

บทที่ ๒

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังกล่าว ซึ่งจากหลักการผู้วิจัยจึงจัดลำดับของการศึกษาวิจัยตามหัวข้อที่ง่ายแก่การเข้าใจเป็นลำดับขั้นตอนเป็นระบบ โดยมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๔ หลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- ๒.๕ ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์
- ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๗ กรอบแนวคิด

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นหลัก ต่างได้มุ่งเน้นสร้างคุณภาพพจน์และคุณภาพของการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ เพื่อสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ผู้วิจัยจึงจัดลำดับของการศึกษาการวิจัยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหัวข้อที่ง่ายแก่การเข้าใจเป็นลำดับโดยมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

๒.๑.๑ ความหมายของการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและได้มีผู้วิจัยให้ความหมายแนวคิดทฤษฎีไว้ดังนี้

การบริหารนั้น เป็นการปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ในการบริการมีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากบริการนั้นๆ^๑

จากนั้นมีคนให้ความหมายของว่าเป็นกระบวนการของการปฏิบัติ เพื่อทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่ดีจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ อื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรม และเสมอภาคซึ่งการ

^๑ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๕๕), อัดสำเนา หน้า ๓๖.

ให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว^๒

ดังนั้นคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการหรือระดับความสามารถในการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้บริการ อันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการที่เขาได้รับ^๓

มีนักวิชาการได้แสดงความคิดเห็นว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตน เพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ได้รับความสุข ความสะดวก หรือ ความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความสะดวกเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้^๔

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำให้หรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆก็ตามและด้วยวิธีหลากหลายให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ความช่วยเหลือ^๕

ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึงการช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำ เพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^๖

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือ กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะอาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณี ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^๗

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการต่าง ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^๘

^๒ พ ร ร ณี ชู ตี วั ฒ น า ธ า ต า , ก า ร บ ริ ห า ร ตี เ ป น น อ ย ่า ร
http : sabaisabai.20m.com/sabaisabai.gooservice.html (๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๘)

^๓ วิจารณ์ เฉลิมรัตน์, **คุณภาพในงานบริการ (Quality in service)**, พิมพ์ครั้งที่ ๒ กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี-ญี่ปุ่น, ๒๕๕๓ , หน้า ๑๔ -๑๕.

^๔ ศุภนิธย์ โชครัตนชัย, **การบริหารสู่ความเป็นเลิศ**, หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชการพเรือน, ๒๕๕๑), หน้า ๑๓.

^๕ สมิต สัณณกร, **การต้อนรับและการบริการที่เลิศ**, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓- ๑๘.

^๖ สมชาติ กิจยรรยง, **ยุทธวิธีครองลูกค้า**, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๕๓), หน้า ๑๑.

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

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

ในการบริการ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ^๙

ดังนั้นการบริการกิจกรรมประโยชน์หรือ ความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่ขัดขึ้นรวมกับขายสินค้าการบริการที่มีคุณภาพ คือ การบริการที่มีลักษณะจำเพาะทางคุณภาพที่สอดคล้อง และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้ารับบริการแล้ว^{๑๐}

สรุป จากการศึกษา การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตนให้ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น ด้วยใจที่มีแต่ความปรารถนาดี เพื่อให้คำปรึกษาและให้บริการที่ดี ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้ขอรับบริการจนทำให้เกิดความพึงพอใจ เกิดความประทับใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๒.๑ สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการให้บริการ

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
ราชบัณฑิตยสถาน, (๒๕๕๕, หน้า ๓๖).	๑. การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๒. กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากบริการนั้น
พรณิษฐ์วัฒนาธาดา, (๑๒ สิงหาคม ๒๕๕๕).	๑. กระบวนการของการปฏิบัติ ๒. ให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก ๓. ความสบาย อันเป็นการกระทำที่ดีจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ๔. ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ
วิรพงษ์ เณลิรัตน์, (๒๕๕๓ หน้า ๑๔ –๑๕).	๑. ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ๒. ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการที่เขาได้รับ
ศุภนิษฐ์ ไชครัตนชัย, (๒๕๕๑, หน้า ๑๓).	๑. การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตน ๒. เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ๓. ให้ความเป็นธรรมและความสะดวกเสมอ

^๙ อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์, ๒๕๕๐), หน้า ๑๘.

^{๑๐} สุมณา โพธิ์ , ตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพมหานคร : ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
	ภาค
สมิต สัจฉกร, (กรุงเทพมหานคร : ๒๕๕๓ หน้า ๑๓-๑๘).	การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำให้หรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง
สมชาติ กิจยรรยง, (๒๕๕๓, หน้า ๑๑).	การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำ
Groonroos, C., (1990,p. 99).	กิจกรรมหรือ กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะอาจจับต้องได้
Kotler, Phillip., (p. 473).	กิจกรรมหรือปฏิบัติการต่าง ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้
อเนก สุวรรณบัณฑิต (๒๕๕๐ หน้า ๑๘).	เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง
สุมนา โพธิ์ , (๒๕๕๐ หน้า ๒๕).	๑. กิจกรรมประโยชน์หรือ ความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย ๒. ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและได้มีผู้วิจัยให้ความหมายไว้ดังนี้

หลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ

๑. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือ ทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย
๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ
๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด กลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักการความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป^{๑๑}

ความพึงพอใจในการบริการนั้นเป็น การแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย ความหมายที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และ (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย ดังนี้

๑.๑ ความหมายที่ยึดสถานการณ์ คือเป็นหลักให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังการซื้อสถานการณ์หนึ่ง

๑.๒ ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก

๒. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความหมายพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์ การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการโดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางในบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์ บริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจกรรมการบริการนั้น การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

๑. สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้อง

คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีเหมาะสมกับผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้บริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพการให้บริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

^{๑๑} ฤทธิชัย ฤทธิชัย, “ประโยชน์และบริการ”, เอกสารสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๐), หน้า ๓๐๓-๓๐๔.

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าแล้วสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

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

การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ ซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทางแหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่ง

๓. บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย^{๑๓}

ในการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการใน (The service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Percipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาได้ในรูปทัศนคติก็ได้^{๑๔}

^{๑๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๓-๑๗๕.

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

^{๑๔} สำนักนโยบายและแผน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ**, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๑), หน้า ๑- ๘.

ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้ผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบไปด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้

๑. การบริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมให้การบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การบริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้น จะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจต่อประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

๓. การบริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่าง ๆ จะต้องมีความพอเหมาะพอควร Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การบริการอย่างต่อเนื่อง (continuous Service) หมายถึงการบริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

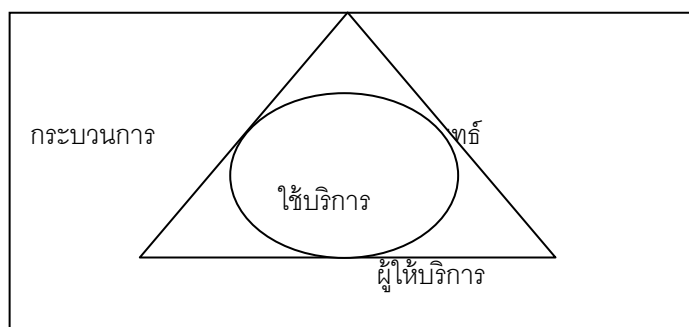
๕. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการบริการสาธารณะที่มุ่งปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม^{๑๕}

มีนักวิชาการให้แนวคิดในการให้บริการว่าโดยเน้น การบริการเรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้น การบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกต้องประชาชน เน้นความสำคัญของคน โดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไปแต่มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่า การบริการ เป็นเรื่องที่คนจะต้องสนใจการทำด้วยใจ ไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้การบริการนั้นเสร็จสิ้นไป นอกจากนี้ Karl Albrecht ยังได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการ ให้การบริการเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่ ครบถ้วน ไม่เป็นรูปสามเหลี่ยมอีกต่อไป นั้นหมายความว่า องค์การจะต้องให้บริการที่ดีซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The Service Triangle)^{๑๖}

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

^{๑๖} สมคิด เรืองร่วม, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเองชนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ” *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, สาขาบริหารธุรกิจ (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์นบางกอก, ๒๕๕๓), หน้า ๒๒- ๒๓.

แผนภาพที่ ๒.๑ สามเหลี่ยมแห่งบริการ The Service Triangle ที่มา สมคิด เรืองอร่าม ๒๕๕๓



จากหลักการนี้จะเห็นได้ว่า การสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ให้บริการต้องมีการจัดการ เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

๑. กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย โดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสมมีความแม่นยำเที่ยงตรงและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี

๒. ระบบงาน (Task System) หรือกระบวนการต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้เกิดความเรียบง่าย ประชาชนมีความสบายใจเมื่อเข้ามาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นลักษณะเจ้าขุนมูลนายและประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการที่ดีไม่เป็นข้อจำกัดในการบริการ

๓. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน และมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี

การที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาระบบการบริการขององค์กรขึ้นให้มีความชัดเจน

การศึกษากการให้บริการของประชาชน เช่นหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการคือ

๑ การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่ายทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติ หรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้อย่างยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง^{๑๗}

หลักการ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการ โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่นช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษ เพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือการให้บริการนั้นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในรับราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (Sine ira et Studio – without hatred or passion)^{๑๘}

สรุป จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งชั้น ได้การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ตารางที่ ๒.๒ สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
กุลธณ ธนาพงศ์ธร, (๒๕๕๐ หน้า ๓๐๓-๓๐๔.).	“ หลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ ” ๑. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ ๒. หลักการความสะอาด ๓. หลักความเสมอภาค ๔. หลักความประหยัด ๕. หลักความสม่ำเสมอ
จิตตินันท์ เตชคุปต์, (๒๕๔๕, หน้า ๑๙-๒๑).	๑. ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ ๒. การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ๓. ทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก
Suchitra Punyarathbandhu Bhakdi (Bangkok : Thammasat University Press, 1986 p. 1).	๑ . ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) ๒.การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก ๓.บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก

^{๑๗}Katz, E. and D. Brenda, *Bureaucracy and the Public*, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

^{๑๘}พิทยา บวรวัฒนา, *รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา*, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๒๒ – ๒๓.

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
	และมีสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability)
กรุงเทพมหานคร, สำนักนโยบายและแผน, (๒๕๕๑,หน้า ๑- ๘).	๑. การบริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ๒. การบริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) ๓. การบริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ๔. การบริการอย่างต่อเนื่อง (continuous Service) ๕. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)
Millett, J.D., (1954, pp. 397-400).	๑. การบริการเรียกว่า Total Quality Service (TQS) ๒. ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไป แต่มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล
สมคิด เรืองรัมย์, (๒๕๕๒ , หน้า ๒๒- ๒๓).	๑. กระบวนการ ๒. ใช้บริการ ๓. ผู้ให้บริการ ๔. กลยุทธ์
Katz, E. and D. (Books, 1973 p.19).	“ หลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกเรียกว่าหลัก Package Service”มีเป้าหมายดังนี้ ๑. มุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ๓. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ ๔. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ๕. การให้บริการด้วยความถูกต้อง ๖. ควรกระตือรือร้นในการให้บริการ
สมิต สัจฉกร, (๑๗๓-๑๗๕).	หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
	๑. สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ๓. เหมาะสมแก่สถานการณ์ ๔. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ
เรื่องเดียวกัน, (หน้า ๑๗๓ – ๑๗๕).	๑. Service Delivery Agency ๒. The service) ๓. The Service Percipient
Katz, E. and D, (1973, p.19).	หลักการที่สำคัญของการให้บริการของ องค์กรรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ ๑. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) ๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) ๓. การติดต่อเฉพาะงาน Specificity)
พิทยา บวรวัฒนา, (๒๕๕๓, หน้า ๒๒ – ๒๓).	๑. การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผล ๒. และมีประสิทธิภาพสูงสุด ๓. ต้องปราศจากการฉ้อโกงและความเกลียดชัง

๒.๑.๓ ประเภทของการบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากนักลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการ ยวดแผนโบราณ แบบสปา เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชนเพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่นการให้ความคุ้มครองเด็กและสตรีการจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารบริการด้านการแพทย์ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น^{๑๙}

^{๑๙} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ (กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์, ๒๕๕๒.), หน้า ๒๐๗.

๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ

การบริการ ถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (service product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย Product support service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มนำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใด ๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อ ต้องรับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

๑.๑. ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

๑.๑.๑. การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้ว และเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับการบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

๑.๑.๒. การรับจากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณาภาพพจน์ผ่านสื่อต่าง ๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

๑.๒. ประเภทของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑.๑.๑. จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

๑.๑.๒. ผู้รับบริการชั้นประหยัด (Economizing customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้นคุณค่าการบริการชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูกชอบที่จะเรียกร้องสิ่ง ๆ และเปลี่ยนใจง่าย

๑.๑.๓. ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (Ethical customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่น ๆ เน้นสิ่งที่เป็นการกระทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้การบริการเป็นไปตามปกติและเห็นอกเห็นใจผู้บริการ

๑.๑.๔. ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (Personalizing customer) เป็นผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการความยกย่องให้เกียรติ การบริการที่พิเศษเฉพาะตน

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

๒. จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

๒.๑. ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (Price sensitive customer) จะใช้การพิจารณาจากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

๒.๒. ผู้รับบริการที่ไวต่อราคาและคุณภาพ (price quality customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับค่าบริการ

๒.๓. ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (quality sensitive customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกต้อง

๒.๔. ผู้รับบริการที่ให้ความเชื่อถือต่อราคา (price surrogate customer) เป็นที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจ โดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์ กับผู้รับบริการ ในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติอย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อภาพพจน์ที่ของการบริการนั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

๒.๑. ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และประจักษ์ตัวกับผู้บริการ เช่นพนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒.๒. ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่นพนักงานจัดเครื่องดื่ม

๒.๓. ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่นนักบิน

๒.๔. ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตบริการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านได้แก่

๓.๑ นโยบายการบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจน และ แจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

๓.๒ การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธการบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

๓.๓ วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์การและระหว่างพนักงานด้วยกัน

๓.๔ รูปแบบการบริการ องค์การต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

๓.๕ คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการอยู่เป็นระยะๆ

๔. ผลิตภัณฑ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพ สนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงต่อผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการรูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ

ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้ถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท คือ

๑. การบริการหลัก (core service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการ นั้นๆ เช่น สายการบิน นำผู้โดยสารส่งถึงที่หมาย

๒. การบริการตามความคาดหวัง (Exceeded service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการ มักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้พลแพทย์ ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

๓. การบริการเกินความคาดหวัง (exceeded service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการ มิได้คาดหวังและเมื่อได้รับการบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เช่น การคอยอำนวยความสะดวกด้วยไม่ตรีจิตแก่ผู้มาคอยรับบริการ

๔. สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กร ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และยังรวมถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับต่างๆ การปฏิสัมพันธ์ระหว่าง บุคลากรในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ส่วน

๑. สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ฝ่ายลักษณะต่าง เป็นต้น

๒. สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคารการวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการเป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการ และยังเป็นส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ อีกด้วย

การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น

๑. ผู้บริหาร (provider) ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการและผู้เสนอสินค้าบริการ

๒. กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่ กระบวนการ หรือวิธีการให้การบริการนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ

๓. ผู้บริการ (customer) ได้แก่ ผู้ที่รับบริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ

สรุป จากการศึกษาสรุปได้ว่ากระบวนการให้บริการให้บริการนั้นมีหลากหลายอย่าง ทั้งนี้ทั้งนั้นการให้บริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่ต้องอาศัยองค์ประกอบต่างๆ โดยหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับองค์ประกอบของการบริการทุกองค์ประกอบ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ หากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งบกพร่องย่อมส่งผลกระทบให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร หรืออาจล้มเหลวได้

ตารางที่ ๒.๓ สรุปประเภทของการบริการ

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒน์, (๒๕๕๒, หน้า ๒๐๗).	“ การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น” ๑. ผู้บริหาร (provider) ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการและผู้เสนอสินค้าบริการ ๒ กระบวนการในการให้บริการ (Service) กระบวนการ หรือ วิธีการให้การบริการนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ ๓. ผู้บริการ (customer) ผู้ที่รับบริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการ

๒.๑.๔ องค์ประกอบของการให้บริการ

การบริการนั้นถือว่าเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งที่เรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (service product) ซึ่งแตกต่างจากสินค้า (goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการ แต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามต่างก็ต้องคำนึงถึงปัจจัย ๕ ด้านได้แก่

๑. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้บริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ และโน้มน้าวให้ผู้ให้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใด ๆ จะได้ผลตรงต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

๑.๑. ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

๑) การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการมาแล้วและเกิดความรู้สึกและเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

๒) การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณาภาพพจน์ผ่านสื่อต่าง ๆ เกิดความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

๑.๒ ประเภทผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น ๒ ประเภทดังนี้

๑). จำแนกตามพฤติกรรมของผู้บริการ

๑.๑) ผู้รับบริการชั้นประหยัด (economizing customer) เป็นผู้บริการที่เน้นคุณค่าการให้บริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูก ชอบที่จะเรียกร้องสิ่งต่าง และเปลี่ยนใจง่าย

๑.๒) ผู้บริการชั้นจริยธรรม (ethical customer) เป็นผู้บริการที่ใช้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่น ๆ เน้นที่เป็นการกระทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้การบริการเป็นไปตามปกติ และเห็นอกเห็นใจผู้บริการ

๑.๓) ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (personalizing customer) เป็นผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการยกย่องให้เกียรติ การให้บริการเฉพาะตน

๑.๔) ผู้รับบริการตามสะดวก (convenient customer) เป็นผู้บริการที่เข้าใจอะไรง่าย ๆ ยินดีจ่ายเงิน เพื่อความสะดวกสบาย ต้องการคุณภาพการให้บริการระดับหนึ่ง แต่ชอบในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

๒. จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

๒.๑. ผู้บริการที่ไวต่อราคา (Price sensitive customer) จะให้พิจารณาจากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

๒.๒. ผู้บริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (price quality customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับค่าบริการ

๒.๓. ผู้บริการไวต่อคุณภาพ (quality sensitive customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกต้อง

๒.๔. ผู้บริการที่ให้ความเชื่อถือต่อราคา (price surrogate customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจ โดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

ในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

๑. ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒. ประเภทที่ไม่ต้องประชาสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้บริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

๓. ประเภทที่ไม่ต้องประชาสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัว เช่น พนักงานนักบิน

๔. ประเภทที่ไม่ต้องประชาสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการเช่นพนักงานบัญชี

๓. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอผลิตรายการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้ที่วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านได้แก่

๓.๑. นโยบายการบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจน และแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

๓.๒. การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธการบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

๓.๓. วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภาพในองค์กรและพนักงานด้วยกัน

๓.๔. รูปแบบการบริการ องค์การต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ดีสอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

๓.๕ คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (service offer) ให้แก่ผู้บริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ

๔. ผลิตภัณฑ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องการความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ

ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์นั้น ต้องมีการสำรวจการต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท คือ

๔.๑. การบริการหลัก (core service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้นๆ เช่น สายการบิน นำผู้โดยสารส่งถึงเป้าหมาย

๔.๒. การบริการตามความคาดหวัง (expected service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับการบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เช่นการคอยอำนวยความสะดวกโดยไม่ตรีจิตต่อผู้ที่มารับบริการ

๕. สภาพแวดล้อมในการบริการ มีเอื้อต่อการบริการและปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์การ ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือใช้ต่างการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ส่วนคือ

๕.๑. สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคารเช่นสถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง เป็นต้น

๕.๒. สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดการระบบภายในอาคาร การวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการเป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการ และยังเป็นส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ อีกด้วย

การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น

๑. ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ ผู้ทำการผลิตสินค้าบริการ และผู้นำเสนอสินค้าบริการ

๒. กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ

๓. ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้มารับบริการที่ผู้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ

๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ

ในเรื่องคุณภาพของการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความรู้ดังนี้ คือ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการลูกค้าย่อมสร้างความคาดหวังขึ้นมาในใจ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละคนตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาแต่เมื่อมาใช้บริการแล้วลูกค้าจะได้สัมผัสกับประสบการณ์จริงโดยการบริการที่มีคุณภาพมี ๒ กรณี ดังนี้

๑. ความคาดหวังไม่แตกต่างจากประสบการณ์จริง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการนั้นผ่านเกณฑ์ มาตรฐานตอบสนองว่าเป็นกิจกรรมหลักของการบริการได้ ถือว่ายังมีคุณภาพเพียงพอที่จะมารับใช้บริการต่อไปได้

๒. ประสบการณ์จริงเหนือกว่าความคาดหวังถือว่าการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง

ซึ่งในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี ๕ ด้านประกอบด้วย

๑. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) การบริการที่มีลักษณะทางกายภาพประจักษ์ให้เห็นได้แก่อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและ อุปกรณ์จอดรถ ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งที่สามารถสัมผัสให้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมการตลาด ๗ ประการของธุรกิจบริการ

๒. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้น ภายในเวลาที่เหมาะสม

๓. ความรวดเร็วในการตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่รอเป็นเวลานาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย

๔. การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและมีคุณภาพ มีจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

๕. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลเป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตักตวงตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้^{๒๐}

ยังมีผู้ให้แนวคิดว่าคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คุณภาพการให้บริการมีลักษณะ ๑๐ ประการ ดังนี้

๑. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า เช่นพนักงานให้บริการโดยไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนานท่าเลที่ตั้งของ

^{๒๐} ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, การตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัดมหาชน, ๒๕๕๒), หน้า ๑๐๖ – ๑๐๘.

โรงแรมอยู่ในที่เหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้าสามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีสถานที่จอดรถกว้างขวางและสะดวก เป็นต้น

๒. การติดต่อการสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายอธิบายได้อย่างถูกต้องและรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะและติชมของผู้ใช้บริการ เช่นพนักงานใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะและให้เกียรติแก่ ผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ เป็นต้น

๓. ความสามารถ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรให้บริการต้องมีความชำนาญปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว เช่นพนักงานมีความรู้และมีความเชี่ยวชาญการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่วว่องไวและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นดีพอใจของลูกค้า เป็นต้น

๔. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเองมีมนุษยสัมพันธ์รู้จักให้เกียรติผู้อื่น มีวิจรรย์งานใช้ดุลยพินิจพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบรอบรองใจมีน้ำใจและเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่นพนักงานโรงแรมจะต้องแสดงการต้อนรับแขกด้วยรอยยิ้มท่าทีอ่อนโยนและพูดจาที่สุภาพเรียบร้อย รวมถึงยินดีรับฟังความคิดเห็นและเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับลูกค้าที่จู้จี้จุกจิก เป็นต้น

๕. ความเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างด้านความเชื่อมั่นและความไว้วางใจโดยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นต้น

๖. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการเสนอผลิตภัณฑ์บริการให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้องตามความมั่นคงตามสัญญาที่ไว้ตรงไปตรงมา เช่นการบริการห้องพักได้ตรงกับที่ลูกค้าจองไว้ทุกประการ

๗. การตอบสนองลูกค้า (Responsibility) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันทีทันใด รวดเร็วที่ลูกค้าต้องการเช่นลูกค้ามีปัญหาในการให้บริการต่าง ของโรงแรมพนักงานจะต้องให้ความสนใจกระตือรือร้นที่จ้จตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการมีการแก้ไขปัญหาแนะนำและให้ข้อมูลลูกค้าโดยตรง

๘. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ เช่นโรงแรมจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกแลรักษาความปลอดภัยตลอด ๒๔ ชั่วโมง เป็นต้น

๙. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจัดตั้งได้ในการให้บริการจะทำให้ลูกค้าสามารถถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ เช่นการตกแต่งสถานที่และบริเวณการให้บริการลูกค้าการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆการแต่งกายของผู้ปฏิบัติบริการ เป็นต้น

การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding, Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจ

ตอบสนองความต้องการดังกล่าว เช่นพนักงานโรงแรมให้ความสนใจช่วยเหลือห้องพักให้ลูกค้า พนักงานไม่พูดคุยกันหรือคุยโทรศัพท์ส่วนตัวขณะปฏิบัติหน้าที่เป็นต้น^{๒๑}

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดเป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอใช้ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาคคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ เห็นได้อย่างชัด

๔. หลักความสะดวกบริการที่จะให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

หลักการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพประกอบไปด้วย ๔ ประการ ดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดเป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอใช้ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาคคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ เห็นได้อย่างชัด

๔. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องการใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากนักจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

๕. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องไม่เป็นลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้บริการจนมากเกินไป^{๒๒}

สรุป จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความ

^{๒๑} ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, การบริการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทธรรมสารจำกัด, ๒๕๕๓), หน้า ๔๔๐.

^{๒๒} อุณเทพ เบื้องบน, “การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขามบตาพุด”, ๒๕๕๒, หน้า ๑๘.

สนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

ตารางที่ ๒.๔ สรุปคุณภาพของการให้บริการ

นักวิชาการ / สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๒, หน้า ๑๐๖ - ๑๐๘).	การให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี ๕ ด้านประกอบด้วย ๑. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ๒. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ๓. ความรวดเร็วในการตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) ๔. การรับประกัน (Assurance) ๕. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)
ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, (๒๕๕๓, หน้า ๔๔๐).	คุณภาพการให้บริการมีลักษณะ ๑๐ ประการ ๑. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ๒. การติดต่อสื่อสาร (communication) ๓. ความสามารถ (competence) ๔. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ๕. ความเชื่อถือ (Credibility) ๖. ความไว้วางใจ (Reliability) ๗. การตอบสนองลูกค้า (Responsibility) ๘. ความปลอดภัย (Security) ๙. การเข้าใจ และการรู้จักลูกค้า (Understanding Knowing Customer) ๑๐. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)
อนุเทพ เปื่องบน, (๒๕๕๒, หน้า ๑๘).	หลักการให้การบริการกับผู้ใช้บริการ ๔ ๑ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ ๒ หลักความสม่ำเสมอ ๓. หลักความเสมอภาค ๔. หลักความสะอาดบริการ
อัสยุทธิ์ สุทธิถวิล, (๒๕๓๘, หน้า ๔๗).	๑ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ ๒ หลักความสม่ำเสมอ ๓ หลักความเสมอภาค หลักความสะอาด

นักวิชาการ / สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
	๔ หลักความปลอดภัย

๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

การบริการ (Service) ให้ดีมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นสามารถพิจารณาได้จากตัวอักษรอังกฤษทั้ง ๗ ตัว ซึ่งเมื่อแยกออกมาแล้วจะได้รับความหมายของการบริการที่ดีสามารถนำไปยึดเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้ คือ

โดยแยกอักษรของ คำว่า “Service” ออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้ที่มาใช้บริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = voluntariness manner การให้บริการอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช้ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = image Enhancing รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร

C = courtesy กิริยาอาการมีความสุภาพอ่อนโยน มีมารยาทดี

E = enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้^{๒๓}

ดังนั้น การบริการที่ดี คือการช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนตลอดเวลาให้มาที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการ ใน ๒ ลักษณะ คือ

๑.การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) คือให้ทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการรวมอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมด เพื่อให้การบริการแล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวทำให้ผู้รับบริการใช้เวลาน้อย เกิดความพึงพอใจ^{๒๔}

๒.การบริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการแบบใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และมีอุปกรณ์อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วประหยัดเวลาเมื่อการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ขอรับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่างๆอย่างชัดเจน

^{๒๓} จินตนา บุญบงการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทฟอร์แมทพรินต์ติ้งจำกัด, ๒๕๕๒), หน้า๗-๙.

^{๒๔} ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์, สมาชิกองค์กรการบริหารตำบลบุคลากรสำคัญของท้องถิ่น, (กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๕๐), หน้า ๓-๙.

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากผู้ให้บริการเป็นสำคัญ เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการที่มีต่อพนักงาน ทำที่ทัศนคติและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ของตนและผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

๑. ความรู้ในงานที่รับผิดชอบ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะให้คำปรึกษาแนะนำและตอบคำถามผู้รับบริการได้ อย่างถูกต้อง
๒. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่วิธีการพูดจาของผู้ให้บริการ จะต้องมีความสามารถในการพูด รวมถึงการใช้ถ้อยคำวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยน บางครั้งการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งใดหรือทั้งสองฝ่าย ย่อมส่งผลให้การบริการนั้นมีคุณภาพ ไม่เกิดความประทับใจ
๓. กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการยื่นมิตรจิตหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุด เมื่อคนเราพบหน้ากันใช้ว่าจะอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลาจะมีเรื่องเข้ามาใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายและอารมณ์ขุ่นมัวได้ตลอด ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติ อย่าปล่อยแสดงออกมาทางหน้าตา ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเห็นแล้วอยากหนีให้ห่างไกล
๔. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการจิตนั้นเป็นสิ่งกำหนดท่าทีและพฤติกรรมของคนเรา ดังนั้นหากต้องการให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจต้องทำให้เกิดการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพมากขึ้นแต่มีจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการโดยมีความคิดและความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นที จึงให้บริการอย่างเล้งน้ำใจไร้ความรู้สึกไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าจะเป็นอย่างไร จึงไม่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการแต่อย่างใด
๕. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับขับสู้พูดจา ทักทายด้วยไมตรีจิต นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนี้ ย่อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเกิดความประทับใจ
๖. บุคลิกภาพดี ได้แก่การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ ควรเหมาะสมกับกาลเทศะ ตำแหน่ง หน้าที่ การงาน ซึ่งถ้าผู้ให้บริการแต่งตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดีเป็นที่ประทับใจการให้บริการที่ดีเป็นที่ประทับใจประชาชนใช้บริการนั้น นอนจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้แก่จะต้องเป็นบริการที่ดีด้วยโดยมีลักษณะดังนี้
 ๑. สะดวก รวดเร็ว ผลงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพ
 ๒. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
 ๓. มีประชาสัมพันธ์ที่ดี

๔. ปฏิบัติงานตรงเวลา
๕. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม การให้บริการควร
รวมอยู่ในจุดเดียวกัน
๖. ให้การบริการด้วยความเสมอภาค
๗. ไม่เรียกร้องสิ่งใด ๆ จากประชาชน
๘. ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการใน

วันหยุด

๙. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ไม่ว่าจะมีปัญหาที่ใด
๑๐. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย หรือระเบียบที่
เกี่ยวข้องได้ทันทีในการให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้เป็น
การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก
หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
ได้ ดังนี้

๑. การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม
๒. ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
๓. ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากมาย คือ ให้บริการไม่มากและไม่น้อย

เกินไป

๔. ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

การให้บริการโดยความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการ
ราชการในสังคมประชาธิปไตย ที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นทางทางการเมืองจากตัวแทนของ
ประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะ
ปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด
 อีกทั้งยังได้กล่าวถึงกระบวนการบริการ ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการขอรับบริการไว้ว่า คือคุณสมบัติหรือสิ่ง
ที่ประชาชนต้องการเพื่อให้ได้รับการบริการ ได้แก่^{๒๕}

- ๑.แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักจะกำหนดให้ผู้ขอรับบริการ
ให้ข้อมูลเพื่อประกอบการขอรับบริการ ซึ่งแบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกนั้น
ควรมีลักษณะที่เรียบง่ายให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

- ๒.ขั้นตอนบริการ หมายถึง กระบวนการให้การให้บริการ จะต้องผ่าน
เจ้าหน้าที่ กี่โต๊ะ เดินกรอ ซึ่งขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม คือ
ให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว

- ๓.ระยะเวลา ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชน ผู้
ที่มาติดต่อมีไชน่ว่างงาน หรือไม่มีอะไรจำทำ คนส่วนใหญ่ต่างมีภารกิจที่ต้อง
ทำงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่เองก็ใช้เวลาในการทำงานเช่นกัน ดังนั้น เมื่อการขอรับ
บริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชนจึงต้องพยายามให้ผู้รับบริการเสียเวลาน้อยที่สุด

^{๒๕}ปรัชญา เวสารัชช, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก, ถ้าวายากทำ (กรุงเทพมหานคร :
บริษัทกราฟิกฟอร์แมท (ไทยแลนด์ จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๖.

เท่าที่จะทำได้ และดำเนินการร้องเรียนหากประชาชนไม่ได้รับการบริการตามที่ต้องการหรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ร้องขอได้ ก็ควรที่จะมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยชี้แจงอธิบาย เป็นต้น^{๒๖}

๔. เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้^{๒๗}

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

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

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

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงานกล่าวอีกในหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้หลักทรัพยากรเท่าเดิม

สรุป คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผล ให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการ ที่ได้รับเป็นอย่างมาก ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็น

^{๒๖}ปรัชญา เวสารัชช์, **องค์กรกับลูกจ้าง**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๒๕๑.

^{๒๗}รังสฤษฎ์ จิตดี, “เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ช่วยนายทะเบียนตำบลประจำหมู่บ้าน : ศึกษากรณีอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์”, **ภาคินพนธ์ปริญา มหาบัณฑิต**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๕), หน้า ๗๕- ๗๘.

เกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีผลสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

ตารางที่ ๒.๕ สรุปคุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

นักวิชาการ / สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
จินตนา บุญบงการ, (๒๕๒๕:๒, หน้า ๗-๙).	การบริการที่ดีสามารถนำไปยึดเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการดังนี้ ๑. S = Smile & Sympathy ๒. E = Early Response ๓. R = Respectful ๔. V = voluntariness manner ๕. I = image Enhancing ๖. C = courtesy ๗. E = enthusiasm
ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์, (๒๕๕๐ หน้า ๓-๙).	หลักการให้บริการ ใน ๒ ลักษณะ ๑. การบริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) ๒. การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service)
ปรัชญา เวสารัชช, (๒๕๕๐, หน้า ๖).	๑ การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม ๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย ๔. แบบฟอร์ม ๕. ขั้นตอนบริการ ๖. ระยะเวลา
รังสฤษฎ์ จิตดี, (๒๕๕๕ หน้า ๗๕- ๗๘).	๑.การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ๒.การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) ๓.การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ๔.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) ๕.การให้บริการอย่างก้าวหน้า

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นมีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการรับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ ได้ให้ความหมายคำว่า พึงพอใจ หมายถึง การบรรลุถึงความต้องการหรือความปรารถนาก่อให้เกิดความอึดใจการบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น^{๒๘} ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม^{๒๙} มีผู้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจไว้ หมายถึงการประเมินสินค้าบริการนั้นๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ (Dissatisfaction)^{๓๐} ดังนั้นความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง^{๓๑}

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่ได้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้^{๓๒}

๑. ความพึงพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
๒. ความพึงพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

^{๒๘}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์ , ๒๕๕๕), หน้า ๑๒๙.

^{๒๙}กิตติมา ปรีดีดิลก, ทฤษฎีบริหารองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : ชนกะการพิมพ์, ๒๕๕๑), หน้า ๓๒๑.

^{๓๐}สมวงศ์ พงศ์สถาพร, การตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลิฟ, ๒๕๕๗), หน้า ๕๙.

^{๓๑}ชรีณี เดชจินดา, “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาสังแวดล้อม), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๕๒), หน้า ๕๖.

^{๓๒}ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ., การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๕๕), หน้า ๑๘.

๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

๖. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

พึงพอใจเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าเมื่อปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากว่างานใช้ความก้าวหน้า ความท้าทายความรับผิดชอบความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้วพวกเขาจะพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก^{๓๓}

ความพึงพอใจไว้ว่าเป็นผลจากบุคคลนั้น เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเกิดความพอใจโดยความหมายของความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้บางที่เรียกว่าทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญคือ

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือวิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง^{๓๔}

ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จที่แต่ละคน เปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็นหรือคาดหวังไว้ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่จะเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ^{๓๕}

ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละคนเกิดจากประสบการณ์หรือได้บรรลุในสิ่งที่คาดหวังเอาไว้^{๓๖}

สรุป จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น

^{๓๓} ทวีพงษ์ หินคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๑๑), หน้า ๘.

^{๓๔} Vroom, W.H., *Working and Motivation*, New York : John Wiley and Sons, Inc. 1964, p. 27.

^{๓๕} Donabedian, A. *The Definition of Quality and Approach to Its Measurement*, (Ann Arbor, Michigan : Health Administration press, 1980), p.31.

^{๓๖} Risser, N.L. *Development of an instrument to measure patient Satisfaction with Nurses and Nursing care in primary care settings*, Nursing Research, 1975, p. 24.

สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่าง ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ ในพระพุทธศาสนาถือว่ามนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทั้งในด้านร่างกายจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นเงินทอง เกียรติยศชื่อเสียง ที่อยู่อาศัย หน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับในสังคม การได้รับการยกย่องนับถือ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วช่วยเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจให้กับมนุษย์เรา

ตารางที่ ๒.๖ สรุปความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการ / สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ราชบัณฑิตยสถาน, (๒๕๕๕, หน้า ๑๒๙).	๑. ความพอใจตรงกับคำ ในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” เว็บไซต์ได้ให้ความหมาย คำว่า ๒. พึงพอใจ หมายถึง การบรรลุ ถึงความ ต้องการหรือความปรารถนาก่อให้เกิดความ อิ่มใจการบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น
กิตติมา ปรีดีติลล, (๒๕๕๑, หน้า ๓๒๑).	๑. พึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ๒. ได้รับการตอบสนองความต้องการที่ เหมาะสม
สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (๒๕๕๗, หน้า ๕๙).	๑. การประเมินสินค้าบริการนั้นๆ ๒. ต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ๑. ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึง พอใจ ๒. ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้า จะไม่พอใจ(Dissatisfaction)
ชรีณี เดชจินดา, (๒๕๕๒, หน้า ๕๖).	๑. ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่างๆ ๒. ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมาย ในระดับหนึ่ง
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ., (๒๕๕๐ หน้า ๑๘).	๑. ความสามารถให้บริการนั้นได้มาจาก ความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้ ๒. ความพึงพอใจของความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการ ๓. ความพึงพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ

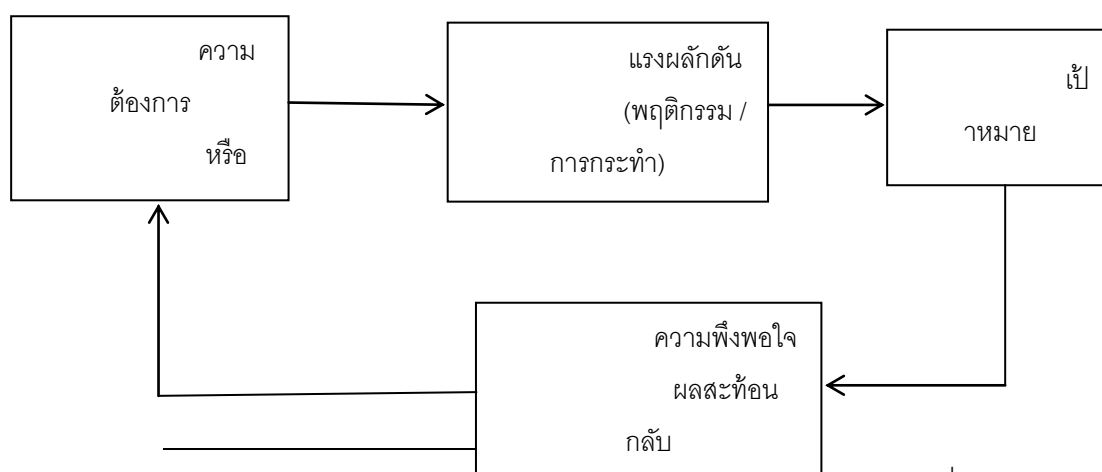
นักวิชาการ / สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
	๓. ความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ๔. ความพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ๖. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ
ทวิพงษ์ หินคำ, (๒๕๔๑, หน้า ๘).	๑. ความพึงพอใจเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ๑. ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ๑. ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น
Vroom,W.H., (1964, p.27).	๑. ความหมายของทัศนคติได้ บางทีเรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญคือ ๒. V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ ๓. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือวิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ ๔. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลมีความต้องการ
Campbell, A. (1976 , p.117).	๑. ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จที่แต่ละคน ๒. ระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็นหรือคาดหวังไว้ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่จะเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล
Donabedian, (1980, p.31).	๑. ผู้บริการประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความหวังของผู้รับบริการ ๒. ซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ
Risser, N.L. (1975,p.24).	๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละคนเกิดจาก ๒. ประสบการณ์หรือได้บรรลุในสิ่งที่คาดหวังเอาไว้

นักวิชาการ / สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
	๓. ค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ ๔. ตอบสนองต่อความต้องการทั้งในด้าน ร่างกายจิตใจ - ไม่ว่าจะเป็นเงินทอง ๕. เกียรติยศชื่อเสียง ๖. ที่อยู่อาศัย ๗. หน้าที่การงาน ๘. การได้รับการยอมรับในสังคม ๙. การได้รับการยกย่องนับถือ ๑๐. ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วช่วยเสริมสร้างให้เกิด ความพึงพอใจให้กับมนุษย์เรา

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลากๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังแสดงในแผนภาพที่ ๒.๒^{๓๗}



^{๓๗} กมลมาศ อุเทนสุต พันโทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษณิสีวะระ จังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๕๖), หน้า ๔๘.

แผนภาพที่ ๒.๒ การเกิดความพึงพอใจของบุคคล ที่มา : Mullins, Luarie J. 1985 : 230

การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง^{๓๘} ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน^{๓๙} ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือ รับบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขึ้นโดยการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ^{๔๐} ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงาน ได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไปแต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่ น่าพอใจแก่ประชาชน^{๔๑} นอกจากนี้มีผู้อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการหมายถึงสถานะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่

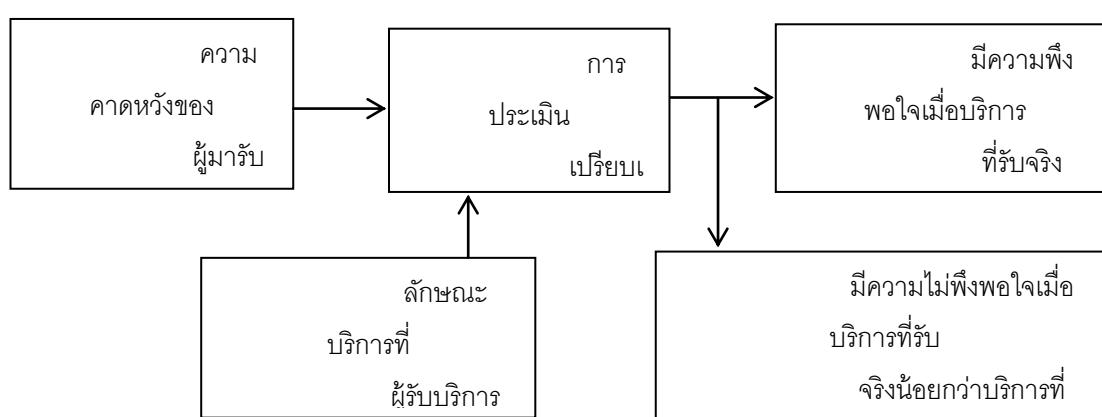
^{๓๘} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๙.

^{๓๙} Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication**, (Nursing Research, 1982), pp. 170-171

^{๔๐} ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ., **การบริหารการตลาดยุคใหม่**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์จำกัด, ๒๕๕๑), หน้า ๒๐.

^{๔๑} อ่างใน ถวัลย์ เทียนทอง, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิส เซส จำกัด”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ** (มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๕๗), หน้า ๓๑.

ตรงกับกรรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ดังนั้นลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ๒ ประการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพของการบริการ แต่ถ้าการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการ ที่คาดหวังไว้จากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์การบริการ จะเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ ดังแสดงในแผนภาพที่ ๒.๓^{๔๒}



แผนภาพที่ ๒.๓ แสดงการมีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจ ที่มา: จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ๒๕๕๐

ตารางที่ ๒.๗ สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการ / สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
อ้างใน กรมการค้า อุตสาหกรรม พาณิชย์, (๒๕๕๖, หน้า ๔๘).	๑. ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ๒. บุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ๓. เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการ

^{๔๒} จิตตินันท์ เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ – ๑๕, หน้า ๒๐.

นักวิชาการ / สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
	ในตัว ๔. บุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง
เรื่องเดียวกัน, (หน้า ๔๙).	๑. จัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและ เป็นบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้อง ๒. ทศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ ๓. ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ ให้บริการนั้นๆ ๔. เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน
Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood, (1982, p. ๑๗๐ – ๑๗๑).	๑. ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อ หรือ รับบริการของบุคคล ๒. การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือ ประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่ เขาคาดหวัง
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ., (๒๕๕๑, หน้า ๒๐).	ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการ อย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการ บริหารงานได้
ถวัลย์ เทียนทอง, (๒๕๕๗, หน้า ๓๑).	ความพึงพอใจในการบริการหมายถึง สภาวะกา แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล
จิตตินันท์ เดชะคุปต์, (๘ – ๑๕, หน้า ๒๐).	๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ๒. คุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพของการ บริการ

๒.๓.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐาน อยู่ ๒ ประการ คือ ๒๓^{๔๓}

๑. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

๒. ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมามาไล่

ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับ ดังนี้

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

๒. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็就会有ความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

๓. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคนความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

๔. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่อง

ความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๕. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็ คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่ง

^{๔๓} Maslow. A, A theory of human motivation Psychological Review 50, (N.Y. McGraw – Hill 1943), p. 370.

ในทัศนะของตนดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ ๕ ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีกความต้องการทั้ง ๕ ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของMaslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย ๒ หลักการ คือ

๑. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไปคนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

๒. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง ๕ ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการ

ทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งได้อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นอย่างไรบุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินผลเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะได้รับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น^{๔๔}

แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectance) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีผลงานก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นอีก ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนาความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากความคาดหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่งๆ แล้ว เขาจะต้องรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับของกำลัง

^{๔๔} ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงศ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหล่ง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต, (สถาบัน
บ ฌ ฑี ต พ ฒ น ำ
บริหารศาสตร, ๒๕๕๖), หน้า ๙.

ความพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลการปฏิบัติงานของเขา ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสี่ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กร คือ

๑. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคล และสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการ และมีความคาดหวังไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

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

๓. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน แต่ละบุคคลจะมีความพอใจในผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจในความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจว่าจะพอใจและให้ผลตอบแทนกับพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุดที่สุดมาของพวกเขาว่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน คนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดตามมาที่ไม่ต้องการ

สรุป ได้ว่าทฤษฎีเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา(Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของขบวนการประเมิน (Evaluative Result)พฤติกรรมหรือการแสดงออกใดๆ ของมนุษย์จะไม่เกิดขึ้นอย่างเลื่อนลอยโดยไม่มีสาเหตุ และสิ่งที่เป็นสาเหตุของการแสดงออกของพฤติกรรมก็คือความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองนั่นเอง

ตารางที่ ๒.๘ สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการ / สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
Maslow. (1943, p. 370).	๑.ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ๒. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ๓. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ๔. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ๕. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization)
ทิพย์รัตน์ อุนการณวงษ์, (๒๕๕๖, หน้า ๙).	๑. ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling)

	๒. สิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant)
	๓. แสดงผลออกมา(Yield)
	๔. ลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome)
	๕. ของขบวนการประเมิน (Evaluative Result)

๒.๓ ทฤษฎีความพึงพอใจ

ในการศึกษาทฤษฎีความพึงพอใจในการให้บริการนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley

ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางลบอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนั้นความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น Herbert A. Simon เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย^{๔๔}

^{๔๔} วิจารณ์ สัตย์สันกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, (สถาบันจิตพัฒนาบริหารศาสตร์, ๒๕๕๐), หน้า๑๕.

จากผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไปแต่สรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก^{๔๖}

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้^{๔๗}

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 ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

สรุป จากการศึกษาความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งจำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้นความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้านั้นหรือกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Result) โดยแบบออกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือ ทิศทางลบ (Negative Direction) หรือปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Noreation) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ตารางที่ ๒.๙ สรุปแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

นักวิชาการ / สำนักนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
วีโรจรณ์ สัตย์สันกุล, (๒๕๕๐, หน้า ๑๕).	๑. นำเข้า (Input) ๒. กับผลผลิต (Output)

^{๔๖}สุรเชษฐ ปิตะวาสนา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๔), หน้า ๒๖-๒๗.

^{๔๗}จิราพร วีระหงส์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๓), หน้า ๒๔.

นักวิชาการ / สำนักนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
สุรเชษฐ ปิตะวาสนา, (๒๕๕๔, หน้า ๒๖-๒๗).	๑. ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ๒. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก
จิราพร วีระหงส์, (๒๕๕๓, หน้า ๒๔).	๑. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) ๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) ๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component)

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้าจากพระไตรปิฎกและหนังสือวิชาการงานเอกสารต่างๆ มีนักวิชาการหลาย ท่านได้ให้ความหมายของสังคหัตถ์ ๔ ไว้ดังนี้

สังคหัตถ์ ๔ หมายถึง คุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเต็มใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข^{๔๘} ดังคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าซึ่งเป็นสังคหธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเองและทำให้ผู้ปฏิบัติพันทุกข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์เป็นธรรมโอสถณานเอก ที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจาก ความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณี มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกันดังที่สมเด็จพระสัมมา สัมพุทธเจ้าตรัสไว้ในสังคหัตถ์สูตร ว่า^{๔๙}

ทานณจ เปยยาชชณจ อตถจริยา จ ยา อิธ

สมานตตตา จ ธมเมสุ ตตถ ตตถ ยถารห

“การให้ทานการพูดจาไพเราะ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ในโลกนี้”

ความเป็นผู้มีตนสม่าเสมอในธรรมทั้งหลายนั้น ตามควร”^{๕๐}

ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คนและปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังกายกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่า ขั้นแรก ให้ปรับที่ตัวของเราเอง

^{๔๘} ม.อ. (ไทย), ๑๔/๒๓๖/๒๗๖. ๕๖.

^{๔๙} อัง.จตุกก, (บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.

^{๕๐} อัง.จตุกก, (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

ก่อน คือต้องทาดัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตาม หลักสังคหวัตถุ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนนั้น ประกอบด้วยหลัก ๔ ประการด้วยกัน ดังนี้^{๕๑}

๑. ทาน (Giving; Generosity; Charity) การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาปทา ยี ลภเต มณาป”^{๕๒} แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจการให้ทานอาจให้ได้ ๒ วิธีด้วยกันคือ

๑. อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่ารวมทั้งการให้รางวัลต่าง ๆ เป็นต้น

๒. ธรรมทานหรือวิทยาทาน หมายถึง การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนให้รู้ตัวรู้ชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปวิทยาในการประกอบสัมมาชีพ^{๕๓} ใน ๒ อย่างนี้ ธรรมทานนั้นเป็นเลิศกว่าทานทั้งหลาย^{๕๔} อามิสทานช่วยค่าจุนชีวิตทำให้เขามีที่พึ่งพาอาศัย แต่ธรรมทานช่วยให้เขารู้จักพึ่งตนเองได้ต่อไป เมื่อให้อามิสทานแล้วพึงให้ธรรมทานด้วย

๒. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ (Kindly Speech; Convincing Speech) ความเป็นผู้มีมีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน^{๕๕} วาจาเป็นที่รัก วาจาสุดตื้นน้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวานมีหางเสียง สมานสามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือตลอดถึงการแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม^{๕๖}

สมเด็จพระสัมมา สัมมาพุทธเจ้า ได้ทรงตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกันอันนำไปสู่การทะเลาะวิวาท^{๕๗} พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ ดังปรากฏในอภยราชกุมารสูตร ดังนี้^{๕๘}

ตถาคตรู้วาจาที่ไม่จริงไม่แท้ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าวคานั้น

ตถาคตรู้วาจาที่จริง ที่แท้ แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าวคานั้น

ตถาคตรู้วาจาที่จริง ที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนี้ ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น

^{๕๑} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗ - ๑๖๘.

^{๕๒} อ.ป.จก.(บาลี) ๒๒/๔๔/๔๕.

^{๕๓} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

^{๕๔} ชุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๘๘/๔๗๓, ชุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๑๐๐/๔๗๗.

^{๕๕} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗.

^{๕๖} ชุ.ม. (ไทย) ๒๙/๖๓/๒๐๓.

^{๕๗} ม.อุ. (ไทย) ๑๔/๒๓๖/๒๗๖.

^{๕๘} ม.ม. (ไทย) ๑๓/๘๖/๘๘.

ตลาคตรู้ว่าจาที่ไมจริง ไมแท้ ไมประกอบด้วยประโยชน์แต่ว่าจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตลาคตไม่กล่าววาจานั้น

ตลาคตรู้ว่าจาที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตลาคตไม่กล่าววาจานั้น

ตลาคตรู้ว่าจาที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนี้ ตลาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น ข้อนี้เพราะเหตุไร เพราะตลาคต มีความเอ็นดูในหมู่สัตว์ทั้งหลาย^{๕๙}

สรุป สมเด็จพระสัมมาสัมมาพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้^{๖๐}

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

จะเห็นได้ว่าการให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปได้จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟังเมื่อได้ฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไปไม่พูดจาส่อเสียดอันก่อให้เกิดความแตกแยกพูดแต่คำที่จะทำให้เกิดความสามัคคีเปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจประสานใจทุกๆ ดวงให้เป็นหนึ่งเดียวกัน

๓. อุตถจริยา (Useful Conduct; Rendering Services; Life of Service; Doing Good) การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขาหลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือการทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๑. การทำตนให้เป็นประโยชน์หมายถึงทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียนฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ความสามารถมีคุณธรรมเป็น^๓ บุตรที่ดีของบิดามารดาเป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษาเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

๒. การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ คือเมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันไม่นิ่งดูดายมีน้ำใจไมตรีต่อกันบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ

๔. สมานัตตตา (Even and Equal Treatment; Equality Consisting in Impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly In All Circumstances)

^{๕๙} กษิรา เทียนส่องใจ, “การศึกษาวิเคราะห์ห่อภัยทานเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาพระพุทธศาสนา (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๑๘๐.

^{๖๐} ที.สี. (ไทย) ๙/๙/๔.

เอาตัวเข้าสมาธิ คือการทำตนเสมอต้นเสมอปลายตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม^{๖๑}

๑. วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่นเป็นหัวหน้าครอบครัวเป็นบิดามารดาเป็นครูอาจารย์เป็นเพื่อนบ้านเป็นต้นตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่และทออย่างเสมอต้นเสมอปลาย

๒. ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลายให้ความเสมอภาคไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์คือร่วมสุขร่วมทุกข์กันร่วมรับรู้ปัญหาและร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม

ดังนั้น คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้เสมือนหนึ่งสลักเพชร ถัดจากหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มีบุคคลก็จะเป็นที่น่าเคารพรักใคร่ยกย่องนับถือเรา จึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่นั้นมีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์นอกจากนี้เราก็กต้องทบทวนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วย คือเคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดียังไรแม้ว่าเราจะได้ดีไปได้ดีไปแล้วก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลงหรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดีก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ว่ามี ความยินดีกับเขาอย่างจริงใจไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขาถ้าหาได้อย่างนี้เราก็กยอมจะเป็นที่รักที่พอใจของทุกคนรอบข้างดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังกหัตถธรรมประจักษ์ ดังนี้^{๖๒}

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อัคราฬเจดีย์ใกล้เมืองอาฬวีครั้งนั้นแลหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับ ถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง

ครั้นแล้ว พระผู้มีพระภาคได้ตรัสถามหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่าดูกรหัตถกะบริษัท ของท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่น้อยอย่างไร ฯ

หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญพระผู้มีพระภาคได้ทรง แสดงสังกหัตถ ๔ ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้ด้วยสังกหัตถ ๔ ประการเหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ

ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทานข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทาน

ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน

ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็ประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการ ประพาสสิ่งที่เป็ประโยชน์

ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ

ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญก็โภครพโยไนตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ ชนทั้งหลายจึงสำคัญ ถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟังไม่เหมือนของคนจน

^{๖๑} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม,(๒๕๑๑), หน้า ๗๑.

^{๖๒} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมมัญญูชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๙.

พระผู้มีพระภาค : “ดีละ ดีละ หัตถกะ วิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ จริยังอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาล ก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหัตถุ ๔ ประการนี้แลใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบัน ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหัตถุ ๔ ประการนี้แล”

หลังจากนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัดเจนใจ ให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ เราใจให้อาจหาญแก่กล้าปลอบชโลมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วยธรรมมีกถาแล้ว หลุดจากที่นั่งถวายบังคมพระผู้มีพระภาค กระทำประทักษิณแล้วหลีกไป

พระพุทธรองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วย สังคหัตถุ ๔ คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อัถจริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจํา เมื่อจุติจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ทานเป็นประจํา จะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคุลิจดกันเป็นรูปตาข่ายงดงาม น่าดูน่าชม^{๖๓} และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจา^{๖๔} นั้น จะทำให้มีพระชีวหาใหญ่ยาวและมีพระสุรเสียงดุจเสียงพรหม ตรัสดุจเสียงร้องของนกการเวก^{๖๕} ที่ชัดเจน แจ่มใส ไพเราะ ก้องกังวาน สามารถเหนี่ยวนำใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้น ส่วนอานิสงส์ของอัถจริยาและสมานัตตตานี้ จะทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมาย รวมถึงพระราชามหาอำมาตย์ เศรษฐี มหาเศรษฐีพ่อค้าประชาชนทุกชาติทุกภาษาทั้งวาระต่างๆให้การยอมรับนับถือทั้งหมดจะมาเป็นพันธมิตรเป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกันและไม่อาจจะไปไหนยอมได้รับการปฏิสนธิการเป็นอย่างดี

นอกจากนี้สังคหัตถุ ๔ ยังอำนวยการประโยชน์ที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้คุณคล่องตัวอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
๒. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหัวใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
๓. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควร

แก่นฐานะ

๔. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี

๕. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

สังคหะ แปลว่ากำลังแห่งการสงเคราะห์หรือมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมาก สำหรับนักบริหารผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้า

นักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ก็จะมีคนมา

พระพุทธรเจ้าทรงสอนหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้เรียกว่า สังคหัตถุ หมายถึงวิธีผูกใจคนพระองค์ตรัสว่ารถม้าแล่นไปได้เพราะมีลิ่มสลักคอยตรึงส่วนประกอบต่างๆของรถม้าเข้าด้วยกัน ฉะนั้น คนในสังคมก็ฉนั้น คือทำหน้าที่เป็นกาวใจเชื่อมประสานคนทั้งหลายเข้าด้วยกัน ลิ่มสลัก

^{๖๓} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐ - ๑๗๑.

^{๖๔} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๖/๑๘๓.

ดังกล่าว นั่นคือ สังคหัตถุ นักบริหารจะสามารถผูกใจเพื่อนร่วมงานละผู้ใต้บังคับบัญชาไว้ได้ถ้ามีสังคหัตถุ ๔ ประการ ^{๖๕}

สังคหัตถุ ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน หมายถึง การให้ (โอบอ้อมอารี) นักบริหารที่ดีต้องมีน้ำใจรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ทานแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาการให้ทานจะช่วยให้ผู้คนอื่นไว้ได้ดังพุทธพจน์ที่ว่า “ทโท คนถดมิตตานิ ผู้ให้ย่อมผูกใจมิตรไว้ได้” นักบริหารอาจให้ทานได้ ๓ วิธี คือ

๑) อามิสทาน หมายถึง การให้สิ่งของแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะการให้เพื่อผูกใจยามที่เขาตกต่ำหรือมีความเดือดร้อน ดังภาษิตต้องกฤษที่ว่า “เพื่อนแท้ คือ เพื่อนที่ช่วยเหลือในยามตกยาก” การให้รางวัลหรือขึ้นเงินเดือนจัดเข้าในอามิสทาน

๒) วิทยาทาน คือ ธรรมทาน หมายถึง การให้คำแนะนำหรือสอนวิธีทำงานที่ถูกต้อง รวมถึงการจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรหรือส่งไปศึกษาและดูงาน

๓) อภัยทาน หมายถึง การให้อภัยเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือ ล้วงเกินซึ่งกันกัน การให้อภัยไม่ทำให้ผู้ให้ต้องสูญเสียอะไร เป็นการลงทุนราคาถูกแต่ได้ผลตอบแทนราคาสูง นั่นคือ ได้มิตรภาพกลับคือมา และมีคนสนองงานเพิ่มขึ้นอีกคนหนึ่ง

มีภาษิตจีนที่ว่า “มีมิตร ๕๐๐ คน นับว่ายังไม่ค่อยเกินไป มีศัตรู ๑ คน นับว่ามากเกินไป” อับราฮัม ลินคอล์น กล่าวว่า “วิธีทำลายศัตรูที่ดีที่สุด คือ เปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร” เราจะหาอย่างนั้นได้ก็ต่อเมื่อเรารู้ให้อภัย

๒. ปิยวาจา หมายถึง การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวาน คำพูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ ตามปกติคนเราจะมัดสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่น เชือกหรือลวดมัด ในทานองเดียวกันเราจะมัดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำอ่อนหวานดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อ่อนหวานมานมิตรล้นเหลือหลาย

หยาบปรมีเกลอราย เกลื่อนไกล

ดุดดวงศศิฉาย ดาวดาษประดับนา

สุริยส่องดาราไร เมื่อร้อนแรงแสง

๓. อัตถจริยา หมายถึง การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) ตรงกับคำพังเพยที่ว่า “อยู่บ้านท่านอย่างหนึ่งดูดาบขึ้นวัวปั่นควายให้ลูกท่านเล่น” นักบริหารอัตถจริยาได้หลายวิธีเช่นบริการช่วยเหลือยามเขาป่วยไข้หรือเป็นภาระในงานพิธีของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังโคลงโลกนิติที่ว่าอาศัยเรือนท่านให้วิจารณ์เห็นท่านทำการงานช่วยพร้อม แม้มีกิจโดยสาร นาเวศพายุค่อยช่วยค้ำจ้ว จรดให้จนถึง

๔. สมานัตตตา หมายถึง การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนเหมาะสม) เมื่อนักบริหารไม่ทอดทิ้งร่วมงานทั้งหลาย เขาจึงจะสามารถสร้างทีมงานขึ้นมาได้ นั่นคือถือคติว่า “มีทุกข์ร่วมทุกข์

^{๖๕} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **พุทธวิธีการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๗๐-๗๕.

มีสุขร่วมเสพ” นักบริหารต้องกล้ารับผิดชอบในผลการตัดสินใจของตนเองถ้าผลเสียตกมาถึงผู้ปฏิบัติ ตามคำสั่งของตนนักบริหารต้องออกมาปกป้องคนนั้นไม่ใช่หนีเอาตัวรอดตามลำพังตัวอย่างคนที่มี สมานัตตตาก็คือคนที่เป็ “เพื่อนตาย” ในโคลงบทนี้

เพื่อนกิน สิ้นทรัพย์แล้ว แหนงหนี

หาง่าย หลายหมื่นมี มากได้

เพื่อนตาย ถ้ายแพนชี วาอาตม์

หายาก ฝากผีไข้ ยากแท้จักหา

สังคห ว่าวิธีสงเคราะห์ หมายถึงวิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่นที่ยังไม่เคยรักใคร่นับ ถือ หรือที่รักใคร่นับถืออยู่แล้วให้สนิทแนบยิ่งขึ้นพุดง่าย ๆ สังคหวัตถุ ก็คือ เทคนิควิธีทำให้คนรักหรือ มนต์ผูกใจคนนั่นเอง มี ๔ ประการ คือ

๑. ทาน คือการให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอด ถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

๒. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ คือ วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดต็มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือกล่าวคาสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึง คำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

๓. อตถจริยา คือการประพฤติประโยชน์คือชวนช่วยช่วยเหลือกิจการบำเพ็ญ สาธารณประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔. สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอทำตนเสมอด้วยปลายปฏิบัติสม่ำเสมอในชน ทั้งหลายและเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไขตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี ^{๖๖}

ความหมายและองค์ประกอบของ สังคหวัตถุ ๔ หมายถึงหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ ๔ ประการได้แก่

๑. ทาน คือการให้ปัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่การเสียสละ แบ่งปัน ช่วยสงเคราะห์ตลอดจนให้ ความรู้ความเข้าใจ และศิลปวิทยาเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว

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

๓. อตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือด้วยร่างกายและชวนช่วยกิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณะประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

^{๖๖} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๔๑๒.

๔. สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอ ปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อกันทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยม และไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย^{๒๗}

ความหมายของสังคหัตถ์ว่า ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน ซึ่งมีอยู่ ๔ ข้อคือ

๑. ทาน หมายถึงการให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่า ทุกๆ คนนั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่างๆ ในด้านวัตถุเช่น ทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคบริโภคต่างๆ ในด้านกำลังใจ ช่วยกระตือรือร้นกันและกันทางกาย ในด้านวาจาพูดจา ช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การแนะนำ ในข้อที่ควรจะแนะนำต่างๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อย ต่างก็ควรจะมีทาน คือให้การช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้ความช่วยเหลือผู้ใหญ่ ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

๒. ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กัน และกันอันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงหัวใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมใจ ควบคุมวาจา ที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพ ที่เหมาะสม แม้ว่าในบางคราวต้องทำงานเหน็ดเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่เป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสติในตัวเอง ดังนั้น การพูดหรือการออกแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ^{๒๘}

๓. อตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดถึงประเทศชาติสิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำการพฤติกรรมให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้ง กาย วาจาใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

๔. สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอดันเสมอปลาย ซึ่งหมายถึงการรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของสถานที่ราชการต่างๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในทางพระพุทธศาสนาก็คือพระวินัยบัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง

ความสำคัญของสังคหัตถ์ ว่าการนำหลักธรรมมาสอนมาทางพระพุทธศาสนาอันได้แก่สังคหัตถ์ ๔ คือ ๑. ทาน การให้ ๒. ปิยวาจา การรู้จักพูดจาไพเราะอ่อนหวาน ๓. อตถจริยา รู้จักเอื้อกูลกัน ๔. สมานัตตตา รู้จักการวางตัวสม่ำเสมอและให้เข้ากับ คนอื่นโดยหลักธรรมนี้สามารถนำมาประยุกต์กับการทำงานและการสมาคมกับบุคคลต่างๆ ได้โดยผ่านพฤติกรรมตามธรรมชาติ

^{๒๗} พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย, “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา,” **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๑๑๙.

^{๒๘} บุญศิริ ขวลิธธารง, **ธรรมโอสธ**, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๕๒), หน้า ๒๓-๓๑.

อันได้แก่ ทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี ทั้งด้านการงานส่วนตัว ให้ความคุ้มเคยเป็นกันเองและสนใจในทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานอื่นชเมยและสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานดีและประพฤติดี และจัดให้มีการฝึกอบรมประชุมสัมมนาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความรู้และสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ

ได้ให้ความหมายของ สังคห ว่าวิธีสังเคราะห์ หมายถึงวิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่นที่ยังไม่เคยรักใคร่นับถือ หรือที่รักใคร่นับถืออยู่แล้วให้สนิทแนบยิ่งขึ้น พุดงายๆ สังคหวัตถุก็คือเทคนิควิธีทำใหัคนรักหรือมนต์ผูกใจคนนั้นเอก มี ๔ ประการ คือ

๑. ทาน คือการให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

๒. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ คือ วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดต็มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ่งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีความรักใคร่นับถือตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบ ด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

๓. อัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการบำเพ็ญสาธารณะประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔. สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี^{๖๙}

สังคหวัตถุ ๔ คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่อง ยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย

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

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นใจ ให้กำลังใจรู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อัตถจริยา ทาประโยชน์ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหา และช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^{๗๐}

นีนักวิชาการให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ เป็นวัตถุเครื่องสงเคราะห์กันและกันดังคำกล่าวที่ว่า ยัมแย้มแจ่มใส ตั้งในสนทนา เจริญไพเราะ สงเคราะห์ เกื้อกูล และได้อธิบายในหัวข้อ

^{๖๙} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒ . (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๑๘๖.

^{๗๐} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), **ธรรมมญูชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒ (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

“การสร้างมนุษยสัมพันธ์ตามแนวพระพุทธศาสนา : หลักธรรมสำหรับสั่งสอนสังคม” เพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์มีความสุข ดังนี้

๑. ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่น ถือเป็นหลักสำคัญเบื้องต้นเพราะการผูกใจกันนั้นต้องอาศัยหรือใช้การให้เป็นเบื้องต้น การให้เป็นการแสดงออกของไมตรีจิตของผู้ให้ ผู้รับย่อมพอใจการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่กันนั้นเป็นความอบอุ่นของชีวิต

๒. ปิยวาจา การเจรจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน เป็นหลักปฏิบัติที่มีความสำคัญรองลงมา เพราะการให้อย่างเดียวยังไม่พอต่อการยึดเหนี่ยวน้ำใจ จึงต้องใช้คำพูดที่ไพเราะช่วยยึดเหนี่ยวอีกด้วย อย่าพูดหยาบ ผรุสวาท ให้ใช้คำพูดที่ไพเราะต่อกัน

๓. อตถจริยา ประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ ต่อผู้อื่นและสังคมส่วนรวมจะทำให้เป็นคนน่ารัก น่านับถือ หมายความว่า เมื่อได้รับการร้องขอ หรือต้องการความช่วยเหลือช่วยกันทำเอื้อเฟื้อช่วยทาสารการงานของผู้อื่น เมื่อได้รับการร้องขอ หรือต้องการความช่วยเหลือ

๔. สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือหาตัวให้เข้ากันได้ เสมอต้นเสมอปลาย ไม่ถือตัวร่วมสุขร่วมทุกข์กัน ^{๗๑}

สรุป จากความหมายของสังคหวัตถุ ๔ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า สังคหวัตถุคือธรรมเป็นเครื่องการสงเคราะห์ซึ่งกันละกันและยึดเหนี่ยวประสานหมู่ชนไว้ให้เกิดสามัคคี การผูกไมตรีที่ดี ประกอบไปด้วย ทาน หมายถึง การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันและกันและช่วยสงเคราะห์ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ ปิยวาจา หมายถึง พูดถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ แสดงความเห็นอกเห็นใจมีเหตุผล อตถจริยา หมายถึง การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ช่วยเหลือผู้อื่นและบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่ถือชนชั้นวรรณะไม่เอาเปรียบซึ่งกันละกัน

สังคหวัตถุ ๔ นั้นซึ่งหากใครนำไปปฏิบัติก็ย่อมจะทำให้เป็นที่รักของผู้อื่น การสงเคราะห์ซึ่งกันละกันพระพุทธเจ้าตรัสว่า “รถม้าแล่นไปได้เพราะมีล้อและสลักคอยตรึงส่วนประกอบต่างๆของรถม้าเข้าด้วยกันฉันใด คนในสังคมก็ฉันนั้น คือรวมกันเป็นกลุ่มหรือองค์กรได้ ก็เพราะมีสลักทาทนาคือเป็นหัวใจเชื่อมประสานคนทั้งหลายเข้าด้วยกัน

ตารางที่ ๒.๑๐ สรุปแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมข้อการให้บริการ

นักวิชาการ / สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
ม.อ. (ไทย) ๑๔/๒๓๖/๒๗๖. ๕๖	๑. คุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ๒. ผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี

^{๗๑} สิริวัฒน์ ศรีเครือดง, ผศ.ดร., “การสร้างมนุษยสัมพันธ์ตามแนวพระพุทธศาสนา : หลักธรรมสำหรับสั่งสอนสังคม ๒๐ ปีบัณฑิตวิทยาลัย”, รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (มิถุนายน, ๒๕๕๑), หน้า ๗๐.

นักวิชาการ / สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
	๓. เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก
อง.จตุกก. (บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.	๑. ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ เป็นธรรมโอสถขนานเอก ๒. สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้ ๓. หลุดพ้นจาก ๔. ความโลภ ๕. ความโกรธ ความหลง
อง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.	๑. ทานญจ เปยวชฌจ อตถจริยา จ ยา อธิ ๒. สมานตตตา จ ฌเมสุ ตตถ ตตถ ยถารห ๓. “การให้ทานการพุดจาไพเราะ การประพฤติตน ให้เป็นประโยชน์ในโลกนี้” ๔. ความเป็นผู้มีตนสม่ำเสมอในธรรมทั้งหลายนั้น ตามควร
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), (หน้า ๑๖๗ – ๑๖๘).	๑. ให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อน ๒. ต้องหาตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน ๓. โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), (หน้า ๑๖๗ – ๑๖๘).	๑. ทาน (Giving; Generosity; Charity) ๒. การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ๓. เสียสละแบ่งปัน ๔. ช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ ๕. หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี ๖. มีความโอบอ้อมอารี
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), (หน้า ๗๑).	๑. อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่า รวมทั้งการให้รางวัลต่าง ๆ เป็นต้น ๒. ธรรมทานหรือวิทยาทาน การให้ธรรม การให้ ความรู้และแนะนำ สั่งสอนให้รู้ดีรู้ชั่วหรือการแนะนำ ให้รู้ศิลปวิทยาในการประกอบสัมมาชีพ
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), (หน้า ๑๖๗).	๑. ปิยวาจา หรือ เปยวชิชะ (Kindly Speech; Convincing Speech) ๒. ความเป็น ผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน
ชุ.ม. (ไทย) ๒๙/๖๓/๒๐๓.	๑. วาจาเป็นที่รัก ๒. วาจาสุดดีมีน้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจ ๓. กล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวานมีหางเสียง ๔. สมานสามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรัก

นักวิชาการ / สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
	ใคร่นับถือ
ม.อ. (ไทย) ๑๔/๒๓๖/๒๗๖.	พระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ทรงตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาท
ม.ม. (ไทย) ๑๓/๘๖/๘๘.	๑. ตถาคตรู้ว่าจาที่ไม่จริงไม่แท้ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ ๒. ตถาคตรู้ว่าจาที่จริง ที่แท้แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ ๓. ตถาคตรู้ว่าจาที่จริง ที่แท้และประกอบด้วยประโยชน์ ๔. ตถาคตรู้ว่าจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ ๕. ตถาคตรู้ว่าจาที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์
ที.สี. (ไทย) ๙/๙/๔.	สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้ ๑. ต้องเป็นความจริง ๒. เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน ๓. พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์ ๔. พูดแล้วเกิดการสมานสามัคคี ๕. พูดด้วยจิตเมตตา ๖. พูดถูกกาลเทศะ คือถูกเวลาและสถานที่
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), (หน้า ๗๑).	๑. การทำตนให้เป็นประโยชน์ ๒. การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ๓. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), (๒๕๕๐ หน้า ๙).	๑. ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ๒. ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพฤติดีสิ่งที่เป็นประโยชน์ ๓. ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ๔. แต่พระองค์ผู้เจริญ ก็โศกทรพีในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ ชนทั้งหลายจึงสำคัญถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควร
ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๖/๑๙๓.	๑. นอกจากนี้สังคหวัตถุ ๔ ยังอำนวยการประโยชน์ที่

นักวิชาการ / สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
	มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้ ๒. ช่วยให้บุคคลดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข ๓. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน ๔. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควรแก่ฐานะ ๕. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆ ของสังคม ให้คงอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี ๖. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม
พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) , (๒๕๕๐, หน้า ๗๐-๗๕).	สังคหวัตถุ ๔ ประการ ได้แก่ ๑. ทาน การให้ (โอบอ้อมอารี) ๒. ปิยวาจา การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) ๓. อตถจริยา การทတ်วให้ประโยชน์แก่ผู้อื่น ๔. สมานัตตตา หมายถึง การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนเหมาะสม)
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๕๑, หน้า ๔๑๒).	๑. ทาน หมายถึง การให้ (โอบอ้อมอารี) ๒. ปิยวาจา หมายถึง การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) ๓. อตถจริยา หมายถึง การทတ်วให้ประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) ๔. สมานัตตตา หมายถึง การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนเหมาะสม)
พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย, (๒๕๕๓ , หน้า ๑๑๙).	๑ ทาน คือ การให้ปัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเสียสละแบ่งปัน ช่วยสงเคราะห์ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ ๒. ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ ๓. อตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤตินสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นให้ความช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายกิจการต่างๆ ๔. สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ
บุญศิริ ขวลิธธารง, ธรรมโอสธ, (๒๕๕๒, หน้า ๒๓-๓๑.).	๑ . ทาน หมายถึงการให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน

นักวิชาการ / สำนักวิชาการ	แนวคิดหลัก
	๒. ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รัก เป็นที่จับใจแก่กันและกัน ๓. อุตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน ๔. สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตน สม่่าเสมอ หรือเสมอต้นเสมอปลาย
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๕๖, หน้า ๑๘๖).	เทคนิควิธีทำให้คนรักหรือมนต์ผูกใจคนนั้นเอก มี ๔ ประการ ๑ . ทาน คือการให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ๒ . ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ ๓ . อุตถจริยา การประพฤติประโยชน์ ๔ . สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทาตนเสมอ ด้วยปลาย
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๕๐, หน้า ๒๕ .).	สังคหวัตถุ ๔ คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่อง ยึดเหนี่ยว ใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย ๑. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ นุ่มนวล ๓. อุตถจริยา ทาประโยชน์ คือ ช่วยเหลือด้วย แรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆ ๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทาตัวให้เข้ากับ เขาได้
สิริวัฒน์ ศรีศรีเรือง, ผศ.ดร, (มิถุนายน, ๒๕๕๑, หน้า ๗๐).	หลักธรรมสำหรับสั่งสอนสังคม” เพื่อให้มีมนุษย์ สัมพันธ์มีความสุข ดังนี้ ๑. ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่น แก่กันนั้น เป็นความอบอุ่นของชีวิต ๒. ปิยวาจา การเจรจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน ๓. อุตถจริยา ประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์

๒.๕ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

ประวัติและความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์ จัดตั้งเมื่อปี ๒๕๐๗ เดิมมีการบริหารงานแบบ การไฟฟ้า แขวง รับผิดชอบพื้นที่จังหวัดชัยนาทจังหวัดอุทัยธานี จังหวัดพิจิตร และจังหวัดนครสวรรค์ ยกเว้นในเขตเทศบาล ซึ่งเป็นเขตสัมปทานของ บริษัทไฟฟ้าน้ำเขื่อนนครสวรรค์ มีที่ทำการอยู่ในซอย ลูกเสือสอง มีพนักงาน ๗ คน

เมื่อ พ.ศ. ๒๕๑๕ ได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ที่ปัจจุบันเลขที่ ๙๒๔ ถนนพหลโยธิน หมู่ ๑๐ ต. นครสวรรค์ต.ก. อ.เมือง จ.นครสวรรค์ โดยเช่าที่ดิน จากราชพัสดุ เนื้อที่ ๔ ไร่ ๒๐ ตารางวา และบริหารงานแยกเป็นการไฟฟ้าแขวงและการไฟฟ้าจังหวัด โดยการไฟฟ้าแขวง นครสวรรค์ รับผิดชอบดูแลการไฟฟ้าในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ (ยกเว้นไฟฟ้าสัมปทานในเขตเทศบาล) จังหวัดชัยนาท จังหวัด อุทัยธานี และจังหวัดพิจิตรพ.ศ. ๒๕๑๘ ได้ยุบการไฟฟ้าแขวงไปขึ้นตรงกับการ ไฟฟ้าเขต ๓ ภาคเหนือ (ลพบุรี) คงเหลือเพียงการไฟฟ้า จ.นครสวรรค์ พ.ศ.๒๕๑๙ ได้รับโอนกิจการ ไฟฟ้าสัมปทานในเขตเทศบาลจากบริษัท ไฟฟ้าน้ำเขื่อนนครสวรรค์รวมการบริหารกับการไฟฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

พ.ศ.๒๕๔๐ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดสรรงบประมาณให้ก่อสร้างอาคารสำนักงาน ๔ ชั้นอาคารเวรแก่กระแสไฟขัดข้อง โดยเริ่มก่อสร้าง เมื่อ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ แล้วเสร็จเมื่อวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๒

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์ เป็นการไฟฟ้าชั้น ๑ ตั้งอยู่เลขที่ ๙๒๒/๗ ถ.พหลโยธิน หมู่ ๑๐ ต.นครสวรรค์ต.ก. อ.เมือง จ.นครสวรรค์ รับผิดชอบพื้นที่ ๙ อำเภอของ จังหวัดนครสวรรค์ คือ อ.เมือง (ยกเว้น ต.หนองกรดบางส่วน บ้านหนองเบน) อ.โกรกพระ อ.เก้าเลี้ยว อ.ชุมแสง อ.พรหมพิสัย อ.หนองบัว อ.ไพศาลี อ.ท่าตะโก อ.พยุหะคีรี กำกับดูแลการไฟฟ้าในสังกัด ๙ แห่ง เป็นการไฟฟ้าชั้น ๓ จำนวน ๕ แห่ง คือ การไฟฟ้า อ.ท่าตะโก, การไฟฟ้า อ.ชุมแสง, การไฟฟ้า ชั้น ๔ แห่ง คือ การไฟฟ้า อ.โกรกพระ การไฟฟ้า อ.เก้าเลี้ยว การไฟฟ้า อ.ไพศาลี และการไฟฟ้า ต.เขาทอง^{๗๒}

ภารกิจ (Mission) จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการ พัฒนางค์กรอย่างต่อเนื่องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

วิสัยทัศน์ (Vision) มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้เพื่อ คุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน

ค่านิยมร่วม (Core Value) บริการดี มีคุณธรรม

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สร้างความเข้มแข็งของธุรกิจพลังงานไฟฟ้าบริหารส่ง ความเป็นเลิศ เติบโตอย่างต่อเนื่อง สังคมไว วางใจ

ยุทธศาสตร์

๑. องค์กรที่มีสมรรถนะสูงและใช้สินทรัพย์อย่างเต็มศักยภาพ (Performance & Utilization)

^{๗๒}https://www.pea.co.th/introduction/Pages/Introduction_008.aspx ๒๔ มกราคม

เพิ่มสมรรถนะขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นด้วยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องโดยการพัฒนานวัตกรรมให้มีความสำคัญกับบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่มาใช้อย่างเหมาะสม เช่น การบริหารจัดการไฟฟ้าที่สูญเสีย (Loss) พัฒนา Smart Grid ที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในเชิงต้นทุนดียิ่งขึ้น

๒. องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่มีความสมดุล (Internal Process)

สร้างความสมดุลและการปรับระบบการทำงานให้สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานงบประมาณและปรับปรุงการปฏิบัติงานอื่นๆ ให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพรองรับความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

๓. องค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Organization)

มุ่งมั่นเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจโดยศึกษา วิเคราะห์ และทำความเข้าใจกับพฤติกรรม ตามหลักการ Value Innovation เพื่อสร้างความรักดีให้กับผู้ใช้บริการ (Customer Loyalty) เป็นการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับองค์กร

และสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

๔. องค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable Growth)

แสวงหาโอกาสการลงทุนและสร้างรายได้จากธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักทั้งในประเทศ และต่างประเทศโดยพัฒนาความสามารถในการสร้างรายได้ในภาพรวม การสร้างประโยชน์จากการ Synergy ธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างโอกาสในเชิงธุรกิจให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์ได้อย่างดีการวางบทบาทเชิงรุกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและพัฒนากิจการพัฒนาของประเทศอย่างสร้างสรรค์เพื่อสร้างความสามารถรับความท้าทายใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

นโยบาย (Policy)

๑. มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กรให้มีฐานะทาง

การเงินที่มั่นคงและมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้ด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องให้ทัดเทียมมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรระดับสากล เพิ่มการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพสนับสนุนให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างรัฐวิสาหกิจ

๒. กำหนดบทบาทและเตรียมความพร้อมองค์กรเพื่อการก้าวเข้าสู่ AEC แสวงหาโอกาสในลงทุนและพัฒนาธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านช่องทางการสร้างพันธมิตรและการขยายการลงทุนของบริษัทในเครือ บริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และมีระบบเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับวิกฤติด้านพลังงานและภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น

๓. มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
(Customer centric Organization)

ให้ความสำคัญกับลูกค้าโดยเน้นการสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ารวมถึงการเพิ่มพูนสมรรถนะในการส่งมอบบริการผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรม และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีทันสมัยอย่างเหมาะสม

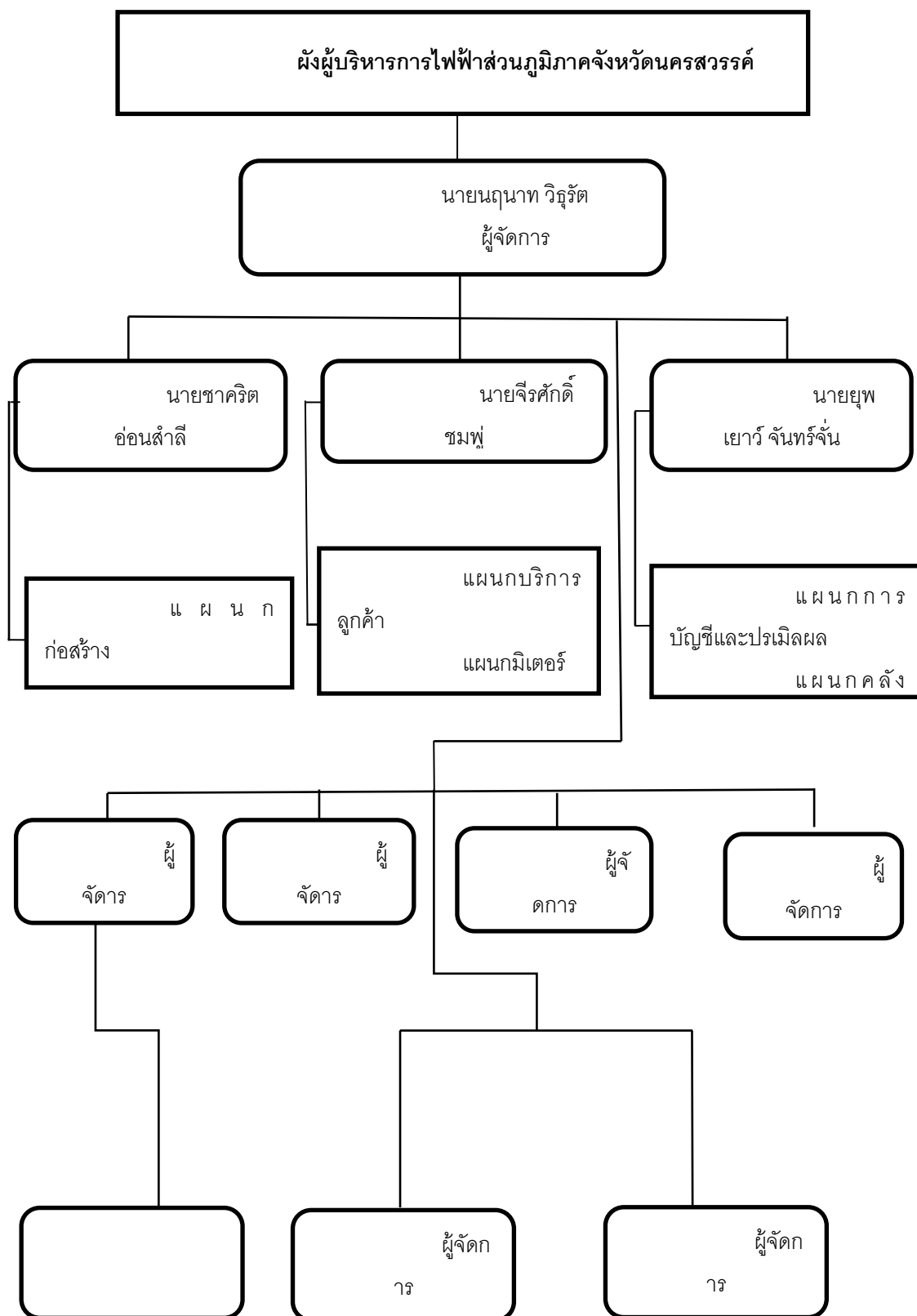
๔. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และมุ่งพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) การยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามนโยบายของรัฐบาลโดยมุ่งพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ให้มีศักยภาพ เพื่อบริการพลังงานไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพในเชิงต้นทุน ตลอดจนมีความมั่นคงและเชื่อถือได้ตามมาตรฐานสากล

๕. ส่งเสริมการพัฒนาพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียน และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นผู้นำด้านการประหยัดพลังงาน เพื่อสนองตอบต่อวิกฤติภาวะโลกร้อน และเป็นกลไกของรัฐในการขับเคลื่อนและรองรับการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่การเป็นเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ในอนาคต

๖. มุ่งไปสู่เป็นองค์กรที่สามารถพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

๗. นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนขององค์กร

แผนภาพ ที่ ๒.๔ ผังผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์



ผู้จัดการ
กพย.ไฟศาลี

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัย และมีผู้วิจัยหลายท่านได้วิจัยไว้ดังนี้

๒.๖.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านอาคารฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกด้าน สำหรับความพึงพอใจในด้านการบริการค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และสถานที่ในระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ^{๗๓}

ชลธิชา ไชยทิพย์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคารจำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารในระดับมาก คือปัจจัยด้านบุคลากร ส่วนปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยปัจจัยการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับปัจจัยย่อยด้านการผลิตภัณฑ์ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกได้แก่ การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน ด้านราคามีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกได้แก่ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกได้แก่ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในระดับน้อยอันดับแรกได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกได้แก่พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเองด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกได้แก่ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกได้แก่ ระบบการทำงานถูกต้อง

^{๗๓}ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๓), หน้า ๕๔.

แม่นยำและเชื่อถือได้ ปัญหาสำคัญที่ผู้ใช้บริการพบจากการใช้บริการด้านสินเชื่อในระดับมากคือปัญหาด้านราคาและปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ^{๗๔}

บุญชู รัตนกิจการ พ.ต.ท. ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบจำนวน ๓๐๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจฯ ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา^{๗๕}

กฤษฎา หาญกล้าผจญ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ กรณีศึกษาสำนักงานธุรกิจออมทรัพย์ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากคือ ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและปัจจัยด้านกระบวนการ

สินเชื่อ มีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง ด้านราคามีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ด้านช่องทางที่ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกได้แก่ ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ ด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการบริการสินเชื่อ ด้านลักษณะทางกายภาพมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกได้แก่ การจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานด้านกระบวนการมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกได้แก่ ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญาปัญหาในการบริการสินเชื่อของธนาคาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง^{๗๖}

ปานจิต บุรณสมภพ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน โดยประเมินจากปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวัง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ

ผลการศึกษา ได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน (ชาย ๕๓.๐๐ % หญิง ๔๗.๐๐ %) เป็นนิสิตกลุ่มสายวิทยาศาสตร์ ๗๐.๖๐ % กลุ่มสายศิลป์ ๒๙.๔๐

^{๗๔}ชลธิชา ไชยทิพย์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคารจำกัด มหาชน สาขาเชียงใหม่” **สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๕), หน้า ๕๖.

^{๗๕}บุญชู รัตนกิจการ พ.ต.ท. “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ” **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต**, พัฒนาสังคม (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๕), หน้า ๕๖.

^{๗๖}กฤษฎา หาญกล้าผจญ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด มหาชน สาขาเชียงใหม่”, **สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖), หน้า ๓๗.

% มีประสบการณ์การติดต่อใช้บริการแตกต่างกันหลายระดับ ส่วนในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลได้พบว่า ๗๙.๐๐ % มีความรู้ความเข้าใจ มากเช่นกัน

ในเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารและธุรการ ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา และฝ่ายรับเข้าศึกษา ได้พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบนิสิตมีความพึงพอใจมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน ได้พบว่า ความคาดหวังของนิสิตต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และต่อการบริหารจัดการสำนักทะเบียนและประมวลผล สัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในลักษณะนี้ในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผลในเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารและธุรการ ฝ่ายทะเบียนและสถิติการศึกษา และฝ่ายรับเข้าศึกษา ได้พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ฝ่ายบริการการเรียนการสอนและการสอบนิสิตมีความพึงพอใจมาก^{๗๗}

ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัทธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านผลิตภัณฑ์อันดับแรกได้แก่ ประเภทของสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีให้เลือกให้บริการหลากหลายด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอันดับแรกได้แก่ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม ด้านกระบวนการให้บริการอันดับแรกได้แก่ เรื่องระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ ด้านการตลาดส่งเสริมอันดับแรกได้แก่ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัยและการส่งเสริมการขาย โดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำผลการศึกษาปัญหาในการใช้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูงอัตราดอกเบี้ยสูง^{๗๘}

วิชรจน์ จิตรภรณ์ศรี ว่าที่ร้อยตรี ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี โดยผู้ใช้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน ๑๘๘ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดอันดับที่ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวกด้านการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของ

^{๗๗} ปานจิต บุณสมภพ , “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, พัฒนาสังคม (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๐), หน้า ๕๑.

^{๗๘} ปรีดา บุณสมภพ “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัทธนาคารกสิกรไทยจำกัดมหาชน จังหวัดเชียงใหม่” สารนิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๔), หน้า ๓๗.

สำนักงานเขตราชเทวีในภาพรวมนั้นไม่แตกต่างกันส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ.๐๐๑^{๗๙}

สยาม ธรรมชื่น ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่มากเรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในแต่ละปัจจัยย่อยแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดนี้ ปัจจัยด้านมากดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการได้แก่ พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการได้แก่ มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบหมายให้ลูกค้าทุกครั้งปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพได้แก่ คือ ความสะอาดของอาคารสถานที่^{๘๐}

ชัยญวณ วัฒนชัยกุล ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ๒. ด้านอาคารสถานที่ ๓. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔๐๘ คน จาก ๑๒ เขต ผลการศึกษารายได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่แตกต่างกัน

๑. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

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

ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง^{๘๑}

ประภาส ตันติพันธุ์พัฒน์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัยอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักอาศัยในเครือโชคชัยจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือด้านความน่าเชื่อถือ

^{๗๙}วิชโรจน์ จิตต์ศิริ ว่าที่ร้อยตรี , ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี **วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** (สาขานโยบายสาธารณะ (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๒), หน้า ๔๑.

^{๘๐}สยาม ธรรมชื่น, “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนลเชียงใหม่”, **สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต**, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๔), หน้า ๕๙.

^{๘๑}ชัยญวณ วัฒนชัยกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร”, **ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐), หน้า ๕๔.

รองลงมาคือด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความเข้าใจลูกค้าและด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือได้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ๓ อันดับแรกคือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น รองลงมาคือพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินที่ถูกต้องชัดเจนมีความซื่อสัตย์ตรงจนรับทอนเงินได้ถูกต้องไว้วางใจได้ และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ๓ ลำดับแรกคือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่น รองลงมาคือที่พักมีความมั่นคงปลอดภัยและพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ๓ ลำดับแรกคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณ การให้บริการลูกค้าสะอาด รองลงมาคือการให้บริการที่พักได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ สะดวกสะอาดและมีข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการอยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานเคาน์เตอร์เข้าใจลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่พักให้บริการ ใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือพนักงานให้บริการการแสดงออกที่ดีและให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ลูกค้าที่เข้าพัก และพนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและสื่อสารเข้าใจ^{๔๒}

วนิดา ด้วงอิน ได้วิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสนักำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ในทุกด้าน และผลการดำเนินกิจกรรม โครงการและคำรับรองการปฏิบัติราชการโดยภาพรวมบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ส่วนปัญหาและอุปสรรคจากปัจจัย ๖ ด้านของหน่วยงานจะไม่มีปัญหา^{๔๓}

สิริชล สมพันธ์ ได้วิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวค้าขาย และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนโดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะดวกความสบายและด้านความพร้อมให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมากส่วนด้านความทั่วถึง ด้านความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง ปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากรับบริการของสำนักงานประชาชน

^{๔๒} ประภาส ตันติพันธุ์พิพัฒน์, “ความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโซคชัยอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๒), หน้า ๒๗.

^{๔๓} วนิดา ด้วงอิน “การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสนักำแพง จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, รัฐประศาสนศาสตร์ (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐), หน้า ๑๖.

รวมทั้งระบบการจดทะเบียนไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้าสำหรับปัญหาอื่น คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน^{๘๔}

สรเรณู พงษ์พิพัฒน์ ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ากระบวนการขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎร พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงาน ผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับงาน ทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้องขั้นตอนการปฏิบัติ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการ และการจัดเตรียมเอกสาร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้ปรึกษา ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีความทันสมัย ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการที่ต้องอาศัยพื้นที่ของว่าการอำเภอเชียงดาว และสถานที่ให้บริการแคบด้านระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระเบียบกฎหมายต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจกระบวนการที่รวดเร็วเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม และไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากประชาชนสำหรับแนวทางการส่งเสริมการให้บริการทะเบียนราษฎรประชาชนผู้รับบริการ^{๘๕}

สุมาลี พรพิศาลทรัพย์ ได้วิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการด้านถนน ทางเดิน ทางเท้า และด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นมีมาตรฐานอยู่ในระดับกลาง ผลเปรียบเทียบมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ ที่มีขนาดองค์การบริหารส่วนตำบลระยะห่างจากตัวจังหวัด สัดส่วนของข้าราชการกับพนักงานจ้างและเพศของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการศึกษาที่ต่างกัน มีมาตรฐานการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในขณะที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการศึกษาที่ต่างกัน มีมาตรฐานการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

^{๘๔} สิริชล สมพันธ์, “เรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศตร, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

^{๘๕} สรเรณู พงษ์พิพัฒน์, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศตร, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐), หน้า ๒๗.

สรุป จากงานวิจัยดังกล่าวพบว่า งานวิจัยในเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นการบริการด้านใด ทั้งผู้ที่ให้บริการและผู้ที่ใช้บริการบริการต้องไม่มีอคติต่อกัน มีความเข้าใจอันดีต่อกัน มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน อันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและการบริการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ส่งผลให้ระบบการบริการต่างๆ ดำเนินไปได้ด้วยดี และเกิดการพัฒนายอย่างต่อเนื่อง การบริการที่ดีมีคุณภาพควรจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และให้เกิดความพอใจต่อผู้รับบริการ การบริการที่สะดวก รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ทันต่อการกำหนดเวลาก็เป็นสิ่งสำคัญ และการบริการต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมอยู่เสมอ จึงเป็นการบริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ ๒.๑๑ สรุปแนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นักวิชาการ/ สำนักงานวิชาการ	แนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์, (๒๕๕๓, หน้า ๕๔).	“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่” ๑. ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ๒. ด้านการบริการค่าธรรมเนียม ๓. ด้านสถานที่ ๔. ด้านพนักงานที่ให้บริการด้านอุปกรณ์ ๕. ด้านการติดต่อสื่อสาร
ชลธิชา ไชยทิพย์, (๒๕๕๕, หน้า ๕๖).	“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคารจำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่” ๑. มีความพึงพอใจในการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารในระดับมาก ๒. ด้านกระบวนการให้บริการ ๓. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง ๔. ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้
บุญชู รัตนกิจนากร พ.ต.ท, (๒๕๕๕, หน้า ๕๖).	๑. ด้านบุคลากร ๒. ด้านกระบวนการ ๓. ด้านการจัดระบบ
กฤษฎา หาญกล้าผจญ, (๒๕๕๖, หน้า ๓๗).	“ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ” ๑. ด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและปัจจัยด้านกระบวนการ ๒. ด้านการส่งเสริมการตลาด

นักวิชาการ/ สำนักงานวิชาการ	แนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	๓. มีความรู้ความชำนาญในการบริการสินเชื่อ ๔. มีความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญาปัญหาในการบริการสินเชื่อ
ปานจิต บุณสมภพ , (๒๕๕๐, หน้า ๕๑).	“ ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน” ๑. เป็นนิสิตกลุ่มสายวิทยาศาสตร์ ๗๐.๖๐ % ๒. กลุ่มสายศิลป์ ๒๙.๔๐ % ๓. บริการการเรียนการสอนและการสอบนิสิตมีความพึงพอใจมาก
ปรีดา บุณสมภพ, (๒๕๕๓ , หน้า ๓๗)	“ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัทธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่” ๑. ด้านผลิตภัณฑ์ ๒. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ๓. ด้านกระบวนการให้บริการ ๓. ด้านการตลาดส่งเสริม ๔. ด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัยและการส่งเสริมการขาย
วิษโรจน์ จิตต์ศิริ ว่าที่ร้อยตรี, (๒๕๕๒, หน้า ๔๑).	“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ๒. ด้านการอำนวยความสะดวก ๓. ด้านการประชาสัมพันธ์ ๔. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
สยาม ธรรมชื่น, (๒๕๕๔ หน้า ๕๙).	“ความถึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร” ๑. ประภทของบริการที่ไปใช้บริการ ๒. การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการ ๓. ขั้นตอนการให้บริการ
ชัยญวัลย์ เชิดชูกิจกุล, (๒๕๕๐, หน้า ๔๕).	“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร”

นักวิชาการ/ สำนักงานวิชาการ	แนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	แบ่งความพึงพอใจออกเป็น ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ๒. ด้านอาคารสถานที่ ๓. ระบบการให้บริการ
ประภาส ตันติพันธุ์พัฒน์, (๒๕๕๒, หน้า ๒๗).	“ความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโซคชัยอำเภอมืองจังหวัดเชียงใหม่” ๑. ด้านความน่าเชื่อถือ ๒. ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ๓. ด้านการตอบสนองลูกค้า ๔. ด้านความเข้าใจลูกค้า ๕. และด้านการเสนอสิ่งที่เป็น
สรเสรีญ พงษ์พิพัฒน์, (๒๕๕๐, หน้า ๒๗).	“ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” ๑. มีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน ๒. ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจได้ ๓. ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย ๔. มีความเสมอภาคในการให้บริการ ๖. การบริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ๗. ทันต่อการกำหนดเวลาก็เป็นสิ่งสำคัญ ๘. และการบริการต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมอยู่เสมอ

๒.๖.๒ งานวิจัยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัย และผู้มีวิจัยหลายท่านได้วิจัยไว้ ดังนี้

สุรพล เย็นเจริญ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการเรียนวิชาชีพธุรกิจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ ๕ และ มัธยมศึกษาปีที่ ๖ โรงเรียนปทุมคงคา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจต่อการเรียน ด้านหลักสูตรวิชาอาชีพธุรกิจ ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนและด้านผู้สอน โดรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจด้านครูผู้สอนสูงกว่าทุกด้าน”^{๘๖}

กำพล ทับทิมไทย ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองอำนวยการสถานศึกษา กองบัญชาการศึกษากรมตำรวจ” พบว่า โดยภาพรวมข้าราชการตำรวจกองอำนวยการศึกษา มีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง ปัจจัยที่สำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจการทำงาน คือ อายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ ชั้น ยศ และรายได้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานส่วนที่พหุศาสตร์ ตำแหน่งและวุฒิการศึกษา ไม่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คืออายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ ชั้น ยศ และรายได้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานที่พหุศาสตร์ ตำแหน่งและวุฒิการศึกษา ไม่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน”^{๘๗}

สวัสดิ์ กันจันะ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า เจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันป่าไม้จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานระดับมากต่อภาพรวมของนโยบายและการบริหารงานลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ส่วนความพึงพอใจในระดับรวมต่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานความมั่นคงในการปฏิบัติงานเงินเดือนและเบี้ยเลี้ยง”^{๘๘}

อภิรักษ์ เลียบไย ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดเทศบาลในเขตพัฒนาพื้นที่ฝั่งทะเลตะวันออก” พบว่าการศึกษาคือเป็นรากฐานสำคัญของการเสริมสร้างความสามารถความเจริญของบุคคลทั้งในด้านร่างกาย จิตใจและสติปัญญา การศึกษาจึงเป็นรากฐานที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาประเทศ การศึกษาที่ดีจึงต้องคำนึงถึงลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรมโดยรวม การที่รัฐบาลได้กำหนดเป้าหมายใน

^{๘๖}สุรพล เย็นเจริญ, “ความพึงพอใจต่อการเรียนวิชาชีพธุรกิจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ ๓ และ มัธยมศึกษาปีที่ ๖ โรงเรียนปทุมคงคา สังกัดกรมสามัญศึกษา”,วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๕๑), หน้า๕๓.

^{๘๗}กำพล ทับทิมไทย, “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองอำนวยการศึกษา กองบัญชาการศึกษากรมตำรวจ”,วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๓), หน้า ๔๖.

^{๘๘}สวัสดิ์ กันจันะ, “ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้, ๒๕๕๖), หน้า ๒๗.

การพัฒนาภาคตะวันออกของประเทศไทยให้เป็นบริเวณอุตสาหกรรมหลักของประเทศทำให้สภาพของสังคม เศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป มีผลกระทบต่อการจัดการศึกษา ดังนั้นการจัดการศึกษาของเทศบาลที่อยู่ในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกมีความจำเป็นต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม^{๘๙}

อัญญาภา เครือมั่งคงภักดิ์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง” ผลการศึกษา พบว่า อาจารย์ข้าราชการและลูกจ้างมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตำแหน่งหน้าที่และการใช้บริการไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับเงินเดือนแล้วมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ^{๙๐}

จิรวดี ภูวนารณนุรักษ์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์บริการได้แก่โรงเรียนมีวิชาให้เลือกหลากหลายสามารถตอบสนองได้ ด้านราคาได้แก่สามารถลดราคาได้ค่าเรียนได้ในบางกรณี ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายได้แก่สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทางและจราจรด้านการส่งเสริมการตลาดได้แก่แจกแผ่นพับใบปลิวหรือติดป้ายผ้าตามโรงเรียนต่างๆ ด้านบุคลากรได้แก่ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนทุกคน โดยเท่าเทียมกัน ด้านกายภาพได้แก่การจัดพื้นที่การให้บริการด้านต่างๆ แยกเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อ และด้านกระบวนการให้บริการได้แก่พนักงานสามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก^{๙๑}

เกศินี วัจนะพุกกะ ร้อยโทหญิง ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพลธิการทหารบก โดยการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวนตามลักษณะส่วนบุคคล และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน ใช้นายทหารประทวนในกรมพลธิการทหารบกจำนวน ๒๗๐ นาย เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา^{๙๒}

^{๘๙} อภินันท์ เลียบไย, “ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดเทศบาลในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก”, วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิตการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๔), หน้า ๓๖.

^{๙๐} อัญญาภา เครือมั่งคงภักดิ์, “ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๒), หน้า ๒๙.

^{๙๑} จิรวดี ภูวนารณนุรักษ์, “ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการบริการของโรงเรียนกวดวิชา กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาพัฒนาเชียงใหม่”, สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖), หน้า ๕๑.

^{๙๒} เกศินี วัจนะพุกกะ ร้อยโทหญิง, “ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพลธิการทหารบก”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต รัฐศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๐), หน้า ๔๙.

ฤกษ์ชัย พันทองคำ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติมีความพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างสูง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าด้านอื่นๆ ในการทดสอบสมมติฐาน เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการระดับชั้นทางราชการและสายงานตำแหน่งปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานข้าราชการในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ^{๙๓}

เสกสรร อินทร์ประสิทธิ์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของร้านค้าช่วงต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของตัวแทนจำหน่ายปูนซีเมนต์อุบลราชธานีในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่” พบว่าร้านค้าช่วงมีความพอใจอยู่ในระดับมากคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคาและด้านช่องทางการจัดจำหน่ายตามลำดับ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของแต่ละปัจจัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด พบว่าปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์คือมาตรฐานสินค้า ปัจจัยย่อยด้านราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายคือการบริการจัดส่งสินค้าและด้านส่งเสริมการตลาดคือความน่าสนใจในการโฆษณาผู้ผลิตและตัวแทนจำหน่ายทำให้ผู้บริโภคจำได้ นอกจากนี้ในส่วนของปัญหาที่พบ ด้านผลิตภัณฑ์คืออุ้งบรรจุภัณฑ์แตกง่ายด้านราคาคือราคาสินค้าสูงกว่าคู่แข่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายคือไม่มีอุ้งบรรจุภัณฑ์สำรองกรณีแตกเสียหายและด้านส่งเสริมการตลาดคือการขาดการส่งเสริมการขายเช่นส่วนลดการชิงโชคการแจกแถม^{๙๔}

พรชัย ทิฆัมพรวรรณ ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานกรณีศึกษาบริษัท ที เคมีคอลส์จำกัด” ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจุดด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จในระดับมาก ด้านลักษณะงานทำการและการได้รับการยอมรับนับถือพอใจในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าพอใจในระดับน้อย ส่วนปัจจัยค่าจูนนั้นพนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย ทั้งในด้านความมั่นคง ในงานด้านการบังคับบัญชา อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดแตกต่างกัน ตำแหน่งงานปัจจุบันนี้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดและปัจจัยค่าจูนต่างกัน^{๙๕}

กนิษฐา กุลกนิษฐ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสัณทิต ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า มีความ

^{๙๓} ฤกษ์ชัย พันทองคำ, “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ”, **ปริญาญาศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๐), หน้า ๕๒.

^{๙๔} เสกสรร อินทร์ประสิทธิ์, “ความพึงพอใจของร้านค้าช่วงต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของตัวแทนจำหน่ายปูนซีเมนต์อุบลราชธานีในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่”, **สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๒), หน้า ๓๘.

^{๙๕} พรชัย ทิฆัมพรวรรณ, “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานกรณีศึกษาบริษัท ที เคมีคอลส์จำกัด”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๕๐.

พึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านอัตถจริยา ด้านทาน ด้านสมานัตตตา และด้านปิยวาจา^{๙๖}

มลธิรา อินธกุลชัย ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินใน จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร” ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศ หญิงมากกว่าชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑-๕๐ ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีทำงานกับธนาคารมา มากกว่า ๑๕ ปี มีระดับเงินเดือนระหว่าง ๑๕,๐๐๐ -๒๕,๐๐๐ บาท และส่วนใหญ่มีบุคคลในวัยพึ่งพิง ที่กำลังศึกษาและวัยชรา ๑-๓ และเคยใช้บริการสวัสดิการจากธนาคารมาแล้ว

ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารออมสิน พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านวันทำงานวันหยุดและวันลามากที่สุด รองลงมาเป็นสวัสดิการในหน่วยงานสวัสดิการด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ และสวัสดิการครอบครัวมีความพึงพอใจในระดับน้อย ปัญหาการได้รับสวัสดิการของพนักงานส่วนใหญ่เป็นปัญหาเงินเดือนที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์กับค่าครองชีพ ความไม่เท่าเทียมในการรับสวัสดิการ เงื่อนไขและหลักเกณฑ์ต่างๆ มากเกินไป และต้องทำงานในวันหยุดทำงานล่วงเวลาไม่มีเวลา ให้ครอบครัว^{๙๗}

รภัสสา พานิกุล ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางาน ของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานศูนย์ จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางานที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมจัดหางาน กระทรวงแรงงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางานที่มี สถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ และ ๐.๐๕^{๙๘}

^{๙๖} กนิษฐา กุลกนิษฐ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๓๙.

^{๙๗} มลธิรา อินธกุลชัย, “ความพึงพอใจของพนักงานธนาคาร ออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการ จัดสวัสดิการของธนาคาร”, **สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๓๗.

^{๙๘} รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, **สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๕๖.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียกรรมขององค์บริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชน มีความพึงพอใจในการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียกรรมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจในของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน^{๙๙}

สรุป จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ได้คาดหวังไว้ก่อนรับบริการ และเมื่อเข้ารับบริการแล้ว จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจเมื่อได้รับตอบสนองด้วยบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ให้บริการด้วยความเร็ว ทันใจ ใส่ใจ จริงใจ สุภาพ อ่อนโยน เป็นมิตร ตรงตามความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจจนเป็นที่ถูกใจ จึงเกิดความพึงพอใจ

ตารางที่ ๒.๑๒ สรุปแนวคิดกับงานวิจัยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการ	แนวคิดหลัก
สุรพล เย็นเจริญ, (๒๕๕๑, หน้า ๕๓).	“ความพึงพอใจต่อการเรียนวิชาชีพรุกิจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ ๕ และ มัธยมศึกษาปีที่ ๖ โรงเรียนปทุมคงคา” ๑.ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนและด้านผู้สอน ๒. นักเรียนมีความพึงพอใจด้านครูผู้สอนสูงกว่าทุกด้าน
กำพล ทับทิมไทย, (๒๕๕๓, หน้า ๔๖).	“ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองอำนวยการสถานีศึกษา กองบัญชาการศึกษารมตำรวจ” มีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง
สวัสดี้ กันจินะ, (๒๕๕๒, หน้า ๒๗).	“ความพึงพอใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดเชียงใหม่” ๑.เจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันป่าไม้จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานระดับมาก ๒. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติ ๓. การได้รับการยอมรับนับถือและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

^{๙๙}อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๓๗.

นักวิชาการ	แนวคิดหลัก
อภิรักษ์ เลียบไย, (๒๕๕๓, หน้า ๓๖).	๔. เพื่อนร่วมงาน ส่วนความพึงพอใจในระดับรวมต่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน “ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดเทศบาลในเขตพัฒนาพื้นที่ฝั่งทะเลตะวันออก” ๑. การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญของการเสริมสร้างความสามารถความเจริญ ๒. การศึกษาที่ดีจึงต้องคำนึงถึงลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรมโดยรวม
อัญญาภา เครือมนคงภักดิ์, (๒๕๕๒, หน้า ๒๙).	“ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง” ๑. อาจารย์ข้าราชการและลูกจ้างมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทุกด้าน ๒. การใช้บริการไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการจำแนกตามระดับ ๓. การศึกษาและระดับเงินเดือนแล้วมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
จิรวดี ภูวนารถนุรักษ์, (๒๕๕๖, หน้า ๕๑).	“ความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาจังหวัดเชียงใหม่” ทุกปัจจัยส่วนประสม ๑. การตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ๒. มีระดับความพึงพอใจในระดับกระบวน ๓. การให้บริการได้แก่พนักงานสามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก
เกศินี วัจนะพุกกะ, ร้อยโทหญิง, (๒๕๕๐, หน้า ๔๙).	“ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวนศึกษาเฉพาะกรณีกรมพลธิการทหารบก” ๑. องค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน ๒. ใช้นายทหารประทวนในกรมพลธิการทหารบก จำนวน ๒๗๐
ฤกษ์ชัย พันทองคำ, (๒๕๕๐, หน้า ๕๒).	“ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ” ๑. พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างสูง ๒. มีความพึงพอใจในการทำงาน

นักวิชาการ	แนวคิดหลัก
	๓. มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันและ บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การทำงานข้าราชการ
เสกสรรค์ อินทร์ประสิทธิ์, (๒๕๕, หน้า ๓๘).	“ความพึงพอใจของร้านค้าช่วงต่อปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดของตัวแทนจำหน่ายปูนซีเมนต์ทุ่งตราอินทรีย์ ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่” มีความพอพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากคือ ๑. ด้านผลิตภัณฑ์ ๒. ด้านการส่งเสริมการตลาด ๓. ด้านราคาและด้านช่องทางการจัดจำหน่ายตามลำดับ ๔. ราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพ
พรชัย ทิฆัมพรวรรณ, (๒๕๕๒, หน้า ๕๐).	“ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานใน การทำงานกรณีศึกษาบริษัทพี ที เคมีคอลส์จำกัด” ๑. พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยเชิงใจ ด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จในระดับมาก ๒. งานท่าและการได้รับการยอมรับนับถือพอใจในระดับ ปานกลาง
กนิษฐา กุลกนิษฐ, (๒๕๕๓)	“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม แนวสัณควัตถุ ๔ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม” ๑. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ๒. ด้านอัตถจริยา ๓. ด้านทาน ๔. ด้านสมานัตตตา ๕. และด้านปิยวาจา
มลธิรา อินธกุลชัย, (๒๕๕๓, หน้า ๓๗).	“ ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัด เชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร” มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านวันทำงานวันหยุดและ วันลามากที่สุด
รภััสสา พานิกุล, (๒๕๕๓,หน้า ๕๖).	“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางาน ของรัฐตามหลักสัณควัตถุ ๔ กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน ๑. ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก

นักวิชาการ	แนวคิดหลัก
	๒. กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ๓. ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางานที่มีเพศ อายุ และ ประสบการณ์ ๔. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์ จัดหางาน

๒.๖.๓ งานวิจัยเกี่ยวข้องกับหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรม หรือวิธีปฏิบัติ เพื่อยืดเหนี่ยวจิตใจของ คน อันก่อให้เกิดความรักการสงเคราะห์ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลทุกคนร่วมสร้างสรรค์ ประสานสังคมให้ดีขึ้น มีเอกภาพ เป็นทางเกิดสามัคคี ช่วยให้เกิดความรู้รักสามัคคีในกลุ่มคน ผู้วิจัยเกี่ยวกับหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ มีดังนี้ คือ

พุกษา พุทธรักษ์ ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก” ผลการศึกษา ได้ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุมากกว่า ๕๐ ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกหรือทำงานกับสหกรณ์มากกว่า ๑๕ ปี มีวัตถุประสงค์ ในการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เพื่อกู้เงินไปจ่ายหนี้สินเดิมในส่วนของการมีความรู้ความเข้าใจในการ และวิธีการสหกรณ์โดยภาพรวมสมาชิกมีความเข้าใจไม่มีความเข้าใจว่าใครเป็นเจ้าของสหกรณ์ ในระดับการปฏิบัติในด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ทุกข้อระดับการปฏิบัติมาก โดยมีระดับของการปฏิบัติในเรื่องมีการกำหนดวิธีควบคุมตรวจสอบดูแล การเก็บรักษาเอกสาร ด้านการเงินการบัญชีเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด

ส่วนการบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักสังคหวัตถุ ๔ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านทาน ด้านปิยนาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตา ยังคงมีระดับการปฏิบัติน้อย ได้แก่ สหกรณ์ได้ให้ความช่วยเหลือ และสวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกอย่างเหมาะสมและพอเพียง เมื่อเห็นสมาชิกโกรธหรือไม่พอใจในการมาใช้บริการของสหกรณ์ ก็ช่วยพูดจาให้เข้าใจและหายโกรธ เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืองานของสมาชิกในชุมชนทุกครั้งที่มีโอกาสและเจ้าหน้าที่ได้มีการใช้เครื่องและอุปกรณ์ต่างๆ ของสำนักงานอย่างประหยัดและเหมาะสม และทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค พร้อมทั้งแนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตร ได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงยิ่งขึ้น^{๑๐๐}

ราชนัย ธงชัย , พันโท ได้วิจัยเรื่อง ‘ ความพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมืองจังหวัดระยอง ’

^{๑๐๐}พุกษา พุทธรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสนมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๕๔.

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านทางเป็นอันดับแรก รองลงมาคือความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจาและสุดท้ายคือความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอรรถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก^{๑๐๑}

สมหมาย บัวจันทร์,พันธุ์ ได้วิจัยเรื่อง ‘ การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ’ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านทาน ด้านอรรถจริยา และลำดับสุดท้ายคือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้เงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ มีผลไม่ต่างกัน^{๑๐๒}

ปณธ ธีรชัยพลกษ ได้วิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ ผลการวิจัย พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อการ ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตา ด้านทาน และ ด้านอรรถจริยาอยู่ในระดับทั้งมากที่สุดตามลำดับ^{๑๐๓}

พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๒ มีอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไปคิด เป็นร้อยละ ๕๓.๐๓ มีระดับการศึกษา ป.ว.ส / ปริญญาตรีคิด ๕๐.๐๐ มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๓

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดด้านเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ , อายุ , ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยไม่รวมความแตกต่างกัน ความประทับใจในการรับบริการทุกครั้ง

^{๑๐๑}ราชันย์ ธงชัย พันโท, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิการอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๙๒.

^{๑๐๒}สมหมาย บัวจันทร์,พันธุ์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามแนวหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์** (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๕๔.

^{๑๐๓}ปณธ ธีรชัยพลกษ, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๓๒.

กับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น ควรส่งเสริมการให้บริการที่จะสามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการให้เกิด ความประทับใจในการรับบริการทุกครั้งกับผู้รับบริการและผู้ให้ มีสิ่งที่สำคัญคือ ควรยึดหลักสังคัตถ์ ๔ ในการให้บริการควรสงเคราะห์ประชาชนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของวัดนครสวรรค์ควรนึกถึงหลักธรรมตามหลักสังคัตถ์ ๔ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน^{๑๐๔}

พระมหานภสินธุ์ โยโสโร (ธีรณานนท์) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสาร ต่อการให้บริการให้บริการตามหลักสังคัตถ์ ๔ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (ขสมก.)” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการตามหลักสังคัตถ์ ๔ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการแตกต่างกันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารในการให้บริการไม่แตกต่างกันได้แก่ เพศโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๑๐๕}

พระลักชัย จิตตสุโก (ลุ่มดี) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์จากหลักสังคัตถ์ ๔” ผลการศึกษาวินิจฉัย พบว่า ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗ มีอายุ ๒๐-๓๕ ปี คิดร้อยละ ๒๙.๒ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘ มีอาชีพค้าขาย นักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ และมีรายได้ ๗,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการตาม หลักสังคัตถ์ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($X = ๓.๘๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคัตถ์ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันไม่ตรงจิต ไม่แสดงอารมณ์และท่าทางที่ไม่เหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการบริการ ช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อ เสียสละ เพื่อการบริการที่ดี วางตนเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมอย่างเสมอต้นเสมอปลาย และพร้อมที่จะรับฟังปัญหา

^{๑๐๔} พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคัตถ์ ๔”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๓๑.

^{๑๐๕} พระมหานภสินธุ์ โยโสโร (ธีรณานนท์), “ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการตามหลักสังคัตถ์ ๔ ขสมก”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๕๔.

ช่วยเหลือและแก้ไขปรับปรุงงานด้านบริการให้ดีขึ้นอย่างเต็มความสามารถ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป^{๑๐๖}

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านสมานัตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในด้านปิยวาจา

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่า บุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับ อายุและอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขาดการประสานงาน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ ผลที่ได้รับคือประชาชนที่มาใช้บริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปฏิบัติปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ คือเจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้วยวาจา ด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคัตถุ ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตา คือ โอบอ้อมอารี วลีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อมีความยึดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ^{๑๐๗}

กรวรรณ ผิวผ่อง ได้วิจัยเรื่อง “ทัศนะของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักสังคัตถุ ๔ ของสำนักทะเบียนอำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีทัศนะต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักสังคัตถุ ๔ ของสำนักงานทะเบียนอำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านทาน ปิยวาจา อตถจริยาสมานัตตา พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบทัศนะของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักสังคัตถุ ๔ ของสำนักทะเบียนอำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามปัจจัย

^{๑๐๖} พระสักรัย จิตตโก (ลุ่มดี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ตามหลักสังคัตถุ ๔”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๓๕.

^{๑๐๗} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๖๕.

ส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักสังกัดวัตถุประสงค์ ๔ ของสำนักทะเบียนอำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย^{๑๐๘}

สรุป จากการศึกษาพบว่า การนำหลักธรรมสังกัดวัตถุประสงค์ ๔ มาใช้ในการให้บริการประชาชนนั้น หากต้องการให้ประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับจากใจจริงแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีหลักธรรมสังกัดวัตถุประสงค์ ๔ ใช้เป็นหลักธรรมประจำตัวประจำใจเพื่อให้การบริการด้านต่างๆ ที่ออกมานั้นมาจากความจริงใจจากใจจริง อีกทั้งควรมีความมุ่งมั่นหมายปรารถนาดีอยากให้พวกเขามีความสุข ได้รับบริการที่ดีๆ และมีความรู้สึกพลอยยินดี สดชื่น เบิกบานไปกับผู้มาเข้ารับบริการด้วย จึงจะทำให้การบริการประสบผลสำเร็จและมีคุณภาพได้ตามความมุ่งหวัง

ตารางที่ ๒.๑๓ แนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัยเกี่ยวข้องกับหลักธรรมสังกัดวัตถุประสงค์ ๔

นักวิชาการ/ สำนักวิชาการ	งานวิจัยเกี่ยวข้องกับหลักธรรมสังกัดวัตถุประสงค์ ๔
พุกษา พุทธรักษ์, (๒๕๕๐, หน้า ๕๔).	การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังกัดวัตถุประสงค์ ๔ กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก ๑. ผลการศึกษา ได้พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุมากกว่า ๕๐ ๒. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท
ราชันย์ ธงชัย, (๒๕๕๑, หน้า ๙๒).	“ความพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีการกองเกินตามแนวสังกัดวัตถุประสงค์ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมืองจังหวัดระยอง” ๑. ด้านอัตถจริยา ๒. ด้านปิยวาจา
สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, (๒๕๕๑, หน้า ๕๔).	“การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุประสงค์ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ๑. พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตตามาก ๒. ด้านทาน ด้านอัตถจริยา และลำดับสุดท้าย ๓. พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุประสงค์ ๔ ในภาพรวมอยู่ระดับมาก

^{๑๐๘} กรวรรณ ผิวฝ่อง, “ทัศนะของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักสังกัดวัตถุประสงค์ ๔ ของสำนักทะเบียนอำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตมหาวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๒๕.

นักวิชาการ/ สำนักวิชาการ	งานวิจัยเกี่ยวข้องกับหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔
ปิ่นธร เตียรชัยพฤกษ์, (๒๕๕๒,หน้า ๓๒).	“การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร” การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ๑. ด้านปิยวาจา ๒. ด้านสมานัตตา ๓. ด้านอิตถจริยา
พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน), (๒๕๕๓, หน้า ๓๑).	“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ๑.ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๒. มีความประทับใจในการรับบริการทุกครั้ง ๓. การให้บริการควรสงเคราะห์ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ
พระมหานภสินธุ์ ยโสธโร (ธีรธนานนท์), (๒๕๕๓,หน้า ๕๔).	“ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร” ๑.พบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน
พระสักรัย จิตตโม, (ลุ่มดี) (๒๕๕๓, หน้า ๓๕.).	“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ๑. มีความกระตือรือร้นในการบริการ ๒. ช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อ เสียสละ ๓. เพื่อการบริการที่ดี ๔. วางตนเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ ๕. ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมอย่างเสมอต้นเสมอปลาย
อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, (๒๕๕๓,หน้า ๖๕.).	“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” ๑. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

นักวิชาการ/ สำนักวิชาการ	งานวิจัยเกี่ยวข้องกับหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔
กรวรรณ ผิวฟ่อง, (๒๕๕๔, หน้า ๒๕).	“ทัศนะของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักทะเบียนอำเภอชาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร” ๑. การนำหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการให้บริการประชาชนนั้น ๒. เพื่อให้มีการบริการที่มาจากใจที่เป็นมิตร ๓. ด้วยความเต็มใจ ด้วยความเอาใจใส่ใจอย่างแท้จริง ๔. ร้อมอำนวยความสะดวก ด้วยความรวดเร็ว ๕. ยินดีที่ได้เห็นผู้รับบริการมีความสุข จึงจะทำการให้การ

๒.๗.กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดแนวคิดการวิจัยของ (Parasuraman) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

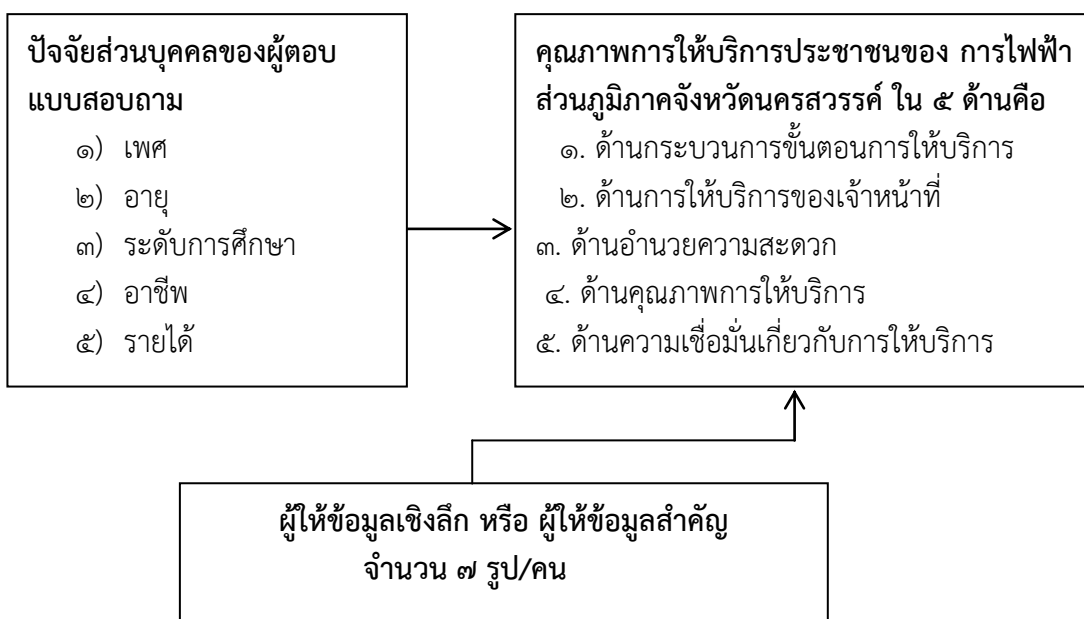
ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ คุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยผู้วิจัยสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการของ (Parasuraman) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓. ด้านอำนวยความสะดวก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ และ
๕. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ

ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



แผนภาพที่ ๒.๕ กรอบแนวคิดของการวิจัย