลาดน้อย อำเภอสัมพันธวงศ์ จังหวัด
 พระนคร ส่วนอาคารที่ทำการถาวรได้ก่อสร้างขึ้นในที่ดินราชพัสดุใกล้ศาลเจ้าพ่อหลักเมือง ด้านถนน
 ราชินี จัดทำสัญญาจ้างก่อสร้างอาคารดังกล่าว เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๔๙๔ เป็นเงินทั้งสิ้น
 ๑,๓๗๐,๐๐๐ บาท

การเปิดทำการศาลคดีเด็กและเยาวชนกับสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก เมื่อวันที่ ๒๘
 มกราคม ๒๔๙๕ นับเป็นการเริ่มต้นแห่งระบบการแก้ไขเยียวยาเด็กและเยาวชนที่ถูกต้องเหมาะสม
 โดยแยกปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดออกจากกระบวนการยุติธรรมสำหรับผู้ใหญ่
 ทั้งกฎหมายได้บัญญัติให้มีการสืบเสาะและพินิจข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ภาวะแห่งจิต และ
 สิ่งแวดล้อมทั้งปวงไปพร้อมกับการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำความผิด ซึ่งจะทำให้
 ศาลได้ทราบถึงสาเหตุแห่งการกระทำผิดก่อน แล้วจึงใช้มาตรการแก้ไขเด็กและเยาวชนด้วยวิธีการ
 ที่เหมาะสมเป็นรายบุคคล ต่อมากระทรวงยุติธรรมได้เสนอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติจัดตั้งศาล
 คดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. ๒๔๙๔ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. ๒๔๙๔
 ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งต่อมาได้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน (ฉบับที่ ๒)
 พ.ศ. ๒๕๐๖ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๐๖ รัฐบาล
 ได้เล็งเห็นความสำคัญของสถาบันครอบครัว และเห็นว่าครอบครัวมีความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหา
 เด็กและเยาวชน เพื่อพิทักษ์และคุ้มครองสวัสดิภาพของครอบครัว เช่นเดียวกับสวัสดิภาพของ
 เด็กและเยาวชน จึงได้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชน
 และครอบครัว พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๓๕ โดยกฎหมายดังกล่าว
 ได้เพิ่มบทบัญญัติให้อำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีครอบครัว ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดสากล
 ที่ถือว่าครอบครัวเป็นพื้นฐานอันสำคัญของชุมชน การดำรงอยู่ของครอบครัวหมายถึงการดำรงอยู่
 อย่างมั่นคงของสมาชิกทุกคนในครอบครัว และปัญหาครอบครัวย่อมส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่
 และสภาพจิตใจของทุกคนในครอบครัว และได้ปรับเปลี่ยนชื่อของศาลคดีเด็กและเยาวชนกับ
 สถานพินิจและคุ้มครองเด็ก เป็นศาลเยาวชนและครอบครัวกับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและ
 เยาวชน

ต่อมาเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๔๐
 การแยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรม ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐
 มีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้วยการให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ รวมทั้งปรับปรุงโครงสร้างทางการเมืองของประเทศให้มีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงเพิ่มมากขึ้น โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ และมาตรา ๒๗๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้บัญญัติให้ศาลยุติธรรมมีหน่วยงานธุรการที่เป็นอิสระ โดยจัดตั้งเป็นสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งมีอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่น จึงทำให้กระทรวงยุติธรรมไม่มีภารกิจในการเป็นหน่วยงานธุรการให้กับศาลยุติธรรมอีกต่อไป การแยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรมตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๓ และตามมาตรา ๒๗๕ บัญญัติให้ศาลยุติธรรมมีหน่วยธุรการของศาลยุติธรรมที่เป็นอิสระ จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๔๓ ขึ้น จึงทำให้กระทรวงยุติธรรมเหลือหน่วยงานในสังกัด ๓ หน่วยงาน ซึ่งได้แก่ ๑. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ๒. กรมคุมประพฤติ และ ๓. กรมบังคับคดี

อีกทั้ง มีผลให้สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ซึ่งเดิมอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของศาลเยาวชนและครอบครัว มาอยู่ภายใต้สังกัดของกระทรวงยุติธรรม ตามมาตรา ๓๖ ภายหลังสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนได้สังกัดอยู่ภายใต้สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม โดยสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเป็นหน่วยงานระดับกอง ขึ้นตรงต่อสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

ครั้นในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๔๕ รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการใหม่ โดยได้มีการตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ ขึ้น มีผลทำให้สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนได้รับการยกฐานะเป็นกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยให้อำนาจ หน้าที่ และการแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๔๕ และปัจจุบันได้แก้ไขกฎหมายใหม่ โดยใช้พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๓ มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๔

สำหรับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ เป็นสถานพินิจแห่งที่ ๘ ในประเทศไทย เปิดทำการเมื่อวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๓๑ ปัจจุบันที่ทำการสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งอยู่เลขที่ ๒๖๕ หมู่ที่ ๘ ถนนสายบ้านสันคูไปบ้านวังไผ่ ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีระยะห่างจากตัวเมืองนครสวรรค์ประมาณ ๘ กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ ๑๐ ไร่ ติดต่ออาณาเขตด้านทิศใต้ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต ๖ จังหวัดนครสวรรค์ (เดิมคือที่ทำการสถานฝึกและอบรม)

๒) โครงสร้างของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

๒.๑) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๒.๒) กลุ่มงานคดี ประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ ดังนี้

- งานประมวลข้อเท็จจริงคดีอาญา
- งานประมวลข้อเท็จจริงคดีครอบครัว

- งานกำกับการปกครอง
- ๒.๓) กลุ่มงานประสานกิจกรรมชุมชน
- ๒.๔) สถานแรกรับเด็กและเยาวชน
 - งานธุรการ
 - งานบำบัดแก้ไขฟื้นฟู
 - กลุ่มงานพัฒนาพฤตินิสัย

๓) อำนาจหน้าที่

๓.๑) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

๑. ดำเนินงานเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานการเงิน บัญชี งานพัสดุ อาคารสถานที่ และพาหนะ งานบริหารงานบุคคลเบื้องต้น การเสนอของงบประมาณประจำปี งานประชาสัมพันธ์ งานประชุม ดำเนินการเกี่ยวกับคณะกรรมการต่างๆ การประสานงานเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมของเด็กและเยาวชน การต้อนรับและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาเยี่ยมชม

๒. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องแจ้งการจับกุม แจ้งการดำเนินคดีเด็กและเยาวชน ผู้กระทำการอันกฎหมายบัญญัติเป็นความผิดจากพนักงานสอบสวน พิมพ์ลายนิ้วมือ จัดทำประวัติ และจัดส่งเด็กและเยาวชนไปยังสถานแรกรับ พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดูแลเก็บรักษาและให้บริการ ค้นหาสำนวนคดี ตรวจสอบและลงทะเบียนคำร้องขอผิดฟ้อง และรวบรวมและจัดทำสถิติข้อมูล ประเภทต่าง ๆ

๓.๒) กลุ่มงานคดี

มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

๑. ดำเนินการสืบเสาะและสอบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดและจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงานข้อเท็จจริงและความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขเด็กและเยาวชนเสนอต่อศาล และดำเนินการสืบสวนและสอบสวน เพื่อพิจารณาอนุญาตในกรณีที่ผู้เสียหายขอฟ้องคดีอาญา และจำแนกเพื่อกระบวนการยุติธรรมทางเลือก การหันเหคดีออกจากกระบวนการยุติธรรม และกระบวนการยุติธรรมตามมาตรการพิเศษ

๒. ดำเนินการสืบเสาะและสอบข้อเท็จจริงตามคำสั่งศาลในคดีครอบครัว ที่ยื่นคำฟ้องหรือคำร้องต่อศาล เพื่อขอดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้เยาว์ในคดีครอบครัวที่ผู้เยาว์มีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสีย รวมทั้งใกล้เคียงในคดีครอบครัวและประมวลความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเสนอต่อศาล

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับการปกครองดูแลผู้เยาว์ กำกับดูแลทรัพย์สินของผู้เยาว์ในกรณีศาลมีคำสั่งให้กำกับผู้ใช้อำนาจปกครอง

๓.๓) กลุ่มงานประสานกิจกรรมชุมชน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

๑. ทดสอบและประเมินทางจิตวิทยา ให้คำแนะนำ ปรึกษา ติดตามและสงเคราะห์

๒. บริการให้คำปรึกษาแก่ครอบครัวของเด็กและเยาวชนที่มีปัญหาและบุคคลทั่วไป
 ๓. ดำเนินงานเกี่ยวกับการบำบัดฟื้นฟู ป้องกันและพัฒนาเด็กและเยาวชนและครอบครัว เพื่อดำรงไว้ซึ่งครอบครัวที่สมบูรณ์
 ๔. ดำเนินการด้านกิจกรรมชุมชนและประสานความร่วมมือเพื่อการพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิเด็ก
 ๕. ดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือก โดยการใช้มาตรการพิเศษ
- ๓.๔) สถานแรกรับเด็กและเยาวชน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

รับตัวเด็กและเยาวชนชาย หญิง ซึ่งต้องหาว่ากระทำผิด ให้การดูแลในระหว่างสอบสวน และพิจารณาคดีด้วยการให้การอภิบาล ดูแลเรื่องการกินอยู่หลับนอนของเด็กและเยาวชนศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์สาเหตุแห่งการกระทำผิด เพื่อพิจารณาจำแนกเด็กและเยาวชนและกำหนดแนวทางแก้ไขศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมและความประพฤติของเด็กและเยาวชนเป็นรายบุคคล จัดทำรายงานจำแนกเด็กและเยาวชน บำบัดแก้ไขฟื้นฟูเบื้องต้น ปลูกฝัง เสริมสร้างระเบียบวินัย จริยธรรม ศิลธรรม และขนบธรรมเนียมอันดีงาม เสริมสร้างสุขภาพ พลานามัย ตลอดจนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือแก่เด็กและเยาวชน ให้คำแนะนำปรึกษาและเฝ้าอำนวยความสะดวกแก่บิดามารดา ผู้ปกครองหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาติดต่อเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน ทั้งในด้านการดำเนินคดี การควบคุม ดูแล และการจัดกิจกรรมต่างๆ

๔) วิสัยทัศน์ ค่านิยมร่วม และภารกิจหลัก

๔.๑) มีวิสัยทัศน์ คือ " เป็นผู้นำในการพิทักษ์ผู้เยาว์ และคืนเด็กดีสู่สังคม "

๔.๒) มีค่านิยมร่วม (UKED) คือ "สามัคคี (Unity) มีเมตตา (Kindness) มุ่งมั่น (Effort) พัฒนาเด็กและเยาวชน (Development)

สามัคคี (Unity) - ทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างสรรค์งานสู่ความสำเร็จร่วมกัน

มีเมตตา (Kindness) - มีคุณธรรม จริยธรรม ประรณัติ ให้ผู้อื่นพ้นทุกข์

มุ่งมั่น (Effort) - ตั้งใจ ทุ่เมและสำนึกในบทบาทหน้าที่ของตนเองด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบ และเสียสละ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายงาน

พัฒนา (Development) - พัฒนาเด็กและเยาวชนให้เป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรมและมีวินัยในการพัฒนาเองให้สามารถกลับไปอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข รวมถึงบุคลากรได้พัฒนาตนเองให้สามารถทำงานด้วยวิธีการที่ดีที่สุดอยู่เสมอและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

๔.๓) มีภารกิจหลัก (Mission)

๑. พินักษ์คุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพเด็ก เยาวชน ผู้เยาว์และครอบครัวที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม โดยส่งเสริมการใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกและมาตรการอื่นๆ

๒. ดำเนินการด้านคดี ด้านการป้องกัน บำบัด แก้ไข ฟื้นฟู พัฒนาและสงเคราะห์และติดตามประเมินผล

๓. ประสานความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับชุมชน องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชนทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนกระบวนการยุติธรรมและป้องกันการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน

๔. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนากฎหมาย รูปแบบและวิธีการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชน

๕. พัฒนาการบริหารจัดการและบุคลากรด้วยระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๒.๔.๒ งานให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์

ด้วยแผนยุทธศาสตร์กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ประเด็นยุทธศาสตร์ ๓ เสริมสร้างสมรรถภาพในการบริหารทุกองค์กร ด้วยระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ยุทธศาสตร์ที่ ๑.๑ การพัฒนาโครงสร้างและการบริหารจัดการ โครงการที่ ๓.๑.๑ โครงการพัฒนาการให้บริการเมื่อสำรวจแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ มีมาตรฐานด้านการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่สำคัญดังนี้ คือ

๑) มาตรฐานด้านการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๑.๑) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนทราบทุกกระบวนการงาน มีการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ สอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน การจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ณ สำนักงาน จัดให้มีเก้าอี้รองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกทาง แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่ประจำให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง นอกเวลาทำการ และวันหยุดราชการ

๑.๒) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการดังนี้ มีคำสั่งรักษาราชการแทนหรือปฏิบัติราชการแทน มีการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จ รวมทั้งรายละเอียด ณ จุดบริการที่ประชาชนสามารถมองเห็นได้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน

๑.๓) การประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

๒) มาตรฐานการบริการสาธารณะ

นับตั้งแต่วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๔ พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัวมีผลบังคับใช้ ส่งผลให้การบริการสาธารณะของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ มีหลักการสำคัญที่ให้บริการสาธารณะที่สำคัญดังนี้ คือ

๒.๑) การให้บริการด้านการเยี่ยมเด็กหรือเยาวชน มีการจัดบริการอย่างเป็นระบบ มีหลักเกณฑ์ ระเบียบ และมีการปิดประกาศขั้นตอน วันเวลา ระยะเวลา พร้อมทั้งมีการจัดระเบียบการเข้าเยี่ยม โดยการใช้บัตรคิวเรียงลำดับก่อนหลัง

๒.๒) การให้บริการด้านการเบิกเงินของผู้เยาว์ มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ แต่ละขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ บริการเขียนบันทึกให้กับผู้เยาว์ และมีการ

ประสานงานระหว่างประชาชนผู้มารับบริการกับเจ้าหน้าที่ดำเนินการก่อนล่วงหน้า เพื่อความสะดวกคล่องตัวในการรับบริการ

๒.๓) การให้บริการด้านการปฐมนิเทศเด็ก/เยาวชนและผู้ปกครอง สำหรับเด็กและเยาวชนผู้ที่กระทำความผิดอาญาและถูกแจ้งการดำเนินคดี/แจ้งการจับกุม เป็นการบริการให้ความรู้เพื่อให้ทราบขั้นตอนกระบวนการตั้งแต่ถูกจับกุมตัวหรือแจ้งการดำเนินคดี จนถึงการศึกษาพิพากษาคดี เพื่อเป็นการคลายความวิตกกังวลของเด็ก/เยาวชนและผู้ปกครอง และปฏิบัติให้ถูกต้องตามขั้นตอนกระบวนการ^{๗๑}

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเป็น ๓ ส่วน คือ

๒.๕.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๒.๕.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๕.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔

๒.๕.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัย และมีผู้วิจัยหลายท่านได้วิจัยไว้ดังนี้

ณัฐวุฒิ พิริยะจรีระอนันต์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านอาคารสำนักสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และสถานที่ในระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับ สำหรับระดับปัญหา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ^{๗๒}

^{๗๑} สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์, เอกสารแนะนำ, นครสวรรค์ : ๒๕๔๘)

หน้า ๕-๘ .

^{๗๒} ณัฐวุฒิ พิริยะจรีระอนันต์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๓)

ชลธิชา ไชยทิพย์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคารจำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารในระดับมาก คือปัจจัยด้านบุคลากร ส่วนปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกได้แก่ การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน ด้านราคามีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกได้แก่ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกได้แก่ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในระดับน้อยอันดับแรกได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเองด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกได้แก่ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกได้แก่ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ ปัญหาสำคัญที่ผู้ใช้บริการพบจากการใช้บริการด้านสินเชื่อในระดับมาก คือปัญหาด้านราคาและปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ^{๗๓}

บุญชู รัตกจินากร พ.ต.ท. ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๓๐๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ ฯ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา^{๗๔}

กฤษฎา หาญกล้าผจญ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ กรณีศึกษาสำนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน)” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากคือ ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและปัจจัยด้านกระบวนการ ส่วนปัจจัยด้านบริการปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยย่อยด้านบริการซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของประเภทและเรื่องการพิจารณา

^{๗๓}ชลธิชา ไชยทิพย์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคารจำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่” สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๕)

^{๗๔}บุญชู รัตกจินากร พ.ต.ท., “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๕)

สินเชื่อ มีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง ด้านราคามีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ด้านช่องทางที่ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกได้แก่ ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ ด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ ด้านลักษณะทางกายภาพมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกได้แก่ การจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานด้านกระบวนการมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกได้แก่ ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยเรื่องค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่น และเรื่องทำเลที่ตั้งของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย^{๗๕}

ปานจิต บุณสมภพ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน โดยประเมินจากปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวัง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งรับรู้ปัญหาและรับข้อเสนอแนะของนิสิตในการให้บริการดังกล่าวด้วย

ผลการศึกษา ได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน (ชาย ๕๓.๐๐ %, หญิง ๔๗.๐๐ %) เป็นนิสิตกลุ่มสายวิทยาศาสตร์ ๗๐.๖๐ % กลุ่มสายศิลป์ ๒๙.๔๐ % มีประสบการณ์การติดต่อใช้บริการแตกต่างกันหลายระดับ แต่ ๔๐.๐๐ % อยู่ในช่วง ๑ - ๒ ครั้ง มักเป็นเรื่องของการทำคำร้องขอ add - drop ล่าช้า โดยพบว่า ๙๐.๕๐ % และ ๗๐.๕ % ของนิสิตมีความคาดหวังมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และต่อการบริหารจัดการตามลำดับ ส่วนในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลได้พบว่า ๗๙.๐๐ % มีความรู้ความเข้าใจ มากเช่นกัน

ในเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารและธุรการ ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา และฝ่ายรับเข้าศึกษา ได้พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบนิสิตมีความพึงพอใจมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน ได้พบว่า ความคาดหวังของนิสิตต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และต่อการบริหารจัดการของสำนักทะเบียนและประมวลผล สัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๑ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในลักษณะนี้ในเรื่องของ

^{๗๕} ฤชณา หาญกล้าผจญ, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคารจำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่” สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖)

ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล^{๗๖}

ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัทธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านผลิตภัณฑ์อันดับแรกได้แก่ ประเภทของสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอันดับแรกได้แก่ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอันดับแรกได้แก่ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม ด้านกระบวนการให้บริการอันดับแรกได้แก่ เรื่องระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ และด้านบุคลากรอันดับแรกได้แก่ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสม และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับปานกลางคือด้านราคาอันดับแรกได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม ด้านการส่งเสริมการตลาดอันดับแรกได้แก่ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัยและการส่งเสริมการขาย โดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ ผลการศึกษาปัญหาในการใช้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูงอัตราดอกเบี้ยสูง^{๗๗}

วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี ได้ศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน ๑๘๘ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวกด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวีในภาพรวมนั้นไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๐๑^{๗๘}

^{๗๖} ปานจิต บุรณสมภพ, “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”, *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (พัฒนาศักดิ์)*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘)

^{๗๗} ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัทธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่”, *สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๘)

^{๗๘} วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขานโยบายสาธารณะ)*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘), หน้า ๔๑.

ศุภศิลา ไทยปรีชา ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม โดยการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล ใช้ลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการที่ธนาคารฯ จำนวน ๔๐๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา

ผลการศึกษาได้พบว่า ลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการของธนาคารฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านได้พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ด้านสถานที่ และด้านบริการเป็นอันดับสุดท้าย

ผลการทดสอบสมมติฐานได้พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาและรายได้ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านเพศ อายุและอาชีพพบว่าไม่แตกต่างกัน^{๗๙}

สยาม ธรรมชื่น ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเจ.เอส.อีเล็คทริกอลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในแต่ละปัจจัยย่อยแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการได้แก่การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ปัจจัยด้านราคาได้แก่อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดได้แก่มีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้ชัดเจน ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการได้แก่พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการได้แก่มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพได้แก่คือความสะอาดของอาคารสถานที่^{๘๐}

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการไปรับบริการกับความพึงพอใจในบริการ

^{๗๙} ศุภศิลา ไทยปรีชา, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานครปฐม”, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๘)

^{๘๐} สยาม ธรรมชื่น, “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนลเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๘)

ได้พบว่าอายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภทของบริการที่ไปใช้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และช่วงเวลาที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ได้พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับความคาดหวังของประชาชนที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการไปใช้บริการกับความพึงพอใจในการไปใช้บริการ ได้พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่ายิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น^{๕๑}

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

๑. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

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

ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง^{๕๒}

นภดล เก้งบุรี ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสนามกีฬา กรณีศึกษาสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผลสรุปได้ดังนี้ ๑) ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ ๑.๑) ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้ ๑.๒) ด้านความปลอดภัยผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้ ๑.๓) ด้านการบริการผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้ ๒) ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการ ผู้ใช้บริการมีความต้องการมาใช้บริการอยู่ในระดับมาก ๓) ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

^{๕๑}สุวัฒน์ สุขวิบูลย์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘)

^{๕๒}ชัยญวรัลย์ เชิดชุกิจกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร”, **ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป)**, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙)

และสิ่งที่มีปัญหามากที่สุด คือ สนามกีฬาที่มีสภาพชำรุด เก่า ล้าสมัย ขาดการปรับปรุงพัฒนา ขาดผู้ฝึกสอนและอุปกรณ์กีฬา^{๘๓}

ณรงค์ชัย เป็งภิระ ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษอยู่ในระดับสูง และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับสูงเช่นกัน สำหรับด้านผู้รับบริการของสถานบริการสุขภาพแตกต่างกัน ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยก็คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และหาที่จอดรถยาก สถานที่และจุดบริการต่าง ๆ คับแคบและแออัด ที่นั่งไม่พอสำหรับผู้รับบริการ รอคอยนาน เนื่องจากแพทย์มาช้าไม่ตรงตามนัดหมาย พนักงานแปล ลิฟท์ และระบบการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ช้า ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข^{๘๔}

ประกาศ ตันติพันธุ์พิพัฒน์ ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้เข้าพักรักษาตัวต่อการบริการที่พักรักษาตัวในเครือโชคชัยอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักรักษาตัวในเครือโชคชัยอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจลูกค้าและด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือได้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ๓ อันดับแรกคือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น รองลงมาคือพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ตรงจนรับทอนเงินได้ถูกต้องไว้วางใจได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินคิดเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ๓ ลำดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น รองลงมาคือที่พักมีความมั่นคงปลอดภัยและพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ๓ ลำดับแรกคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณ การให้บริการลูกค้าสะอาด รองลงมาคือการใช้บริการที่พักรับบริการที่ดีมีคุณภาพ สะอาดและมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในห้องพักที่ง่ายต่อการเข้าใจ ด้านความเข้าใจลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการ ใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานให้บริการมีการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจง่าย ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ๓ ลำดับแรกคือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่

^{๘๓} นกมล เก่งบุรี, “คุณภาพการให้บริการสนามกีฬา กรณีศึกษาสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (รัฐประศาสนศาสตร), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๙)

^{๘๔} ณรงค์ชัย เป็งภิระ, “คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๙)

สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว รองลงมาคือพนักงานของที่พักรักให้ความสนใจต่อปัญหาแนะนำ และให้ข้อมูลลูกค้าโดยตรงและความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน^{๘๕}

วนิดา ด้วงอิน ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ในทุกด้าน และผลการดำเนินกิจกรรม โครงการและคำรับรองการปฏิบัติราชการโดยภาพรวมบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ส่วนปัญหาและอุปสรรคจากปัจจัย ๖ ด้านของหน่วยงานจะไม่มีปัญหา^{๘๖}

สิริชล สมพันธ์ ได้ศึกษา เรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูนโดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้าน พบว่าด้านประสิทธิภาพด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะดวกสบายและด้านความพร้อมให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง ปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน แบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้าสำหรับปัญหาอื่น ๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน^{๘๗}

สุพจน์ ฉลาด ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายที่ทำหน้าที่สอบสวนมีความคาดหวัง ความต้องการ และความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานในทุก ๆ ด้าน สำหรับคุณภาพการให้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญา

^{๘๕} ประภาส ตันติพันธุ์พิพัฒน์, “ความพึงพอใจของผู้เข้าพักรักต่อการบริการที่พักรักอาศัยรายเดือนในเครือข่ายอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่” สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๙)

^{๘๖} วนิดา ด้วงอิน, “การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐)

^{๘๗} สิริชล สมพันธ์, “เรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐)

มีคุณภาพในระดับสูงมาก ส่วนประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีต่อขั้นตอนการดำเนินการ รับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาตามกฎหมายอยู่ในระดับสูง^{๘๘}

สรเรณู พงษ์พิพัฒน์ ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ากระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีการกำหนด ขั้นตอนแต่ละงานผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงาน ทำให้ได้รับการบริการ ได้ถูกต้องขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขณะเดียวกันยังประสบปัญหา ด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการ และการจัดเตรียมเอกสาร ด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถ ให้ปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนที่มีความทันสมัย ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการที่ต้องอาศัยพื้นที่ของที่ว่าการ อำเภอเชียงดาว และสถานที่ให้บริการแคบ ด้านระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการ และวิธีการมารับบริการงานทะเบียนราษฎรความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะประชาชนสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม และไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนสำหรับ แนวทางการส่งเสริมการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประชาชนผู้รับบริการ^{๘๙}

กมลมาศ ผือโย ได้ศึกษาถึง การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการ ให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพุทรา อำเภอป่าพุทรา จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า

๑. มาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกกับคุณภาพการให้บริการประชาชนแสดงความสัมพันธ์ในระดับสูงทุกด้าน
๒. คุณภาพการให้บริการประชาชน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แสดงความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการแสดงความสัมพันธ์ในระดับสูง

^{๘๘} สุพจน์ ฉลาด, “คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท (รัฐประศาสนศาสตร) (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐)

^{๘๙} สรเรณู พงษ์พิพัฒน์, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท (ศิลปศาสตร) (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐)

๓. ความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน พบว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนในระดับสูง (๐.๖๘๗) ได้แก่ ด้านกระบวนการคือ ขั้นตอนการให้บริการ (-.๔๗๐) ความเป็นธรรมในการให้บริการ (-.๒๘๓) การอและแนะนำการให้บริการ (-.๒๕๔) การกำหนดผู้รับผิดชอบ (-.๑๗๐) และระยะเวลาการให้บริการ (-.๑๐๔) ด้านบุคลากรคือ ความสุภาพ (-.๓๙๖) ความรวดเร็ว (-.๕๕๕) สถานที่พักรอรับบริการ (-.๓๗๙) ห้องน้ำสะอาดและพอเพียง (-.๒๗๐) ป้ายประชาสัมพันธ์ (-.๑๖๖) และสถานที่กว้างขวาง (๐.๑๒๙)^{๙๐}

สุมาลี พรพิศาลทรัพย์ ได้ทำงานวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการด้านถนน ทางเดิน ทางเท้า และด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นมีมาตรฐานอยู่ในระดับกลาง ผลเปรียบเทียบมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ ที่มีขนาดองค์การบริหารส่วนตำบลระยะห่างจากตัวจังหวัด สัดส่วนของข้าราชการกับพนักงานจ้างและเพศของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่แตกต่างกัน มีมาตรฐานการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในขณะที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการศึกษาที่ต่างกัน มีมาตรฐานการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ^{๙๑}

สรุป จากงานวิจัยดังกล่าวพบว่า งานวิจัยในเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นการบริการด้านใด ทั้งผู้ที่ให้บริการและผู้ que รับการบริการต้องไม่มีอคติต่อกัน มีความเข้าใจอันดีต่อกัน มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน อันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและการบริการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ส่งผลให้ระบบการบริการต่าง ๆ ดำเนินไปได้ด้วยดี และเกิดการพัฒนายอย่างต่อเนื่อง การบริการที่ดีมีคุณภาพควรจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และทำให้เกิดความพอใจต่อผู้รับบริการ การบริการที่เที่ยงตรง ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้เข้ารับบริการ การบริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ทันต่อกำหนดเวลาก็เป็นสิ่งที่สำคัญ และการบริการต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมอยู่เสมอ จึงเป็นการบริการที่มีคุณภาพ

^{๙๐} กมลมาศ ผือโย, “การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพุทรา อำเภอสวนตำบลป่าพุทรา จังหวัดกำแพงเพชร”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการภาครัฐแนวใหม่)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๓)

^{๙๑} สุมาลี พรพิศาลทรัพย์, “การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการภาครัฐแนวใหม่)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๓)

๒.๕.๒ งานวิจัยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัย และมีผู้วิจัยหลายท่านได้วิจัยไว้ ดังนี้

สุรพล เย็นเจริญ ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการเรียนวิชาอาชีพธุรกิจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ ๕ และมัธยมศึกษาปีที่ ๖ โรงเรียนปทุมคงคา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจต่อการเรียน ด้านหลักสูตรวิชาอาชีพธุรกิจ ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนและด้านผู้สอน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจด้านครูผู้สอนสูงกว่าทุกด้าน^{๙๒}

กำพล ทับทิมไทย ได้ทำการศึกษา “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองอำนวยการศึกษา กองบัญชาการศึกษากรมตำรวจ” พบว่า โดยภาพรวมข้าราชการตำรวจกองอำนวยการศึกษา มีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ อายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ ชั้น ยศ และรายได้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานส่วนที่พิกอาศัย ตำแหน่งและวุฒิการศึกษา ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน^{๙๓}

สวัสดิ์ กันจันะ ได้ทำการศึกษา “ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า เจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานระดับมากต่อภาพรวมของนโยบายและการบริหารงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนความพึงพอใจในการทำงานระดับน้อยนั้นพบว่า ความพึงพอใจในระดับรวมต่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานความมั่นคงในการปฏิบัติงานเงินเดือนและเบี้ยเลี้ยง^{๙๔}

อภิรักษ์ เลียบไย ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดเทศบาลในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก” พบว่า การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญของการเสริมสร้างความสามารถความเจริญของบุคคลทั้งในด้านร่างกาย จิตใจและสติปัญญา การศึกษาจึงเป็นรากฐานที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาประเทศ การศึกษาที่ดีจึงต้อง

^{๙๒}สุรพล เย็นเจริญ, “ความพึงพอใจต่อการเรียนวิชาอาชีพธุรกิจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ ๓ และมัธยมศึกษาปีที่ ๖ โรงเรียนปทุมคงคา สังกัดกรมสามัญศึกษา”, *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต* (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๓๑), หน้า ๕๓.

^{๙๓}กำพล ทับทิมไทย, “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองอำนวยการการศึกษากองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ”, *วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๓), หน้า ๔๖.

^{๙๔}สวัสดิ์ กันจันะ, “ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดเชียงใหม่”, *วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้, ๒๕๓๘)

คำนึงถึงลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรมโดยรวม การที่รัฐบาลได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาภาคตะวันออกของประเทศไทยให้เป็นบริเวณอุตสาหกรรมหลักของประเทศ ทำให้สภาพของสังคม เศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป มีผลกระทบต่อการจัดการศึกษา ดังนั้นการจัดการศึกษาของเทศบาลที่อยู่ในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกมีความจำเป็นต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม^{๙๕}

วุฒิสักดิ์ สิงหเดโช ได้ทำการศึกษาการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนในด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ โดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง ๒๐๐ คน แยกเป็นเพศชาย ๑๐๐ คน แยกเป็นเพศหญิง ๑๐๐ คน^{๙๖}

นฤมล จิรสิทธิ์ธรรม ได้ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการกรมการค้าภายใน ต่อการปรับโครงสร้างของกรมโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการต่อการปรับโครงสร้างกรมการค้าภายใน และเพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ของความคิดเห็นของข้าราชการต่อการปรับโครงสร้างภายใน ผลการศึกษาปรากฏว่ามีความคิดเห็นต่อข้าราชการกรมการค้าภายในต่อการปรับโครงสร้างกรมการค้าภายในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ๒ ด้าน คือด้านสมรรถนะขององค์การและการปกครองบังคับบัญชา ส่วนโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างในระดับสูง ทั้งนี้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในการปรับโครงสร้างกรมการค้าภายใน^{๙๗}

อัญญาภา เครือมันคงภักดิ์ ได้ศึกษาถึงเรื่อง “ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง” ผลการศึกษา พบว่า อาจารย์ข้าราชการและลูกจ้างมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตำแหน่งหน้าที่

^{๙๕} อภินันท์ เสียบใย, “ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดเทศบาลในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๙)

^{๙๖} วุฒิสักดิ์ สิงหเดโช, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของข้าราชการพลเรือนระดับอำเภอ”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐)

^{๙๗} นฤมล จิรสิทธิ์ธรรม, “ความคิดเห็นของข้าราชการกรมการค้าภายในต่อการปรับโครงสร้างของกรม”, ภาคนิพนธ์, (สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๒) หน้า ๕๑.

และการใช้บริการไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับเงินเดือนแล้วมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ^{๙๘}

บุญชู รัตกจินากร พ.ต.ท. ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๓๐๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจฯ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา^{๙๙}

จิรวดี ภูวนารณนุรักษ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา : กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาจังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ได้แก่ โรงเรียนมีวิชาให้เลือกหลากหลายสามารถตอบสนองได้ ด้านราคาได้แก่สามารถลดราคา ค่าเรียนได้ในบางกรณี ด้านช่องทางจัดจำหน่ายได้แก่สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทางและการจราจร ด้านการส่งเสริมการตลาดได้แก่แจกแผ่นพับใบปลิวหรือติดป้ายผ้าตามโรงเรียนต่าง ๆ ด้านบุคลากรได้แก่ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนทุกคน โดยเท่าเทียมกัน ด้านกายภาพได้แก่การจัดพื้นที่การให้บริการด้านต่าง ๆ แยกเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อ และด้านกระบวนการให้บริการได้แก่พนักงานสามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก^{๑๐๐}

เกศินี วัจนะพุกกะ ร้อยโทหญิง ได้ศึกษาถึง ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพลธิการทหารบก โดยการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวนตามลักษณะส่วนบุคคล และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน ใช้นายทหารประทวนในกรมพลธิการทหารบกจำนวน ๒๗๐ นาย เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา

^{๙๘} อัญญาภา เครือมันคงภักดิ์, “ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๒)

^{๙๙} บุญชู รัตกจินากร พ.ต.ท., “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๕)

^{๑๐๐} จิรวดี ภูวนารณนุรักษ์, “ความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา : กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาจังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖)

ผลการศึกษาได้พบว่า นายทหารประทวนฯ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก สำหรับระดับความพึงพอใจในการทำงานได้พบว่า นายทหารประทวนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน อายุราชการและกำเนิด ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน^{๑๐๑}

ชนิษฐา ตันติวณิชยพงศ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทคในจังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการโดยลูกค้าพึงพอใจมาก ในความหลากหลายของบริการ คุณภาพของสินค้าด้านราคาลูกค้าพอใจมาก ในด้านช่องทางการชำระเงินหลายรูปแบบ ใบเสร็จแสดงรายละเอียดราคาสินค้าและบริการระดับราคาของสินค้าและบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านสถานที่ตั้งและความสะดวกในการเข้าถึงร้าน ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง พอใจในเรื่องเอกสารแนะนำสินค้าและบริการที่มีแจกในร้าน การประชาสัมพันธ์ข่าวสารในสื่อต่างๆ การสะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล ด้านบุคคลหรือพนักงานลูกค้าพึงพอใจมาก ในความสุภาพความรู้ความสามารถให้ข้อมูลถูกต้องแม่นยำของพนักงานด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพลูกค้าพอใจมาก ในความเป็นระเบียบของหมวดหมู่สินค้าและบริการความทันสมัยของอุปกรณ์การตกแต่งร้านและความสะอาด และด้านกระบวนการลูกค้าพึงพอใจมากกับความเหมาะสมกับลำดับขั้นตอนการให้บริการความสม่ำเสมอของคุณภาพความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ^{๑๐๒}

วรรณภา รัชตารมย์ ได้ทำงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านรายได้ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยด้านรายได้ ด้านความไว้วางใจของผู้บริหาร

^{๑๐๑} เกศินี วัจนะพุกกะ ร้อยโทหญิง, “ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพลาดิการทหารบก”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗)

^{๑๐๒} ชนิษฐา ตันติวณิชยพงศ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทคในจังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๗)

ด้านการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ด้านความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเปลี่ยนแปลงภายในโรงเรียน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน^{๑๐๓}

ฤกษ์ชัย พันทองคำ ได้ทำงานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติมีความพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างสูง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าด้านอื่น ๆ ในการทดสอบสมมติฐาน เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ ระดับชั้นทางราชการและสายงานตำแหน่งปัจจุบันต่างมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ^{๑๐๔}

วิชโรจน์ จิตรภรณ์ศรี ว่าที่ร้อยตรี ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน ๑๘๘ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ คือด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวีในภาพรวมนั้นไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๐๑^{๑๐๕}

เสกสรร อินทร์ประสิทธิ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของร้านค้าช่วงต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของตัวแทนจำหน่ายปูนซีเมนต์ทุ่งตราอินทรีในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่” พบว่าร้านค้าช่วงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคาและด้านช่องทางการจัดจำหน่ายตามลำดับ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของแต่ละปัจจัยที่มี ความพึงพอใจสูงสุด พบว่าปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์คือมาตรฐานสินค้า ปัจจัยย่อยด้านราคาคือราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายคือการบริการจัดส่งสินค้า และด้านส่งเสริมการตลาดคือความน่าสนใจในการโฆษณาของผู้ผลิตและตัวแทนจำหน่ายทำให้

^{๑๐๓}วรรณภา รัชตารมย์, “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”, **ปริญาญาศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาการบริหารอาชีพและเทคนิคศึกษา)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ๒๕๔๗)

^{๑๐๔}ฤกษ์ชัย พันทองคำ, “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ”, **ปริญาญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘)

^{๑๐๕}วิชโรจน์ จิตรภรณ์ศรี ว่าที่ร้อยตรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” **วิทยานิพนธ์ปริญาญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขานโยบายสาธารณะ)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘) หน้า ๔๑.

ผู้บริโภคจำได้ นอกจากนี้ในส่วนของปัญหาที่พบ ด้านผลิตภัณฑ์คือถุงบรรจุภัณฑ์แตกง่าย ด้านราคาคือราคาสินค้าสูงกว่าคู่แข่ง ด้านช่องทางจัดจำหน่ายคือไม่มีถุงบรรจุภัณฑ์สำรองกรณีแตกเสียหาย และด้านส่งเสริมการตลาดคือการขาดการส่งเสริมการขายเช่นส่วนลดการชิงโชค การแจกแถม^{๑๐๖}

พรชัย ทิฆัมพรวรรณ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานกรณีศึกษาบริษัทพี.ที. เคมีคอลส์จำกัด” ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จในระดับมาก ด้านลักษณะงานทำให้และการได้รับการยอมรับนับถือพอใจในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าพอใจในระดับน้อย ส่วนปัจจัยค่าจูนนั้นพนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย ทั้งในด้านความมั่นคง ในงานด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายของบริษัท ด้านสภาพการทำงานและด้านค่าจ้างยกเว้น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความพอใจในระดับปานกลาง โดยพบว่าเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ต่างกัน ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยค่าจูนต่างกัน^{๑๐๗}

กนิษฐา กุลกนิษฐ ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม แนวสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้านลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านอัตตจริยา ด้านทาน ด้านสมานัตตตา และด้านปิยวาจา

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปี ส่วนปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามระดับสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน^{๑๐๘}

มณฑกานต์ สุ่นปาน ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลแรงจูงใจในการศึกษาวิชาพยาบาลความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสถาบันและการรับรู้ภาวะสุขภาพกับความรู้สึที่มีคุณค่าในตนเองของนักศึกษาพยาบาลสถาบันการศึกษาพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานคร ”

^{๑๐๖} เสกสรร อินทร์ประสิทธิ์, “ความพึงพอใจของร้านค้าช่วงต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของตัวแทนจำหน่ายปูนซีเมนต์อุตสาหกรรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๘)

^{๑๐๗} พรชัย ทิฆัมพรวรรณ, “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานกรณีศึกษาบริษัทพี.ที. เคมีคอลส์จำกัด”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒)

^{๑๐๘} กนิษฐา กุลกนิษฐ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓)

ได้ผลการศึกษาดังนี้ สภาพแวดล้อมสถาบันมีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่และพัฒนาการทุกด้าน ของนักศึกษาที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดเป้าหมายของนักศึกษา การวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาสภาพแวดล้อม สถาบัน ในแง่ของการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมสถาบันกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนของนักศึกษาพยาบาล โดยให้คำนิยามของความพึงพอใจไว้ว่าระดับความรู้สึก ความต้องการหรือความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับตามความคาดหวังหรือมากกว่า ความคาดหวัง^{๑๐๙}

มลธิรา อินธกุลชัย ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร” ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิงมากกว่าชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑-๕๐ ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีทำงานกับ ธนาคารมากกว่า ๑๕ ปี มีระดับเงินเดือนระหว่าง ๑๕,๐๐๑ – ๒๕,๐๐๐ บาท และส่วนใหญ่ มีบุคคลในวัยพึ่งพิงที่กำลังศึกษาและวัยชรา ๑-๓ คน และเคยใช้บริการสวัสดิการจากธนาคาร มาแล้ว

ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารออมสินนั้น พนักงานกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านวันทำงานเวลาทำงาน วันหยุดและวันลามากที่สุด รองลงมาเป็นสวัสดิการในหน่วยงานสวัสดิการด้านเงินเดือนและ ค่าตอบแทน สวัสดิการเงินกู้ต่าง ๆ และสวัสดิการทางการเงินพนักงานสำหรับสวัสดิการครอบครัว มีความพึงพอใจในระดับน้อย ปัญหาการได้รับสวัสดิการของพนักงานส่วนใหญ่เป็นปัญหาเงินเดือน ที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์กับค่าครองชีพ ความไม่เท่าเทียมในการรับสวัสดิการเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ ต่างๆ มากเกินไป และต้องทำงานในวันหยุดทำงานล่วงเวลาไม่มีเวลาให้ครอบครัว^{๑๑๐}

รภัสสา พานิกุล ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางาน ของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา ในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์ จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางานที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

^{๑๐๙} มณฑกานต์ สุนปาน, “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลแรงจูงใจในการศึกษาวิชาชีพพยาบาล ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสถาบันและการรับรู้ภาวะสุขภาพกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของนักศึกษา พยาบาลสถาบันการศึกษาพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓)

^{๑๑๐} มลธิรา อินธกุลชัย, “ความพึงพอใจของพนักงานธนาคาร ออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการ จัดสวัสดิการของธนาคาร”, *สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓)

ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ และ ๐.๐๕^{๑๑๑}

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด ได้ทำงานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชน มีความพึงพอใจในการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียกรรมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจในของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน^{๑๑๒}

สรุป จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ได้คาดหวังไว้ก่อนรับบริการ และเมื่อเข้ารับบริการแล้ว จะมีการมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เมื่อได้รับการตอบสนองด้วยบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันใจ ใส่ใจ จริงใจ สุภาพ อ่อนโยน และเป็นมิตร ตรงตามความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจจนเป็นที่ถูกใจ จึงเกิดความพึงพอใจ

๒.๕.๓ งานวิจัยเกี่ยวข้องกับหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรม หรือวิธีปฏิบัติ เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจของคน อันก่อให้เกิดความรักการสงเคราะห์ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลทุกคน ร่วมสร้างสรรค์ ประสานสังคมให้ดีขึ้น มีเอกภาพ เป็นทางเกิดสามัคคี ช่วยให้เกิดความรู้รักสามัคคีในกลุ่มคน ผู้วิจัยเกี่ยวกับหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ มีดังนี้ คือ

พุกษา พุทธรักษ์ ได้ศึกษาถึง “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก ” ผลการศึกษา ได้พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุมากกว่า ๕๐ ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกหรือทำงานกับสหกรณ์มากกว่า ๑๕ ปี มีวัตถุประสงค์ในการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เพื่อกู้เงินไปจ่ายหนี้สินเดิม ในส่วนของการมีความรู้ความเข้าใจในหลักการ และวิธีการสหกรณ์โดยภาพรวมสมาชิกมีความเข้าใจ แต่ยังคง

^{๑๑๑}รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓)

^{๑๑๒}อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด ” **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๔)

ไม่มีความเข้าใจว่าใครเป็นเจ้าของสหกรณ์ ในระดับการปฏิบัติในด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ ทุกข้อมีระดับการปฏิบัติมาก โดยมีระดับของการปฏิบัติในเรื่องมีการกำหนดวิธีควบคุม ตรวจสอบ ดูแล การเก็บรักษาเอกสาร ด้านการเงินการบัญชีและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด

ส่วนการบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักสังคหวัตถุ ๔ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยาและด้านสมานัตตา ยังคงมีระดับการปฏิบัติน้อย ได้แก่ สหกรณ์ได้ให้ความช่วยเหลือ และให้สวัสดิการต่าง ๆ แก่สมาชิกอย่างเหมาะสมและพอเพียง เมื่อเห็นสมาชิกโกรธหรือไม่พอใจในการมาใช้บริการของสหกรณ์ ก็ช่วยพูดจาให้เข้าใจและหายโกรธ เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืองานของสมาชิกในชุมชนทุกครั้งที่มีโอกาสและเจ้าหน้าที่ได้มีการใช้เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ของสำนักงานอย่างประหยัดและเหมาะสม และทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค พร้อมทั้งแนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น^{๑๑๓}

ราชนัย ธงชัย, พันโท ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิการอำเภอเมืองจังหวัดระยอง” ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายคือมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก^{๑๑๔}

สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านทาน ด้านอัตถจริยา และลำดับสุดท้ายคือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ มีผลไม่ต่างกัน^{๑๑๕}

^{๑๑๓} พุกษา พุทธรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐)

^{๑๑๔} ราชนัย ธงชัย, พันโท, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิการอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๙๒.

^{๑๑๕} สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑)

ปณณร เจริญชัยพลฤกษ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัย พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านทาน และด้านอรรถจริยาอยู่ในระดับมากทั้งหมดตามลำดับ^{๑๑๖}

กนิษฐา กุลกนิษฐ ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านอรรถจริยา ด้านทาน ด้านสมานัตตตา และด้านปิยวาจา

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปี ส่วนปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามระดับสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน^{๑๑๗}

พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๒ มีอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๓ มีระดับการศึกษาปวส./ปริญญาตรีคิด เป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๓

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๖$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่าประชาชนที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะควรมีการพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น ควรส่งเสริมการให้มีการบริการที่จะสามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการให้เกิด ความประทับใจในการรับบริการทุกครั้งกับผู้รับบริการ

^{๑๑๖}ปณณร เจริญชัยพลฤกษ์, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒)

^{๑๑๗}กนิษฐา กุลกนิษฐ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓)

และผู้ให้สิ่งที่สำคัญก็คือ ควรยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการควรสงเคราะห์ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของวัดนครสวรรค์ควรคำนึงถึงหลักธรรมหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน^{๑๑๘}

พระมหานภสินธุ์ โยโสธร (ธีรณานนท์) ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (ขสมก.)” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (ขสมก.) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการแตกต่างกันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการไม่แตกต่างกันได้แก่ เพศ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๑๑๙}

พระสัทชัย จิตตสุโก (ลุยดี) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการศึกษวิจัย พบว่า ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗ มีอายุ ๒๐ – ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘ มีอาชีพค้าขาย/นักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ และมีรายได้ ๗,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๘๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ เจ้าหน้าที่ควรมีความใส่ใจในการให้บริการ ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มที่ ให้ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ใช้วาจาด้วยน้ำเสียงที่สุภาพอ่อนโยนมี

^{๑๑๘} พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓)

^{๑๑๙} พระมหานภสินธุ์ โยโสธร (ธีรณานนท์), “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (ขสมก.)”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓)

ไม่ตรีจิต ไม่แสดงอารมณ์และท่าทางที่ไม่เหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการบริการ ช่วยเหลือ อื้อเพื่อ เสียสละ เพื่อการบริการที่ดี วางตนเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคเท่าเทียม อย่างเสมอต้นเสมอปลาย และพร้อมที่จะรับฟังปัญหา ช่วยเหลือและแก้ไขปรับปรุงงานด้านบริการ ให้ดีขึ้นอย่างเต็มความสามารถ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป^{๑๒๐}

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.75$) ในด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.41$) ในด้านปิยวาจา

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่า บุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับ อายุและอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของ ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่เข้าใจ ในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขาดการประสานงาน สถานที่จอดรถ ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ตลอดจน เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ ผลที่ได้คือประชาชนที่มาใช้บริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการ ปรับปรุงการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ คือเจ้าหน้าที่ควร พัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรม โดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการ พัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อมีความยึดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมา ซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชน ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ^{๑๒๑}

กรวรรณ ผิวผ่อง ได้ทำงานวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักทะเบียนอำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ” ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

^{๑๒๐} พระสักรัย จิตตสุโข (ลุ่มดี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล นครนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓)

^{๑๒๑} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของ ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐ ประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓)

ของสำนักทะเบียนอำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านทาน ปิยวาจา อุตถจริยาและสมานัตตตา พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบทัศนะของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักทะเบียนอำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของสำนักทะเบียนอำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย^{๑๒๒}

สรุป จากการศึกษาพบว่า การนำหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการให้บริการ ประชาชนนั้น หากต้องการให้ประสบความสำเร็จและเป็นที่ประทับใจอันมีคุณภาพอย่างแท้จริง แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ใช้เป็นหลักธรรมประจำตัวประจำใจ เพื่อให้การให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ออกมานั้นจากความจริงใจและจากใจจริง อีกทั้งควรมี ความมุ่งหมายปรารถนาดีอยากให้พวกเขามีความสุข ได้รับการบริการที่ดี ๆ และมีความรู้สึก พลอยยินดี สดชื่น เบิกบานไปกับผู้มาเข้ารับบริการด้วย จึงจะทำให้การบริการประสบผลสำเร็จและมีคุณภาพได้ตามความมุ่งหวัง

สรุปรวม จากการศึกษาพบว่า การให้บริการในด้านต่าง ๆ ควรนำหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ มาใช้เป็นหลักในการบริการ และควรหลักธรรมอื่นมาช่วยเสริมในการบริการ เพื่อให้มีการบริการที่มาจากใจที่เป็นมิตร ด้วยความเต็มใจ ด้วยความเอาใจใส่อย่างแท้จริง พร้อมอำนวยความสะดวก ด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ทันสมัย สดชื่น สดใส พร้อมให้บริการอยู่เสมอ จนผู้บริการเกิด ความสุขในการให้บริการ และมีความรู้สึกพลอยยินดีที่ได้เห็นผู้รับบริการมีความสุข จึงจะทำให้การ บริการมีคุณภาพได้ตามความมุ่งหวังไว้

๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย

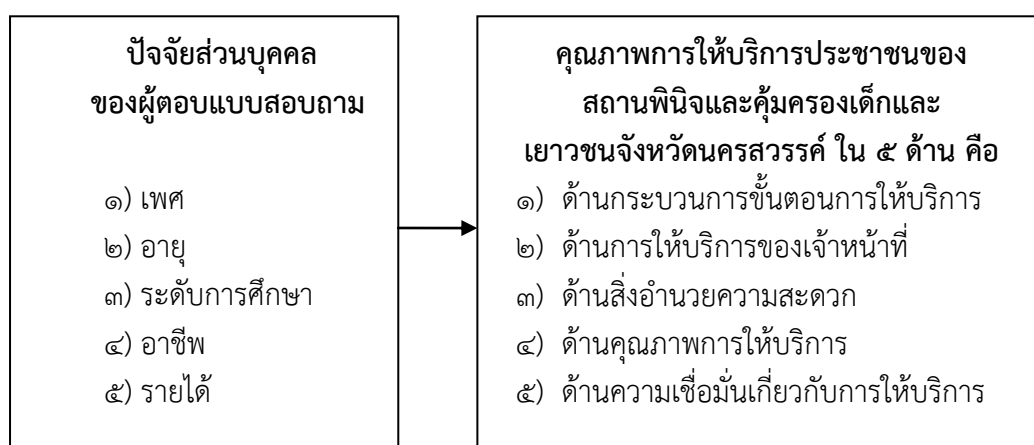
งานวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและ เยาวชนจังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำมา กำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

^{๑๒๒} กรวรรณ ผิวผ่อง, “ทัศนะของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักทะเบียนอำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔)

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ สถานภาพบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ เรื่องการเยี่ยมเด็กหรือเยาวชน การเบิกเงินของผู้เยาว์ และการปฐมนิเทศเด็กและเยาวชนกับผู้ปกครอง ประกอบด้วย ๕ ด้าน ดังนี้ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ ดังแผนภาพที่ ๓

ตัวแปรต้น (Independent Variables) **ตัวแปรตาม (Dependent Variables)**



แผนภาพที่ ๓ แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย