

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะทำการศึกษา ดังนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

๒.๓ หลักสังคหวัตถุ

๒.๔ ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลตันธง

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖ กรอบแนวคิดงานวิจัย

โดยแต่ละแนวคิดทฤษฎีผู้วิจัยได้ประมวลเนื้อหาสาระสำคัญของแต่ละประเด็นดังรายละเอียดต่อไปนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

๒.๑.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ไว้หลายท่าน ดังนี้

อมร รักษาสัตย์ ให้ความหมายของประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้ใน ๒ แ่ง คือประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ (absolute efficiency) และประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ (relative efficiency) ประสิทธิภาพสมบูรณ์ หมายถึงการปฏิบัติงานจะต้องได้ผลออกมาเท่ากับ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์เต็ม ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้ อาจไม่เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้นจึงมาให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ ซึ่งก็คือการใช้แนวคิดในการเปรียบเทียบระหว่าง ตั้งแต่ ๒ สิ่งขึ้นไป ถ้ามองในแง่ของการให้บริการสาธารณะแล้วอาจทำการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการอาจเป็นเครื่องวัดหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้^๑

เฮอร์เบิร์ต เอไซมอน (Simon Herbert A) ให้ความหมายว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพ สูงสุดนั้นสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมากกว่า อีกนัยหนึ่งคือเป็นการพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้านั้นเอง ซึ่งถ้าเป็น

^๑ อมร รักษาสัตย์, บทบาทของผู้นำในการส่งเสริมประสิทธิภาพ, (วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ ๖, ๒๕๒๒), หน้า ๒๐.

เรื่องของการบริหารงานภาครัฐ ก็ต้องนำมาบวกด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการซึ่งอาจเขียนได้เป็นสูตรดังนี้^๒

$$E = (O-I)+S$$

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

ดังนั้น เมื่อนำมาพิจารณาในแง่ของการให้บริการสาธารณะจึงสามารถวัดได้ทั้งในแง่ของประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยวัดจากผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการ และในแง่ของความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะโดยวัดจากผู้รับบริการ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ว่า มีความหมายรวมถึง ผลผลิตและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ^๓

๑) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

๒) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นทีพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

อุทัย หิรัญโต ได้กล่าวถึง คำว่า ประสิทธิภาพในวงการธุรกิจ หรือการจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารราชการในทางปฏิบัติวัดได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงราชการจึงหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่สังคม แต่ประสิทธิภาพในวงราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไรเพราะงานบางอย่างถ้าทำประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือการบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลอย่างรวดเร็ว งานเสร็จทันเวลา ถูกต้อง เป็นต้น^๔

พระธรรมปิฎก(ป. อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึง การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนี้ความจริงก็เป็นเรื่องที่มีชื่อแบบสมัยใหม่ ถ้าจะจับเข้ากับหลักธรรมะก็ยังนึกไม่ชัด ว่าคำว่า “ประสิทธิภาพ” นี้จะแปลว่าอะไรดีคำว่าประสิทธิภาพก็หาตัวศัพท์ในภาษาบาลีได้อยู่ แต่ก็ไม่ใช้เป็นคำแบบดั้งเดิมที่ใช้ คือเอารูปศัพท์มาประกอบกันคำว่า สิทธิก็แปลว่าความสำเร็จ ถ้าเติม “ป” เข้าไปข้างหน้าก็เป็น “ปสิทธิ” แปลว่าความสำเร็จทั่วแล้วก็มีภาพหรือภาวะเข้าไป ภาวะ

^๒ Simon Herbert A, *Administrative Behavior*, (New York : Free, 1976), pp.180-181.

^๓ ทิพาวดี เมฆสวรรค์, *การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ*, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน , ๒๕๓๘), หน้า๒.

^๔ อุทัย หิรัญโต, *หลักการบริหารบุคคล*, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์ไตร์, ๒๕๒๕), หน้า๑๒๐-๑๒๓.

แห่งความสำเร็จทั่ว หรือภาวะที่ทำให้สำเร็จผลอย่างใดอะไรทำนองนี้ แต่นี่ก็เป็นการพูดเชื่อมโยงไปทางภาษาบาลีนิดหน่อยเท่านั้นเอง ความเป็นจริงความหมายทั่วๆ ไปก็เข้าใจกันอยู่แล้วอย่างที่ได้อธิบายมาแล้วว่าเรื่องที่จะพูดต่อไปนี้เป็นเรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน จึงอยากจะโยงเรื่องประสิทธิภาพไปถึงพระพุทธเจ้า พูดถึงประสิทธิภาพการทำงานของพระพุทธเจ้าเพราะตอนนี้จะพูดถึงธรรมะของพระองค์ที่ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ก็ต้องแสดงให้เห็นว่าพระพุทธเจ้านั้นทรงมีประสิทธิภาพในการทำงานมาก ชีวิตของพระองค์เป็นตัวอย่างของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อพระองค์มีประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว คำสั่งสอนของพระองค์ที่ว่าจะช่วยให้มีมีประสิทธิภาพในการทำงานนั้น จึงจะน่าเชื่อถือจริงเพราะฉะนั้นจะเริ่มด้วยข้อความที่แสดงว่าพระพุทธเจ้าทรงมีประสิทธิภาพในการทำงาน ในแง่ที่เป็นประวัติของพระองค์เองอย่างไรก่อน หรือว่าพระพุทธเจ้าตรัสไว้เกี่ยวกับผลสำเร็จแห่งงานของพระองค์อย่างไร^๕

กัณฺธยา เพิ่มผล ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่า เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์การเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การหรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือประการแรก ก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์การหนึ่งๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการนั้นต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่ต้องการกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่างๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์การที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อประสิทธิผลขององค์การ จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การในที่สุดนั่นเอง^๖

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่า หมายถึงการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คำนึงค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คนอุปกรณ์และเวลา ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้ากระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมาโดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้นประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่างๆ ดังนี้^๗

^๕ พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา และสถาบันบันลือธรรม, ๒๕๔๓), หน้า๑

^๖ กัณฺธยา เพิ่มผล, การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๑), หน้า๖-๗.

^๗ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน อ่างใน ธวัชรัตน์ พานิชโยทัย, การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกรมส่งเสริมการเกษตร พ.ศ. ๒๕๓๘, (กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมการเกษตร, ๒๕๔๑), หน้า๒๓-๓๒.

๑) ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

๒) ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม

๓) ประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้า

ฮาร์ริงตัน อีเมอร์สัน (Harrington Emerson) ได้กล่าวถึงหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่อง กล่าวถึงกันมากในหลัก ๑๒ ประการ ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีสาระสำคัญดังนี้^๘

๑) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง

๒) ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

๓) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

๔) ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม

๕) ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม

๖) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงระเบียบ (Record) เป็นหลักฐาน

๗) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

๘) งานสำเร็จทันเวลา

๙) ผลงานได้มาตรฐาน

๑๐) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

๑๑) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้

๑๒) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ดังนั้น ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนเองอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ และมาตรฐานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการจึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น และทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจแนวคิดหลักที่เกี่ยวกับ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ สรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑ ดังต่อไปนี้

^๘ Harrington Emerson, *The Twelve Principles of Efficiency*, (New York : The Engineering Magazine, 1931), p.30.

ตารางที่ ๒.๑ แนวคิดหลักที่เกี่ยวกับ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
อมร รักษาสัตย์, (๒๕๒๒, หน้า๒๐)	๑. ประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ ๒. ประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์
Simon Herbert A,(1974, pp.180-181)	๑. ปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตที่ได้มากกว่า ๒. ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าบวกด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์, (๒๕๓๘, หน้า๒)	๑. ประสิทธิภาพในมิติกระบวนการบริหาร ๒. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์
อุทัย หิรัญโต, (๒๕๒๕, หน้า๑๒๐-๑๒๓)	๑. ประสิทธิภาพในวงธุรกิจหรือการจัดการวัดกันที่ได้รับผลกำไร หรือขาดทุน ๒. ประสิทธิภาพในการบริหารราชการ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่สังคม
พระธรรมปิฎก ป.อ.ปยุตฺโต, (๒๕๔๓, หน้า ๑)	๑. ประสิทธิภาพ หรือปสัทธิ แปลว่า ความสำเร็จทั่วแล้ว หรือภาวะที่ทำให้สำเร็จผลอย่างดี
กันตยา เพิ่มผล, (๒๕๔๑, หน้า๖-๗)	๑. การพัฒนาประสิทธิภาพเป็นการปรับปรุงทักษะในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.), (๒๕๓๘, หน้า๒๓-๓๒)	๑. ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ประหยัดรวดเร็ว มีคุณภาพ คำนึงกับการใช้ทรัพยากร
Harrington Emerson, (1932, p.30)	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีสาระสำคัญ ๑๒ ประการ คือ ๑. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวทางในการทำงาน ๒. ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็น ๓. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์ถูกต้อง ๔. ต้องรักษาความยุติธรรม ๕. ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม ๖. การทำงานต้องเชื่อถือได้ ๗. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบการดำเนินงานโดยทั่วถึง ๘. งานสำเร็จทันเวลา ๙. ผลงานได้มาตรฐาน

	๑๐. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ ๑๑. กำหนดมาตรฐานใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้ ๑๒. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี
--	---

๒.๑.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ ได้ให้ความหมายคำว่าพึงพอใจ หมายถึงการบรรลุถึงความต้องการหรือความปรารถนาก่อให้เกิดความอึดใจการบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น^๙

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่ให้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยดังนี้^{๑๐}

๑. ความพึงพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
๒. ความพึงพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ
๖. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

พระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมที่เป็นธรรมชาติของโลกไว้ในโลกธรรม ๘^{๑๑} ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อิฏฐารมณ์”^{๑๒} ได้แก่^{๑๓}

ลาภ ได้แก่ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่างๆ เช่น ทรัพย์สินเงินทองอาหารเครื่องนุ่งห่ม เครื่องประดับสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ

ยศ ได้แก่ยศถาบันดาศักดิ์ตำแหน่งหน้าที่การงาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญตรา ปริญญาบัตรต่างๆ

^๙ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕), หน้า๑๒๙.

^{๑๐} ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ., การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๓๘), หน้า๑๘.

^{๑๑} อก.อฎฐก. ๒๓/๕/๒๐๒.

^{๑๒} อก.อฎฐก. ๒๓/๕/๒๐๓.

^{๑๓} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลธรรม พิมพ์ครั้งที่๑๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอส.อาร์.พรินต์ติ้งแมส โปรดักส์จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า๒๙๗.

สรรเสริญ ได้แก่เกียรติยศ ชื่อเสียง การเป็นที่เคารพ ยกย่อง นับถือและการเป็นที่รักของบุคคลอื่น

สุข ได้แก่ความพึงพอใจความพึงพอใจความปลื้มปิติและความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดจากการได้ลาภ ยศ สรรเสริญ

วิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นผลจากบุคคลนั้นเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือเข้าไปรับรู้แล้วเกิดความพอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ บางทีเรียกว่าทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ^{๑๔}

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือวิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง

โดนาบีเดียน (Donabedian) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุลงระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ ค่าเท่ากับความหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ^{๑๕}

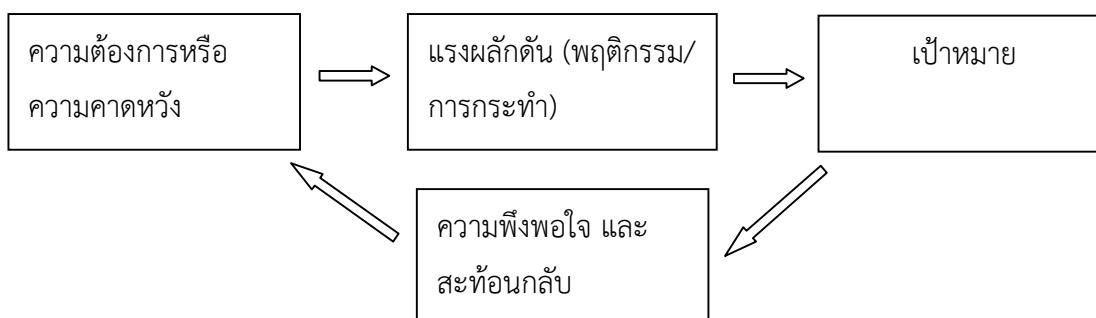
จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกทางด้านบวก และด้านลบของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่าง ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ ในพระพุทธศาสนาถือว่ามนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ ไม่ว่าจะเป็นเงินทอง เกียรติยศ ชื่อเสียง ที่อยู่อาศัย หน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับในสังคม การได้รับการยกย่องนับถือ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วช่วยเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจให้กับมนุษย์เรา

มัลลินส์ (Mullins) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคล ที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดัน บางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการ หรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว ก็จะทำให้เกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีกดังแสดงในแผนภาพที่ ๒.๑^{๑๖}

^{๑๔} Vroom, W.H., **Working and Motivation**, (New York : John Wiley and Sons, Inc., 1964), p.27.

^{๑๕} Donabedian, A., **The Definition of Quality and Approach to Its Measurement**, (Ann Arbor, Michigan : Health Administration press, 1980)

^{๑๖} Mullins, Lurie J., **Management and Organizational Behavior**, (London : Pitman Company, 1985), p.230.



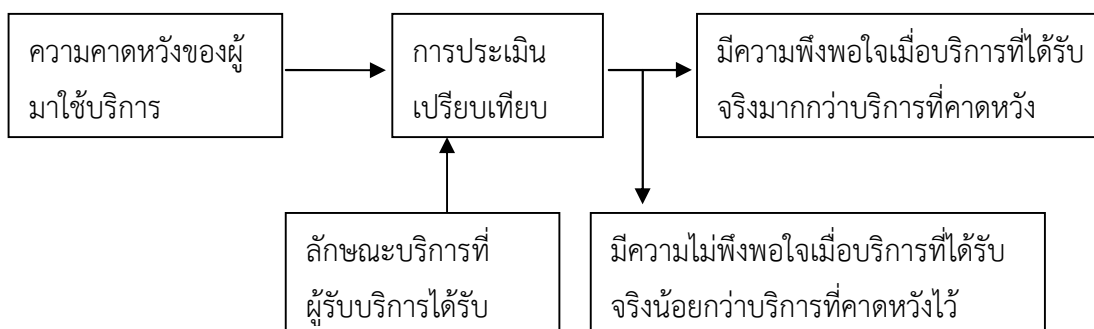
แผนภาพที่ ๒.๑ การเกิดความพึงพอใจของบุคคล

ฮินชอร์ และแอทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วย และเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติ กับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในบริการ เป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน^{๑๗}

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึงสภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการเป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์การบริการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ๒ประการ คือคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และคุณภาพของการบริการ แต่ถ้าการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการที่คาดหวังไว้จากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์การบริการจะเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังแสดงในแผนภาพที่ ๒.๒^{๑๘}

^{๑๗} Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., A Patient Satisfaction Instrument : Precision try Replication, (Nursing Research, 1982)

^{๑๘} จิตตินันท์ เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, (นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๘), หน้า๒๐.



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงการมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจ
ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ๒๕๓๘

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ ที่ต้องการการตอบสนองไปในทิศทางที่ดีแต่เมื่อได้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่ดี พฤติกรรมของมนุษย์ก็จะเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อ หรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ ๒ ประการ คือ^{๑๙}

๑. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

๒. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับ ดังนี้

๑) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับ

^{๑๙} Maslow. A, A Theory of Human Motivation Psychological Review 50, (New York : McGraw – Hill 1943), p.370.

การตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคน ด้วยวิธีการทางอ้อม คือการจ่ายเงินค่าจ้าง

๒) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้าน ความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกายความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึงความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

๓) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้ จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

๔) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมา จะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ ในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๕) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยาน ใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ ๕ ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง ๕ ขั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใด การตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย ๒ หลักการ คือ

๑) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอจะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆอีกต่อไปคนเหล่านี้ก็จะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับ และพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิตโดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

๒) หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง ๕ ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่าความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้น และก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้เว้นแต่จะมี

อุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้นตัวอย่าง เช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการสิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพ

ทฤษฎีความพึงพอใจ สรุป ได้ว่าทฤษฎีเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของขบวนการประเมิน (Evaluative Result) พฤติกรรมหรือการแสดงออกใดๆ ของมนุษย์จะไม่เกิดขึ้นอย่างเลื่อนลอยโดยไม่มีสาเหตุ และสิ่งที่ป็นสาเหตุของการแสดงออกของพฤติกรรมก็คือ ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองนั่นเองแนวคิดหลักที่เกี่ยวกับแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ตามตารางที่ ๒.๒ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๒ แนวคิดหลักที่เกี่ยวกับ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
ราชบัณฑิตยสถาน, (๒๕๒๕, หน้า๑๒๙)	๑. ความพึงพอใจหมายถึง การบรรลุถึงความต้องการหรือความปรารถนา
ศิริวรรณ เสรีรัตน์, (๒๕๓๘, หน้า๑๘)	๑. ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นระดับความรู้สึกที่ได้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการ
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), (๒๕๔๘, หน้า๒๙๗)	๑. ความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า อัญญารมณ์ ได้แก่ ลาภ ยศ สรรเสริญ สุข
Vroom, (1964, p.27)	๑. ความพึงพอใจ เป็นผลมาจากบุคคลนั้นเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือเข้าไปรับรู้แล้วเกิดความพอใจ
Donabedian, (1980)	๑. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้บริการประสบผลสำเร็จที่ทำให้เกิดสมดุลระหว่างสิ่งที่ให้บริการเท่ากับความหวังของผู้รับบริการ
Mullins, (1975, p.230)	๑. ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆหลายด้าน และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ
Hinshaw and Atwood, (1982)	๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ และเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ ในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์, (หน้า๒๐)	๑. ความพึงพอใจในการบริการหมายถึงสภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการ
Abraham H. Maslow, (1943, p.370)	๑. มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา ๒. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ๕ ลำดับ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม และ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต

๒.๑.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวก หรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

๑. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์ บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

๒. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการค่าบริการจะถูก หรือแพง ขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่าย และเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

๓. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการ ที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

๔. การส่งเสริม แนะนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวก แก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

๕. ผู้ให้บริการต้องตระหนักตนเอง ว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจ ในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการ และเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผู้ให้บริการ และสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

๗. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพ ของการจัดการระบบการบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยี เข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ระดับด้วยกัน คือ^{๒๐}

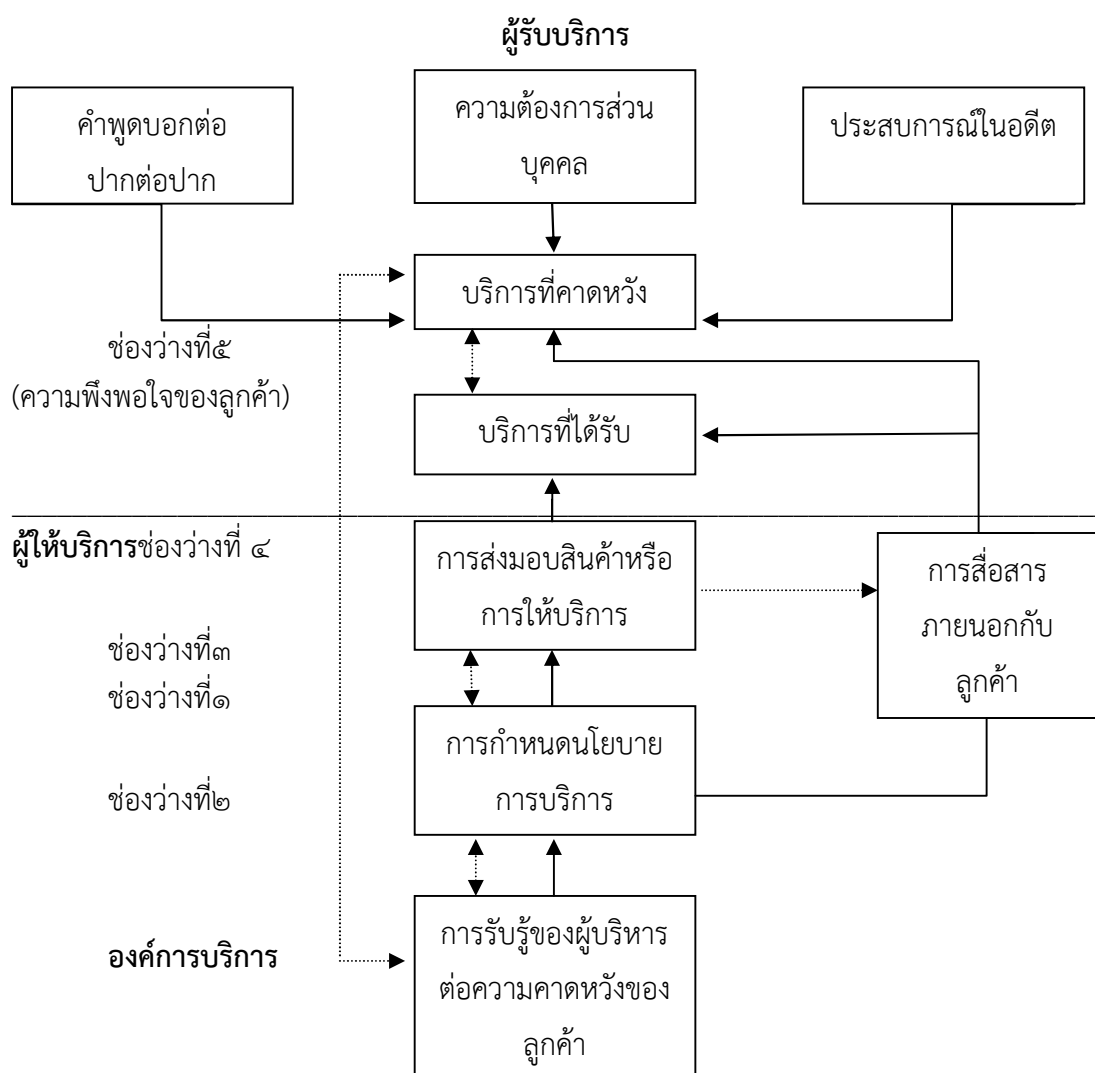
๑. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดี และมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

๒. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการนั้น มิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น แต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อจำกัด (ช่องว่าง) ระหว่างผู้รับบริการ และผู้ใช้บริการ พาราสุรามานและคณะ ได้กำหนดแบบจำลองความพึงพอใจในการบริการขึ้น เพื่อที่จะสามารถเข้าใจองค์ประกอบของการบริการ และสามารถบริหารจัดการให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ และนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ พาราสุรามาน และคณะ ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ในกระบวนการบริการ และข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจ และคุณภาพของการบริการดังที่แสดงใน แผนภาพที่ ๒.๓^{๒๑}

^{๒๐} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพรส แอนด์ดีไซน์จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า๑๗๗.

^{๒๑} จิตตินันท์ เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, (นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๘), หน้า๓๘.



แผนภาพที่ ๒.๓ แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า

ที่มา : Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research." Journal of marketing, 49, 1985, p.44.

จากแผนภาพจะพบว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดจากปัจจัยหลักๆ ๓ ด้าน คือ คำบอกเล่าแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ในอดีต ที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการต่างๆ โดยผู้รับบริการจะนำสิ่งที่ต้องการไปเปรียบเทียบ อ้างอิงกับแหล่งข้อมูลต่างๆ แล้วกำหนดเป็นความคาดหวังในการบริการขึ้น หน้าที่ของผู้ให้บริการจึงอยู่ที่การส่งมอบบริการ ที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายเลย เนื่องจากในกระบวนการให้บริการจะเกิดมีช่องว่าง หรือจุดบกพร่องเกิดขึ้น ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถเติมเต็มช่องว่างเหล่านี้ได้ ก็จะทำให้การบริการที่ส่งต่อไปยังผู้รับบริการมีคุณภาพ และสร้างเสริมความพึงพอใจในการบริการ ได้ช่องว่างในการดำเนินงานการบริการให้มีคุณภาพ ได้แก่

ช่องว่างที่ ๑ เกิดจากการรับรู้ หรือการเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้บริหารการบริการต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเกิดจากความคลาดเคลื่อนของการประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้มีการนำเสนอการบริการที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง จึงส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมันศึกษา และประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการให้ถูกต้องเพื่อการลงทุนในการบริการนั้น จะได้ไม่เป็นการสูญเปล่าไป

ช่องว่างที่ ๒ เกิดการเบี่ยงเบนระหว่างการถ่ายทอดความเข้าใจความคาดหวัง ของผู้บริหารการบริการ ไปสู่นโยบายการบริการ ถึงแม้ว่าจะมีความเข้าใจที่ถูกต้องแล้วก็ตาม แต่ในการกำหนดเป็นนโยบายขึ้นมา นั้น อาจเกิดความคลาดเคลื่อนของนโยบาย หรือมีการเข้าใจความหมายผิดพลาด ทำให้การดำเนินการมีความผิดพลาด คลาดเคลื่อนตามไปด้วย ส่งผลต่อรูปแบบการบริการที่จะไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

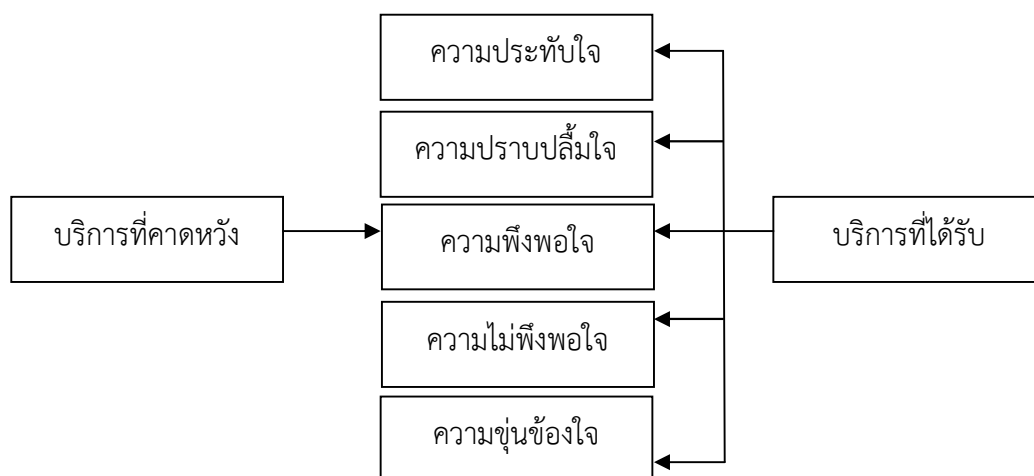
ช่องว่างที่ ๓ การส่งมอบบริการไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ เกิดความบกพร่องในการควบคุมคุณภาพ อาจเกิดจากผู้ให้บริการดำเนินกระบวนการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ อาจเป็นในด้านคุณภาพ ความเอาใจใส่ความรับผิดชอบต่อการบริการ ซึ่งล้วนเป็นภาพที่เห็นได้ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจได้

ช่องว่างที่ ๔ การส่งมอบการบริการไม่เป็นไปตามข้อมูลที่ได้สื่อสารออกไป นั่นคือการที่ไม่สามารถส่งมอบการบริการให้เป็นไปตามที่ได้บอกไว้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการเนื่องจากผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเนื่องจากข้อมูลที่ได้รับจากการสื่อสารออกไปของผู้ให้บริการนั่นเอง

ช่องว่างที่ ๕ การส่งมอบบริการที่แตกต่างไปจากความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นได้ง่ายที่สุดแต่ควบคุมได้ยากที่สุดเนื่องจากความคาดหวังของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลา หรือสถานการณ์ ดังนั้น การให้บริการจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความคาดหวังนั้นอยู่เสมอเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งถ้าผู้ให้บริการส่งมอบการบริการแบบเดิมๆ ในทุกครั้งนั้นอาจเป็นมาตรฐานในการให้บริการแต่การบริการนั้นยังไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะทำให้ความพึงพอใจนั้นลดลงไปในที่สุด

เมื่อพิจารณาจากช่องว่างในแบบจำลองทั้ง ๕ จุด แล้วจะพบว่า มีความยากง่ายแตกต่างกันในการที่จะลดจุดบกพร่องเหล่านั้น ถ้าสามารถลดจุดบกพร่องลงได้ ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ แต่ถ้าวการส่งมอบการบริการไม่ตรงกับความคาดหวังก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจความชุ่นข้องหมองใจ และเกิดเป็นความโกรธเคืองได้ ซึ่งนำไปสู่การไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีก และยังเป็นข้อมูลอ้างอิงที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการรายอื่นๆ อีกด้วย ดังนั้นการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจะต้องมองหาสิ่งที่เหนือกว่าการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ นั่นคือความปลอบปลื้มใจหรือความประทับใจดัง แผนภาพที่ ๒.๔^{๒๒}

^{๒๒} เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, จิตวิทยาการบริการ, หน้า๑๘๑-๑๘๓.



แผนภาพที่ ๒.๔ แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการนั้น มิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น แต่มีหลายปัจจัย ในแต่ละขั้นตอนของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อจำกัดระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการบริการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ตาม ตารางที่ ๒.๓ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
อนนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, (๒๕๔๗, หน้า๑๓๒)	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ๑. ผลิตภัณฑ์ บริการที่ตรงกับความต้องการ ๒. ราคาค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพ ๓. สถานที่บริการ คำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกด้าน ๔. การส่งเสริมแนะนำผู้รับบริการในเชิงบวก ๕. ผู้ให้บริการต้องตระหนักว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ ๖. สภาพแวดล้อมของการบริการ ออกแบบ ตกแต่ง แบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสม ๗. กระบวนการบริการ มีประสิทธิภาพ คล่องตัว

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้น ต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการ คือแนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการ ที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุด เกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

การบริการ (Service) หมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแล เอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่น กรอนรอส (Gronroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าการบริการ หมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า^{๒๓} การบริการให้ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถพิจารณาได้จากตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง ๗ตัวซึ่งเมื่อแยกออกมาแล้ว จะได้ความหมายของการบริการที่ดี สามารถนำมายึดเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้ คือ^{๒๔}

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์ขององค์การ

C = Courtesy กริยาอาการสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน มีมารยาดี

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

^{๒๓} Gronroos, C., Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition, (Lexington : Lexington Books, 1990), p.99.

^{๒๔} จินตนา บุญบงการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับ การปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมทพรินตติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙), หน้า๗-๘.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายบริการ หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ^{๒๕}

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึงการช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวก หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๒๖}

ศุภินิตย์ โชครัตนชัย ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ อ้ออาหารมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้^{๒๗}

สมิต สัจฉกร ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม และด้วยวิธีที่หลากหลายให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้^{๒๘}

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่นซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแวตาทริยาท่าทางคำพูดและน้ำเสียงโดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีและแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจิตใจการบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกความเชื่อความปรารถนาและค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

จากความหมายการบริการผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึงพฤติกรรม กิจกรรม หรือการปฏิบัติของบุคคลเพื่อผู้อื่น เพื่อตอบสนองความต้องการ ได้รับความสุขความสะดวก และความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับ ที่สามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึก

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว และประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือการให้

^{๒๕} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ.๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า๖๐๗.

^{๒๖} สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า๑๑.

^{๒๗} ศุภินิตย์ โชครัตนชัย, “การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ”, ในหนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า๑๓.

^{๒๘} สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า๑๓-๑๔.

บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผล และมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”(sine ira et studio – without hatred or passion)^{๒๙}

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้^{๓๐}

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เคทซ์ อิลิฮู และเบรนด้า แดเนท (KatzElihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ^{๓๑}

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องนอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก
๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

^{๒๙} พิชยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎี และแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗-ค.ศ. ๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า๒๒-๒๓.

^{๓๐} Suchitra Punyarathbandhu-Bhakdi, *Delivery of Public Services in Asian Countries : Cases in Development Administration*, (Bangkok : Thammasat University Press, 1986), p.1.

^{๓๑} Katz, E. and D. Brenda, *Bureaucracy and the Public*, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

กุลธน ธนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ^{๓๒}

๑. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร ได้กล่าวว่าการบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อ ประโยชน์ของผู้อื่น นั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้^{๓๓}

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักโดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการ ประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่ คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความ สมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมี คำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

^{๓๒} กุลธน ธนาพงศ์ธร, “ประโยชน์และบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า๓๐๓-๓๐๔.

^{๓๓} สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, หน้า๑๗๓-๑๗๔.

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่า จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

ประเภทของการบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้การบริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ^{๓๔}

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำร้านค้าปลอดภาษีหรือการนัดแผนโบราณแบบสปาร์ เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้นสรุปความหมายได้ว่า หลักการให้บริการที่ดีจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือความเสมอภาคในการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา สอดคล้องกับสถานการณ์ การให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง ไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม และต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ สามารถสรุปแนวคิดและทฤษฎีหลักที่เกี่ยวกับหลักการให้บริการ ได้ตามตารางที่ ๒.๔ ดังต่อไปนี้

^{๓๔} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, หน้า

ตารางที่ ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
ราชบัณฑิตยสถาน, (๒๕๔๖, หน้า๖๐๗)	บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวก
สมชาติ กิจยรรยง, (๒๕๔๓, หน้า๑๑)	การบริการ หมายถึง การช่วยเหลืออนุเคราะห์ให้ความสะดวกกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่
ศุภินิตย์ โชครัตนชัย, (๒๕๓๖, หน้า๑๓)	การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกหรือความสบาย
สมิต สัจฉกร, (๒๕๔๓, หน้า๑๓-๑๔)	๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิด ๓. บุคคลกระทำเพื่อเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ
Max Weber, (2005, pp.22-24)	การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม
B.m. Verma, (1986, p.1)	การบริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ
Kate, E. and D. Brenda, (1973, p.19)	หลักสำคัญของการติดต่อภาครัฐ ๑. การติดต่อเฉพาะงาน ๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ ๓. การวางตัวเป็นกลาง
กุลธณ ธนาพงศ์ธร, (๒๕๓๐, หน้า๓๐๓-๓๐๔)	หลักการให้บริการ ๕ ประการ ๑. หลักการสอดคล้องกับความต้องการส่วนใหญ่ ๒. หลักความสม่ำเสมอ ๓. หลักความเสมอภาค ๔.หลักความประหยัดค่าใช้จ่าย ๕. หลักความสะดวก
สมิต สัจฉกร, (หน้า๑๗๓-๑๗๔)	หลักการบริการ ๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการผู้รับบริการ ๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ ๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ ๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น

๒.๒.๑ การให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึงแนวความคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้^{๓๕}

๑. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนาจการของรัฐหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
๒. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
๓. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินงานบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย
๔. บริการสาธารณะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ อย่างสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก หากต้องหยุดชะงักด้วยเหตุผลใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
๕. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้กล่าวไว้ว่าการให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้เป็น^{๓๖}

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัด ได้ยากหรือให้คำจำกัดความยากแต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ดังนี้

- ๑.๑ การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม
- ๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
- ๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมาน้อย คือให้บริการไม่มากและไม่น้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการ ในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แจงทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

นอกจากนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ ยังได้กล่าวถึงกระบวนการบริการซึ่งเป็นเงื่อนไขของการขอรับบริการไว้ว่า คือคุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องการ เพื่อให้ได้รับการบริการ ได้แก่^{๓๗}

^{๓๕} ประยูร กาญจนดุล, กฎหมายปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, ๒๕๔๑), หน้า๒๕.

^{๓๖} ปรัชญา เวสารัชช์, องค์การกับลูกจ้าง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖), หน้า๒๕๑.

๑. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักจะกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการขอรับบริการ ซึ่งแบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกนั้นควรมีลักษณะที่เรียบง่าย ให้องค์ความรู้เฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

๒. ขั้นตอนการบริการ หมายถึงกระบวนการในการรับบริการจะต้องผ่านเจ้าหน้าที่ที่โต๊ะ เติบโต ซึ่งขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม คือให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

๓. ระยะเวลาผู้ให้บริการที่ดีจะต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชน ผู้ที่มาติดต่อมิใช่คนว่างงานหรือไม่มีอะไรจะทำคนส่วนใหญ่ต่างมีภารกิจที่ต้องทำงานในขณะที่เจ้าหน้าที่เองก็ใช้เวลานั้นทำงานเช่นกัน ดังนั้น เมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชนจึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้และดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับการบริการตามที่ต้องการหรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ร้องขอได้ก็ควรที่จะมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้นเช่นจัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยชี้แจงอธิบาย เป็นต้น

ชวงศ์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกเรียกว่าหลัก Package Service โดยมีเป้าหมายดังนี้^{๓๗}

๑. มุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ มีลักษณะดังนี้

๑.๑ ผู้ให้บริการต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยต้องจัดการให้บริการที่ครอบคลุมและทั่วถึง

๑.๒ การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

๑.๓ ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกับตน

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะ คือ

๒.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนโดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อจะทำให้การบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน ๒ ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายความว่า ความพยายามที่จะให้บริการใน

^{๓๗} ปรัชญา เวสารัชช์, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : บริษัทกราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๖.

^{๓๘} ชวงศ์ ฉายะบุตร, การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๓๖), หน้า ๑๑-๑๔.

เรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับอีกด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน แล้วพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ ก็ควรดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการให้โดยไม่ชักช้าและใช้เวลาให้น้อยที่สุด

๕. การให้บริการด้วยความถูกต้อง นอกจากเจ้าหน้าที่ต้องรีบดำเนินการให้แล้ว ผลงานที่ออกมาจะต้องถูกต้องสมบูรณ์ประชาชนสามารถนำไปใช้ทำธุรกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ต้องกลับมาแก้ไขใหม่อีก

๖. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและต่อทางราชการ

๗. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่แต่เพียงหน่วยงานของรัฐเท่านั้น การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ก็เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นส่วนรวม มิใช่เพียงเพื่อบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้นนอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการก็คือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ความต่อเนื่องและความยุติธรรม ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

ดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีสะดวกรวดเร็วโปร่งใสและมีคุณภาพ ดังจะเห็นได้จากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินไว้ในหมวด ๕ ส่วนที่ ๓ มาตรา ๗๘ ดังต่อไปนี้^{๓๙}

๑. บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศไทยอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

๒. จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศและสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัดเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

^{๓๙} สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี, ๒๕๕๘), หน้า ๔๖-๔๘.

๓. กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

๔. พัฒนาระบบงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

๕. จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำ และการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

๖. ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมาย และตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

๗. จัดให้มีแผนพัฒนาการเมืองรวมทั้งจัดให้มีสภาพพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระเพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

๘. ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสม

การสร้างจิตสำนึกของข้าราชการ

อนงคณาญ แก้วไพฑูรย์ การบริหารราชการแผ่นดินภารกิจของรัฐ ไม่ว่ารัฐจะปกครองหรือบริหารในระบอบการปกครองรูปแบบใดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองกับผู้ถูกปกครองถือเป็นศาสตร์และศิลป์ที่ปรัชญาเมธีหลายท่านตั้งแต่อดีตกาลจนถึงนักวิชาการทางการเมืองสมัยใหม่ ได้เพียรพยายามศึกษาหารูปแบบจนกลายเป็นทฤษฎีการปกครองและการบริหารให้ผู้สนใจวิชาการปกครองและการบริหารได้ศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับกระบวนการบริหารการปกครองให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละสังคม

การบริหารราชการแผ่นดินของไทยก็เช่นกัน ได้มีการปรับปรุงมาเป็นระยะๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิรูปการปกครองในสมัยรัชกาลที่ ๕ ได้ทรงมอบพระราชกรณียกิจด้านนี้แก่สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพซึ่งภายหลังได้รับการสถาปนาเป็นเสนาบดีกระทรวงมหาดไทยพระองค์แรก และได้รับการยกย่องเทิดพระเกียรติว่าเป็นพระบิดาแห่งการปกครองของไทย สืบมาตราบเท่าทุกวันนี้ นับเป็นจุดกำเนิดและแม่แบบของการบริหารราชการแผ่นดินของไทยที่เริ่มเข้าสู่ยุคฟื้นฟูการบริหารราชการแผ่นดินแบบตะวันตก แนวความคิดในช่วงนั้นแม้จะเป็นการปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์แต่ก็ทรงออกกว่าราชการหัวเมืองเป็นประจำด้วยทรงห่วงใยในความทุกข์สุขของประชาชน และได้มอบแนวทางการทำงานแก่พ่อเมืองทั้งหลายว่า “มหาดไทย” หมายถึงการ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” เป็นภารกิจที่จะสร้างความร่มเย็นเป็นสุขแก่ประชาชน ซึ่งเข้า

ราชการพลเรือนทั้งหลายจะต้องร่วมมือกันสร้างขึ้น และต้องมีอุดมการณ์ในการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือถือว่าการให้บริการเป็นหน้าที่ที่ตัวบทกฎหมายเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการทำงานเพื่อรักษาความถูกต้องและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม ให้อำนาจเครื่องมือในการถ่วงดุลผลประโยชน์จากผู้มาขอรับบริการ

แนวคิดทางการฝึกอบรมข้าราชการ นอกจากจะเน้นการเพิ่มพูนความรู้แล้ว ควรสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้มากขึ้น โดยเฉพาะ “บทบาทของข้าราชการในทศวรรษหน้าการให้บริการจะเป็นหัวใจของงาน ที่ทำให้ข้าราชการมีความเจริญก้าวหน้าและยังยึดเป็นอาชีพได้ และเมื่อข้าราชการพร้อมใจกันเป็นผู้ให้บริการแล้ว ผลกำไรของส่วนราชการนั้นๆ ก็พอจะมีตัวชี้วัดได้ว่าการหรือขาดทุนเพราะผลกำไรของส่วนราชการก็คือ ความพึงพอใจของประชาชน”

การที่จะศึกษาถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของข้าราชการ จากบทบาทผู้มีอำนาจไปสู่บทบาทของผู้ให้บริการ ซึ่งหากพิจารณาอย่างถ่องแท้แล้วจะพบว่า การรับราชการนั้น ตำแหน่งต่างๆ จะกำหนดบทบาทและหน้าที่ไว้ค่อนข้างชัดเจน และในบางครั้งกฎหมายก็บัญญัติไว้ว่า ตำแหน่งใด มีอำนาจหน้าที่ประการใด เรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญที่เราจะต้องแยกแยะเพราะในการปฏิบัติราชการนั้น ข้าราชการเป็นตัวแทนของรัฐซึ่งจะต้องสนองอำนาจในบางส่วนไว้เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมและเอกภาพของรัฐในส่วนนั้น หากประชาชนมีการกระทำอันจะนำมาซึ่งความปั่นป่วน และวุ่นวายในสังคมข้าราชการผู้มีอำนาจหน้าที่ ก็จะต้องใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่เข้าระงับและแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ให้เข้าสู่ความสงบในบางครั้งก็อาจต้องมีการใช้อำนาจอันอาจเลวร้ายกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน แต่ทั้งนี้ทุกอย่างอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายที่ให้อำนาจไว้ซึ่งอำนาจในส่วนนี้เป็นเพียงเครื่องมือที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเท่านั้น มิได้มีไว้สร้างขอบข่ายแห่งการมีอำนาจให้ดูเหมือนว่าเป็นเจ้าขุนมูลนายตามที่เข้าใจกันแต่อดีต

การสร้างจิตสำนึกของผู้ให้บริการคำว่า “ให้” โดยความหมายแล้ว คือ การรู้จักเสียสละในหลักธรรมสำคัญของพุทธศาสนา หากเราปรารถนาจะให้บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดต่อเราอย่างไร เราก็ต้องรู้จักกระทำการสิ่งนั้นแก่ผู้อื่นก่อนก็คือการรู้จักให้การให้คือการเสียสละ จึงเป็นการยากเย็นพอสมควรที่จะปรับเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดนี้เพราะโดยสัญชาตญาณแล้วคนเรามักมีความเห็นแก่ตัวอยู่การจะสร้างจิตสำนึกของข้าราชการให้ เป็นผู้ให้บริการจึงเป็นเรื่องที่จะต้องกระทำกันเป็นกระบวนการและอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยต้องทำในเรื่องต่อไปนี้

ปรับค่านิยม

๑. รักในอาชีพ อาชีพรับราชการในปัจจุบันดูเหมือนว่ามีความตกต่ำ ในสายตาของสังคม เพราะสังคมวัดค่าด้านวัตถุเป็นตัวเงิน จนมีการเปรียบเปรยว่า ข้าราชการเป็นคนจนรุ่นใหม่จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องฟื้นฟูความสำคัญว่าการเป็นข้าราชการนั้น เป็นเรื่องของอาชีพที่มีเกียรติและรับใช้สังคม มิใช่เรื่องที่จะสร้างความร่ำรวยจากการเป็นข้าราชการ การสร้างค่านิยมเรื่องนี้ก็ต้องเร่งกระทำให้เกิดขึ้น

๒. รักประชาชน การเข้ารับราชการนั้น นัยของความหมายก็คือ การเข้ามารับใช้พระราชกรณียกิจของพระมหากษัตริย์ซึ่งการปกครองบ้านปกครองเมือง เป็นสื่อกลางที่จะสนองเบื้องยุคลบาทของพระมหากษัตริย์ในการที่ทรงทำนุบำรุงบ้านเมืองให้เจริญสืบไป ฉะนั้นหากสื่อกลางมิได้ปฏิบัติ

หน้าที่ให้สามารถรับใช้ประชาชนที่องค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงแสดงออกนำไปข้าราชการได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติแล้ว โดยเสด็จพระราชดำเนิรออกเยี่ยมประชาชนในถิ่นทุรกันดารเสมอ

๓. รักงาน มีคำกล่าวกันว่า “ค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน” คำกล่าวนี้ให้ความหมายชัดเจนการทำงานให้ได้นั้น มีองค์ประกอบหลายอย่างหลายประการแต่ที่ควรเร่งสร้างให้เกิดในหมู่ข้าราชการคือให้เกิดทัศนคติที่ว่างานเป็นหน้าที่และหน้าที่ที่ต้องกระทำนั้นคือการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อกับข้าราชการอย่างเสมอเหมือนกัน ข้อควรตระหนักก็คืองานราชการนั้นมีใช่เรื่องส่วนตัวต้องถือว่าเป็นเรื่องของส่วนรวมประการหนึ่ง และประการที่สองการแสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบนั้นแม้จะสร้างความร่ำรวยให้แก่ขณะเดียวกันก็ทำลายศักดิ์ศรีของผู้กระทำและเป็นความไม่ดีที่ติดตัวไปตลอดชีวิต จึงควรหันกลับมาทำงานด้วยวิญญานของผู้เสียสละอย่างมีเกียรติทำงานด้วยความตั้งใจจริง

๔. รักการช่วยเหลือและมีส่วนร่วม (Public Spirit) ความรักในเรื่องที่กล่าวต่อไปนี้ นับว่ามีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าความรักที่ได้กล่าวมาแล้ว ๓ หัวข้อ เพราะหน่วยงานใดไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ การที่คนในองค์กรนั้น รักที่จะมีส่วนร่วมและรักที่จะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ถือได้ว่าองค์กรนั้นเต็มไปด้วย “น้ำใจ” และ “ความสามัคคี” จิตสำนึกในเรื่องนี้จะต้องทำให้มีขึ้นในตัวข้าราชการเพื่อสร้างความสำนึกร่วมที่จะรับใช้สังคม รับใช้ประชาชนเมื่อพบเห็นสิ่งใดเสียหายเป็นเรื่องเล็กน้อยก็ไม่ควรมองผ่าน

๕. รักการให้บริการ เป็นทัศนคติในการทำงานที่ข้าราชการพึงจะได้คิดว่า แม้คำว่าบริการดูเหมือนผู้รับใช้หรือเสียสละ แต่ก็ยังเป็นผู้มีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายซึ่งโดยขนบธรรมเนียมประเพณีประชาชนก็ให้ความเกรงอกเกรงใจอยู่แล้ว เพราะฉะนั้นการปฏิบัติงานในลักษณะสุภาพและอ่อนโยนย่อมจะเป็นที่พออกพอใจและรักใคร่เป็นขวัญใจประชาชน ปราชญ์จีนโบราณ กล่าวไว้ว่า “ข้าราชการ (นักปกครอง) ที่ดีและฉลาด ต้องทำตัวเฉกเช่นมหาสมุทร” หมายความว่ามหาสมุทรนั้นย่อมอยู่ในที่ต่ำเสมอและรับน้ำจากทุกมุมโลก ข้าราชการ (นักปกครอง) ก็เช่นกัน มีหน้าที่กว้างขวางและเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย การรองรับความทุกข์และการให้ความสุข (บริการ) จึงเป็นความรับผิดชอบและภารกิจของข้าราชการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อใดที่ข้าราชการวางตัวเป็นภูเขาสูงประชาชนจักต้องปีนป่ายขึ้นไปหา เมื่อนั้นความเหินห่างก็จะเกิดขึ้นและไม่เป็นผลดีต่อ รัฐบาลอย่างแน่นอน

คุณสมบัติของข้าราชการในฐานะผู้ให้บริการนั้น จะต้องมิจิตสำนึกเป็นนิสัยประจำตัวคือมีน้ำใจที่จะช่วยเหลือ มีความเอื้อเฟื้อต่อผู้เดือดร้อน ห่วงใยและอาทรต่อผู้ที่ต่ำกว่าและพร้อมที่จะเข้าคลุกคลีกับปัญหา

ปลดปมพฤติกรรม

๑. วังจาม รู้จักใช้ถ้อยคำที่ไพเราะเหมาะสม ให้เกียรติแก่กันและกัน

๒. กิริยางาม ในการพบปะกับผู้มาติดต่อไม่ว่าจะเป็นข้าราชการด้วยกันหรือประชาชนจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใสให้ความรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง หากเป็นเรื่องทุกข์ร้อนแต่ไม่สามารถแก้ไขได้ก็ควรให้คำแนะนำหรือหาทางออก จนถึงขั้นว่า ผู้ร้องทุกข์แม้ไม่ได้รับการแก้ทุกข์ก็ยังสบายใจกลับไปเพราะได้ระบาย หรือปรับทุกข์แก่ผู้อื่นแล้ว

๓. จิตใจงาม เป็นเรื่องภายในจิตใจที่ควรค่อยๆ ฝึกฝนให้เป็นคนมีจิตใจงามด้วยมองโลกหรือมองผู้อื่นในแง่ดีมีจิตใจที่จะรักษาระเบียบวินัยและตรงต่อเวลา กล่าวโดยสรุปก็คือยึดหลักธรรมที่ “งดเว้นกระทำความชั่ว มุ่งมั่นกระทำความดีและมีใจผ่องใส”

สร้างธรรมในใจ

ศัตรูของใจมีอยู่ ๓ ตัว คือ ความโลภ ความโกรธ ความหลง

๑. ความโลภ ก็คือ อยากได้อะไรอยากมีอยากเป็น ซึ่งความจริงแล้วเราเป็นข้าราชการจะต้องมีการสำรวจตนเองและวางแผนกรอบของชีวิต เราจะปล่อยให้ชีวิตอย่างยถากรรมตามเพื่อนไม่ได้เราต้องมีชีวิตเรียบง่าย ประหยัด ใครจะฟุ้งเฟ้อฟุ่มเฟือย เราจะทำตามอย่างไม่ได้เพราะเงินเดือนเรามีไม่มาก เราต้องสำรวจตัวเองให้เหมาะสม รักบ้าน รักครอบครัวเพื่อลดการเข้าสู่อบายสุขทั้งปวง

๒. ความโกรธ ความโกรธนี้เป็นอารมณ์วูบขึ้นมาแสดงความไม่พอใจก่อให้เกิดพฤติกรรมในทางก้าวร้าว พุดจาไม่เพราะ แสดงกิริยามารยาทไม่เหมาะสม

๓. ความหลง คือหลงว่าเราเป็นข้าราชการมีอำนาจ ข้าราชการบางคนเข้าใจผิดคิดว่ามีอำนาจมาก แต่ความจริงคือมีหน้าที่ถ้าหากไม่บริการตามหน้าที่เพราะคิดว่ามันคืออำนาจก็หวังว่า จะต้องมีการพินอบพิเทา ต้องมีการทำอะไรหลายๆ อย่าง จนกระทั่งเกิดความเต็มใจจึงจะทำการสิ่งเหล่านี้ ในแง่ของความเป็นข้าราชการแล้ว เราต้องพยายามเรียนรู้และศึกษาเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์เมื่อศึกษาจากตัวเองแล้วก็จะต้องศึกษาเข้าใจจากผู้อื่นด้วย

จิตสำนึกที่สำคัญของข้าราชการ

ประการที่หนึ่งในระบบราชการจะมีระบบ โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็นกอง เป็นฝ่ายเป็นงาน ทางเดินของงานจะมีระเบียบคอยกำกับ ในการปฏิบัติราชการจะต้องเข้าใจว่าเป็น Impersonal ไม่ใช่เรื่องส่วนตัว เพราะฉะนั้น “เมื่อไม่ใช่เรื่องส่วนตัว ก็ไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัว เอาความคิดส่วนตัว หรือเอาความเห็นของส่วนตัวของแต่ละบุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง” จะต้องพยายามทำให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ ไม่มีเรื่องใดที่ไม่ด่วน เจ้าหน้าที่ต้องไม่มีดุลพินิจไปในทางที่จะวินิจฉัยว่าเรื่องนี้ไม่สำคัญ เรื่องนี้ล่าช้าได้ทุกเรื่องต้องด่วน ข้าราชการจะต้องทำงานให้รวดเร็วและไม่เป็นส่วนตัว และการแสวงหาความก้าวหน้าในราชการต้องแข่งขันกันสร้างความดีเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเห็นผลสำเร็จของงานจะวัดคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ประการที่สอง ข้าราชการจะต้องสร้างความสำนึกในการทำงานเป็นทีม ทุกคนมีความสำคัญเท่าเทียมกัน และต่างก็ให้เกียรติซึ่งกันและกัน โดยนำจริยธรรมที่กล่าวมาแล้ว ๓ ประการ คือปรับค่านิยมปลดปล่อยพฤติกรรม สร้างธรรมในใจ มาปรับใช้

ประการสุดท้าย สร้างความสำนึกว่า การพัฒนาหน่วยงานเป็นหน้าที่ของทุกคน ไม่เฉพาะของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้ใด บางหน่วยงานมักมีผู้กล่าวว่าอะไรก็แล้วแต่เจ้านายแท้ที่จริงแล้วในตลอดเวลาอะไรเป็นข้อบกพร่องมีจุดอ่อนก็ต้องเอามาพูดกันอย่างจริงจังระยะแรกๆ ข้าราชการอาจจะไม่กล้าพูด เพราะว่าเมื่อไปพูดเข้าแล้วก็ถือว่าเป็นเรื่องกินใจกัน แต่ผู้บังคับบัญชาจะต้องพยายามสร้างบรรยากาศให้เกิดความรู้สึกว่าทุกๆ คนมีส่วนสำคัญเท่าเทียมกันทั้งนั้นอาจจะใช้ระบบปรึกษาหารือนอกแบบ เช่น การจัดให้มีเวลาอาหารว่าง (Coffee Break) เพื่อพบปะพูดคุยกันหรือ

ประชุมกลุ่มย่อย (Staffmeeting) หรือการปรึกษาหารือร่วมกันทุกระดับ (Joint Committee Consult.JCC) เป็นต้น^{๔๐}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ต้องรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและความโปร่งใส เจ้าหน้าที่ต้องประพฤติปฏิบัติให้มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการ การแต่งกายต้องสะอาดสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมถูกกาลเทศะ สุภาพอ่อนน้อมมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ทันต่อยุคสมัย และมีขั้นตอนของการให้บริการ บริการให้เสร็จสมบูรณ์ในจุดเดียวหรือให้น้อยที่สุด และบริการให้เสร็จสมบูรณ์ในครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการ มีความสนใจและให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ มีการให้คำแนะนำเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอสามารถสรุปความเห็นของนักวิชาการเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ได้ตามตารางที่ ๒.๕ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๕ การให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
ประยูร กาญจนดุล, (๒๕๔๑, หน้า๒๕)	๑. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในการ อำนาจอธิปไตยของรัฐ ๒. มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการ ส่วนรวมของประชาชน ๓. ระเบียบและวิธีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับยุคสมัย ๔. บริการสาธารณะต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ๕. เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์จากการบริการ สาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน
ปรัชญา เวสารัชช์, (๒๕๔๐, หน้า๖)	การให้บริการภาครัฐจะต้องคำนึงถึง ๑. การบริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อ ประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐาน
ชูวงศ์ ฉายาบุตร, (๒๕๓๖, หน้า๑๑-๑๔)	หลักการให้บริการแบบครบวงจร (Package Service) ๑. มุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการ ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ๓. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์

^{๔๐} อรรถกถา ภาณุพงศ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔)

	๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ๕. การให้บริการด้วยความถูกต้อง ๖. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ๗. การให้บริการด้วยความเสมอภาค
อนงคณาฏ แก้วไพฑูรย์, (๒๕๕๔)	การให้บริการจะเป็นหัวใจของงานที่ทำให้ ข้าราชการเจริญก้าวหน้า ผลกำไรของส่วน ราชการก็คือ ความพึงพอใจของประชาชน

๒.๓ หลักสังคหวัตถุ๔

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน และงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ๔ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการประชาชนอย่างดีที่สุดและทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่ไปใช้บริการ เทศบาลตำบลตันธง โดยใช้แนวสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการหลักสังคหวัตถุ๔ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคีเป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเตมน์ใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุขประกอบด้วยหลัก ๔ ประการ ดังนี้

๑. ทาน (Giving; Generosity; Charity) การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรีมีเมตตาอารีจะช่วยผูกใจคนไว้ได้การทำทานจะไม่สูญเปล่าผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาปทาโยลภเต มณาปี”^{๔๑} แปลว่าผู้ที่ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจการให้ทานอาจให้ได้ ๒ วิธีด้วยกัน คือ

๑) อามิสทานให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่ารวมทั้งการให้รางวัลต่างๆ เป็นต้น

๒) วิทยาทานหรือธรรมทานหมายถึงการให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนหรือการให้ในสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์

ทาน ๒อย่าง คือ อามิสทาน (การให้สิ่งของ) และธรรมทาน (การให้ธรรม) บรรดาทาน ๒อย่างนี้ธรรมทานเป็นเลิศ^{๔๒}

๒. ปิยวาจา หรือเปยยวัชชะ (Kindly Speech : Convincing Speech) ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รักวาจาพูดเต็มใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือกล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวาน มีทางเสีย สมนามัคคีซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตามพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ทรงตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน พูดจาอ่อนโยนเสียดเสียดสีกัน อันนำไปสู่การ

^{๔๑} อก.ปญจก. ๒๒/๔๔/๔๕.

^{๔๒} ดูรายละเอียดใน ขุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๙๘/๔๗๓.

ทะเลาะวิวาทกัน พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ดังปรากฏในอภัยราชกุมารสูตรดังนี้^{๔๓}

ตถาคต รู้วาจาที่ไม่จริงไม่แท้ไม่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นตถาคตไม่กล่าวคำนั้น

ตถาคต รู้วาจาที่จริง ที่แท้แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นตถาคตไม่กล่าวคำนั้น

ตถาคต รู้วาจาที่จริงที่แท้และประกอบด้วยประโยชน์แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนี้ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น

ตถาคต รู้วาจาที่ไม่จริงไม่แท้ไม่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่นตถาคตไม่กล่าววาจานั้น

ตถาคต รู้วาจาที่จริงที่แท้ที่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนี้ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น ข้อนี้เพราะเหตุไรเพราะตถาคตมีความเอ็นดูในหมู่สัตว์ทั้งหลาย^{๔๔}

สรุปพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้

๑. ต้องเป็นความจริง
๒. เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน
๓. พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์
๔. พูดแล้วเกิดการสมานสามัคคี
๕. พูดด้วยจิตเมตตา
๖. พูดถูกกาลเทศะคือถูกเวลาและสถานที่

จะเห็นได้ว่า การให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะ นุ่มนวล น่าฟัง เมื่อได้ฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไป ไม่พูดจาส่อเสียดอันก่อให้เกิดความแตกแยก พูดแต่คำที่จะทำให้เกิดความสามัคคี เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจประสานใจทุกๆ ดวงให้เป็นหนึ่งเดียวเหมือนน้ำฝนประสานดินเหนียวที่แตกกระแหงให้เป็นผืนแผ่นดินเดียวกัน

๓. อุตถจริยา (Useful Conduct; Rendering Services ; Life of Service ; Doing Good) การประพฤติประโยชน์ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ด้าน คือการทำตนให้เป็นประโยชน์ และการทำในสิ่งที่เป็ประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ความสามารถ มีคุณธรรมเป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษาเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติตลอดจนเป็นพุทธศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

^{๔๓} ดูรายละเอียดใน ขุ.ม. (ไทย) ๑๓/๘๓/๘๘.

^{๔๔} ม.ม. ๑๓/๘๕/๘๖.

๒) การทำในสิ่งที่เป็ประโยชน์คือเมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูตาย มีน้ำใจไม่ตรีต่อกันบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า “คนทำหมู่คณะให้ดังงาม”

๔. สมานัตตา (Even and Equal Treatment; Equality Consisting in Impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly in All Circumstances) เอาตัวเข้าสมาน คือการทำตนเสมอตันเสมอปลายตลอดถึงวางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะบุคคล เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อม^{๔๕}

๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นบิดา มารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้านกันเป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่ และทำอย่างเสมอตันเสมอปลาย

๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลายให้ความเสมอภาคไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์คือร่วมสุขร่วมทุกข์กันร่วมรับรู้ปัญหาและร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม^{๔๖}

ดังนั้น เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่ มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้น ให้สมบูรณ์นอกจากนี้เราก็ตองทำตนให้เสมอตันเสมอปลายด้วย คือเคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไรแม้ว่าเราจะได้ดีได้ดีแล้ว ก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดีก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ว่ามีมิตินดีกับเขาอย่างจริงใจ ไม่คิดกลั่นแกล้ง ใส่ร้ายป้ายสีผู้อื่น ถ้าทำได้อย่างนี้เราก็ย่อมจะเป็นที่รักที่พอใจของคนรอบข้างดังเช่น เรื่องของหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังคหวัตถุธรรมประจำใจ ดังนี้^{๔๗}

สมัยหนึ่งพระผู้มีพระภาคเจ้าประทับอยู่ณอัคคาวเจตีย์ เขตเมืองอาฬวี ลำดับนั้นหัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาฬวีมีอุบาสกประมาณ ๕๐๐คน แวดล้อมเข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับถวายอภิวาทแล้วนั่ง ณ ที่สมควรพระผู้มีพระภาคจึงได้ตรัสกับหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า หัตถกะ บริษัทของท่านนี้นักท่านสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากน้อยอย่างไร หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากนี้ด้วย สังคหวัตถุ ๔ ประการ ที่พระผู้มีพระภาคเจ้าได้ทรงแสดงไว้แล้ว คือข้าพระองค์รู้ว่าผู้ใดควรสงเคราะห์ด้วยทาน ก็สงเคราะห์ด้วยทาน รู้ว่าผู้ใดควรสงเคราะห์ด้วยคำพูดอันไพเราะก็สงเคราะห์ด้วยคำพูดอันไพเราะ รู้ว่าผู้ใดควรสงเคราะห์ด้วยการทำประโยชน์ให้ก็สงเคราะห์ด้วยการทำประโยชน์ให้ รู้ว่าผู้ใดควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวสม่ำเสมอก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวสม่ำเสมอ ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญโภคทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่พร้อมคนทั้งหลายย่อมเข้าใจคำพูดของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนคำพูดของคนจนพระผู้มีพระภาคตรัสว่าดีละดีละ หัตถกะวิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้จริงอยู่ ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ในอดีตกาลก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วย

^{๔๕} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต.), พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลธรรม, หน้า๗๑.

^{๔๖} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่๘๐, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์สวจำกัด, ๒๕๕๐), หน้า๙.

^{๔๗} ดูรายละเอียดใน อก.อฎฐก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาลก็ล้วนจักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบัน ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล

หลังจากนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ที่พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงชี้แจงให้เห็นชัดชวนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติเข้าใจให้อาจหาญแก่กล้า ปลอบชโลมใจให้สดชื่น ร่าเริงด้วยธรรมมิกถา แล้วลุกจากที่นั่งถวายอภิวาทพระผู้มีพระภาคเจ้าทำประทักษิณแล้วจากไปลำดับนั้น เมื่อหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีลี้กไปไม่นาน พระผู้มีพระภาคเจ้ารับสั่งเรียกภิกษุทั้งหลายมาตรัสว่า ภิกษุทั้งหลายเธอทั้งหลายจงทรงจำหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ว่าเป็นผู้ประกอบด้วยธรรมที่น่าอัศจรรย์ไม่เคยปรากฏ ๘ ประการ คือหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี

- | | |
|---------------------|-----------------------------|
| ๑. เป็นผู้มึนศรัทธา | ๒. เป็นผู้มึนศีล |
| ๓. เป็นผู้มึนhiri | ๔. เป็นผู้มึนโสตตูปะ |
| ๕. เป็นพหูสูต | ๖. เป็นผู้มึนจาคะ |
| ๗. เป็นผู้มึนปัญญา | ๘. เป็นผู้มีความปรารถนาน้อย |

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคีประกอบด้วย^{๔๘}

๑. ทาน ให้ปัน คือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ทุนหรือทรัพย์สินสิ่งของตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุผลเป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจรู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดีสมานสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่ผู้อื่น คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนชวยช่วยเหลือกิจการต่างๆบำเพ็ญประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมานคือทำตัวให้เข้ากับเขาได้วางตนเสมอดันเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอทันต่อคนทั้งหลายไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์คือร่วมสุขร่วมทุกข์ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไข้ปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ ๔ คือ ข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน^{๔๙}

๑. ทาน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปัน มีน้ำใจต่อกันและกัน ได้แก่การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่การแบ่งปันความสุขให้แก่กันและกัน ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของ และแบ่งปันน้ำใจบุคคลในครอบครัวไม่ตระหนี่ถี่เหนียวใช้สอยหรือบริโภคสิ่งของแต่เพียงผู้เดียว

^{๔๘} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๒๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

^{๔๙} พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย (แก้ววงศ์น้อย), “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๑๔.

๒. ปิยวาจา การพูดจากันด้วยถ้อยคำสุภาพอ่อนโยน พูดด้วยจิตที่ปรารถนารู้จักกาลเวลา ในการพูดอย่างเหมาะสม และรู้จักการใช้คำพูด ไม่ใช่วาจาหักล้างเชือดเฉือนจิตใจของผู้อื่น หรือวาจาที่เป็นคำหยาบคาย กระด้างกระเดื่อง ดุด่าเสียดสี อันจะก่อให้เกิดการขัดใจกันในครอบครัวได้

๓. อัตถจริยา การช่วยเหลือ บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น ได้แก่ การสงเคราะห์เกื้อกูลกัน ของบุคคลในครอบครัว เช่น การช่วยเหลือการงาน แบ่งเบาภาระของกันและกัน

๔. สมานัตตตา การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพ บทบาท หน้าที่ของตน โดยวางตนเสมอต้นเสมอปลาย สามารถเข้ากับผู้อื่นได้

อรศิริ เกตุศรีพงษ์ ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ๔ คือ สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ^{๕๐} ๔ ประการ

ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของ รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ในการทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาดเหลืออุปกรณ์สิ่งของ ก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการแบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอก จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มีการให้และรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่องของความรู้ ประสบการณ์ อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) แล้ว การแบ่งปันเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อนโดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ด้วย

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

อัตถจริยา คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี “อัตถจริยา” แล้ว ก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ได้ขาดความรู้แต่ขาดกำลังใจคนเพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียกได้ว่า ทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

สมานัตตตา คือ การมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อความเสมอต้นเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ไม่ระแวงกัน และเป็นการสร้างความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน (Trust) เพราะถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกัน พนักงานก็จะไม่อยากรนำความรู้ประสบการณ์ เทคนิคในการทำงานต่าง ๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยน

^{๕๐} อรศิริ เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัตถุ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต, ปีที่๑๒ ฉบับที่๖๘ (พฤษภาคม – มิถุนายน๒๕๕๐) : ๔๓-๔๖.

เรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า “สมานัตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้ต่างๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้ “มีชีวิต” อยู่เสมอ การที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกัน ถือเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหางานที่ทำประสบผลสำเร็จ ก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัวว่าฉันเป็นคนทำงานนั้นเอง หรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานก็ จะไม่มีการกล่าวโทษกัน แต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น บรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้น พนักงานรู้สึว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์กรดีขึ้น

พุทธทาสภิกขุ ได้กล่าวถึงหลักการบริหารคนว่า การบริหารคนนี้ยังมีสิ่งลึกๆ อีกอย่างหนึ่ง คือเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ เราไว้ใจเขา เรารักเขา เราหวังดีต่อเขา อย่างนี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ คงได้ยินได้ฟังมาแล้วจากหนังสือธรรมะต่างๆ ไปเรื่องสังคหวัตถุ

- การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
- การพูดจาไพเราะ
- การบำเพ็ญประโยชน์
- การทำตัวให้เป็นเกลอ หรือ เป็นเพื่อนมากกว่าที่จะเป็นนาย หรือเรียกว่าความงดงามในความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อันเป็นเครื่องหนุนเหนี่ยวให้เกิดความร่วมมือกันได้^{๕๑}

จากการที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ สรุปได้ว่าการให้บริการประชาชนนั้น ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร มีความมุงมาดปรารถนา เต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ เมื่อมีปัญหาติดขัดก็คิดหาวิธีแก้ไขหรือเสนอแนะ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดี ประทับใจกลับไปโดยการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งประกอบด้วย ทาน (โอบอ้อมอารี) ปิยวาจา (วจีไพเราะ) อตถจริยา (สงเคราะห์ประชา) สมานัตตา (วางตนเสมอต้นเสมอปลาย) นำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนให้เกิดความประทับใจ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อใช้อธิบายประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตาม ตารางที่ ๒.๖ ดังต่อไปนี้

^{๕๑} พุทธทาสภิกขุ, **บริหารธุรกิจแบบพุทธ**, (กรุงเทพมหานคร : อตัมมโย, มปป.), หน้า๑๕.

ตารางที่ ๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับ หลักสังคหวัตถุ ๔

นักวิชาการหรือนักวิจัย/หน่วยงาน	แนวคิดหลัก
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), (๒๕๕๐, หน้า๒๕)	๑. เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี
พระมหาบุญเพียรบุญวิริโย, (๒๕๔๔, หน้า ๑๑๙)	เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์กันและกัน ๑. ทาน (โอบอ้อมอารี) ๒. ปิยวาจา (วจีไพเราะ) ๓. อตถจริยา (ทำตนให้เป็นประโยชน์) ๔. สมานัตตตา (วางตนเสมอต้นเสมอปลาย)
อรศิริ เกตุศรีพงษ์, (๒๕๕๐, หน้า๗๗-๗๙)	๑. สิ่งที่เป็นเครื่องสังเคราะห์ และยึดเหนี่ยวน้ำใจ ซึ่งกันและกัน
พุทธทาสภิกขุ, (หน้า๑๕)	๑. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ ๑)การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ๒)การพูดจาไพเราะ ๓)การบำเพ็ญประโยชน์ ๔)การทำตัวให้เป็นเกลอ

๒.๔ ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลต้นธง

สภาพทั่วไป

๑. สภาพทั่วไปของตำบลต้นธง เทศบาลตำบลต้นธงได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลต้นธง เป็นเทศบาลตำบลต้นธง เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นเทศบาลขนาดกลาง

๑.๑ ที่ตั้งเทศบาลตำบลต้นธง อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของที่ว่าการอำเภอเมืองลำพูน ตั้งอยู่เลขที่ ๒๐๐ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลต้นธง อำเภอเมืองจังหวัดลำพูน อยู่ห่างจากตัวเมืองจังหวัดลำพูนเป็นระยะทางประมาณ ๒ กิโลเมตร

๑.๒ เนื้อที่ตำบลต้นธงมีเนื้อที่ประมาณ ๒๒.๗๘ ตารางกิโลเมตรหรือ ๑๔,๖๑๑.๒๑ ไร่

๑.๓ ภูมิประเทศตำบลต้นธงมีลักษณะภูมิประเทศ โดยทั่วไปเป็นพื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำมีแม่น้ำกว และแม่น้ำปิงไหลผ่าน มีพื้นที่ทางการเกษตรจำนวน ๗,๒๕๙ ไร่

ทิศเหนือ ติดต่อดำบลริมปิง,เหมืองง่า,เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ทิศใต้ ติดต่อดำบลปากบ่อง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน (ติดกับแม่น้ำปิงและแม่น้ำกว มาบรรจบกัน)

ทิศตะวันออก ติดต่อดำบลเวียงยอง ,ตำบลบ้านแป้น อำเภอเมืองลำพูนจังหวัดลำพูน (ติดกับแม่น้ำกว)

ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ (ติดกับแม่น้ำปิง)

๑.๔ จำนวนหมู่บ้านมี ๑๑ หมู่บ้าน อยู่ในเขตเทศบาลตำบลต้นธงเต็มหมู่บ้าน ๑๑ หมู่บ้าน โดยมีการปกครองท้องที่โดยมีกำนันและผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ดูแล

หมู่ที่ ๑ บ้านสันต้นธง	ผู้ใหญ่บ้าน นายธวัช	เขียวธง
หมู่ที่ ๒ บ้านสันต้นธง	ผู้ใหญ่บ้าน นายไพบุลย์	เชษฐธง
หมู่ที่ ๓ บ้านบ่อแฮ้ว	ผู้ใหญ่บ้าน นายสุรสิทธิ์	ทองจินดา
หมู่ที่ ๔ บ้านศรี้อย	ผู้ใหญ่บ้าน นายสงวน	เชษฐธง
หมู่ที่ ๕ บ้านพันตาเกิน	ผู้ใหญ่บ้าน นายสัมพันธ์	อะพินเตร
หมู่ที่ ๖ บ้านสันมะนะ	ผู้ใหญ่บ้าน นายสมศักดิ์	ปัญญาจรง
หมู่ที่ ๗ บ้านจักรคำมิข	ผู้ใหญ่บ้าน นายอเนก	ธนัญชยานนท์
หมู่ที่ ๘ บ้านใหม่สันมะนะ	กำนัน นายอรณพ	อินทร์วรรณ
หมู่ที่ ๙ บ้านปากล่อง	ผู้ใหญ่บ้าน นายสมพร	ตีใหม่
หมู่ที่ ๑๐ บ้านริมกว	ผู้ใหญ่บ้าน นายรัชพล	พวงมาลัย
หมู่ที่ ๑๑ บ้านสันมหาพน	ผู้ใหญ่บ้าน นายชุมพร	ปัญญาจิต

๑.๕ ประชากรตำบลต้นธง ปัจจุบันมีประชากร จำนวน ๑๒,๐๓๔ คน เป็นชาย ๕,๖๕๑ คน หญิง ๖,๓๘๓ คน โดยมีความหนาแน่นเฉลี่ย ๕๒๘ คน/ตารางกิโลเมตร รายละเอียดแสดงตามตารางที่ ๒.๗

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร		
		ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
๑	บ้านสันต้นธง	๗๑๔	๘๓๖	๑,๕๕๐
๒	บ้านสันต้นธง	๔๔๔	๔๗๗	๙๒๑
๓	บ้านบ่อแฮ้ว	๔๓๕	๕๐๔	๙๓๙
๔	บ้านศรี้อย	๙๔๔	๑,๐๒๗	๑,๙๗๑
๕	บ้านพันตาเกิน	๖๓๕	๖๙๒	๑,๓๒๗
๖	บ้านสันมะนะ	๓๒๙	๓๙๙	๗๒๘
๗	บ้านจักรคำมิข	๕๘๔	๖๒๒	๑,๒๐๖
๘	บ้านใหม่สันมะนะ	๓๕๗	๔๑๙	๗๗๖
๙	บ้านปากล่อง	๒๔๔	๓๗๒	๖๑๖
๑๐	บ้านริมกว	๔๒๘	๔๔๙	๘๖๘
๑๑	บ้านสันมหาพน	๕๓๗	๕๙๕	๑,๑๓๒
รวม		๕,๖๕๑	๖,๓๘๓	๑๒,๐๓๔
จำนวนบ้านทั้งหมด		๔,๙๑๒ หลังคาเรือน		

ตารางที่ ๒.๗ แสดงจำนวนประชากรและครัวเรือนของตำบลต้นธง
ที่มา : ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อ.เมืองลำพูน
วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพราษฎรในตำบลต้นธง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาทำงานด้าน
การเกษตร

การเกษตรกรรม

ตำบลต้นธง มีพื้นที่สำหรับการเกษตรประมาณร้อยละ ๖๗.๘๖ ของพื้นที่ทั้ง
ตำบล พื้นที่เกษตรกรรมส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ ทำนา ทำสวน การปลูกลำไย ปลูกฝรั่งและปลูกพืชผัก
สวนครัว นอกจากจะใช้พื้นที่ทำการเกษตรแล้ว ยังได้มีการใช้พื้นที่สำหรับเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ วัว หมู ไก่
เป็ด ฯลฯ

สินค้าสำคัญ

สินค้าที่สำคัญของตำบลต้นธงได้แก่ ผ้าไหม ผ้าฝ้าย น้ำพริกตาแดง น้ำพริกลาบ
ไข่เค็ม ผลิตภัณฑ์ที่แปรรูปผลไม้ การบูร ยาหม่องน้ำ หมวกโบราณสินค้าเกษตร ที่สำคัญ คือ ลำไย
ข้าวมะม่วง ฝรั่ง ผักกาด ผักชี คื่นช่าย พริก และข้าวโพด

สภาพสังคมและการศึกษา

ตำบลต้นธง มีการจัดระบบการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบโรงเรียนมีสถานศึกษาใน
ระดับอนุบาล ประถมศึกษามัธยมศึกษาศูนย์พัฒนาอาชีพอาชีพสตรี และอุดมศึกษา ซึ่งสามารถ
จำแนกได้ ดังนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลต้นธงจำนวน ๑ แห่ง แบ่งเป็น

- ช่วงชั้นอายุ ๑-๒ ปี
- ช่วงชั้นอายุ ๓-๔ ปี

โรงเรียนในกลุ่มตำบลต้นธง จำนวน ๕ แห่ง

๑. โรงเรียนวัดสันต้นธง
๒. โรงเรียนบ้านศรีย้อย
๓. โรงเรียนวัดพันตาเก็น
๔. โรงเรียนบ้านสันมะนะ
๕. โรงเรียนวัดจักรคำกิมข

โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาจำนวน ๒ แห่ง

๑. โรงเรียนอรพินพิทยา
๒. โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติ ๔๘ พรรษา

ศูนย์พัฒนาอาชีพสตรีจำนวน ๑ แห่ง

ศูนย์เฉลิมพระเกียรติ ๗๒ พรรษา

ระดับอุดมศึกษา จำนวน ๑ แห่ง

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์จังหวัดลำพูน

การศึกษานอกระบบโรงเรียนจำนวน ๑ แห่ง

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนเฉลิมพระเกียรติฯตำบลต้นธง

สถาบันและองค์การทางศาสนา

ราษฎรส่วนใหญ่ของตำบลต้นธงนับถือศาสนาพุทธมีวัดทั้งหมด ๙ วัด และอาราม ๑ แห่ง

ได้แก่

๑. วัดสันตันทรง	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๒
๒. วัดกมลรัชชาราม(วัดบ่อแฮ้ว)	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๓
๓. วัดธรรมนิยาราม (วัดกู่ระมัด)	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๔
๔. วัดพันตาเก็น	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๕
๕. วัดหริการาม	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๖
๖. วัดจักรคำกิมข	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๗
๗. วัดล่องกูไทย	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๘
๘. วัดกู่เหล็ก	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๑๐
๙. วัดป่าพุทธพจนศรีหริภุญชัย	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๒
๑๐.วัดบ้านล่องกู่คำ	ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๙

การสาธารณสุข

สถานอนามัยประจำตำบล จำนวน ๒ แห่ง คือ

๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้นธง	ตั้งอยู่ในหมู่ที่ ๔
๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสันมะนะ	ตั้งอยู่ในหมู่ที่ ๖

สถานพยาบาลของรัฐ จำนวน ๑ แห่ง คือ

โรงพยาบาลลำพูน	ตั้งอยู่ในหมู่ที่ ๑๑
----------------	----------------------

สถานพยาบาลเอกชน จำนวน ๒ แห่ง คือ

๑. แพทย์ทางเลือก	ตั้งอยู่ในหมู่ที่ ๔
๒. คลินิกมาลีการผดุงครรภ์	ตั้งอยู่ในหมู่ที่ ๖

แหล่งน้ำธรรมชาติ

แหล่งน้ำที่สำคัญของตำบลต้นธง คือ

๑. แม่น้ำปิง ไหลผ่านหมู่บ้านตำบลต้นธง หมู่ที่ ๖,๙
๒. แม่น้ำกวาง ไหลผ่านหมู่บ้านตำบลต้นธง หมู่ที่ ๒,๓,๔,๕,๙,๑๐

แหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรในตำบลต้นธง คือลำเหมืองฝายพญาอุต และลำเหมืองไม้แดง

วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี

ตำบลต้นธงมีขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมที่สืบทอดกันมาแต่โบราณ มีภาษาพูดเป็นของตนเองเรียกว่า คำเมืองและคำยอง มีการสืบทอดวัฒนธรรมจากผู้แก่ผู้เฒ่า จนมาถึงลูกหลานในปัจจุบันได้มีการสืบทอดต่อกันมา โดยมีขนบธรรมเนียมประเพณีที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

๑. ประเพณีตานข้าวใหม่ ซึ่งทำกันในช่วงเริ่มต้นวันขึ้นปีใหม่ ซึ่งประเพณีนี้จะทำกันภายหลังการเก็บเกี่ยวข้าว ถือเป็นงานบูชาพระแม่โพสพ และเพื่อเป็นสิริมงคลแก่ชาวนา

๒. ประเพณีปีใหม่เมือง จัดขึ้นในช่วงเดือนเมษายน แต่ละหมู่บ้านจะจัดให้มีการรดน้ำดำหัวผู้เฒ่าผู้แก่สงฆ์พระ และจัดให้มีการละเล่นต่างๆ นอกจากนี้แต่ละหมู่บ้านจะจัดให้มีประเพณี รดน้ำดำหัวเจ้าอาวาส หรือสงฆ์รูปเหมือนของอดีตเจ้าอาวาสซึ่งในงานจะมีมหรสพต่างๆ โดยชาวบ้านของหมู่บ้านนั้นๆ จะจัดเตรียมของนำไปถวายการชนทรายเข้าวัด ก่อกองทรายและฟังเทศน์ฟังธรรม

๓. ประเพณีแห่เทียนพรรษา จะจัดขึ้นในวันเข้าพรรษา ซึ่งทางเทศบาลตำบลต้นธง มอบเทียนพรรษาให้กับสมาชิกเทศบาลตำบลต้นธงแต่ละหมู่บ้านเพื่อนำไปถวายวัดทุกวัดในเขตรับผิดชอบ เพื่อดำรงไว้ซึ่งประเพณีที่สืบทอดกันมาแต่ช้านาน

๔. ประเพณีลอยกระทง จัดขึ้นในเดือนยี่เป็ง โดยแต่ละหมู่บ้านจัดให้มีการประกวดเจดีย์ทราย หนูน้อยนพมาศ ประกวดกระทง ประกวดดอกไม้ไฟ ประกวดซุ้มหน้าบ้าน ที่แสดงถึงการอนุรักษ์ประเพณีลอยกระทง นอกจากนี้ยังมีการชนทรายเข้าวัด ซึ่งทรายที่ชนนั้นนำมาจากแม่น้ำกวังและแม่น้ำปิง และฟังเทศน์ เพื่อเป็นการจรรโลงใจของประชาชนในแต่ละหมู่บ้านอีกด้วย

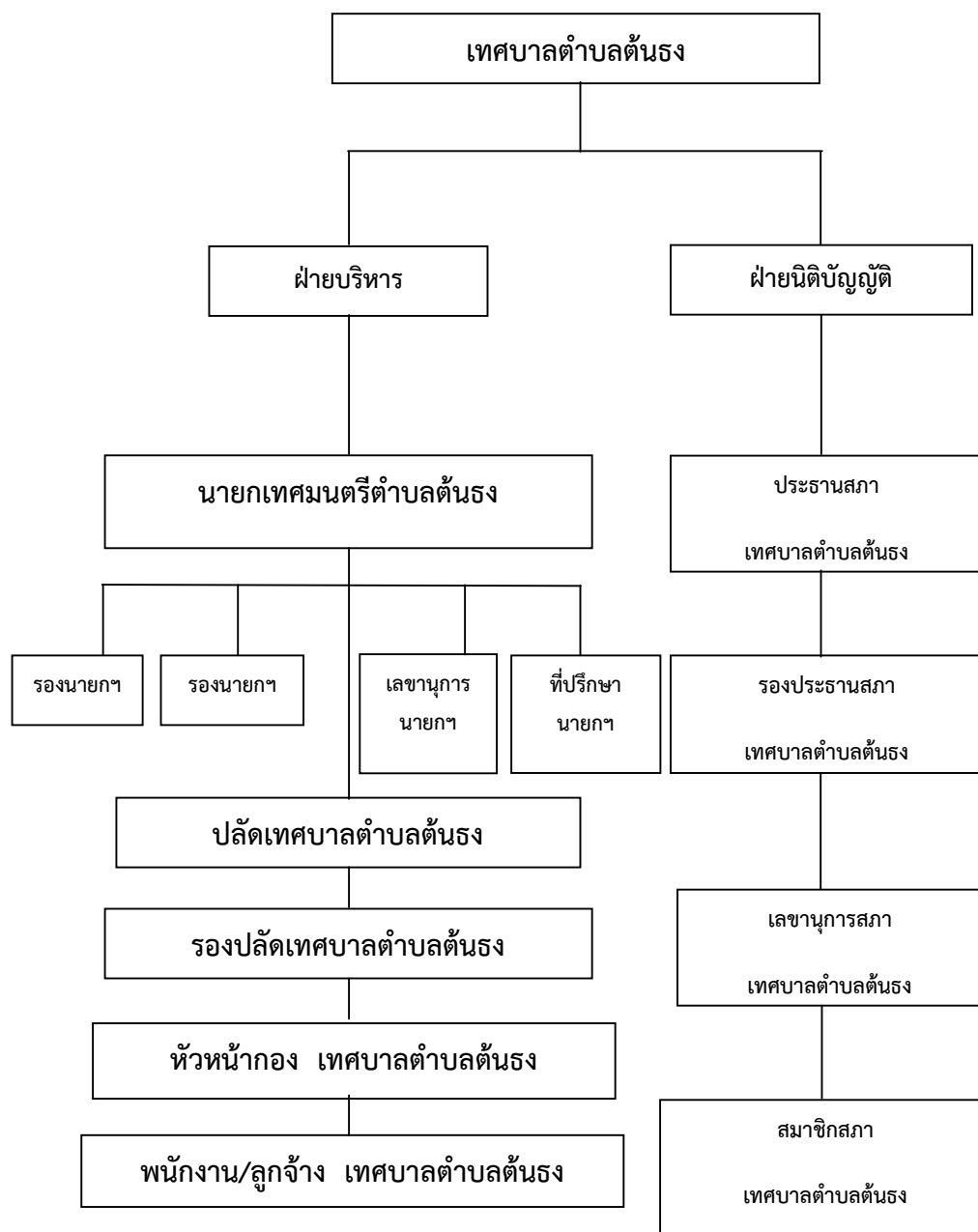
๕. ประเพณีสงฆ์พระธาตุคู่ละมั่ง จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีณบ้านศรีย้อย หมู่ที่ ๔ ตำบลต้นธงอำเภอเมือง จังหวัดลำพูนเป็นการอนุรักษ์ประเพณีที่สืบทอดกันมาแต่โบราณภายในงานจะมีการสงฆ์พระธาตุคู่ละมั่ง และมีการทำบุญต่างๆ มากมายเพื่อช่วยกันทำนุบำรุงพุทธศาสนาให้คงอยู่ต่อไป

๖. ประเพณีสงฆ์พระและกู่ต่างๆ ในตำบลต้นธงซึ่งแต่ละหมู่บ้านจะจัดทำขึ้นทุกปี ช่วงเดือนพฤษภาคมเพื่อเป็นการอนุรักษ์ประเพณีและปลูกฝังจิตสำนึกคนในตำบลให้ทำนุบำรุงพระพุทธศาสนายิ่งขึ้น

การท่องเที่ยว

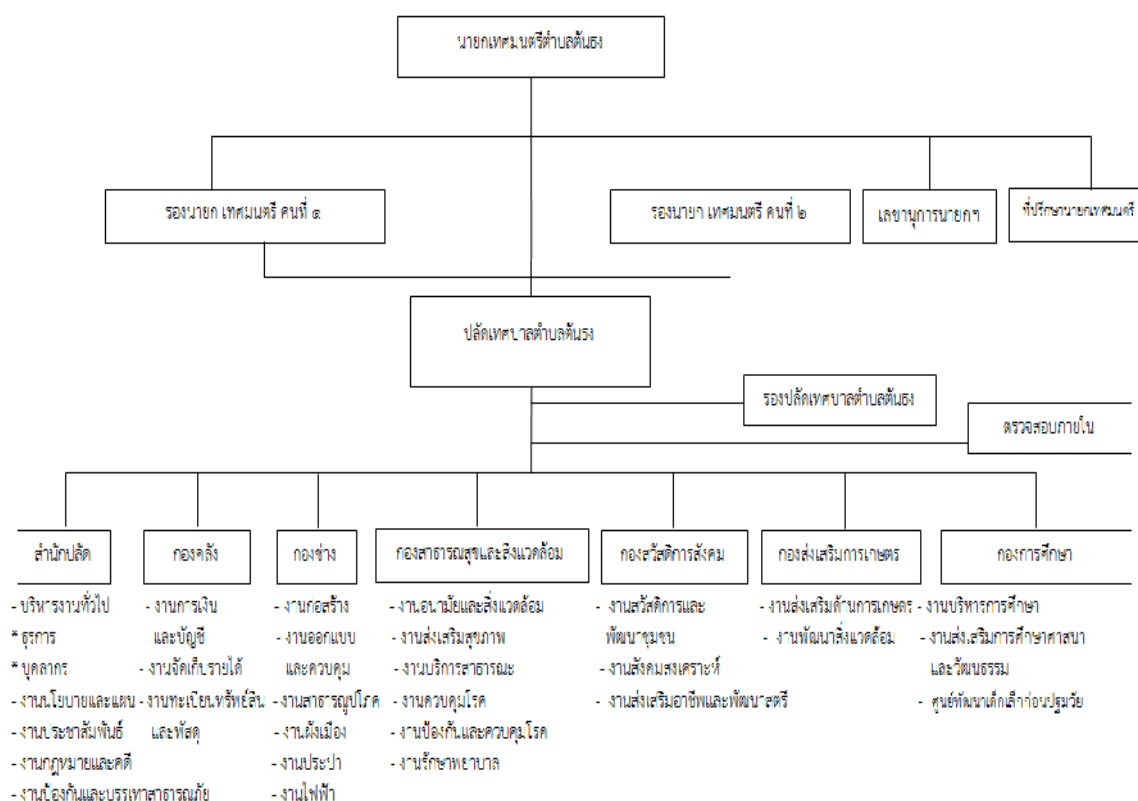
ตำบลต้นธงมีแหล่งท่องเที่ยว คือ วัดรมณียาราม (วัดคู่ละมั่ง) ,กู่(เจดีย์) บริวาร และวิถีชีวิตวัฒนธรรมชาวนา ชาวชนบท รวมถึงการท่องเที่ยวเชิงชีวิต ในการจัดทำโครงการผักพื้นบ้าน อาหารพื้นเมือง และประเพณีพื้นบ้านในงานเทศกาลต่างๆการท่องเที่ยวทางน้ำล่องเรือตามแม่น้ำปิง จากตำบลริมปิงผ่านตำบลต้นธงจนถึงอำเภอป่าซาง ระหว่างล่องน้ำปิงแวะขึ้นทำน้ำที่หมู่ที่ ๖ บ้านสันมะนะ ตำบลต้นธง เพื่อดูวิถีชีวิตพื้นบ้านและการอยู่อย่างพอเพียงอาชีพในหมู่บ้านการทำน้ำพริกตาแดง การผลิตปุ๋ยอินทรีย์และการพัฒนาอาชีพในหมู่บ้าน การใช้ชีวิตตามแบบสมัยอดีต

โครงสร้างเทศบาลตำบลต้นธง รายละเอียดตาม แผนภาพที่ ๒.๕



แผนภาพที่ ๒.๕ โครงสร้างเทศบาลตำบลต้นธง
ที่มา : แผนพัฒนาสามปี งานแผนและนโยบาย พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๖๐

โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลต้นธง รายละเอียดตาม แผนภาพที่ ๒.๖



แผนภาพที่ ๒.๖ โครงสร้างการบริหารเทศบาลตำบลต้นธง

ที่มา : แผนพัฒนาสามปี งานแผนและนโยบาย พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๖๐

อัตรากำลัง เทศบาลตำบลต้นธงรายละเอียด ตามตารางที่ ๒.๗

ประเภท	ชาย	หญิง	รวม
๑. พนักงานเทศบาล	๑๐	๒๐	๓๐
๒. ลูกจ้างประจำ	๒	-	๒
๓. พนักงานจ้างตามภารกิจ	-	๔	๔
๔. พนักงานจ้างเหมา	๒๙	๑๘	๔๗
รวม	๔๑	๔๒	๘๓

ตารางที่ ๒.๗ อัตรากำลังของเทศบาลตำบลต้นธง

ที่มา : แผนพัฒนาสามปี งานแผนและนโยบาย พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๖๐

วิสัยทัศน์ในการพัฒนาเทศบาลตำบลต้นธง

“ตำบลต้นธง แหล่งสินค้าเกษตรปลอดภัย ร่วมใจมุ่งสู่ประชาคมอาเซียน (Asean Community)”

พันธกิจของเทศบาลตำบลต้นธง

๑. ดูแลผู้สูงอายุ ใส่ใจทุกคนรอบครัว
๒. ส่งเสริมการศึกษา และกีฬาให้สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นและนโยบายการศึกษาแห่งชาติ
๓. ประชาชนเข้าถึงบริการด้านสุขภาพและสาธารณสุขอย่างทั่วถึง
๔. ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง
๕. มีการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ
๖. ส่งเสริมแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ถนนดี ไฟฟ้าสว่าง น้ำสะอาด
๗. มุ่งให้ตำบลต้นธงเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรมประเพณี โบราณสถานและภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์จากทรัพยากรของท้องถิ่นและบึงเบิก
๘. ส่งเสริมให้ตำบลต้นธงเป็นแหล่งผลิตสินค้าการเกษตรปลอดภัย
๙. ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชนและประชาสังคม^{๕๒}

๒.๔.๑ การให้บริการของเทศบาลตำบลต้นธง

อำนาจหน้าที่เทศบาลตำบล สามารถแบ่งแยกประเภทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้เป็น ๒ ส่วน คือ หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ซึ่งเลือกปฏิบัติทั้งยังได้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในฐานะต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ มาตรา ๕๐ และ๕๑ โดยมีรายละเอียดที่จะกล่าวต่อไปนี้

๑. ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้
 - ๑.๑ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
 - ๑.๒ ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
 - ๑.๓ รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล
 - ๑.๔ ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
 - ๑.๕ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
 - ๑.๖ ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
 - ๑.๗ หน้าที่อื่นๆซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทย หรือกฎหมายบัญญัติ

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำ

^{๕๒} เทศบาลตำบลต้นธง, แผนพัฒนาเทศบาลตำบลต้นธง, (งานแผนและนโยบาย พ.ศ.๒๕๕๘-

แผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

๒. ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- ๒.๑ ให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา
- ๒.๒ ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- ๒.๓ ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- ๒.๔ ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- ๒.๕ บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- ๒.๖ ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- ๒.๗ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ๒.๘ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- ๒.๙ เทศพาณิชย์

การให้บริการของเทศบาลตำบลต้นธง แบ่งตามอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานรายละเอียด ดังต่อไปนี้

สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบ การปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง โดยให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะรวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาล ให้เป็นไปตามนโยบายแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล ในการจัดเตรียมและให้บริการด้านต่าง ๆ อีกทั้งงานเลขานุการ การประชุมคณะเทศมนตรี งานสภาเทศบาล งานเตรียมการเลือกตั้ง งานรัฐพิธีต่างๆ งานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง ตั้งแต่การบรรจุเข้ารับราชการจนถึงการออกจากราชการ งานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนและครอบคลุมถึงงานพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัดและเทศบาล งานรักษาความสงบและความมั่นคง งานประสานจังหวัดและอำเภอในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง งานป้องกัน และระงับอัคคีภัย ควบคุมดูแลในการจัดเตรียม และอำนวยความสะดวกในการบรรเทาและระงับสาธารณภัยต่างๆ การฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานทางกฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยปัญหาข้อกฎหมาย ร่างและพิจารณาตรวจร่างเทศบัญญัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งที่เกี่ยวข้องงานจัดทำนิติกรรม รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการตามกฎหมายงานสอบสวน ตรวจพิจารณาดำเนินการ เกี่ยวกับวินัยพนักงานเทศบาลและการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ งานให้บริการสาธารณะอื่นๆ เช่น ตัดต้นไม้ ประดับธงและปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญฎีกา งานเกี่ยวกับ เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินอื่นๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำปีประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาล และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบการก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมแซมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร งานประมาณราคาก่อสร้างงานออกแบบ จัดสถานที่ ติดตั้งไฟฟ้า ทั้งงานรัฐพิธีประเพณี งานซ่อมบำรุงการไฟฟ้าในเขตเทศบาล งานการประปาในเขตตำบลตันธง และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและอนามัย การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม งานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นการสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การสุขาภิบาลตลาดสด การตรวจเหตุน้ำเสีย และตรวจสถานประกอบการเพื่อพิจารณาใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ งานสัตว์แพทย์ ควบคุมและรับผิดชอบโรคสัตว์ ตาม พ.ร.บ. ควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ.๒๕๓๕ รวมทั้งการควบคุมและป้องกันโรคที่เกิดจากสัตว์ โรคติดต่อ เหตุน้ำเสียต่างๆที่เกิดจากสัตว์และงานอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข

กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารศึกษาและพัฒนาการศึกษา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควบคุมดูแลการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ เครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการศาสนา ส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียน และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านการสำรวจและจัดตั้ง คณะกรรมการชุมชนงานกลุ่มออมทรัพย์ชุมชน ฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำมาบริการขั้นพื้นฐานแก่ประชาชน จัดทำโครงการช่วยเหลือด้านต่างๆ แก่ชุมชนดำเนินการพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การอนามัย และการสุขาภิบาล ส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร ส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพสงเคราะห์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาสอำนวยความสะดวกและประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยเหลือประชาชนในทุก ๆ ด้านและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

กองส่งเสริมการเกษตร มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานส่งเสริมการเกษตร งานส่งเสริมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานควบคุมและป้องกันโรค งานด้านวิชาการ เกษตรและเทคโนโลยี ด้านส่งเสริมปรับปรุงขยายพันธุ์พืช ด้านป้องกันและรักษาโรคและศัตรูพืช งานเพาะชำและปุ๋ยเคมี ด้านส่งเสริมการแปรรูปผลิตภัณฑ์การเกษตรจัดสอนและอบรมด้านวิชาการ เกษตรจัดประชุม ดำเนินการเผยแพร่กิจกรรมการเกษตร ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและแนววิชาการ เกษตรและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่า เทศบาลตำบลตันธงแบ่งอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และการให้บริการ ประชาชนออกเป็น ๗ ฝ่าย มีภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนแตกต่างกันออกไป แต่โดยหลักแล้วภาระหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลัก สังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ไพบูลย์ ตั้งใจ ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ กรณีศึกษาบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๑๘$) เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ฝ่ายที่ สังกัด และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทแอมพาสอินดัสตรีจำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้^{๕๓}

พระมหาประสพสุข ปิยภาณี (สุขล้วน) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=๒.๙๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=๒.๙๙$) ด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=๒.๙๖$) ด้านหลัก ความโปร่งใส อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=๒.๘๙$) ด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=๒.๙๐$) ด้านหลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=๒.๙๒$) และด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=๒.๘๘$) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และจำนวนปีที่อาศัย พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

^{๕๓} ไพบูลย์ ตั้งใจ, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้^{๕๔}

วรฤทัย บุญคงชล ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=๓.๑๗$) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ สถานะในครอบครัว อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีสถานะในครอบครัว อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑) ด้านฉันทะ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักธรรมข้อนี้ (ฉันทะ) จึงทำให้การทำงานมีความบกพร่อง ไม่มีความพอใจในการทำงานที่ ทำ เกิดความรู้สึกซ้ำซากจำเจ ต่องานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการทำงานที่เฉื่อยชาไม่กระตือรือร้น การบริหารจัดการงานควรมีรูปแบบใหม่ๆบ้าง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความท้าทายในงานและเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน

๒) ด้านวิริยะ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักธรรมข้อนี้ (วิริยะ) จึงทำให้การทำงานมีความบกพร่อง ไม่มีความเพียรพยายามในการทำงานที่ ทำ บุคลากรไม่สู้งาน ไม่มานะบากบั่นและขาดการฝึกฝนฝีมือจึงทำให้ไม่เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานจริง งานที่ได้รับมักด้อยประสิทธิภาพ ควรกำหนดช่วงเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสม มีการผ่อนคลายการทำงานเป็นระยะ

๓) ด้านจิตตะ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักธรรมข้อนี้ (จิตตะ) จึงทำให้การทำงานขาดการเอาใจใส่บางครั้งปฏิบัติงานด้วยความเหม่อลอยไม่รับรู้ในสิ่งที่ตนกำลังดำเนินการอยู่ เมื่อเกิดปัญหาก็หาสาเหตุของปัญหาไม่ได้เนื่องจากไม่ได้ตั้งใจ ตั้งสติ ควรตั้งเป้าหมายและความมุ่งมั่นเป้าหมายแห่งความสำเร็จ งานที่ดำเนินการอยู่ให้จิตใจจดจ่อในงาน ผู้บังคับบัญชาต้องหมั่นเตือนเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เมื่อเกิดปัญหาก็หาสาเหตุของปัญหาด้วยสติ

๔) ด้านวิมังสา เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักธรรมข้อนี้ (วิมังสา) จึงทำให้การทำงานขาดความรอบคอบเนื่องจากไม่มีการไตร่ตรองทบทวน เจ้าหน้าที่ขาดการวางแผนในการปฏิบัติงาน เมื่อพบข้อบกพร่องของงานแต่นำมาไม่มาเป็นแนวทางในการดำเนินงานครั้งต่อไป การลงมือปฏิบัติงานทุกครั้งควรมีการวางแผนในการปฏิบัติงาน ควรนำข้อบกพร่องของงานมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานครั้งต่อไป เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำซาก^{๕๕}

^{๕๔} พระมหาประสพสุข ปิยภาณี (สุขล้วน), “ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสองขะ จังหวัดสุรินทร์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

^{๕๕} วรฤทัย บุญคงชล, “ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยพุทธศักราช), ๒๕๕๖.

ฉวีวรรณ สุวรรณภา, ผศ. และคณะ ได้ทำการวิจัย เรื่องการศึกษาประสิทธิภาพการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตแพร่ รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.40$) คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}=0.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอาคารสถานที่ และด้านบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการของห้องสมุด, ด้านวัสดุครุภัณฑ์และด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ โดยภาพรวมอยู่ระดับความต้องการมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.76$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}=0.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยจัดหาหนังสืออ้างอิงให้มากขึ้น มากเป็นอันดับแรก รองลงมา จัดหาหนังสือใหม่ๆ เพิ่มขึ้น, บริการแปลเอกสาร, รวบรวมรายชื่อหนังสือหรือวัสดุที่มีในห้องสมุด, เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น, บอกรับวารสารภาษาไทยให้มากขึ้น, บริการถ่ายเอกสารราคาประหยัด, ขยายเวลาให้บริการให้มากขึ้น, บอกรับวารสารภาษาอังกฤษมากขึ้น, เก็บหนังสือและเอกสารสำคัญๆให้อยู่ในสภาพดี และจัดทำคู่มือการใช้/แนะนำห้องสมุดปัญหาและอุปสรรคการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=2.90$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}=0.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านวัสดุครุภัณฑ์, ด้านบุคลากร, ด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านอาคารสถานที่^{๕๖}

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ดังต่อไปนี้

พรกมล ชูบุญพงษ์ ได้ทำการวิจัยเรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.81$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านทาน ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา และด้านอัตถจริยา^{๕๗}

พระอธิการปณิธิ อธิบุญโญ (แก้วบุดดี) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๘๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๑

^{๕๖} ฉวีวรรณ สุวรรณภาและคณะ, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตแพร่”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยพุทธศักราช), ๒๕๕๓.

^{๕๗} พรกมล ชูบุญพงษ์, “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยพุทธศักราช), ๒๕๕๔.

มีอายุตั้งแต่ ๓๖-๕๐ ปีมีจำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือ ปวช. จำนวน ๑๓๘ คนคิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐ และมีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๐๖$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านอัตถจริยา ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา และด้านทานประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน^{๕๘}

สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานครตามหลักสังกัด ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือด้านทาน ด้านอัตถจริยาและลำดับสุดท้ายคือด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงาน เขตบางแคกรุงเทพมหานครได้แก่การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางและนโยบายที่ แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่องขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้ การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ตรงกับความต้องการ ผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มา รับการบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคน ภาครัฐยังไม่ ตระหนักถึงความสำคัญเจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนว ทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแคคือเจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการ บริการอย่างไม่หยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการแสดงออกที่เป็นมิตร และจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการรวมทั้งเน้นการบริการ ที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการโดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความ น่าภูมิใจ^{๕๙}

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย

^{๕๘} พระอธิการปณิธิ อธิปัญโญ (แก้วบุตตี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้องจังหวัดขอนแก่น”, **วิทยานิพนธ์ พุทธศาสนตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๗.

^{๕๙} สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม หลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสนตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.75$) ในด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.41$) ในด้านปิยาวจา^{๖๐}

วัฒนา ภัคสังข์, ดต. ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.53$) ในด้านทานและด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.47$) ในด้านอรรถจริยาเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่าบุคคลที่มีเพศและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับอายุและการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05^{๖๑}

พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธมโม (ภิรมณีนวงศ์) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท และจำนวนครั้งของประชาชนที่มาใช้บริการมากที่สุดจำนวน ๑-๒ ครั้ง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ด้านทาน ด้านปิยาวจา ด้านอรรถจริยา และสมานัตตตา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน^{๖๒}

ธัญญรัตน์ อินทรพิทักษ์ ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือด้านทาน ด้านปิยาวจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเปรียบเทียบ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน สถานภาพ และประเภทการ

^{๖๐} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๖๑} วัฒนา ภัคสังข์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

^{๖๒} พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธมโม (ภิรมณีนวงศ์), “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ข้าราชการ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทการข้าราชการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการรับข้าราชการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๖๓}

สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการนั้น มีสาเหตุเนื่องมาจากปัญหาต่างๆ เช่นปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาล ปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคล และปัญหาการวางแผนพัฒนา ตลอดจนการสร้างควมยอมรับให้เกิดขึ้นกับประชาชนอีกหลายด้าน คือการดำเนินการทางการเมืองในท้องถิ่นควบคู่กันไปกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดการยอมรับ จะต้องผ่อนคลายบทบาทในการควบคุมการบริหารงานบริการ และได้รับความเห็นชอบจากประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ นอกจากนี้ ด้านตัวเจ้าหน้าที่เองควรมีอัธยาศัยเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้ สะดวกรวดเร็ว สร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการหลักเลี่ยงการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ คือมีการบริการที่เท่าเทียมกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ ประมวลแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตาม ตารางที่ ๒.๘ ดังต่อไปนี้

^{๖๓} ธีัญญรัตน์ อินทรพิทักษ์, “คุณภาพการให้บริการการรับข้าราชการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

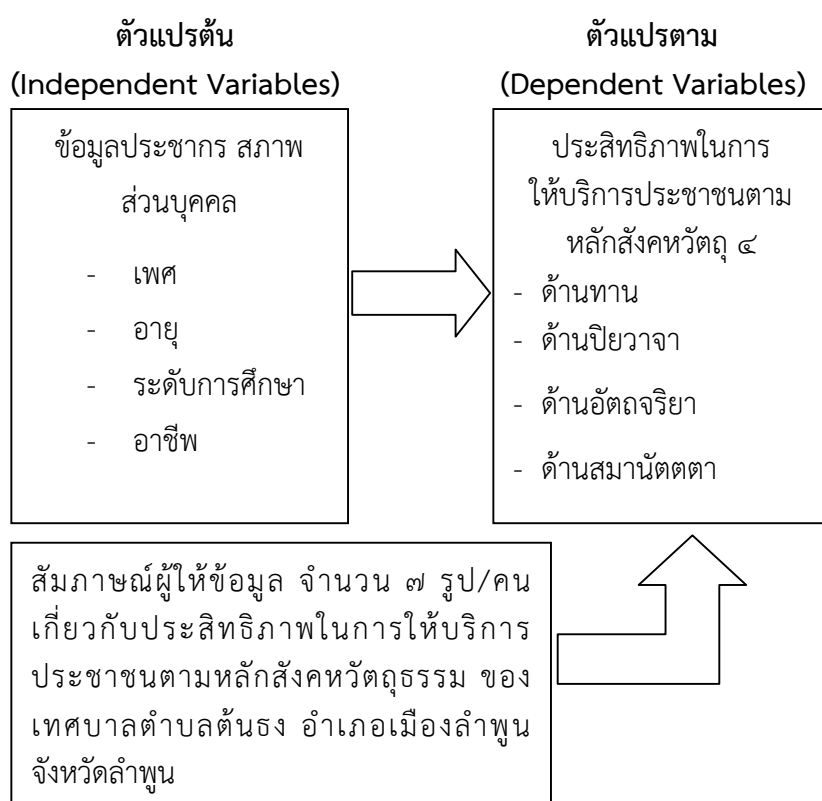
๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจพัตถธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งหลักธรรมที่นำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการคือ หลักสัจพัตถ ๔ โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น(Independent Variables) และตัวแปรตาม(Dependent Variables) ดังนี้

๑) ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพ

๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจพัตถ ๔ ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน มี ๔ ด้าน ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตทา

นอกจากนั้นผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสัจพัตถ ๔ ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๗ รูป/คน แสดงในกรอบแนวคิด ดังแผนภาพที่ ๒.๗ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ ๒.๗ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย