

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสัจจธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร” ได้ใช้เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาประกอบการวิจัย ดังนี้

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ

๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ

๒.๓ หลักสัจจธรรม

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๕ ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ดังต่อไปนี้

๒.๑.๑ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก^๑ การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการมีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ^๒ การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจ

^๑ วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์, ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรธุรกิจปัจจุบัน, (กรุงเทพมหานคร : ๒๕๔๖), หน้า ๑๕.

^๒ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๖๐๗.

อาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมโดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ประการคือ หน่วยงาน และบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ^๓ คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญการให้บริการที่ดีมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ และทักษะที่จะชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถทำได้ทั้งก่อนการบริการในระหว่างบริการ หรือภายหลังการบริการ การบริการที่ดีเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และเป็นการสร้างภาพลักษณ์เพื่อให้มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต นอกจากนี้ในการสร้างความแตกต่างในธุรกิจการให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่คุณรับบริการคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจ ให้บริการผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (Want) เมื่อมีความต้องการ (Where) และในรูปแบบที่ต้องการ (How) คุณภาพของบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้รับบริการเมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้ามักจะสามารถพิจารณาตัวสินค้าว่าสนองตอบความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้อง คำนึงถึงกระบวนการผลิต แต่สำหรับคุณภาพของการบริการแล้วจะมีความแตกต่างออกไปเนื่องจากมีลักษณะสำคัญๆ ประการของการบริการ คือ

๑. บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้
๒. บริการมีความหลากหลายในตัวเอง
๓. บริการไม่อาจแบ่งแยกได้
๔. บริการไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้

ทำให้คุณภาพบริการที่ถูกประเมินจากทั้งกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (Outcome) แต่ผลลัพธ์นี้ขึ้นกับการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในบางครั้งมีความสำคัญมากกว่าผลของกิจการในการประเมินคุณภาพของบริการ^๔

การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต้อนรับประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้^๕ กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น ๒ รูปแบบ คือ

^๓ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, ๒๕๔๗), หน้า ๒๒๖.

^๔ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทธรรมสารจำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๓๓๕.

^๕ พิเชษฐ วงศ์เกียรติขจร, แนวคิด ยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในยุคโลกาภิวัตน์, (กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, ๒๕๕๒), หน้า ๘๑.

๑. ผลิตรภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

๒. การบริการส่วนบุคคล เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้านั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า^๖

การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบแก่ผู้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ การบริการ หมายถึง สิ่งที่มีสัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนแก่ผู้รับบริการ) ซึ่งการบริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น^๗ งานที่ทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้ผลประโยชน์และความพึงพอใจ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งผู้กระทำมีความสุขในงานด้วย และการบริการไม่สามารถจัดเก็บได้ การบริการมีได้เหมือนกันทุกอย่าง^๘ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ อันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ^๙ การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำ เพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๑๐} กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า^{๑๑} กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^{๑๒} กิจกรรมหรือ

^๖ ฉัตรยาพร เสมอใจ, **การจัดการและการตลาดบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๑๔.

^๗ วิฑูรย์ สิมะโชติ, **คุณภาพ คือ ความอยู่รอด**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.ส.ท. จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๒๐๒.

^๘ ศิริพร ดันติพนวินัย, **กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ**, วารสารการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์การพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน, คณะพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (๒๑-๓๓ สิงหาคม ๒๕๔๘), หน้า ๕๙.

^๙ วีรพงษ์ เณลิรัตน์, **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๔๓), หน้า ๑๔-๑๕.

^{๑๐} สมชาติ กิจยรรยง, **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^{๑๑} Christian Gronroos, **Service Management and Marketing**, (Massachusetts : Lexington Books, 1999), p. 102.

^{๑๒} Phillip Kotler, **Marketing Management : Analysis Planning Implementation and Control**, 8^{ed}, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1997), p. 473.

ผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการทำให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะของตัวเอง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับขายสินค้า หรือบริการใดๆ^{๑๓}

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีที่ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานบริการประชาชน งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าองค์กรบริการดี ผู้รับบริการก็จะเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรทุกๆ องค์กร และภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีตามไปด้วย ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
วัชรภรณ์ สุริยาภรณ์, (๒๕๔๖, หน้า ๑๕)	กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน
ราชบัณฑิตยสถาน, (๒๕๔๖, หน้า ๖๐๗)	การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ
เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, (๒๕๔๗, หน้า ๒๒๖)	การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, (๒๕๔๖, หน้า ๓๓๕)	คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญการให้บริการที่ดีมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ และทักษะที่จะชนะใจผู้รับบริการ
พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติขจร, (๒๕๕๒, หน้า ๘๑)	การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต้อนรับประชาชนด้วยดี
ฉัตรยาพร เสมอใจ, (๒๕๔๗, หน้า ๑๔)	กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

^{๑๓} W.J. Staton, *Fundamentals of marketing*, (New York : McGraw-Hill Book, 1987), p.

ตารางที่ ๒.๑ (ต่อ)

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
วิฑูรย์ สิมะโชคดี, (๒๕๔๓, หน้า ๒๐๒)	การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบแก่ผู้บริการ
ศิริพร ตันติพูนวินัย, (๒๕๔๘, หน้า ๕๙)	งานที่ทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้ผลประโยชน์และความพึงพอใจ
วีรพงษ์ เณลิรัตน์, (๒๕๔๓, หน้า ๑๔-๑๕)	ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการ
สมชาติ กิจยรรยง, (๒๕๔๓, หน้า ๑๑)	การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำ เพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน
Christian Gronroos, (1999, p. 102)	กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธกับระบบของการบริการ
Phillip Kotler, (1997, p. 473)	กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้
W.J. Staton, (1987, p. 441)	กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการทำให้เกิดความพึงพอใจ

๒.๑.๒ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การบริการ เป็นการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตนให้ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น ด้วยจิตใจที่มีแต่ความปรารถนาดี ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ยุติธรรม โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ไปขอรับบริการจนทำให้เกิดความพึงพอใจ เกิดความประทับใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ

๑. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้แล้วจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป^{๑๔}

ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ความหมายของความพึงพอใจในบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และ (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย ดังนี้

๑.๑ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังการซื้อสถานการณ์หนึ่ง”

๑.๒ ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก

๒. ความหมายของความพึงพอใจในวานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการโดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้น ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น^{๑๕}

การให้บริการ (Service) มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต่างๆ ที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการหรือผู้มารับบริการ โดยการค้นหาความต้องการที่แท้จริง เพื่อกำหนดแนวทางการบริการที่พอใจให้กับผู้ให้บริการนับได้ว่าเป็นหัวใจของการให้บริการ การจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ ๗ ประการดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction)

๒. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการว่าจะได้รับการบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอวัชยาศัยไมตรีที่ตึงามความคาดหวังของผู้รับบริการจะผันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ

^{๑๔} กุลธน ธนาพงศธร, การบริหารงานบุคคล, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๒), หน้า ๑๑.

^{๑๕} จิตตินันท์ เตชะคุปต์, เอกสารการสอน ขุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ ๗-๘, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๕), หน้า ๑๙-๒๑.

๓. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการด้วยความรวดเร็วทันใจของผู้บริการ

๔. ความมีคุณค่าของการให้บริการ (Value added) การให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า

๕. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจความจริงใจต่อผู้รับบริการโดยเสมอภาคกัน

๖. ไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) ความยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการด้วยอรรถยาศัยของความเป็นมิตรและมีจิตสำนึกในการให้บริการ

๗. ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบขั้นตอนแผนการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้มีคุณภาพสม่ำเสมอ^{๑๖}

หลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้นจะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่าง ๆ จะต้องมีความพอเพียงเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

^{๑๖} กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานประกันสังคม, โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดและเขตพื้นที่ทั่วประเทศ, (กองวิจัยและพัฒนา : สำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน, ๒๕๕๒), หน้า ๗.

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม^{๑๗}

การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจ การบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก ๒ ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกภาพที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานบริการ (Standard of service) การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการ และการแสดงออกมาด้วยกริยามารยาทที่ควรปฏิบัติ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง ควรมีดังนี้

๑. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้ามีความคุ้นเคยเป็นกันเอง มีความสุภาพ อ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้า มีความยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความอบอุ่นพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือด้วยความเอาใจใส่ การปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจเห็นคุณค่าของเวลา มีความอดทน มีความเพียรค้นหาข้อเท็จจริงมีความตั้งใจ พร้อมการให้บริการอยู่เสมอ

๒. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและรักงานบริการมีความอดทน อดกลั้น สุขุม เยือกเย็น (Persistence) มีความจดจำ (Memory) มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ความจริงใจ (Sincerity) ความมีไหวพริบ (Tact) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness) ความเป็นมิตร (Friendliness) ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)

๓. ลักษณะการให้บริการมีลักษณะดังนี้ คือ

๓.๑ ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่าจะมีการบริการเกิดขึ้น การตัดสินใจรับบริการนั้นจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

๓.๒ จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นลักษณะที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการบริการเกิดขึ้น การให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติคุณภาพการให้บริการนั้น สิ่งเหล่านี้จะให้ผู้รับบริการสามารถรับบริการที่เป็นรูปธรรมได้

๓.๓ แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแบ่งแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการได้ ทำให้มีข้อจำกัดและขอบเขตบริการได้ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา

๓.๔ ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) มีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานได้แน่นอน เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันขณะบริการ

^{๑๗} J.D. Millett, *Management in the public service*, (New York : McGraw-Hill BookCompany, 1954), pp. 397-400.

๓.๕ ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) มีลักษณะไม่สามารถเก็บรักษาหรือสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อมีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

๓.๖ ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) มีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการบริการเกิดขึ้น เนื่องจากการบริการเป็นการแสดงความต้องการ ความสะดวกในช่วงเวลาหนึ่ง

๔. การบริการแบ่งออกเป็น ๔ ลักษณะดังนี้

๔.๑ การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึงการให้การต้อนรับ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจดูญาติพี่น้อง จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับบุคคลที่มาติดต่อ

๔.๒ เพื่อแสดงออกถึงความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ให้อยากกลับมาติดต่ออีก

๔.๓ เพื่อช่วยเหลือ คือพยายามช่วยเหลือให้ความสะดวก

๔.๔ เพื่อรับใช้ เพื่อทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ

๕. กุญแจสำหรับการให้บริการการเข้าใจความต้องการในการใช้บริการ การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี ทั้งภาษาที่พูดสำเนียง กิริยาท่าทางหรือวัจนภาษาใช้คำพูดสุภาพ หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าผู้มาใช้บริการ หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้มาใช้บริการ ควรฟังมากกว่าพูดอย่าตอบห้วนๆ กับผู้ใช้บริการ อย่าทะเลาะกับผู้ใช้บริการ มองหน้าผู้ใช้บริการเมื่อพูดกับเขาเสมอ

ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกต่อหน้าผู้ที่มาใช้บริการ มีความสุภาพอ่อนน้อม ควรรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ ควรสำรวมกิริยาท่าทาง รู้จักอดทนอดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทน ยอมรับคำตำหนิตชม ควรตั้งใจฟังผู้ใช้บริการ การมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี มีความสามารถรอบรู้ในการให้บริการ เพราะจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ

๖. การบริการที่ประทับใจ ในปัจจุบันธุรกิจเกือบทุกประเภทและทุกขนาด มีการแข่งขันอย่างรุนแรงและจริงจังในรูปแบบต่างๆ กัน มีการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ที่ก้าวล้ำนำหน้าคู่แข่งเสมอ

ยุคการแข่งขันในปัจจุบันสิ่งที่จำเป็นคือการบริการ และการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งผู้บริการจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับคือ ได้แก่ การจัดสถานที่ทำงาน สภาพของผู้ปฏิบัติงานการให้ความสนใจอย่างจริงจัง ได้แก่ การสนทนา การมีท่าที สีสหน้า ความรวดเร็ว และเต็มใจในการทำงานการให้เกียรติ ยกย่อง การให้ความสนใจ การสนทนามีท่าที สีสหน้า ความเท่าเทียมการให้ความถูกต้อง หรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบได้ถูกต้อง

๗. คุณภาพในการให้บริการ กระบวนการควบคุมคุณภาพการบริการหรือ การประกันคุณภาพงานบริการ ผลการให้บริการนั้นควบคุมคุณภาพหรือการประกันคุณภาพทำได้ยาก ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดีจึงมุ่งเน้นที่การศึกษาถึงองค์ประกอบ ปัจจัยและตัวแปรต่างๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดีแล้วมุ่งเน้นที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการดังกล่าว

มากกว่าการไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าผลการให้บริการใดๆ จะมีลักษณะหรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับใด

๘. ทฤษฎี ๓ ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ สาเหตุสำคัญของการทำผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงเป้าหมายของพนักงานต่างๆ ในองค์กรนั้น มาจากสาเหตุสำคัญ ๓ ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาแบบสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้แก่

๘.๑ Innocence คือความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการนั้นบางที่เรียกว่า Lack of skills หรือ ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน

๘.๒ Ignorance คือความละเลยหรือความมั่งง่ายของตัวบริการนั่นเอง

๘.๓ Intention คือความจงใจกระทำอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็น Malicious Act คือกระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ

๙. หลักการ ๓ อี เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ หลักการ ๓ อี (3 e) คือวิธีการเข้าถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ อันประกอบด้วยแนวทาง (Approach) ๓ แนวทาง ซึ่งแต่ละแนวทางที่อักษรขึ้นต้นด้วย E เพื่อความสะดวกแก่การจดจำ หลักการ ๓ อี มีดังนี้

๙.๑ Engineering คือแนวทางแก้ไขทางวิศวกรรมเทคนิคหรือทฤษฎี

๙.๒ Education คือแนวทางแก้ไขทางการฝึกอบรม

๙.๓ Enforcement คือแนวทางแก้ไขด้วยการใช้กฎเกณฑ์การควบคุม

สปิริตในการบริการ เป็นหัวใจของการบริการคือ การให้ความสะดวก การเข้าใจ ทำตนเป็นประโยชน์ โดยนำผลประโยชน์เสนอให้แก่ลูกค้าอย่างกระตือรือร้น และเต็มใจโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทน^{๑๘}

หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จหรือที่อยู่ในสูตรสำเร็จว่า V-SERVE ซึ่งได้แก่

V คือ Vision หรือการมีวิสัยทัศน์แห่งการบริการ (Service Vision) เป็นการมองการบริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการ การยึดผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลางแห่งงานบริการ การสดับรับฟังผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ การให้บริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ให้บริการ รวมทั้งการวางแผนบนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้จากการฟังเสียงของผู้บริการจะนำมาซึ่งความสำเร็จให้แก่งานบริการได้

S คือ Skills หรือทักษะในงานบริการ ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อให้บริการที่หน้าประทับใจแก่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะการมีทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการรับมือและจัดการกับข้อร้องทุกข์ของลูกค้า

E คือ Empathy หรือความเข้าใจผู้มาใช้บริการ ต้องเข้าใจขนาดสามารถเข้าไปนั่งในใจของผู้ใช้บริการ สามารถให้บริการอย่างแตกต่างกันเป็นรายบุคคลได้ ต้องสามารถสร้าง

การบริการที่เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้การบริการแบบนี้ขึ้นอยู่กับใจของผู้ให้บริการได้ที่ต้องมีการสะสมข้อมูล เพื่อการเรียนรู้ตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้บริการและพยายามสร้างบริการแบบเจาะจงตรงใจ

^{๑๘} สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า

R คือ Responsiveness หรือการตอบสนองอย่างเต็มใจและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณให้บริการคือเพื่อนที่ดี พร้อมจะสร้างจุดแห่งการสัมผัสในงานบริการ (touch points) ทุก ๆ จุดให้เป็นประสบการณ์ที่ดีเสมอ รวมถึงการใช้วิธีการที่ถูกต้องในการกอบกู้การบริการเมื่อเกิดความผิดพลาดใด ๆ ขึ้นกับการบริการ

V คือ Vigor หรือการสร้างความเข้มแข็งในงานบริการ บริการที่ดีเกิดจากพนักงานที่มีความเข้มแข็งทั้งกายและใจ ความเข้มแข็งดังกล่าวเริ่มต้นตั้งแต่จุดแรกคือ การคัดเลือกพนักงานบริการ การพัฒนาฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน การให้อำนาจแก่พนักงาน รวมไปถึงการมีผู้นำที่เข้มแข็งในงานบริการ และการสร้างวัฒนธรรมที่เข้มแข็งเพื่อการขับเคลื่อนบริการที่เป็นเลิศการสร้าง ความเข้มแข็งนี้เกี่ยวข้องกับการบริการภายใน (Internal Service) เป็นส่วนใหญ่

E คือ Evaluation หรือการประเมินผลการบริการ เป็นการตรวจสอบว่าบริการที่ส่งมอบให้ผู้ส่งมอบให้ผู้ให้บริการสร้างความสุขและความประทับใจให้ลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนั้น คือการผูกใจผู้ใช้บริการหรือกับกิจการที่มีความเป็นเลิศในบริการเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้มีความเป็นเลิศยิ่งกว่าและการรักษาผู้ใช้บริการไว้ได้อย่างยาวนาน^{๑๙}

หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง^{๒๐}

การบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)

^{๑๙} วิทยา ด้านธำรงกุล, หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๗), หน้า ๗-๘.

^{๒๐} Elihu Katz and Danet Brenda, *Bureaucracy and the Public*, (New York : Basic Books, 1973), p. 19.

๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - ๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - ๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - ๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน
๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - ๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ
 - ๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร
 - ๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ
๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย
 - ๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป
 - ๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
๕. อธิยาศัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
 - ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
 - ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น
๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - ๙.๑ การเรียนรู้ผู้บริการ
 - ๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ
 - ๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้บริการ
๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย
 - ๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
 - ๑๐.๒ ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ
 - ๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน

๑๐.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการแต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการ ทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้จะต้องทำการวิจัยต่อไป^{๒๑}

กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ^{๒๒}

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการ จะเป็นภารกิจหลักของผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นทั้งส่วนภาครัฐหรือเอกชน โดยมีส่วนภาครัฐหรือเอกชนเป็นตัวเชื่อมในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชน เหล่าภาครัฐหรือเอกชนจึงต้องตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ เป็นผู้รับใช้ของประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติและต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วย การบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และสิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการให้บริการ

ตารางที่ ๒.๒ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
กุลธณ ธนาพงศธร, (๒๕๔๒, หน้า ๑๑)	หลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ ๑. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ ๒. หลักความสม่ำเสมอ ๓. หลักความเสมอภาค ๔. หลักความประหยัด ๕. หลักความสะดวก

^{๒๑} A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, and L.L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 49, (1985), pp. 79-81.

^{๒๒} B. M. Verma, *Agricultural Service in Asian Countries : Cases in Development Administration*, (1986), p. 189.

ตารางที่ ๒.๒ (ต่อ)

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานประกันสังคม, (๒๕๕๒, หน้า ๗)	การให้บริการ (Service) มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต่างๆ ที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการหรือผู้มารับบริการ โดยการค้นหาความต้องการที่แท้จริงเพื่อกำหนดแนวทางการบริการที่พอใจให้กับผู้ให้บริการนับได้ว่าเป็นหัวใจของการให้บริการ
J.D. Millett, (1954, pp. 397-400)	๑. การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค ๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา ๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ ๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า
สมิต สัชฌุกร, (๒๕๔๓, หน้า ๑๓-๑๔)	การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจ การบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก ๒ ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการให้บริการและการบริการอย่างมีคุณภาพ
วิทยา ด้านธำรงกุล, (๒๕๔๗, หน้า ๗-๘)	หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จหรือที่อยู่ในสูตรสำเร็จว่า V-SERVE
Elihu Katz and Danet Brenda, (1973), p. 19.	๑. การติดต่อเฉพาะงาน ๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ ๓. การวางตัวเป็นกลาง
A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, and L.L. Berry, (1985, pp. 79-81).	๑. ความเชื่อถือ ๒. การตอบสนอง ๓. ความสามารถ ๔. การเข้าถึงบริการ ๕. อัจฉริยะ ๖. การสื่อสาร ๗. ความซื่อสัตย์ ๘. ความมั่นคง ๙. ความเข้าใจ ๑๐. สิ่งสัมผัสได้
M. Verma, (1986, p. 189)	กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ

๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)^{๒๓} เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ^{๒๔} ความพึงพอใจเป็นภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังของผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึงสภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ^{๒๕} ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคน สิ่งของ ซึ่งความพอใจดังกล่าวมีทั้งในทิศทางบวกและทิศทางลบต่อสถานการณ์ในการทำงาน ถ้ามีความพึงพอใจในทิศทางบวกจะมีความตั้งใจ มีความต้องการ มีความสนใจ เต็มใจ ยินดีในการทำงานที่จะทำให้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี แต่ถ้ามีความพึงพอใจในทางลบแล้วมักจะถูกปฏิเสธ ไม่ตอบสนอง ไม่ให้ความร่วมมือต่อการทำงานต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ความพึงพอใจแต่ละบุคคลมักจะเกิดตามสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการทำงานให้เกิดผลดี หรือผลเสียต่อองค์กรได้^{๒๖} ความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้เป็นผลจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป ทำให้ได้รับการตอบสนอง เกิดความพึงพอใจได้^{๒๗} ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่ง

^{๒๓} Benjamin B. Wolman, Dictionary Of Behavioral Science, (Van Nostrand : Reinheld Company, 1973), p.109.

^{๒๔} กาบแก้ว เปี่ยมมทูล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๙), หน้า ๘.

^{๒๕} จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, ๒๕๔๒), หน้า ๑๙.

^{๒๖} บุรี ทิพนัส, “ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๙), หน้า ๘.

^{๒๗} วรพงษ์ ปันทอง, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๐), หน้า ๒๒.

ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพถึงสภาพความไม่พึงพอใจ^{๒๘} การประเมินสินค้าบริการนั้นๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ (Dissatisfaction)^{๒๙} เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล^{๓๐}

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจโดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง

ตารางที่ ๒.๓ ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Benjamin B. Wolman, (1973, p. 109)	ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย
กาบแก้ว เปี่ยมมหลกุล, (๒๕๔๙, หน้า ๘)	เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
จิตตินันท์ เดชะคุปต์, (๒๕๔๒, หน้า ๑๙)	ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์
บุรี ทิพนัส, (๒๕๔๙, หน้า ๘)	ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคน สิ่งของ
วรพงษ์ ปันทวงศ์, (๒๕๕๐, หน้า ๒๒)	เป็นสิ่งที่ใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง
Vroom, W.H., (1964, p. 99)	ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น
สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (๒๕๔๗, หน้า ๕๙)	การประเมินสินค้าบริการนั้นๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่
อรัญญา ม่วงแดง, (๒๕๔๙, หน้า ๙)	เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ

^{๒๘} Vroom, W.H., *Working and Motivation*, (New York : John Wiley and Sons, Inc. 1964), p. 99.

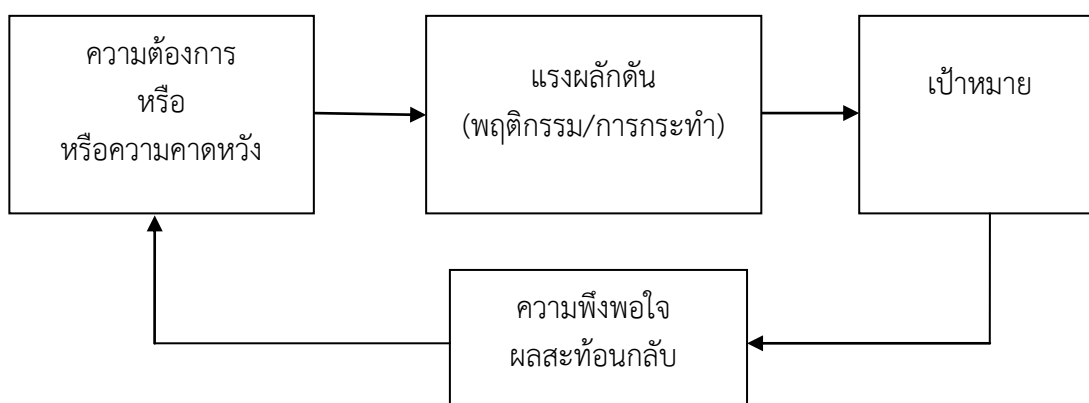
^{๒๙} สมวงศ์ พงศ์สถาพร, *การตลาดบริการ*, (กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์สัฟ, ๒๕๔๗), หน้า ๕๙.

^{๓๐} อรัญญา ม่วงแดง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน”, *สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๙.

๒.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้ทางบวกมากกว่าความรู้ทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและให้ความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังแสดงในแผนภูมินี้



แผนภาพที่ ๒.๑ การเกิดความพึงพอใจของบุคคล^{๓๑}

^{๓๑}Mullins (มัลลินส์) อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา จังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า ๔๘.

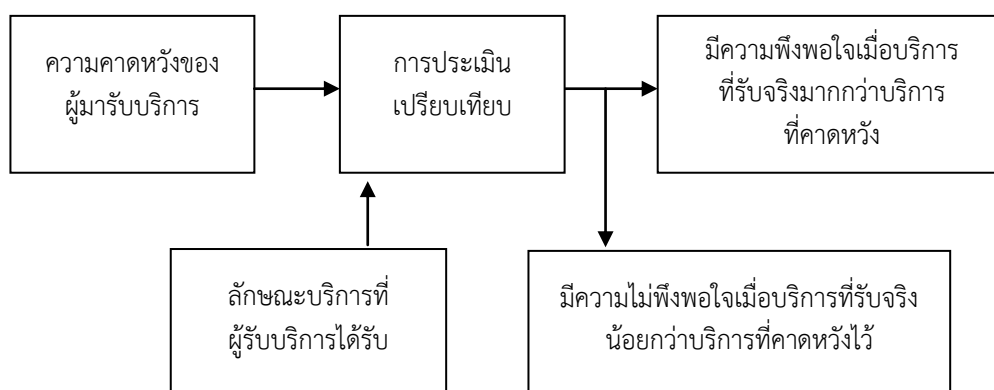
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ทศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน^{๓๒} ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไปแต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน^{๓๓} ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงาน ของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขึ้นโดยการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ^{๓๔}

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์การบริการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ๒ ประการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพของการบริการ แต่ถ้าการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการที่คาดหวังไว้ จากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ ดังแสดงในแผนภูมินี้

^{๓๒} Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication**, (Nursing Research, 1982), pp. 170 – 171.

^{๓๓} ถวัลย์ เทียนทอง, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเชส จำกัด”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ)**, (มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๘), หน้า ๓๑.

^{๓๔} ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ., **การบริหารการตลาดยุคใหม่**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑), หน้า ๒๐.



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงการมีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจ

ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของนักวิชาการหลายท่าน จึงนำมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศ ที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในการบริการ รวมถึงเป็นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และเป็นสภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

ตารางที่ ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Mullins อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง, (๒๕๔๘, หน้า ๔๘)	ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน
Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., (1982, pp. 170 – 171)	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์
ถวัลย์ เทียนทอง, (๒๕๔๘, หน้า ๓๑)	ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ., (๒๕๔๑, หน้า ๒๐)	ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงาน

๒.๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ ๒ ประการ คือ^{๓๕}

๑. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบไต่ที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

๒. ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมามาไล่ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับ ดังนี้

๒.๑ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

๒.๒ ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

๒.๓ ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคนความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

๒.๔ ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๒.๕ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็ คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จใน

^{๓๕} Maslow, A. , A theory of human motivation Psychological Review 50, (N.Y. McGraw – Hill 1943), P. 370.

ชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ ๕ ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง ๕ ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับชั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย ๒ หลักการ คือ

๑. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็น อยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

๒. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับชั้นของความต้องการทั้ง ๕ ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ต่อเนื่องเมื่อความต้องการระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการ

ความต้องการของมนุษย์ที่ตรงกับความจริงมากที่สุดนั้นแยกเป็น ๓ ประเภทด้วยกัน คือ

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

๒. ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness: R) เป็นความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ เช่น ความต้องการมีเพื่อน ความต้องการมีครอบครัว เป็นต้น ในองค์กรนั้น ความต้องการเป็นผู้นำ หรือผู้มีฐานะเป็นหัวหน้า ความต้องการเป็นผู้ตามและความต้องการมิตรภาพกับบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เปรียบเทียบได้กับความต้องการทางสังคม และความต้องการที่จะได้รับการยกย่องของ Maslow

๓. ความต้องการเจริญก้าวหน้าและเติบโต (Growth : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพการทำงาน และการเติบโตก้าวหน้าของผู้ทำงาน สำหรับในองค์กร ความต้องการมีอำนาจและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ความต้องการอยากทำกิจกรรมใหม่ หรืองานใหม่ๆ ที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ มากขึ้น ซึ่งเปรียบเทียบได้กับความสำเร็จในชีวิตของ Maslow นั่นเอง

ความต้องการตามทฤษฎีของ Alderfer ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่าเมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นมีมากขึ้นและความต้องการในระดับต่ำจะมีมากขึ้นเช่นกัน หากความต้องการในระดับสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมองหาความต้องการอื่นๆ อีกไม่มีสิ้นสุด

นอกจากนั้น Alderfer ยังได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพอใจ (Satisfaction – progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงข้ามของการถดถอย – ความตึงเครียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่^{๓๖}

ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two factor Theory)

มูลเหตุที่ทำให้เฮิร์ซเบิร์กและคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมา ก็เพื่อที่จะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเรา” ซึ่งเฮิร์ซเบิร์กและคณะได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ ๒๐๐ คน จากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ๑๑ แห่งในบริเวณเมือง Pittsburgh, Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน” สรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ ๒ ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว เรียกว่า ปัจจัยค่าจุนหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) และปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor)

ปัจจัยค่าจุน (Hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค่าจุนมีดังนี้ คือ

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

^{๓๖} Clayton P. Alderfer อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. และคณะ, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑), หน้า ๓๗๒ – ๓๗๓.

ปัจจัยห้า เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นสิ่งแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ จากคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ของเฮิร์สเบิร์กและคณะ พบว่า ผู้ที่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเพราะภาวะแวดล้อมรอบด้านอัน ได้แก่ ความไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพจิตไม่ดีในการปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้จึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ปัจจัยสุขภาพอนามัย” (Hygiene factor) ซึ่งเปรียบเสมือนหลักการในทางแพทย์ที่ทำหน้าที่บำรุงสุขภาพให้ปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากการกระทำของแพทย์ สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ช่วยบำบัดโรคเป็นแต่เพียงป้องกันและรักษาบรรยากาศให้ถูกสุขลักษณะ เช่น จัดให้มีระบบกำจัดขยะที่ทันสมัยน้ำดื่มบริสุทธิ์ การควบคุมอากาศเป็นพิษ สิ่งเหล่านี้มิใช่เป็นการรักษาโรค แต่ถ้าปราศจากสิ่งเหล่านี้ก็อาจจะมีโรคมมากขึ้น ฉะนั้นปัจจัยห้าจึงมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าปัจจัยใจ

ปัจจัยใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่มุ่งใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นดังนี้ คือ

๑. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)

๒. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)

๓. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)

๔. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

๕. ความก้าวหน้า (Advancement)^{๓๗}

ทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกลักษณะของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพึงพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพึงพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสมสภาพ

^{๓๗} วรพงษ์ ภาวเดช, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”, **ภาคินพนธ์ปริญญานหาบัณฑิต**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐), หน้า ๑๕.

แวด ล้อมทางกาย ภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรกได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเฮร์เบิร์ต เอ.ไซมอน (Herbert A. Simon) เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้เป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไปแต่สรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

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

๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดี หรือ ไม่ดี

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ^{๓๔}

ทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งได้อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคล จะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นอย่างไร บุคคลจึงเลือกงานที่น่าผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินผลเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะได้รับ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence), และความคาดหวัง (Expectance) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีผลงานก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นอีก ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากความคาดหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความ

^{๓๔} Shelly, Maynard W, *Responding to Social Change*, (Dowden Hutchison Press, 1975), p.53.

พยายามของบุคคลหนึ่งๆ แล้ว เขาจะต้องรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับของกำลังความพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลการปฏิบัติงานของเขา ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสี่ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กร คือ

๑. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคล และสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการ และมีความคาดหวังไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

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

๓. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน แต่แต่ละบุคคลจะมีความพอใจในผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจในความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนกับพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

๔. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังของพวกเขาว่าพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน คนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดตามมาที่ไม่ต้องการ^{๓๔}

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของนักวิชาการหลายท่าน จึงนำมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีความพึงพอใจเป็นทฤษฎีความต้องการที่เกิดขึ้นของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่ ความต้องการของมนุษย์ก็ยังคงมีอยู่เรื่อยไป แต่มีความแตกต่างกันออกไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจ และความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความ สำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา ความต้องการของมนุษย์ออกเป็นหลายด้านเช่น ๑) ความต้องการทางด้านร่างกาย ๒) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ๓) ความต้องการทางด้านสังคม ๔) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม ๕) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก เป็นต้น

^{๓๔} ทิพย์รัตน์ อุนการณวงษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖), หน้า ๙.

ตารางที่ ๒.๕ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Maslow. A ., (1943, P. 370)	มนุษย์มีความต้องการ ๕ ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง ๕ ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย ๒ หลักการ คือ ๑. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง ๒. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า
Clayton P.Alderfer อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. (๒๕๔๑, หน้า ๓๗๒ – ๓๗๓)	ความต้องการของมนุษย์ที่ตรงกับความจริงมากที่สุดนั้นแยกเป็น ๓ ประเภท คือ ๑. ความต้องการการอยู่รอด ๒. ความสัมพันธ์ทางสังคม ๓. ความต้องการเจริญก้าวหน้าและเติบโต
Herzberg (เฮิร์ซเบิร์ก) อ้างใน วรพงษ์ ภาวีส, (๒๕๔๐, หน้า ๑๕)	มีปัจจัยสำคัญ ๒ ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยค่าจุนหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย และปัจจัยจูงใจ
Shelly, Maynard W, 1975), p.53.	ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ
Mccomick อ้างใน ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงศ์, (๒๕๔๖, หน้า ๙)	ทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสี่ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กร คือ ๑. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคล ๒. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขา ๓. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน ๔. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก

๒.๓ หลักสังคหวัตถุ ๔

จากการทบทวนพระไตรปิฎก อรรถกถา ฎีกาและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่ามีนักวิชาการได้นำเสนอไว้ ดังนี้

ดูกรภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้ ๔ ประการเป็นไฉน คือ ทาน การให้ ๑ เปยยวัชชะ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก ๑ อตถจริยา ความประพฤติประโยชน์ ๑ สมานัตตา ความเป็นผู้มีตนเสมอ ๑ ดูกรภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล การให้ ๑ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก ๑ ความประพฤติประโยชน์ ในโลกนี้ ๑ ความเป็นผู้มีตนเสมอในธรรมนั้นๆ ตามสมควร ๑ ธรรมเหล่านั้นแล เป็นเครื่องสงเคราะห์โลก ประดุจสลักเพลาคบคุมรถที่แล่นไปอยู่ไว้ได้ ฉะนั้น ถ้าธรรมเครื่องสงเคราะห์เหล่านี้ ไม่พึงมีไซ้รमारดาหรือบิดาไม่พึงได้ความนับถือหรือบูชาเพราะเหตุแห่งบุตร ก็เพราะเหตุที่บัณฑิตพิจารณาเห็นธรรมเครื่องสงเคราะห์เหล่านี้ ฉะนั้น พวกเขาจึงถึงความใหญ่ และเป็นที่น่าสรรเสริญ^{๔๐} หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้ คือ สังคหวัตถุ ๔ อย่าง ได้แก่

๑. ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้น ย่อมเป็นเรื่องยึดเหนี่ยวใจแก่ผู้รับให้ระลึกนึกถึงความเป็นผู้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีของผู้ให้ ผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีมีน้ำใจ มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่นอยู่เสมอ ย่อมเป็นที่รักแก่ชนทั้งหลาย คนหมู่มากย่อมคบค้าสมาคมด้วยสมดังที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสว่า ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก คนหมู่มากย่อมคบเขา

๒. ปิยวาจา การเจรจาที่อ่อนหวาน คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนตามฐานะย่อมเป็นที่ชื่นใจเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ฟังหรือคู่สนทนา ไม่มีใครชอบวาจาที่หยาบคายแข็งกระด้างหรือวาจาที่ก้าวร้าว ที่ไร้มารยาท ไม่รู้กาลเทศะ และวาจาที่ไม่ไพเราะ ไม่สมฐานะระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังและคู่สนทนาด้วย คนเราจะได้ดีหรือถึงความเสื่อมก็ด้วยวาจานั้นแหละ เป็นข้อสำคัญประการหนึ่ง โบราณท่านจึงกล่าวไว้ว่า ปากเป็นเอก เลขเป็นโท หมายความว่า วาจาที่ดี ที่สุภาพ ที่ไพเราะอ่อนหวานนั้นแหละเป็นข้อปฏิบัติที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการครองใจคนและจะได้ดีก็เพราะวาจานั้นแหละ ส่วนคำว่า เลข ณ ที่นี้ หมายถึง วิชาความรู้ยังเป็นรอง คือถึงจะเป็นคนมีความรู้สูง แต่ถ้าปากไม่ดีเสียแล้ว ย่อมหวังความเจริญในชีวิตได้ยาก เพราะคนปากเสียไม่อาจผูกใจใครไว้ได้ จะหาคนคบหาสมาคมเป็นมิตรสหายที่ดีที่จริงใจต่อกันได้ยาก ปิยวาจา คือ วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนต่อกันตามฐานะเท่านั้นแหละที่จะเป็นเครื่องผูกใจยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ยืนนาน

๓. อตถจริยา การประพฤติสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หมายความว่า ความเป็นผู้มีน้ำใจไม่นิ่งดูตาย รู้จักสงเคราะห์และช่วยเหลือกิจการของผู้อื่นให้สำเร็จ รู้จักช่วยกระทำกิจอันเป็นประโยชน์บุคคลอื่นหรือแก่สังคมส่วนรวม ตามความเหมาะสมแก่ฐานะและโอกาส ไม่เป็นคนแล้งน้ำใจช่วยใครไม่เป็น คือ ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัวจัด ยามที่ผู้อื่นหรือสังคมประสบความทุกข์เดือดร้อน และต้องการความช่วยเหลือ เช่น ในยามประสบทุกข์ภัยต่าง ๆ ได้แก่ อุทกภัย ภัยจากน้ำท่วม วาตภัย ภัยจากลมพายุ อัคคีภัย ภัยจากไฟไหม้ เป็นต้น ก็มีน้ำใจอนุเคราะห์ช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ผู้อื่น หรือสังคมที่กำลังได้รับความทุกข์เดือดร้อนเช่นนั้นตามกำลังของตนด้วยใจเมตตาและกรุณาธรรม ความเป็นผู้มีน้ำใจ ย่อมประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นตามสมควรแก่ฐานะและโอกาส ด้วยเมตตากรุณาธรรมเช่นนี้ ย่อมเป็นเครื่องผูกใจหรือเครื่องยึดเหนี่ยวใจผู้อื่น ให้ผูกสมัครักใคร่ และมี

^{๔๐} อก.จตุกก.(ไทย) ๒๑/๓๒/๔๒.

ความสัมพันธ์อันดีต่อกันได้ยั่งยืนนานเป็นอย่างดี ดังมีสุภาษิตคำโบราณว่า ไปบ้านท่านอย่านิ่งดูาย ปั่นวัวปั่นควายให้ลูกท่านเล่น แม้ว่าสมัยนี้การปั่นวัวปั่นควายให้ลูกท่านเล่นเป็นเรื่องล้าสมัยแล้ว แต่สุภาษิตนี้ก็ยังเป็นอุทาหรณ์ว่า การรู้จักสงเคราะห์ อนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้อื่น หรือการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น เป็นเครื่องผูกใจคน เป็นคุณธรรมเครื่องครองใจคนได้ดี ให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้อย่างยั่งยืน

๔. สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีตนเสมอ ไม่ถือตัว ก็คือ ความประพฤติปฏิบัติดีต่อผู้อื่น อย่างเสมอต้นเสมอปลาย เมื่อมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้า หรือได้ดิบได้ดีขึ้นไป ก็ไม่ถือตัวหรือทำตัวเย่อหยิ่ง กับญาติพี่น้องหรือมิตรสหายเดิม ที่เคยคบค้าหรือปฏิบัติดีต่อกัน เคยเคารพนับถือกันมาอย่างไร ก็คงประพฤติปฏิบัติดีต่อกัน เคารพนับถือกันอยู่อย่างนั้น ความเป็นผู้มีตนเสมอนี้เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันได้เป็นอย่างดี^{๔๑}

สังคหัตถ์ ๔ คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน การประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย

๑. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุนหรือทรัพย์สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจงแนะนำ สิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือคำแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดีสมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และชวนชววยช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญห และช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญห เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^{๔๒}

สังคหผล แปลว่า กำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร ผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงาน เมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้

พระพุทธเจ้าทรงสอนหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้เรียกว่าสังคหัตถ์ หมายถึงวิธีผูกใจคน พระองค์ตรัสว่า รถม้าแล่นไปได้เพราะมีลิมสลักคอยตรึงส่วนประกอบต่าง ๆ ของรถม้าเข้าด้วยกัน ฉะนั้น คนในสังคมก็ฉนั้นนั่น คือทำหน้าที่เป็นกาวใจเชื่อมประสานคนทั้งหลายเข้าด้วยกัน ลิมสลักดังกล่าวนี้คือ สังคหัตถ์นักบริหารจะสามารถผูกใจเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาไว้ได้ถ้ามีสังคหัตถ์ ๔ ประการ

^{๔๑} พระภวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงคล), **ตอบปัญหาธรรมปฏิบัติ**, (กรุงเทพมหานคร :เอช ที พีเพรส, ๒๕๔๒), หน้า ๘๓.

^{๔๒} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), **ธรรมนุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร :บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐) หน้า ๒๕.

สังคหวัตถุ ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน หมายถึง การให้ (โอบอ้อมอารี) นักบริหารที่ดีต้องมีน้ำใจรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ทานแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาการให้ทางจะช่วยให้ผู้คนอื่นไ้ได้ ดังพุทธพจน์ที่ว่า “ทโทคนถมิตตานิ ผู้ให้ย่อมผูกใจมิตรไว้ได้” นักบริหารอาจให้ทานได้ ๓ วิธี คือ

๑.๑ อามิสทาน หมายถึง การให้สิ่งของแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะการให้เพื่อผูกใจในยามที่เขาตกต่ำหรือมีความเดือดร้อน ดังภาษิตอังกฤษที่ว่า “เพื่อนแท้คือเพื่อนที่ช่วยเหลือในยามตกยาก” การให้รางวัลหรือขึ้นเงินเดือนจัดเข้าในอามิสทาน

๑.๒ วิยาทาน คือ ธรรมทาน หมายถึง การให้คำแนะนำหรือสอนวิธีทำงานที่ถูกต้อง รวมถึงการจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรหรือส่งไปศึกษาและดูงาน

๑.๓ อกัยทาน หมายถึง การให้อภัยเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือล่วงเกินซึ่งกันและกัน การให้อภัยไม่ทำให้ผู้ให้ต้องสูญเสียอะไร เป็นการลงทุนราคาถูกแต่ได้ผลตอบแทนราคาสูง นั่นคือ ได้มิตรภาพกลับคืนมา และมีคนสนองงานเพิ่มขึ้นอีกคนหนึ่งมีภาษิตจีนที่ว่า “มีมิตร ๕๐๐ คน นับว่ายังน้อยเกินไป มีศัตรู ๑ คน นับว่ามากเกินไป” อับราฮัม ลินคอล์น กล่าวว่า “วิธีทำลายศัตรูที่ดีที่สุด คือ เปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร” เราจะทำอย่างนั้นได้ก็ต่อเมื่อเรารู้จักให้อภัย

๒. ปิยวาจา หมายถึง การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวาน คำพูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ ตามปกติคนเราจะมัดสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่น เชือก หรือลวดมัด ในทำนองเดียวกันเราจะมัดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำอ่อนหวานดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อ่อนหวานมานมิตรล้น	เหลือหลาย
หยาบบ่มีเกลอราย	เกลื่อนกลั
ดุจดวงศศิฉาย ดาวดาษ	ประดับนา
สุริยส่องดาราไร	เมื่อร้อนแรงแสง

๓. อตถจริยา หมายถึง การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) ตรงกับคำพังเพยที่ว่า “อยู่บ้านท่านอย่านิ่งดูตาย บ้นวับันควายให้ลูกท่านเล่น” นักบริหารทำอตถจริยาได้หลายวิธี เช่น บริการช่วยเหลือยามเขาป่วยไข้ หรือเป็นประธานในงานพิธีของผู้ใต้บังคับบัญชาดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อาศัยเรือนท่านให้	วิจารณ์
เห็นท่านทำการงาน	ช่วยพร้อม
แม้มีกิจโดยสาร	นาเวศ
พายค่อยช่วยค้าจ้วง	จรดให้จนถึง

๔. สมานิตตา หมายถึง การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนพอดี) เมื่อนักบริหารไม่ทอดทิ้งผู้ร่วมงานทั้งหลาย เขาจึงจะสามารถสร้างทีมงานขึ้นมาได้ นั่นคือถือคติว่า “มีทุกข์ร่วมทุกข์ มีสุขร่วมสุข” นักบริหารต้องกล้ารับผิดชอบในผลการตัดสินใจของตนเอง ถ้าผลเสียตกมาถึงผู้ปฏิบัติตามคำสั่งของตน นักบริหารต้องออกมาปกป้องคนนั้น ไม่ใช่หนีเอาตัวรอดตามลำพัง ตัวอย่างคนที่มีสมานิตตาก็คือคนที่เป็น “เพื่อนตาย” ในโคลงบทนี้

เพื่อนกิน สิ้นทรัพย์แล้ว	แห่งนี้
หาบ่าย หลายหมื่นปี	มากได้
เพื่อนตาย ถ้ายาแทนซี-	วาวาตม์
หายาก ผากผีใช้	ยากแท้จักหา ^{๔๓}

หลักธรรมอีกอย่างที่จะทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปด้วยความสุขคือ สังคหวัตถุ ๔ การสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน หลักธรรมนี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ สร้างมิตรไมตรีที่ดีต่อกันและกันได้ หลักธรรมทั้ง ๔ ประการนั้น ได้แก่

๑. ทาน การให้ การเสียสละวัตถุสิ่งของต่างๆ ตามสมควรแก่กำลังตน เพื่อให้คนอื่นได้รับความสุขจากการมีวัตถุบ้าง เช่น การให้ทานแก่คนยากจน คนกำพร้า คนด้อยโอกาสการให้ทานนอกจากจะช่วยให้สังคมได้รับประโยชน์แล้ว ยังช่วยให้ตัวผู้ทำทานลดกิเลสตัณหาที่มีอยู่ในจิตใจได้นั่นก็คือ ความโลภ ความตระหนี่ถี่เหนียว ความเห็นแก่ตัว นอกจากนั้นการให้ทานยังเป็นพื้นฐานที่จะทำให้เราสามารถปฏิบัติความดียิ่ง ๆ ขึ้นไปได้

๒. ปิยวาจา การพูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่หยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ เรามักจะได้ยินกันบ่อยว่า อยู่คนเดียวระวังความคิด อยู่ร่วมมิตรระวังคำพูด การอยู่ร่วมกับผู้อื่น คำพูดเป็นสิ่งสำคัญมาก หากพูดเป็นรู้จักพูดเราก็จะได้ประโยชน์จากคำพูดนั้นมากมาย คำพูดที่ดีถูกกาลเทศะเพียงไม่กี่คำก็อาจเปลี่ยนจิตใจคนเลยให้กลายเป็นดีได้ เช่น พระพุทธเจ้าพูดกับองคุลิมาล ในขณะที่องคุลิมาลถือมีดไล่ฟันพระพุทธเจ้าและเรียกให้พระองค์หยุด พระองค์ไม่หยุดแต่พูดว่า เราหยุดแล้วท่านต่างหากที่ยังไม่หยุด เพียงแค่นี้ก็ทำให้องคุลิมาลได้สติและหันมาฟังคำสอนของพระพุทธเจ้าจนบรรลุเป็นพระอรหันต์ในที่สุด ฉะนั้น เวลาจะพูดอะไรออกไป เราควรคิดให้ถี่เสียก่อน คำพูดของเราจึงจะมีค่า คำพูดที่เป็นปิยวาจานั้นคือคำพูดที่เว้นการพูดเท็จ พูดส่อเสียด พูดคำหยาบและพูดเพ้อเจ้อ

๓. อตถจริยา การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤตินในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นทำตัวเป็นประโยชน์ เห็นใครทำอะไรที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมก็อาสาเข้าไปช่วยเหลือ แบ่งเบาภาระ หากสังคมมีคนประเภทนี้มากๆ ก็จะมีแต่ความสุขความเจริญ เกิดความรักความสามัคคีต่อกันและกัน การอาสาเข้าไปช่วยเหลือนี้เป็นเหมือนทุกคนได้หลอมละลายจิตใจเข้าเป็นหนึ่งเดียว ร่วมแรงร่วมใจกันทำสิ่งต่างๆ ที่จะเกิดผลดีแก่สังคมโดยรวม

๔. สมานัตตตา ความเป็นผู้มีตนเสมอ เป็นผู้มีตนเสมอในธรรมทั้งหลายตามสมควรการทำตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ ด้วยการร่วมสุข ร่วมทุกข์ ไม่ถือตัว มีความเสมอภาคต่อกัน วางตัวเหมาะสมสังคมเขาปฏิบัติอย่างไร เราก็ปฏิบัติอย่างนั้นตามสมควร เขาอยู่อย่างไรเราก็อยู่อย่างนั้น เขากินอย่างไรเราก็กินอย่างนั้น จะทำให้การอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคมเป็นไปด้วยความสุขไม่มีการแบ่งแยก

หลักธรรมทั้ง ๔ ประการนั้น มีผู้ประพันธ์เป็นคำกลอนเพื่อให้จำได้ง่ายๆ ว่า โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเสมอ ในพระสูตรตันตปิฎก ทีฆนิกายปาฏิกวรรค ได้กล่าวถึงสังคหวัตถุ ๔ ว่า “ดูกรภิกษุทั้งหลาย ตถาคตเคยเป็นมนุษย์ในชาติก่อน ภพก่อนกำเนิดก่อน

^{๔๓} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) , พุทธวิธีบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๗๐-๗๕.

เป็นผู้สงเคราะห์ประชาชนด้วยสังคหวัตถุ ๔ คือ การให้การกล่าว คำเป็นที่รัก การประพฤติให้เป็นประโยชน์ และความเป็นผู้มีต้นเสมอ ตถาคตย่อมเข้าถึงสุคติโลกสวรรค์เบื้องหน้าแต่ตายเพราะกายแตก เพราะกรรมนั้น อันตนทำ สังคม พอกพูน ไพบูลย์ ฯลฯ ครั้นจุติจากโลกสวรรค์แล้วมาสู่ความเป็นอย่างนี้ ย่อมได้เฉพาะซึ่งมหาปุริสลักษณะ ทั้ง ๒ นี้” จึงกล่าวได้ว่า สังคหวัตถุ ๔ ประการนั้นนอกจากจะทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปอย่างมีความสุข ยังทำให้ผู้ปฏิบัติได้รับบุญกุศลไปเกิดบนสวรรค์ด้วย และหากเกิดมาเป็นมนุษย์ในโลกนี้อีก ก็ย่อมจะเป็นมนุษย์ที่มีรูปร่างสมบูรณ์^{๔๔}

สังคหวัตถุ ๔ เป็นทางเกิดของสามัคคี มี ๔ ข้อ คือ

๑. ทาน คือ การให้ปัน การให้ทานซึ่งกันและกันไม่หวังกัน โดนการให้ทานแบ่งเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ ให้เพื่อการบูชาคุณ ให้เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้ และให้เพื่อเห็นแก่มนุษยธรรม

๒. ปิยวาจา คือ พูดให้เขารัก ไม่พูดให้เขาเกลียด ไม่ใส่ร้ายป้ายสี ต้องพูดให้เขารักเรียกว่า ปิยวาจา ปิโย เทวมนุสสานัง

๓. อตถจริยา บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่างนี้จึงดูตาย อย่าเห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย

๔. สมานัตตตา เป็นการวางตนให้เหมาะสม เรียกว่า ไม่ถือตัวตนว่า เราดีกว่าเขาได้แก่ วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เหมาะกับฐานะ เหมาะกับกาลเทศะ ที่ว่าเหมาะสมตำแหน่งหน้าที่นั้น หมายความว่า เรามีหน้าที่อย่างไร ก็ไปปฏิบัติไปตามหน้าที่ ที่ว่าเหมาะสมกับฐานะนั้น คือ ใช้จ่ายทรัพย์ให้เหมาะสมกับฐานะก็คือ เข้าใจใช้จ่าย ไม่ฟุ้งเฟ้อ สรุ่ยร่ายเกินไปแต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรนทานตนเอง ที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้นหมายความว่าปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่^{๔๕}

สังคหวัตถุ ๔ นี้ พระพุทธเจ้าทรงอุปมาเหมือนกับพาหนะที่จะนำคนไปสู่ความสุขความเจริญในโลก เพราะสังคมของมนุษย์เราจำเป็นต้องอิงอาศัยธรรมะทั้งสี่ประการนี้ ทรงชี้ข้อกมฺมที่ตรงกันข้ามว่า ถ้าหากว่าสังคมปราศจากเสียซึ่งธรรมทั้งสี่ประการแล้ว แม้มารดา บิดา ก็จะไม่ได้รับการนับถือบูชาจากบุตรธิดา โลกจะอยู่ไม่ได้เลย จึงเรียกว่าธรรมเป็นเครื่องสงเคราะห์ การสงเคราะห์ก็มีอยู่ ๒ ฝ่าย คือ

อามิสสังคหะ คือ สงเคราะห์ด้วยวัตถุสิ่งของ

อิมมสังคหะ คือ สงเคราะห์โดยธรรม ถ้าเรามองในแง่ของคนทีแสวงหาที่พึ่ง สิ่งนี้ก็เป็นการสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของคน เช่น ต้องการความรักและได้รับความรักความอบอุ่น ความปลอดภัย ต้องการที่พึ่งพำนักอาศัย ต้องการพักผ่อนหย่อนใจ หรือว่าต้องการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กัน เป็นต้น ก็ต้องมีธรรมะ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยว หลักที่จะให้เกิดการยึดเหนี่ยวทางใจกันขึ้น มาสรุปรวมอยู่ที่สังคหวัตถุ

แม้แต่แนวคิด การแสวงหาเครื่องรางของขลังที่ชาวบ้านเขาแสวงหากัน แนวของพระเครื่องนั้น คือ เมตตามหานิยม คงกระพันชาตรี แคล้วคลาด ธรรมะทั้งสี่ประการมีลักษณะก่อให้เกิด

^{๔๔}พระมหาบุญมี มาลาวชิโร, ธรรมใจ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๕๒) หน้า ๗๗-๗๘.

^{๔๕}พระราชสุทธินาถมณฑล (เจริญ ฐิตินโม), พุทธโศลกีย์ เรื่อง หลักธรรมกับความเปลี่ยนแปลงของชีวิต, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมาภิบาล, ๒๕๔๒), หน้า ๓๕.

เป็นเมตตามหานิยม คงกระพันชาตรี และแคล้วคลาดจากภัยอันตรายทั้งหลายได้องค์ธรรมทั้งสี่ประการนี้ คือ

๑. ทาน การให้ เป็นลักษณะการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ของแต่ตนแก่คนอื่นที่ควรแก่การให้การให้มีอยู่ ๒ แนวใหญ่ คือ

๑.๑ การให้ด้วยจิตคิดอนุเคราะห์ หมายถึงว่าการอนุเคราะห์ การสงเคราะห์ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ด้วยอัธยาศัยไมตรีโอบอ้อมอารีต่อบุคคลเหล่านั้น เขาประสบความสำเร็จความขาดแคลน ก็สงเคราะห์เขาเท่าที่จะสงเคราะห์กันได้ และบางครั้งเป็นเรื่องของอัธยาศัยไมตรีในท่า นอนที่แบ่งกันกินแบ่งกันใช้ เพื่อนบ้านใกล้เคียงกันมีของอะไรก็แบ่งกันกินแบ่งกันใช้เป็น การสร้างอัธยาศัยไมตรีอย่างที่คนไทยเราถือว่า “รู้คนดีกว่ารู้สังกะสี รู้เหล็กกว่าแพง” อย่างบ้านในชนบทเห็นได้ชัดมาก ถ้าไม่มีหนอนบ่อนใส่ไม่มีใครสามารถขโมยได้ เพราะถึงขโมยก็นอกหมู่บ้านไม่ได้ ประเดี๋ยวก็จับได้ นี่คือนิยามโครงสร้างสังคมไทยที่เรานิยมเอาธรรมะไปสั่งสอนกันมาก่อนให้เกิดเป็นความปรารถนาดีความหวังดีต่อกันว่า “เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ โอบอ้อมอารี” การอนุเคราะห์ คือ แสดงความมีน้ำใจ และการสงเคราะห์ให้ในกรณีที่เขาขาดแคลน เราก็สงเคราะห์เขา

๑.๒ การให้เพื่อบูชาคุณความดี เช่น การทำบุญตักบาตร การให้อาหารให้เสื้อผ้าแก่พ่อแม่ปู่ย่า ตายาย ในวันตรุษสงกรานต์ การเสียภาษีให้แก่รัฐ เหล่านี้เป็นการให้ด้วยสำนึกถึงคุณความดี การให้ก็เป็นการปฏิบัติธรรมะเหมือนกัน อย่างลืมนึกว่า ขอบข่ายของการให้พอถึงจุดหนึ่งเมื่อเราเป็นพวกเดียวกับเขาแล้ว หนักนิตเบาหน้อยก็ทนกันไปกลายเป็น “อภัยทาน” คือ การให้อภัย เมื่ออภัยกันได้ก็เข้าอกเข้าใจกัน ต่อมาก็กลายเป็น “ธรรมทาน” คือ จะพัฒนาไปจากจุดที่วัตถุนาน แต่มาถึงจุดหนึ่งสามารถกล่าวตักเตือนกันได้อย่างคนเฒ่าคนแก่ในท้องถิ่นชนบท ท่านสามารถจะดูเด็กที่เหมือนกับลูกหลานของท่านได้เวลามีปัญหากรณีพิพาทอะไร ท่านผู้นี้ไปพูด บางทีก็เลิกแล้วต่อกันได้ นี่เพราะอะไร เพราะท่านผู้นี้ได้สร้างสมบารมีด้วยการสงเคราะห์ในเชิงวัตรธรรมมาก่อน มีการให้อภัยในความผิดพลาดบกพร่อง อยู่ในฐานะที่ว่าตักเตือนกันได้ คนเรากว่าที่จะปรับตัวขึ้นมาอยู่ในจุดนี้ได้ก็ต้องใช้เวลาสร้างบารมีพอสมควร หลวงพ่อบางองค์ในต่างจังหวัด มีการมีงานภายในวัด ตำรวจไม่ต้องมาตรวจการณ์ ไม่ต้องมาทำอะไร หลวงพ่ออยู่องค์เดียวใครไม่กล้าทำอะไรหรอก จะไปก่อเรื่องก่อราวขึ้นไม่ได้ อย่างนี้หลวงพ่อก็ต้องมีบารมีอยู่มากจนเด็กๆ เรียกหลวงปู่หมดแล้ว ฉะนั้นสมภารในต่างจังหวัดจึงจำเป็นต้องเป็นพระแก่ๆ เพราะเป็นเรื่องของบารมี ถ้าไม่มีบารมีเราทำงานไม่ได้ อยู่เป็นหลวงปู่แล้วสามารถที่จะควบคุมอะไรใครก็ได้

๒. ปิยวาจา เจรจาที่อ่อนหวาน ตรงกันข้ามกับคำหยาบแต่ในเชิงปฏิบัติแล้วปิยวาจา คือ เจรจาถ้อยคำอันเป็นที่รัก วาจาเป็นที่รักผู้กล่าวด้วยความรัก ความปรารถนาดีต่อบุคคลอื่น ซึ่งบางครั้งอาจเป็นคำดู คำตักเตือนก็ได้ แต่ถ้าหากว่าพูดด้วยความรัก หวังดีปรารถนาดี ถือว่าเป็นธรรมเครื่องสงเคราะห์กัน ถ้าหากอัธยาศัยเริ่มมีความรัก ความปรารถนาดีต่อไปจะกระจายตัวไปเอง คือ จะพูดคำสัตย์ คำจริงเอง จะไม่ยุยงให้คนเหล่านั้นเขาแตกกันเพราะรัก หวังดีต่อเขาจะพูดเฉพาะเรื่องที่มีประโยชน์ มันก็จะกระจายตัวเอง เป็นวจีสัจจิตครบทั้งสี่ แต่เริ่มที่ปิยวาจา คือ วาจาอันเกิดจากใจที่มีความรักและหวังดี ปิยวาจาบางครั้งถ้อยคำอาจไม่ไพเราะ ไม่อ่อนหวาน หากพูดด้วยความปรารถนาดีหวังดี ยังอยู่ในขอบข่ายของปิยวาจา

๓. อัตถจริยา ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น จะเห็นว่ามีทั้งกายกรรมวจีกรรม มโนกรรม ทางกายกรรม ก็ช่วยเหลือชนชวายนในกิจการงาน อย่างในบ้านในเมืองเราเราก็ช่วยเหลือกัน ไถนา ก็ช่วยเหลือกันไถนา มีกิจการอะไรก็ตาม เช่น ปลุกบ้านต่างจังหวัดบ้านหลังหนึ่งขนาด ๒ - ๓ ห้อง ปลุกไม่กี่วันก็เสร็จ เพราะเขาช่วยเหลือกัน นี่เรียกว่าประพฤติดีสิ่งที่เป็นประโยชน์ด้วยกันในทางกาย ช่วยเหลือกันชนชวายนในกิจการงานที่ชอบประพฤติดีสิ่งที่เป็นประโยชน์กันด้วยวาจา คือ พูดในทางที่เสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน แนะนำชี้แจงแสดงเหตุผล การกระทำบางอย่างต้องคิดใจเขาใจเรา เช่น อยู่ใกล้เคียงเพื่อนคนหนึ่งต้องการจะอ่านหนังสือเราเขย่าวิทยุเสีย ลั่น ไม่เป็นอัตถจริยา เพราะทำลายประโยชน์อีกฝ่ายหนึ่งที่เขาจะพึงได้ ข้อนี้ชั้นของวินัย มีวินัยบางข้อ เสริมอัตถจริยา เช่น ภิกษุรูปหนึ่งกำลังท่องปาฏิโมกข์อยู่ เราไปชวนคุย เป็นการทำลายประโยชน์ ท่านก็ปรับเป็นอาบัติปจัตติย นั่นคือ สอนให้ประพฤติดีในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกัน เกื้อกูลกันในบางครั้ง บางคราว เราไม่สามารถจะทำได้ แต่อย่าถึงกับไปทำลายประโยชน์เขา เช่น เราช่วยเหลือเขาไม่ได้ แต่อย่าถึงกับไปทำลายประโยชน์ของเขา อย่างนี้พออยู่กันภายในสังคมได้ อย่างลึ้มว่า ตัวประโยชน์ที่มักจะพูดเพื่อประโยชน์ เพื่อเกื้อกูล เพื่อความสุข แก่ข้าพเจ้าทั้งหลาย การกระทำอะไรต้องมุ่งผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับการกระทำเหล่านั้น เมื่อเห็นว่าเป็นประโยชน์เกื้อกูลแก่คนอื่นก็กระทำ เช่น ช่วยสร้างสะพานบ้าง ชวนกันขุดถนนบ้าง ขุดลอกคูคลองบ้าง ล้วนเป็นคุณความดีที่เป็นจุดยึดเหนี่ยวทางใจให้คนอื่นเขาเกิดความนิยมนับถือ นี่เป็นอัตถจริยา คือ ประพฤติดีสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกัน ไม่ได้หมายความว่า กะเกณฑ์ให้คนใดคนหนึ่งประพฤดิเพียงฝ่ายเดียว แต่ทุกคนก็ต้องประพฤดิให้เป็นประโยชน์ต่อกัน

๔. สมานัตตตา ความมีตนสม่าเสมอ ไม่ถือตัว ได้แก่ การวางตนเหมาะสมแก่ฐานะที่ควรจะเป็นและที่ตนเป็น ไม่แสดงอาการขึ้น ๆ ลง ๆ ๓ วันดี ๔ วันร้าย กำหนดทิศทางลมไม่ค่อยถูก ว่าจะเอาอย่างไรกันแน่ อีกอย่างหนึ่ง คือ ไม่ลืมนั่น เช่น เคยเป็นเพื่อนเป็นฝูงกันมาพอได้ดินหน่อยก็ลืมนั่นเพื่อน ต้องแสดงอภัยสาขัยไมตรีให้ปกติ แม้คนไม่ชอบพูดชอบคุยอะไรก็ต้องทักทายปราศรัย เรื่องที่ออกจะปฏิบัติยาก ดุริทานเปรียบเทียบออกจะฟังง่าย บางเรื่องเป็นการยอมรับนับถือฐานะกัน อย่างสหาย ๓ คน เป็นขอราน คนหนึ่งราชรถมาเกย ได้เป็นพระราชาอีกคนหนึ่งคิดว่าเพื่อนเราเป็นพระราชา ก็แบ่งแต่งตัวขอรานเข้าไป อันนี้เป็นการไม่ให้เกียรติไม่ยกย่องเพื่อนในฐานะที่ชอบที่ควร เพื่อนก็ให้เงินหน่อยหนึ่งแล้วไล่ออกจากเมืองไปเลย อีกคนหนึ่งแกถือว่าเพื่อนก็คือเพื่อน แต่ในที่ต่อสาธารณชน ก็ต้องวางตัวให้ความเคารพนับถือตามสมควรแก่ฐานะของเพื่อน นี่คือ เป็นหลักของสมานัตตตา วางตนเหมาะสมแก่ฐานะที่ตนเป็นไม่ใช่ว่าพอมีสमानัตตตาแล้วสมภารจะลงเล่นกับลูกวัด คือ ต้องวางตนเหมาะสมกับฐานะ อีกประการหนึ่งก็คือ ไม่ถือตัวเกินไป เวลาได้ดีไม่หลงตัว ลืมนั่น คางคกขึ้นวอมะพร้าวต้นตง ยากต้นมี ช้ำช้ำได้ดี ที่โบราณพูดว่า คางคกขึ้นวอ คือ ถ้าทำอะไร ๆ มันเกิน ๆ ไป ก็เสียหลักของสมานัตตตา แทนที่คนจะเกิดความนับถือ กลับไม่พอใจชิงชังเอาได้

หลักทั้งสี่ประการนี้เป็นการปฏิบัติตัวของคน แต่ไม่ได้หมายความว่า กะเกณฑ์ให้คนใดคนหนึ่งเป็น ทุกฝ่ายต้องแสดงออกซึ่งอภัยสาขัยเหล่านั้น เช่น เพื่อนกันก็ต้องเสมอต้นเสมอปลาย แสดงความเป็นกัลยาณมิตร แม้ในยามวิบัติก็ไม่ทอดทิ้งกัน หลักของสมานัตตตา คือมีตนเสมอ แต่ต้องไม่วางตัวต่ำเกินไป เพื่อต้องการให้คนอื่นเขาเห็นว่าเราไม่ถือเนื้อถือตัวเล่นหัวจนไม่เป็นเวลา วางตัวสูงเกินไปก็เสีย

คุณธรรมทั้งสี่ประการนี้ มีในบุคคลใดก็ตาม จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนไว้ได้ ก่อให้เกิดความเคารพ ความรัก ความนับถือต่อกันและกัน เป็นเหมือนพาหนะที่จะนำพาคนไปสู่ ความสุขความเจริญที่ต้องการได้ เป็นจุดยึดเหนี่ยวทางใจ ภายในจากครอบครัวเป็นต้นไปจนถึงสังคม คนกลายเป็นพระเครื่อง ๔ องค์ ที่ก่อให้เกิดผลทางเมตตามหานิยม คงกระพันชาตรี และแคล้วคลาด แท้ ๆ ทั้งเป็นพุทธวิธีครองใจคน เป็นจุดที่ยึดเหนี่ยวน้ำใจคนไว้ได้^{๔๖}

สังคหวัตถุธรรม ๔ นั้น เป็นหลักธรรมที่ช่วยให้เกิดความรู้รักสามัคคีขึ้นในกลุ่มคน ไม่ว่าจะเป็น ในระดับครอบครัว ชุมชน หรือระดับประเทศ แม้แต่ระหว่างประเทศก็ตาม หากนำเอาพุทธธรรม หมวดนี้ไปประยุกต์ใช้อยู่เนื่อง ๆ แล้ว การเบียดเบียนกันก็จะลดลงได้มาก โลกย่อมมีสันติภาพ สันติ สุขยิ่งขึ้น ความมั่นคงของมนุษย์โดยรวมก็จะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย เนื่องจาก

ทาน คือ การให้ การเสียสละแก่กันและกันก่อนไม่ว่าจะเป็น วัตถุทาน อภัยทานหรือธรรม ทาน ล้วนเป็นปัจจัยเสริมสร้างความกลมเกลียวกันในหมู่มนุษย์ได้ทั้งนั้น ความขัดแย้งแย่งชิง จ้องแต่ จะเอารัดเอาเปรียบกัน คงเกิดขึ้นยากในสังคมที่ผู้คนรักการให้ การเสียสละ

ปิยวาจา มีองค์ประกอบสาม ได้แก่ ความสุภาพ ความสัตย์จริง และความมีประโยชน์ หรือเป็นถ้อยคำที่สร้างสรรค์ซึ่งนับวันผู้คนจะละเลยคุณธรรมข้อนี้กันมากขึ้น มีแต่ข่มขู่เชือดเฉือน กระทบกระเทียบเสียดสี หาสาระอะไรไม่ค่อยได้ แถมยังโกหกคำโตกันหน้าตาเฉย ปลิ้นปล้อน หลอกลวงกันเองอีกต่างหาก ความสามัคคีคงเกิดยากในหมู่คนที่ขาดปิยวาจาต่อกัน

อัตถจริยา การทำแต่ในสิ่งที่เป็นคุณประโยชน์ทั้งต่อตนเองและส่วนรวม ไม่ชักนำพวกพ้อง ไปทางเสื่อมหรือร่วมมือกันอย่างผิด ๆ เช่น คิดเอาเปรียบคนกลุ่มอื่น ประเทศอื่นใช้กำลังที่เหนือกว่า กดขี่ข่มเหงเขาอย่างไม่เป็นธรรม หากหลีกเลี่ยงการประพฤติดังนี้ได้ ย่อมมีส่วนช่วยเสริมสร้างสันติ สุข และความมั่นคงให้มวลมนุษย์ทั้งโลกได้อีกทางหนึ่ง

สมานัตตตา หมายถึง การวางตนเสมอกัน ไม่ยกตนข่มท่านหรือดูถูกดูแคลนผู้อื่นบาง อาจารย์บอกว่า คือ ความเป็นกันเอง ไม่ถือเอาถือเราซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานที่ยอมรับกันอยู่แล้ว โดยทั่วไป

ทั้ง ๔ อย่าง เป็นคุณสำหรับยึดเหนี่ยวน้ำใจผู้อื่นให้รักใคร่นับถือช่วยเหลือกัน อย่างวิเศษ แท้^{๔๗}

สังคหวัตถุ ๔ คือ สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ๔ ประการ

ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของ รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ในการทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาดเหลืออุปกรณ์สิ่งของ ก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการ แบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอก จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มีการให้และรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่องของความรู้ ประสบการณ์ อัน เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) แล้ว การแบ่งปันเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานก็

^{๔๖} พระเทพดิลก (ระแบบ จิตฺตญาณโณ), ธรรมปริทรรศน์, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๒๖๒ – ๒๖๖.

^{๔๗} ไพโรจน์ แก่นสาร, หลักการคิดอย่างมีเหตุผลและกระบวนการตกลงใจ, (นครปฐม : สถาบันวิชาการทหารชั้นสูง, ๒๕๕๑), หน้า ๘๒

เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อนโดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ด้วย

ปิยวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดี ๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะแก่กาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ซึ่งในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่า “ปิยวาจา” มีความสำคัญมากต่อการจัดการความรู้ในองค์กรเพราะการจะนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้นต้องใช้ลักษณะของการ “พูดแลกเปลี่ยนกัน” เป็นหลัก

อรรถจริยา คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี “อรรถจริยา” แล้ว ก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ได้ขาดความรู้ แต่ขาดกำลังคนเพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียกได้ว่า ทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

สมานัตตา คือ การมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกันความเสมอต้นเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ไม่ระแวงกัน และเป็นการสร้างความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน (Trust) เพราะถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกันหรือไม่เชื่อใจกัน พนักงานก็จะไม่ยกความรู้ประสบการณ์ เทคนิคในการทำงานต่าง ๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า “สมานัตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้ต่างๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้ “มีชีวิต” อยู่เสมอ การที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกัน ถือว่าเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหากงานที่ทำประสบผลสำเร็จ ก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัวว่าฉันเป็นคนทำงานนั้นเอง หรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานก็จะไม่มีการกล่าวโทษกัน แต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นบรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้น พนักงานรู้สึกว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์กรดีขึ้น

สรุปได้ว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้การบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จ และให้เกิดการประทับใจกับทุก ๆ ฝ่าย โดยคำนึงถึงหลักธรรมทั้ง ๔ ด้าน คือ

๑. ทาน คือ การให้ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

๒. ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดตม้มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือกล่าวคำสุภาพ ไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

๓. อุตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔. สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอ ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

ตารางที่ ๒.๖ หลักสังคหวัตถุ ๔

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
พระภวนาวินิสิฐคุณ (เสริมชัย ชยมงคล), (๒๕๔๒, หน้า ๘๓)	หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้ คือ สังคหวัตถุ ๔ อย่าง ได้แก่ ๑. ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้น ๒. ปิยวาจา การเจรจาที่อ่อนหวาน ๓. อุตถจริยา การประพฤติสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ๔. สมานัตตตา ความเป็นผู้มีตนเสมอ
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๕๐ หน้า ๒๕)	หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน การประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย ๑. ทาน ให้ปัน ๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน ๓. อุตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา ๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน
พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), (๒๕๔๙, หน้า ๗๐-๗๕)	สังคหผล แปลว่า กำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร ผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงาน เมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้ พระพุทธเจ้าทรงสอนหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้เรียกว่าสังคหวัตถุ
พระมหาบุญมี มัลลวชิโร, (๒๕๕๒ หน้า ๗๗-๗๙)	หลักธรรมอีกอย่างที่จะทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปด้วยความสุขคือ สังคหวัตถุ ๔ การสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน หลักธรรมนี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ สร้างมิตรไมตรีที่ดีต่อกันและกันได้

ตารางที่ ๒.๖ (ต่อ)

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
พระราชสุทธินาถมงคล (จริญ จิตฺตมโณ), (๒๕๔๒, หน้า ๓๕)	สังคหวัตถุ ๔ เป็นทางเกิดของสามัคคี มี ๔ ข้อ คือ ๑. ทาน การให้ปัน ๒. ปิยวาจา พูดให้เขารัก ไม่พูดให้เขาเกลียด ๓. อตถจริยา บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม ๔. สมานัตตตา เป็นการวางตนให้เหมาะสม
พระเทพดิลก (ระแบบ จิตฺตญาโณ), (๒๕๔๔, หน้า ๒๖๒ – ๒๖๖)	สังคหวัตถุ ๔ นี้ พระพุทธเจ้าทรงอุปมาเหมือนกับพาหนะที่จะนำคนไปสู่ความสุขความเจริญในโลก เพราะสังคมของมนุษย์เราจำเป็นต้องอิงอาศัยธรรมะทั้งสี่ประการนี้
ไพโรจน์ แก่นสาร, (๒๕๕๑, หน้า ๘๒)	สังคหวัตถุธรรม ๔ นั้น เป็นหลักธรรมที่ช่วยให้เกิดความรู้สึกสามัคคีขึ้นในกลุ่มคน ไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัว ชุมชน หรือระดับประเทศ แม้แต่ระหว่างประเทศก็ตาม หากนำเอาพุทธธรรมหมวดนี้ไปประยุกต์ใช้อยู่เนืองๆ แล้วการเบียดเบียนกันก็จะลดลงได้มาก โลกย่อมมีสันติภาพ สันติสุขยิ่งขึ้น ความมั่นคงของมนุษย์โดยรวมก็จะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กและมีความใกล้ชิดกับประชาชน มีความสำคัญเนื่องจากเป็นองค์กรที่วางรากฐานในระบอบประชาธิปไตยให้แก่ประชาชน นอกจากนี้ยังสามารถที่จะตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของประชาชนได้อย่างถูกต้องตามความเป็นจริง

ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการจัดตั้งขึ้นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. ๒๔๙๙ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ตำบลได้รับการจัดตั้งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้ และจัดทำงบประมาณรายจ่ายของตนเอง สามารถดำเนินกิจการส่วนตำบลได้อย่างอิสระ โดยมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษา และการทำมาหากินของราษฎร ส่งเสริมศาสนา วัฒนธรรม ศิลธรรม เป็นต้น แต่ปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหาต่างๆ มากมายจึงถูกยกเลิกโดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ ๓๒๖ ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๑๕ และได้มีการประกาศจัดตั้งองค์การ

บริหารส่วนตำบลขึ้นใหม่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๓๘ โดยมีการประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัตินี้ โดยมีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลครั้งแรกเมื่อวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๓๘ จนถึงปัจจุบัน

พระราชบัญญัติดังกล่าวข้างต้นบัญญัติว่า สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน ๓ ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ ๑๕๐๐,๐๐๐ บาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยตามที่กระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลอาจเปลี่ยนฐานะเป็นเทศบาลได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา สภาองค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำนาจเดียวกันได้ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น สภาตำบลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย สภาตำบลทั้งหมดและองค์การบริหารส่วนตำบลใดที่มีจำนวนประชากรไม่ถึง ๒,๐๐๐ คน ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศยุบ โดยให้รวมพื้นที่เข้ากับองค์การบริหารส่วนตำบลหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่มิเหตุดังกล่าว แต่หากองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีประชากรไม่ถึง ๒,๐๐๐ คน แต่มีสภาพพื้นที่เป็นเกาะโดยสภาพทางภูมิศาสตร์ไม่สามารถติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จะไปรวมได้โดยสะดวก กระทรวงมหาดไทยจะไม่ดำเนินการยุบองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นก็ได้

การจัดระเบียบองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

๑. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกซึ่งได้รับเลือกตั้งจากราษฎรในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ ๒ คน องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีหนึ่งหมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ๒ คน และในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี ๒ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ ๓ คน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอายุคราวละ ๔ ปี นับแต่วันเลือกตั้ง สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาและรองประธานสภาคนหนึ่งซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และมีวาระการดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการและการจัดการประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

ก. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ข. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลร่างข้อบังคับงานงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

ค. ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาตำบล ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

๒. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนดำรงตำแหน่งนับตั้งแต่วันเลือกตั้งและมีระยะการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง ก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะเข้ารับหน้าที่ต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติภายใน ๓๐ วันนับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ให้นายอำเภอแจ้งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำนโยบายแจ้งเป็นหนังสือส่งให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนภายใน ๗ วัน รวมทั้งต้องจัดทำรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน ๒ คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ ๑ คน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลรองจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

ก. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

ข. สั่ง อนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ค. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ง. วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

จ. รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

ฉ. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย

๓. การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลจัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น

๓.๑ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบัญญัติตำบล งานนิติกร งานพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓.๒ ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ ฯลฯ งานประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานก่อสร้าง และ ซ่อมบำรุง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้าง งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ มอบหมาย

๓.๓ ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การ เก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีเงินได้ และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการโอนเงินเดือน งาน รายงานเงินคงเหลือประจำวัน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการ เงินสะสมงานการจัดทำบัญชีทุก ประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓.๔ ส่วนอื่นๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น^{๔๘}

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๖) พ.ศ.๒๕๕๒, มาตรา ๖๗ กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำขององค์การบริหารส่วนตำบลดังนี้

๑. อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑.๑ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

๑.๒ ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

๑.๓ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑.๔ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

๑.๕ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

๑.๖ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑.๗ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

๑.๘ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

๒. อำนาจหน้าที่ที่อาจทำขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๑ ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร

๒.๒ ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

๒.๓ ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

๒.๔ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ

๒.๕ ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์

๒.๖ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

๒.๗ บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

๒.๘ การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

^{๔๘}วิเศษฐ์ ทวีเศรษฐ์ สุขุม นวลสกุล และวิทยา จิตนุพงศ์, การเมืองและการปกครองไทย, พิมพ์ครั้งที่ ๒๐, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๕), หน้า ๔๘๗.

๒.๙ หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๑๐ ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

๒.๑๑ กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

๒.๑๒ การท่องเที่ยว

๒.๑๓ การผังเมือง

การทำการร่วมกับหน่วยงานอื่น องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำการร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

รายได้และรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้ ดังต่อไปนี้

๑.๑ รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑.๒ รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑.๓ รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑.๔ ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

๑.๕ เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้

๑.๖ รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้

๑.๗ เงินอุดหนุนจากรัฐบาล

๑.๘ รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล โดย

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจแบ่งตามแหล่งที่มาได้ ๓ ประเภท คือ

๑.๘.๑ รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง

๑.๘.๒ รายได้ที่หน่วยงานอื่นจัดเก็บให้และจัดเก็บเพิ่มเติมให้

๑.๘.๓ รายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

๒. รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายจ่ายตามงบประมาณจำแนกออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ รายจ่ายงบกลาง และรายจ่ายตามแผนงาน

๒.๑ รายจ่ายงบกลาง หมายความว่า รายจ่ายที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภาระผูกพันต้องจ่ายและเป็นรายจ่ายที่ตั้งไว้เพื่อจัดสรรให้หน่วยงานต่างๆ เบิกจ่าย

๒.๒ รายจ่ายตามแผนงาน หมายความว่า รายจ่ายซึ่งกำหนดรายละเอียดหมวดรายจ่ายไว้ในงานหรือโครงการตามแผนสำหรับหน่วยงานใดโดยเฉพาะ

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลให้นายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม นายอำเภอจะรายงานเสนอความเห็นต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อให้ยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ และผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้แสดงเหตุผล

ในคำสั่งด้วย หากปรากฏว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลกระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิการของประชาชนหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ ผู้ว่าราชการจังหวัดอาจสั่งให้บุคคลดังกล่าวพ้นจากตำแหน่งได้ตามคำแนะนำของนายอำเภอ บุคลากรฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๒ คน โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๒ คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๑ คน^{๔๙}

สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะภายใต้เขตท้องถิ่น เพื่อตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาหรือเพื่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ มีโครงสร้างคล้ายๆกับเทศบาลมีทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ซึ่งประกอบไปด้วยฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และจะเห็นได้ว่า อบต. ในฐานะเป็นนิติบุคคลและข้าราชการบริหารส่วนตำบลท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินกิจการพัฒนามากมายหลายอย่าง และแม้แต่หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรใดๆ จะไปดำเนินการในพื้นที่ อบต. ต้องแจ้ง อบต. ล่วงหน้าด้วยนอกจากนี้ในการดำเนินการกิจการ อบต. ยังมีรายได้อันเป็นเงินงบประมาณของตนเองและสภา อบต. สามารถให้ความเห็นชอบ ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและรายจ่ายเพิ่มเติมในส่วนของรายได้นั้น อบต. แต่ละแห่งอาจมีรายได้ไม่เท่ากัน โดยแหล่งที่มาของรายได้ อบต. อยู่มากมาย

ตารางที่ ๒.๗ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
เชาวน์วงศ์ เสนพงศ์, (๒๕๔๘, หน้า ๓๕).	องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการจัดตั้งขึ้นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๙
วิเศษฐ์ ทวีเศรษฐ์ สุขุม นวลสกุล และวิทยา จิตนุกพงศ์, (๒๕๕๕, หน้า ๔๘๗).	การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล จัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงาน ๓.๑ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วน ๓.๒ ส่วนโยธา ๓.๓ ส่วนการคลัง ๓.๔ ส่วนอื่นๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น

^{๔๙} พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๖), ๒๕๕๒, หน้า ๑๔๘-๑๕๐, ๔๘๙.

ตารางที่ ๒.๗ (ต่อ)

นักวิชาการ/แหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๖), (๒๕๕๒, หน้า ๑๔๘-๑๕๐, ๔๘๙).	อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น รายได้และรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๕ ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดกำแพงเพชร

๒.๕.๑ ประวัติความเป็นมาของตำบลโค้งไผ่

ตำบลโค้งไผ่เดิมขึ้นอยู่กับตำบลสลกบาตร เป็นหมู่บ้านเล็กๆ ที่ตั้งถิ่นฐานอยู่ริมถนนพหลโยธิน เมื่อครั้งในอดีตบริเวณดังกล่าวมีต้นไผ่ขึ้นอยู่เป็นจำนวนมาก และเป็นที่เก็บรวบรวมท่อนซุง ในปี พ.ศ. ๒๔๙๔ ทางราชการประกาศแยกยกระดับขึ้นเป็นตำบลมีชื่อว่าตำบลโค้งไผ่ และประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล (๘๔) สภาตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดกำแพงเพชร เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ เดิมทีครั้งแรกมีทั้งสิ้น ๔ หมู่บ้าน ตำบลโค้งไผ่มีหมู่บ้านเพิ่มขึ้นอีก ๙ หมู่บ้านในปัจจุบันจึงมีหมู่บ้านรวมทั้งสิ้น ๑๓ หมู่บ้าน รายชื่อหมู่บ้านดังนี้

- หมู่ที่ ๑ บ้านโค้งไผ่
- หมู่ที่ ๒ บ้านหลวง
- หมู่ที่ ๓ บ้านหนองเต็ง
- หมู่ที่ ๔ บ้านหนองงูเห่า
- หมู่ที่ ๕ บ้านคลองน้ำเย็นใต้
- หมู่ที่ ๖ บ้านโพธิ์ศรี
- หมู่ที่ ๗ บ้านด่านกรวด
- หมู่ที่ ๘ บ้านหัวรัง
- หมู่ที่ ๙ บ้านวังน้ำพุ
- หมู่ที่ ๑๐ บ้านหนองกระทิง
- หมู่ที่ ๑๑ บ้านหนองโมกข์
- หมู่ที่ ๑๒ บ้านวังโป่ง
- หมู่ที่ ๑๓ บ้านดอนสมบูรณ์

๒.๕.๒ สภาพทั่วไป ลักษณะที่ตั้ง อาณาเขตการปกครอง

๑. สภาพทั่วไปและที่ตั้ง

ตำบลโค้งไผ่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของที่ว่าการอำเภอลำลูกเกด จังหวัดกำแพงเพชร เป็นระยะทางประมาณ ๒๖ กิโลเมตร

ทิศเหนือ จด อำเภอปางศิลาทอง, อำเภอชาณุวรลักษบุรี

ทิศใต้ จด ตำบลตอนแดง, ตำบลวังหามแห

ทิศตะวันออก จด ตำบลเกาะตาล

ทิศตะวันตก จด อำเภอปางศิลาทอง, ตำบลปางมะค่า

๒. เนื้อที่

ตำบลโค้งไผ่ มีเนื้อที่ประมาณ ๖๐,๘๗๕ ไร่ (๙๗.๔ ตารางกิโลเมตร)

๓. ภูมิประเทศ

ตำบลโค้งไผ่ มีลักษณะเป็นที่ราบลาดตัวไปทางทิศตะวันออก

๔. ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น ๖,๔๒๙ คน แยกเป็นชาย ๓,๑๖๙ คน หญิง ๓,๒๖๐ คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๖๖ คน / ตารางกิโลเมตร

๒.๕.๓ สภาพทางเศรษฐกิจ

๑. อาชีพ

ราษฎรส่วนใหญ่ ร้อยละ ๘๐ ประกอบอาชีพ ทำนา ซึ่งบางส่วนทำไร่ ประกอบไปด้วยรับจ้างและค้าขายรองลงมา

๒.๕.๔ วิสัยทัศน์

“จัดองค์ความรู้สู่การพัฒนาแบบยั่งยืน ยึดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงส่งเสริมสุขภาพ สร้างครอบครัวอบอุ่น”

๒.๕.๕ พันธกิจ

๑. จัดให้มีและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมทางบก
๒. คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๓. ส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษา สาธารณสุข เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน
๔. ส่งเสริม สนับสนุนการสร้างอาชีพ เพิ่มรายได้แบบยั่งยืนบนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียง
๕. ส่งเสริมกระบวนการผลิตทางการเกษตรให้มีมาตรฐานปลอดภัย
๖. ส่งเสริมวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

๒.๕.๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนา

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านที่ ๑ : การจัดวางผังเมืองและพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๑.๑ สำรวจ ตรวจสอบ ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาและซ่อมแซมถนน สะพานทางเท้าและเกาะกลางถนนรวมทั้งระบายน้ำ

๑.๒ สำรวจ ตรวจสอบ ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาสาธารณูปโภคสาธารณูปการ

๑.๓ พัฒนาปรับปรุงสถานียขนส่งและการจราจร

๑.๔ พัฒนาแหล่งน้ำขนาดใหญ่ระบบชลประทาน

๑.๕ การวางแผนและสนับสนุนการจัดทำผังเมือง

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านที่ ๒ การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

๒.๑ ส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาทุกเพศวัย และบุคลากรทางการศึกษา

๒.๒ สืบสาน อนุรักษ์ สนับสนุนกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านที่ ๓ การส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงและพัฒนาการเกษตรปลอดภัย

๓.๑ การส่งเสริมหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

๓.๒ พัฒนาเกษตรปลอดภัย

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านที่ ๔ การส่งเสริมสุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตของประชาชนและสังคมที่เข้มแข็ง

๔.๑ สนับสนุนกิจกรรมด้านสุขภาพ อนามัยและการออกกำลังกาย

๔.๒ พัฒนาความรู้เพื่อสร้างรายได้และสร้างการรวมกลุ่ม เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

๔.๓ พัฒนาทักษะการเรียนรู้ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านที่ ๕ การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ

๕.๑ การควบคุม ดูแลรักษาป่าไม้และบริหารจัดการขยะ

๕.๒ วางแผน จัดการและควบคุมมลพิษทางอากาศ และทางน้ำ

๕.๓ บำบัด ฟื้นฟู อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านที่ ๖ การยกระดับคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว และส่งเสริมการท่องเที่ยว

๖.๑ การพัฒนา ปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว

๖.๒ พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

๖.๓ ส่งเสริมการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านที่ ๗ การพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๗.๑ พัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๗.๒ ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรท้องถิ่น

๗.๓ ปลุกฝังจิตสำนึกด้านธรรมาภิบาล^{๕๐}

^{๕๐} องค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่, ข้อมูลทั่วไป, (องค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ จังหวัดกำแพงเพชร, ๒๕๕๘), (อัตสำเนา).

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๒.๖.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

โสภี สุขเจริญ ได้วิจัยเรื่อง “การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร” ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร โดยภาพรวม จำแนกตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง ๖ ด้านได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่า สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร มีการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า มีการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากทุกด้าน^{๕๑}

วสันต์ รักแผน ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตน และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานีตามตำแหน่งในสถานประกอบการ พบว่า โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจได้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตนและด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน^{๕๒}

ชนันพร บัวมาศ ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขเห็นว่า กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ ด้านความตรงต่อความต้องการของประชาชนและด้านการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขที่มีความแตกต่างกันในเรื่องระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน เห็นว่ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมและราย

^{๕๑}โสภี สุขเจริญ, “การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักบริหารการคลังและรายได้กรมสรรพากร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^{๕๒}วสันต์ รักแผน, “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี”, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๕๐).

ด้านไม่แตกต่างกัน แต่อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชนเห็นว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านสามด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ และด้านการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วมากกว่าประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ปัญหาที่มีผู้ตอบระบุนมากที่สุดคือ แก้อั้วไม่เพียงพอต่อความต้องการ ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยข้อเสนอแนะที่มีผู้ตอบระบุนมากที่สุด คือ ควรจัดส่งพนักงานเทศบาลเข้าไปให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ทำหมันสุนัข และพ่นยากำจัดยุงลายตามลำดับ^{๕๓}

พระมหาสุวิทย์ฯ สิริวัฑโน (พรหมเกิด) ได้วิจัยเรื่อง “การให้บริการตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นพนักงาน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน^{๕๔}

พ.ต.ท.บุญชู รัตกิจนगर ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ ผลการวิจัยได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจในด้านต่างๆดังนี้ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดีด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกันส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นได้แก่อายุสถานภาพสมรสการศึกษาประสบการณ์ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา^{๕๕}

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการสนองความต้องการของผู้รับบริการเมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้ามักจะสามารถพิจารณาตัวสินค้าว่าสนองความต้องการเป็นสำคัญไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิต แต่สำหรับคุณภาพของการบริการแล้วจะมีความแตกต่างออกไปงานด้านการบริการต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้องมีน้ำใจไมตรี ให้ความช่วยเหลือ มีรอยยิ้มที่จริงใจเต็มใจในการบริการ ตลอดจนแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

^{๕๓} ชนันทพร บัวมาศ, “คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม”, การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๐).

^{๕๔} พระมหาสุวิทย์ฯ สิริวัฑโน (พรหมเกิด), “การให้บริการตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

^{๕๕} พ.ต.ท.บุญชู รัตกิจนगर, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาศักดิ์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๕).

ตารางที่ ๒.๘ งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการ

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
โสภี สุขเจริญ, วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๔).	การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนัก บริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร โดย ภาพรวม จำแนกตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลัก ความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความ รับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า พบว่า บุคลากร มีความคิดเห็นว่า สำนักบริหารการคลังและ รายได้ กรมสรรพากร มีการให้บริการตาม หลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า มีการ ให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน
วสันต์ รักแผน, ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรม ราชูปถัมภ์, (๒๕๕๐).	ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคม จังหวัดปทุมธานีตามตำแหน่งใน สถานประกอบการ โดยภาพรวมและด้านความ ไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านการ ติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือด้านความ ปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตน และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ อยู่ในระดับปาน กลาง
ชนันพร บัวมาศ, การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, (๒๕๕๐).	ผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขเห็นว่า กอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพการ ให้บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี โดย เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

ตารางที่ ๒.๘ (ต่อ)

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
พระมหาสุวิทย์ ชาติวิฑูโร (พรหมเกิด), วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๓).	พนักงานมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลัก อิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ผลการ เปรียบเทียบความคิดเห็นพนักงาน จำแนกตาม สถานภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ทำงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน
พ.ต.ท.บุญชู รัตนกิจนากร, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, (๒๕๕๕).	กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ ข้าราชการตำรวจในด้านต่างๆดังนี้ด้านการ จัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดีด้านกระบวนการ ให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและด้านบุคลากร จัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกันส่วนปัจจัยที่มีผล ต่อความคิดเห็นได้แก่อายุสถานภาพสมรส การศึกษาประสบการณ์ในการมาเยี่ยมหรือ ประกันตัวผู้ต้องหา

๒.๖.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

รภัสสา พานิกุล ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางาน
ของรัฐตามหลักสังกัดหมวด ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”
ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังกัดหมวด
๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น
หญิง มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี มีสถานภาพโสด เป็นลูกจ้าง มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่ำ
กว่า ๗,๐๐๐ บาท และมีประสบการณ์ในบริการเพียง ๑ ครั้ง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้
บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังกัดหมวด ๔ ได
แก่ ดานทาน ดานปวยจา ดานอัตรจเรียและดานสมานัตตดา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อ
พิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากการเปรียบเทียบความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
ตามหลักสังกัดหมวด ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีเพศ
อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.๐๑ และ.๐๕^{๕๖}

พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๒ มีอายุ ๕๑ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๓ มีระดับการศึกษา ปวส./ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๓ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๙๖) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ ควรมีการพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น ควรส่งเสริมการให้มีการบริการที่จะสามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ให้เกิดความประทับใจในการรับบริการทุกครั้งกับผู้รับบริการและผู้ให้มี สิ่งที่สำคัญก็คือควรยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการ ควรสงเคราะห์ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ วัดนครสวรรค์ควรคำนึงถึงหลักธรรมหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน^{๕๗}

สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี ได้ทำการวิจัย เรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอัตถจริยา และลำดับสุดท้ายคือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับ

^{๕๖} รัชสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลัก สังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

^{๕๗} พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

การศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ มีผลไม่ต่างกัน^{๕๘}

นางสาวจุฑาทพร เขตกรสินบุญ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของบริษัทโตโยต้านครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๐๕ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๒ มีกลุ่มอายุ ๒๕ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๑ เป็นระดับปวส. – ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๔ เป็นข้าราชการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๗๖ มีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๔ มีประเภทของรถยนต์ที่ใช้เป็นรถเก๋ง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙๘ มีประสบการณ์มาใช้บริการ ๑- ๑๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๘ ประเภทของการใช้บริการ แผนกขายรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒๔ ผลการศึกษาระดับ ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของบริษัทโตโยต้านครสวรรค์ ด้านทวนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๕๖๔$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ จัดให้มีบริการติดตามหลังการขายและหลังที่รับบริการซ่อมและพนักงานได้แนะนำให้มีการตรวจสอบเอกสารวัสดุอุปกรณ์และสภาพรถก่อนกลับทุกครั้ง ส่วนข้ออื่นๆที่เหลืออยู่ในระดับมาก ด้านปิยาวาจาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๕๐๗$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานพูดจาทักทายด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง ส่วนข้ออื่นๆที่เหลืออยู่ในระดับมาก ด้านอรรถจริยาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=๓.๔๕๗$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากได้แก่ พนักงานคอยดูแลเอาใจใส่และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยเมตริจิต ส่วนข้ออื่นๆทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ด้านสมานัตตตาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๕๑๙$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยสะอาดและเหมาะสม และมีระบบบัตรคิวให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม ส่วนข้ออื่นๆที่เหลืออยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของข้าราชการต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของบริษัทโตโยต้านครสวรรค์ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ข้าราชการที่มีประเภทของการใช้บริการ ต่างกัน ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ($F=๓.๒๔๑$, Sig. = .๐๐๘) ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนข้ออื่นๆพบว่าไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการรวบรวมปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ด้านทวน ควรให้ความรู้อบรมด้านความพึงพอใจของลูกค้าว่าลูกค้าจำเป็นต้องการอะไร ถ้าตอบสนองได้ความประทับใจของลูกค้าต้องสูงสุด มีบางส่วนไม่ค่อยกระตือรือร้นแต่พนักงานส่วนมากไม่มีปัญหาให้ความจริงใจเท่ากันทุกคน ได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี ได้รับคำแนะนำในทั่วไปได้ดี ด้านปิยาวาจา พนักงานพูดจาสุภาพ พนักงานสุภาพ ตั้งใจทำงานพูดจาทักทายด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ น่าฟังพูดจามีความเต็มใจและจริงใจให้คำแนะนำเป็นกันเอง ด้านอรรถจริยา พนักงานบางส่วนไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงานพนักงานไม่ยากทำงาน ควรมีควบคุมหรือหัวหน้าพนักงานคอย

^{๕๘} สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด ปัจจุบันส่วนมากบริการดีอยู่แล้วคอยแนะนำเอาใจใส่ลูกค้าดี ควรเพิ่มเติมด้านคุณภาพพนักงานแล้วจะดีมากขึ้น พนักงานส่วนหนึ่งยังไม่รู้ลึกซึ่งถึงการบริการอย่างดีพอ ด้านสมานัตตภาพพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบเรียบร้อยเหมาะสม มีการบริการเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีระบบบัตรคิว ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม^{๕๙}

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนจากการบริการที่เกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการ คือ ด้านเพศ ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การใช้บริการ เงินเดือน และภูมิลาเนา นอกจากนี้ยังมีปัจจัยในด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่อีกด้วยที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน

ตารางที่ ๒.๙ งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
รภัสสา พานิกุล, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๓).	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปยาจา ด้านอัตถจริยาและด้าน สมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากการเปรียบเทียบความพึง พอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางาน ของศูนย์ จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔
พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน), วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๔).	ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๖$) เมื่อ พิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ใน ระดับมากทุกด้าน ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และ อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยรวมไม่แตกต่าง กัน

^{๕๙}นางสาวจุฑาทิพร เขตตรสินบุญ, “ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของบริษัทโตโยต้านครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๑).	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอรรถจริยา และลำดับสุดท้ายคือ ด้าน ปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ มีผลไม่ต่างกัน
นางสาวจุฑาพร เขตรสินบุญ, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๔).	ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของบริษัทโตโยต้า นครสวรรค์ ด้านทานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๖๔$) ด้านปิยวาจาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๐๗$) ด้านอรรถจริยาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๔๕๗$) ด้านสมานัตตต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๑๙$)

๒.๖.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุธรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้งานวิจัยเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุธรรม ดังนี้

พันโทราชนันท์ ธงชัย ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทานเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = ๓.๙๖$) รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา ($\bar{X} = ๓.๙๕$) และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสมานัตตต ($\bar{X} = ๓.๘๕$) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๘$) ด้านปัญหาและอุปสรรค การลงบัญชีทหารกองเกิน ณ หน่วยสัสดี อำเภอมือง จังหวัดระยอง เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่มีอาชีพทำการเกษตรกรรมและประมงน้ำเค็ม จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารจากทางราชการ และได้รู้ถึงสิทธิและประโยชน์ที่พึงได้รับจากการตรวจเลือกเป็นทหารกองประจำการ และโทษที่จะได้ตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ จากกรณีที่ไม่มารับหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด และถือว่ามีความผิดทางอาญาจึง

จำเป็นอย่างยิ่งที่ราชการควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารจากทางราชการ เพื่อประโยชน์ของประชาชน^{๖๐}

พันธรีสมหมาย บัวจันทร์ ได้วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบ ว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอัตถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัย สวณบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการบริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางและนโยบายที่ แนชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝก อบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ตรงกับความต้องการ ผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับการบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคน ภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจาหนาที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่งService Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการบริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือเจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างไม่หยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการแสดงออกที่เป็นมิตรและจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการรวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับและสผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย^{๖๑}

ปณณร เอียรชัยพลกษ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านทาน และด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมากทั้งหมดตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายข้อแล้วพบว่า อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ถามว่า ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพโดยจำแนกตามปัจจัย

^{๖๐} ราชันย์ ธงชัย พันโท, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง” วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

^{๖๑} สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

ส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพ อายุ รายได้ และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศและการศึกษา พนักงานมีคะแนนการเห็นด้วยไม่ต่างกันผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ กับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ๒ ด้าน คือ ด้านปิยวาจา และสมานัตตตา และ อยู่ในระดับปานกลาง คือด้านทาน และอิตถจริยา ปัญหา และอุปสรรคในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่ ๑) การสนับสนุนการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่เป็นธรรม ๒) การติดต่อประสานงานระหว่างแผนกมีการใช้คำพูดไม่เหมาะสม ๓) การพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสน้อย และ ๔) พนักงานบางคนไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมที่โรงพยาบาลจัดขึ้น แนวทางการปรับปรุงประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร คือ ๑) ควรปรับปรุงการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเป็นระบบ และยุติธรรม ๒) ควรปรับปรุงระบบการติดต่อประสานงานระหว่างแผนกให้เหมาะสม ๓) ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานให้มากกว่านี้และ ๔) โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้พนักงานมาร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น^{๖๒}

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มี เพศและ ระดับการศึกษาต่างกัน มี ความพึงพอใจ ต่อการให้ การบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุ และอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง ปัญหาและอุปสรรคในการให้ การบริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประชาชนที่ มาขอรับบริการยังไม่ เข้าใจในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ ในการปฏิบัติ งานของเจ้าหน้าที่ ขาดการประสานงาน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้น ในการช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ ผลที่ได้คือประชาชนที่มาใช้บริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปรับปรุงการให้การบริการประชาชนของที่ ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ คือ เจ้าหน้าที่ ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ภาพในการปฏิบัติ งานให้ ดียิ่งขึ้น ควรมี การอบรมด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้ แก่ ทาน ปิยวาจา อิตถจริยา สมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อมีความยึดหยุ่นในการให้ บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้ รับ

^{๖๒}ปณณธร เอียรชัยพฤกษ์, " การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ", *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

การบริการ และส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ^{๖๓}

มณีนุช ไพรดี ได้วิจัยเรื่อง“การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัดผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๓ อันดับแรกได้แก่ ทานุรู้สึกรักภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้ทำงานในองค์กรนี้, ทานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและดีที่สุดเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ และ ทานมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙, ๔.๐๗ และ ๔.๐๗ ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่องค์กรสนับสนุนให้ ทานมีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนพนักงานภายในองค์กรและผู้บริหารตามโอกาสสมควร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๑ เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และฝ่าย/ แผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทุกด้าน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสังคหวัตถุ ๔ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า ปัจจัยด้านสมานัตตนา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก และปัจจัยด้านอัตถจริยาและปิยวาจา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านทานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ผลการศึกษาแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า องค์กรควรเพิ่ม ด้านทาน ด้วยการฝึกอบรมสร้างคานิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้กับพนักงาน ด้านปิยวาจา โดยปรับปรุงระบบการสื่อสารด้วยการรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานทุกระดับ ด้านอัตถจริยา องค์กรควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้อำนวยต่อการทำงานและปรับปรุงระบบการทำงานใหม่ประสิทธิภาพมากขึ้น และด้านสมานัตตนาควรปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาคและเปิดโอกาสให้พนักงานปฏิบัติงานเหมาะสมตามศักยภาพของตน^{๖๔}

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยสรุปจากงานวิจัยเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

ประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จึงได้นำหลักสังคหวัตถุ ด้านทาน ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตนา มาประยุกต์ใช้ ในการบริการจึงส่งผลต่อระดับความคิดเห็น ความประทับใจและความพึงพอใจของประชาชน

^{๖๓}อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^{๖๔}มณีนุช ไพรดี, “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย)”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

ตารางที่ ๒.๑๐ งานวิจัยเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุธรรม

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
ราชนันท์ ธงชัย พันโท, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๑).	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทาน เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา ($\bar{X} = 3.95$) และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสมานัตตตา ($\bar{X} = 3.85$) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$)
สมหมาย บัวจันทร์, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๑).	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
ปิ่นธรณ์ เจริญชัยพุกษ์, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๒).	การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีสถานภาพ อายุ รายได้ และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศและการศึกษา พนักงานมีคะแนนการเห็นด้วยไม่ต่างกันผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ กับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก

ตารางที่ ๒.๑๐ (ต่อ)

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๔).	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มี เพศและ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้ การบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุและอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง
มณีนุช ไพโรดี, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๓).	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

๒.๖.๔ งานวิจัยเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังต่อไปนี้

พระคณพศ กิตติสารโร (ประกอบเสียง) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๘๘ คน มีอายุตั้งแต่ ๓๑ - ๔๐ ปี มีจำนวน ๗๒ คน มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน ๗๗ คน มีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๕ คน มีประสบการณ์ทำงาน ๕ - ๑๐ ปี จำนวน ๖๘ คน และมีตำแหน่งลูกจ้าง จำนวน ๗๕ คน

๒. พนักงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางกรวยมีความคิดเห็นต่อการตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๕$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางกรวยมีความคิดเห็นต่อการ ตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน

๓. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงาน ที่อยู่ในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่าผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์การบริหารส่วน

ตำบลในเขตอำเภอบางกรวยมีความคิดเห็นต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๔. ปัญหาในการบริหารงานพบว่า บุคลากรบางส่วนยังไม่ทราบข้อกำหนดหรือหลักธรรมาภิบาลเกี่ยวกับการบริหารงานในแต่ละส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบล บุคลากรบางส่วนยังเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม และบางส่วนยังเห็นแก่พวกพ้องของตนเองการทำงานในบางเรื่องไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม บุคลากรบางส่วนปฏิบัติงานตามความรู้สึกของตนเอง โดยไม่คำนึงถึงผลงานที่ออกมา การจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตการปกครอง^{๖๕}

ภานุพล ภูเขา ได้ศึกษาเรื่อง ทศพิธราชธรรมกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่า ทศพิธราชธรรมกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียงอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

การเปรียบเทียบทศพิธราชธรรมกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียงอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุอาชีพต่างกัน มีทศพิธราชธรรมกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีทศพิธราชธรรมกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .๐๕

ปัญหาเกี่ยวกับทศพิธราชธรรมกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียงอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การให้การช่วยเหลือไม่ทั่วถึง ไม่เท่าเทียมกัน คณะกรรมการบริหารส่วนตำบล ส่งเสริมด้านการศึกษาอย่างไม่เพียงพอ เด็กและเยาวชนในหมู่บ้านไม่มีอุปกรณ์กีฬา ขาดการสนับสนุนสตรี และเด็กในหมู่บ้าน การบริการไม่รวดเร็ว เพราะผู้ไปติดต่อไม่รู้วิธีดำเนินการ ไม่สนใจชาวบ้าน ขาดคนที่จะมาทำงานเพื่อชาวบ้าน และหมู่บ้านจริง ๆ เข้าไม่ถึงปัญหาใช้งบประมาณไม่ตรงกับความต้องการของชาวบ้านอย่างแท้จริง ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถการทำงานไม่ต่อเนื่อง ขาดการสานต่อ ลำช้า ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทศพิธราชธรรมกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ควรที่จะช่วยให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันส่งเสริมด้านการศึกษาให้เพียงพอและทั่วถึง สนับสนุนอุปกรณ์กีฬาประจำหมู่บ้านเพื่อเด็กๆจะได้ใช้ออกกำลังกาย หากิจกรรมให้เด็กๆ ทำเพื่อจะได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ห่างไกลจากยาเสพติด รวมถึงสนับสนุนให้สตรีและเด็กมีงานทำหรืออาชีพเสริม ควรจัด

^{๖๕} พระคณพศ กิตติสาร (ประกอบเสียง), “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** (รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

ระเบียบการดำเนินการให้เป็นระเบียบและให้คำแนะนำแก่ประชาชนในตำบลให้มากขึ้นเพื่อความสะดวกแก่ทุก ๆ ฝ่าย อยากให้ลูกกลีกับชาวบ้านควรเลือกคนที่ทำงานเพื่อชาวบ้านและหมู่บ้านจริงๆ ควรเข้าไปรับรู้ปัญหาจริงๆ จากชาวบ้านเสียก่อนแล้วค่อยใช้งบประมาณนั้นให้ตรงตามความเป็นจริง คัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติต่อบุคคลทุก ๆ คนอย่างเท่าเทียมกัน ทำงานให้ต่อเนื่อง และควรสานต่องานเพื่อให้เสร็จสิ้นลุล่วงได้อย่างรวดเร็วไม่ค้าง ค้าง และเลือกคนที่ไม่เห็นแก่พวกพ้อง เห็นแก่ญาติมิตรไม่เห็นแก่หน้าใคร เข้ามาทำงาน^{๖๖}

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสสารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙ มีอายุตั้งแต่ ๒๑ – ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙ มีอาชีพรับจ้าง / เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘ เป็นประชาชนในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสสารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสสารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะในการนำหลักสสารณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ ๑) มีความเชื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ๒) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง ๓) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะคือ คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ๔) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และสงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน^{๖๗}

อรรถพล อุทุมพร ได้ศึกษาเรื่อง การนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหารแก้ว อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำชุมชนทุกคนรู้จักและรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ เสียงตามสายของหมู่บ้าน สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือพิมพ์เอกสารสิ่งพิมพ์ของทางราชการ และจากอินเทอร์เน็ต และ

^{๖๖} ภาณุพล ภูเขา, “ทศพิธราชธรรมกับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^{๖๗} อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สสารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

เข้าใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงในระดับบุคคลและครอบครัว ส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงเฉลี่ยคนละ ๑ ครั้ง หากประชาชนทุกครัวเรือนสามารถดำเนินชีวิตตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงอย่างแท้จริง ก็จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในระดับครัวเรือนและระดับประเทศได้ องค์การบริหารส่วนตำบลหารแก้วให้การสนับสนุนแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงแก่ประชาชนโดยการจัดทำโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงน้อยมาก ซึ่งเป็นกิจกรรมการพัฒนากลุ่มอาชีพ และกิจกรรมส่งเสริมเกษตรแบบผสมผสานเท่านั้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ส่งเสริมการรวมกลุ่มประชาชนที่มีแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อขับเคลื่อนแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงให้เป็นรูปธรรมในตำบลหารแก้ว สร้างศูนย์สาธิตการทำเกษตรแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงในตำบล และนำประชาชนที่สนใจไปศึกษาดูงานแหล่งเรียนรู้พื้นที่อื่นในการสนับสนุนแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหารแก้ว มีอุปสรรคทางด้านบุคลากร เนื่องจากพนักงานส่วนตำบลผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอีกหลายตำแหน่ง ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงได้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง และอุปสรรคด้านงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับภารกิจที่หลากหลายตามอำนาจหน้าที่ ดังนั้นจึงได้มีการจัดสรรงบประมาณที่สามารถเห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนกว่าการสนับสนุนแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงแก่ประชาชนอย่างใดก็ตามการสนับสนุนแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงแก่ประชาชน ซึ่งเป็นการนำนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัตินั้น ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร โครงการ/กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลหารแก้วได้จัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินโครงการเป็นไป เพื่อให้รู้สึกว่าได้สนองพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร รวมทั้งเป็นไปเพื่อให้มีโครงการกิจกรรมรองรับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับดูแลในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีเท่านั้น^{๖๘}

เมทิน มະโนแก้ว ได้ศึกษาเรื่อง การแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการน้ำท่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า

๑. ข้อจำกัดและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดของอบต.ป่าแดดในการแก้ไขปัญหา น้ำท่วมคือ ข้อจำกัดด้านงบประมาณที่มีไม่เพียงพอ อำนาจหน้าที่ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการจัดการแก้ไขปัญหาประสานความร่วมมือจากหน่วยงานราชการต่างๆ ที่ต้องทำงานร่วมกันหรือกับประชาชน และภาคเอกชน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดดควรมีการประสานความร่วมมือจากองค์กรและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา น้ำท่วมภายในตำบลป่าแดดทุกฝ่าย ประกอบด้วยฝ่ายการเมือง ฝ่ายปกครอง ภาคประชาชน หน่วยงานของภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ อย่างจริงจัง

^{๖๘} อรรถพล อุทุมพร, “การนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนตำบลหารแก้ว อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่”, **ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๒).

๒. ประชาชนได้รับผลกระทบจากปัญหาน้ำท่วม ในระดับสูง โดยได้รับผลกระทบมากที่สุด คือ การขาดแคลนอาหารที่ถูกละเลย

๓. ประชาชนกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมที่ผ่านมาอยู่ในระดับดีโดยวิธีการที่เห็นด้วยมากที่สุดคือการแจกจ่ายกระสอบทรายและทรายให้ชาวบ้าน เพื่อสกัดน้ำไม่ให้ไหลทะลักเข้าท่วมบ้านเรือน

๔. ประชาชนกลุ่มตัวอย่างแสดงความเห็นด้วยกับแนวทางการป้องกันแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดดในอนาคต ในระดับมาก โดยมีความต้องการมากที่สุดคือการรื้อหรือเปลี่ยนแปลงฝายกั้นน้ำท่าวังตาลเดิม และใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ในลักษณะเขื่อนหรือประตูระบายน้ำเพื่อให้ระบายเร็วขึ้น รองลงมาคือการยกพื้นถนนริมแม่น้ำปิงให้สูงขึ้น^{๖๙}

ทรงกรด ไกรกังวาร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่า

๑. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาหลายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ด้านระบบการให้บริการสาธารณะ

๒. ปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และความรู้ ความเข้าใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจัยที่ไม่มี ผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ อายุ และการดำรงตำแหน่งทางสังคม

๓. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านระบบการให้บริการสาธารณะ โดยเสนอให้ องค์การบริหารส่วนตำบล ขยายเขตประปา เพิ่มตู้ โทรศัพท์ สาธารณะ และปรับปรุงท่อระบายน้ำ เนื่องจากปัญหาน้ำท่วมถนน รองลงมาเป็นข้อเสนอด้านสถานที่ให้บริการ ซึ่งเห็นว่าสถานที่ทำการปัจจุบันคับแคบ ด้านการประชาสัมพันธ์ เสนอว่าควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ให้มากขึ้น และด้านการบริการเจ้าหน้าที่ เสนอว่าควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ^{๗๐}

จากงานวิจัยที่กล่าวมาพอสังเขปนี้ สรุปได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเองมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยให้มีหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาและให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล และมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานการตัดสินใจ โดยอยู่ในการกำกับดูแลและควบคุมของรัฐบาล

^{๖๙} เมธิณ มะโนแก้ว, “การแก้ไขปัญหามลพิษจากการจัดการน้ำท่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”, *ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐).

^{๗๐} ทรงกรด ไกรกังวาร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี”, *ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๐).

ตารางที่ ๒.๑๑ งานวิจัยเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
พระคณพศ กิตติสาโร (ประกอบเสียง), วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๔).	พนักงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลใน เขตอำเภอบางกรวยมีความคิดเห็นต่อการตาม หลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๘๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตอำเภอบางกรวยมีความคิดเห็นต่อ การ ตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุก ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ ประสบการณ์ทำงาน ที่อยู่ในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่าผู้บริหาร พนักงาน และ ลูกจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอบางกรวยมีความคิดเห็นต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
ภาณุพล ภูษา, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๔).	ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลบางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่า ทศพิธราชธรรมกับ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาง เพรียงอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดย ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา ในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน
อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๔).	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสราณีธรรมขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการสาธารณะหลักสราณีธรรม ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัด นครสวรรค์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุป ได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และ ตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ ๒.๑๑ (ต่อ)

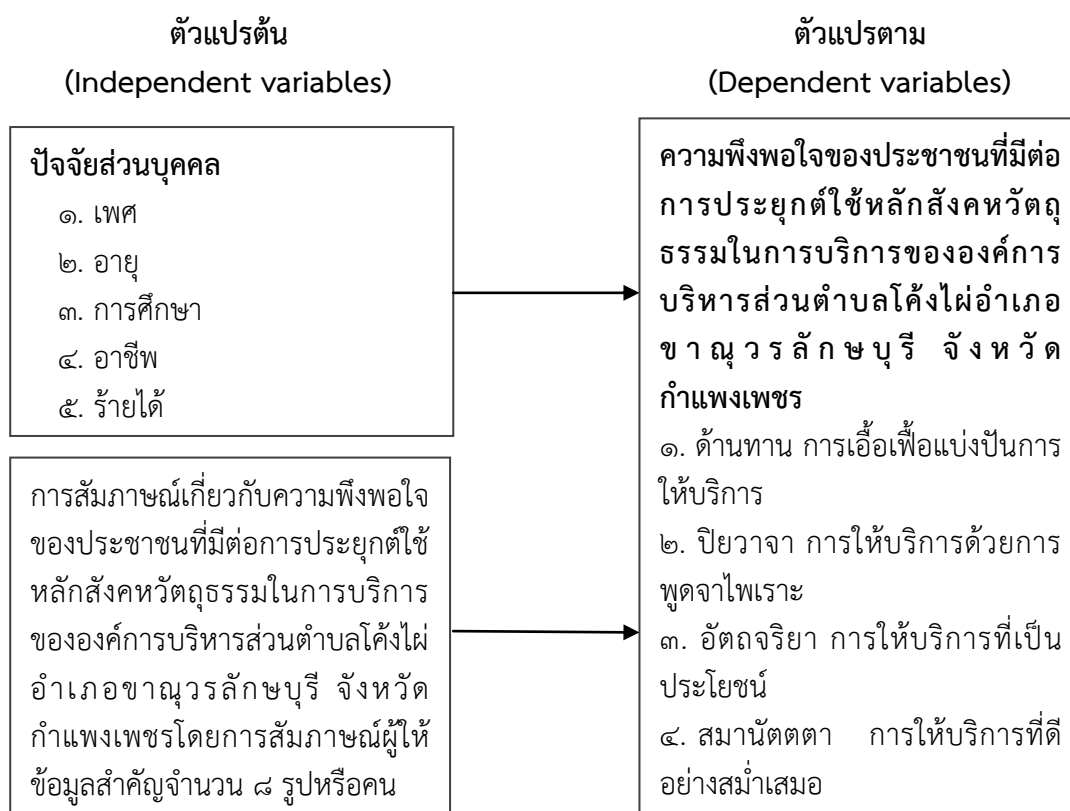
นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
อรรถพล อุทุมพร, คณคํวํอิสรํรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, (๒๕๕๒). เมธิน มะโนแก้ว, คณคํวํอิสรํรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, (๒๕๕๐).	ผู้นำชุมชนทุกคนรู้จักและรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ เสียงตามสายของหมู่บ้าน สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือพิมพ์เอกสารสิ่งพิมพ์ของทางราชการ และจากอินเทอร์เน็ต และเข้าใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงในระดับบุคคลและครอบครัว ข้อจำกัดและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดของอบต.ป่าแดดในการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมคือ ข้อจำกัดด้านงบประมาณที่มีไม่เพียงพออำนาจหน้าที่ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการจัดการแก้ไขปัญหาประสานความร่วมมือจากหน่วยงานราชการต่างๆ ที่ต้องทำงานร่วมกันหรือกับประชาชน และภาคเอกชนดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดดควรมีการประสานความร่วมมือจากองค์กรและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำท่วมภายในตำบลป่าแดดทุกฝ่ายประกอบด้วยฝ่ายการเมืองฝ่ายปกครอง ภาคประชาชน หน่วยงานของภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ อย่างจริงจัง
ทรงกรด ไกรกังวาร, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, (๒๕๕๐).	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาหลายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาได้ แก่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ด้านระบบการให้บริการสาธารณะ

๒.๗ กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์” จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

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

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จากพระไตรปิฎก สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต^{๗๑} ซึ่งแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านทาน การเอื้อเฟื้อแบ่งปันการให้บริการ ๒) ปิยวาจา การให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ ๓) อตถจริยา การให้บริการที่เป็นประโยชน์ ๔) สมานัตตตา การให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ



แผนภาพที่ ๒.๓ กรอบแนวคิดการวิจัย

^{๗๑} อิง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.