

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด และทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา คือ

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ

๒.๔ หลักสังคหวัตถุ ๔

๒.๕ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๗ กรอบแนวคิดการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นนามธรรมอย่างหนึ่งที่ไม่ปรากฏชัดผ่านการแสดงออกทั้งทางพฤติกรรมและเจตคติ เป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นหรือสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจนั้น ถือได้ว่าเป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้ามาเป็นแนวทางในการวิจัยดังต่อไปนี้

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

การบริการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้มารับการบริการเกิดความประทับใจสูงสุดและอยากเข้ามาใช้บริการอีก มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลายทัศนะ ดังนี้

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกที่มีความสุข ชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ^๑ สอดคล้องกับความหมายที่ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจ^๒ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการได้รับในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาหรือทำให้ได้โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์และความถูกต้องในการให้บริการ^๓ ซึ่งมีความแตกต่างจากความหมายที่ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุณค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุดเกิดความคิดตัดสินใจต้องใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานตราบเท่าที่ความพอใจนั้นยังคงอยู่ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความจงรักภักดีเกิดขึ้นแล้ว^๔ โดยมีประเด็นที่แตกต่างคือ ความพึงพอใจไม่ได้เกิดขึ้นหลังจากประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการแล้วเท่านั้น แต่ยังต้องมีความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีกด้วย

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปรากฏการณ์หนึ่งซึ่งแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจนั้นขึ้นมา สิ่งเร้านี้อาจเป็นความรู้สึกประทับใจ ยินดี ถูกใจ คุณค่า ซึ่งเกิดจากการได้รับการบริการที่ดีจากผู้ให้บริการ เป็นอารมณ์ความรู้สึกในเชิงบวก ซึ่งอารมณ์แห่งความพึงพอใจนั้นต้องเกิดขึ้นจากทั้งสองฝ่ายคือฝ่ายผู้ให้บริการและฝ่ายผู้รับบริการมีปฏิสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการที่ดีต่อกัน จึงทำให้เกิดความประทับใจขึ้นไปได้และกลายเป็นความพึงพอใจในที่สุด

จากการให้ความหมายความพึงพอใจและผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักของความพึงพอใจ เพื่อใช้อธิบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรทากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑ ดังต่อไปนี้

^๑ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๕, (กรุงเทพมหานคร: กลุ่มงานวิชาการและพัฒนา สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล, ๒๕๕๕) หน้า ๗.

^๒ ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์, การบริหารงานวิชาการ, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมการพิมพ์, ๒๕๕๖), หน้า ๑๔๓.

^๓ สรชัย พิศาลบุตร, สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้ง่ายนิดเดียว, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท จูนพับลิชชิง จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๙.

^๔ ชัยสมพล ขาวประเสริฐ, การตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๕๗), หน้า ๑๔๑.

ตารางที่ ๒.๑ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, (๒๕๕๕, หน้า ๗)	ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
ปริยาพร วงษ์อนุตรโรจน์, (๒๕๕๖, หน้า ๑๔๓)	ระดับความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก
สรชัย พิศาลบุตร, (๒๕๕๙, หน้า ๙)	การที่ผู้ใช้บริการได้รับในสิ่งที่ต้องการ
ชัยสมพล ขาวประเสริฐ, (๒๕๕๗, หน้า ๑๔๑)	๑. ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ ๒. การใช้บริการซ้ำ

๒.๑.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากการได้รับในสิ่งที่พึงประสงค์และตรงกับความต้องการ ทั้งในรูปแบบสิ่งของและการให้บริการ ความพึงพอใจเป็นนามธรรมที่ไม่สามารถแสดงออกอย่างเป็นรูปธรรมได้ แต่แสดงออกผ่านทางอารมณ์ความรู้สึก มีนักวิชาการที่ได้ให้แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของบริการตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง^๕ ซึ่งมีความแตกต่างจากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ว่า คือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามมุ่งหมาย เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และสามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเหล่านั้น^๖ โดยมีประเด็นที่แตกต่าง คือ ความพึงพอใจไม่ได้เป็นเพียงความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบการทำงานด้านบริการเท่านั้น แต่ยังเกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายด้วย

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาเนื่องกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งการให้บริการนั้นจะต้องเป็นการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ทำด้วยความเต็มใจ

^๕ Kotler, Philip, **Marketing Management**, 10th ed, (New Jersey : Prentice Hall, 2000), p. 36.

^๖ Waller Stein, H., **A Dictionary of Psychology**, (Maryland : Penquen Book, 1971), p.256.

และยินดีที่จะทำ บังเกิดผลคือความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะแปรผลทางจิตวิทยามาเป็นความพึงพอใจในที่สุด และความพึงพอใจนั้นเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องหรือมองเห็นได้ แต่ความพึงพอใจดังกล่าวนี้จะแสดงออกทางพฤติกรรมทางกายของผู้ที่มีความพึงพอใจบังเกิดขึ้นแล้ว ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ตั้งไว้ และได้รับการเอาใจใส่ที่ดีจากผู้ให้บริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจและผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักของความพึงพอใจ เพื่อใช้อธิบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทาจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๒ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๒ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
คอตเลอร์ (Kotler), (2000, p.36)	๑. ระดับของความรู้สึก ๒. เกิดจากการเปรียบเทียบการบริการตามที่ได้รับกับความคาดหวัง
วอลเลอร์ (Waller), (1971, P.256)	๑. ได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ๒. เป็นกระบวนการทางจิตวิทยา

๑) ประเภทความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับในสิ่งที่ตนปรารถนา ถือว่าเป็นความรู้สึกในทางบวก แต่ถ้ามีความรู้สึกในทางลบก็จะกลายเป็นความไม่พึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจมีหลายประเภท ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงประเภทของความพึงพอใจไว้ดังนี้

มีนักวิชาการได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านการรักษาพยาบาลในประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ.๑๙๗๐ และได้สรุปผลการวิจัยว่าความพึงพอใจมี ๖ ประเภท ได้แก่^๗

๑. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ

^๗ Aday, Lu Ann, and R. Andersen, **Development of Induces of Access to Medical Care**, (Michigan Ann Arbor : Health Administration Press, 1971), pp.4-11,52-80.

๒. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ

๓. ความพึงพอใจต่ออธยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดง อธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยท่าทีที่เหมาะสม

๔. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ

๖. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีหลากหลายประเภท ที่ส่วนใหญ่แล้วเกิดขึ้นจากการได้รับการบริการที่ดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบหรือสิ่งที่จะต้องเกิดขึ้นหลังจากการได้รับการบริการแล้ว

จากแนวคิดประเภทของความพึงพอใจและผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักประเภทของความพึงพอใจ เพื่อใช้อธิบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรอากาศ อำเภอมะทิงหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๓ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๓ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับประเภทของความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen), (1971, pp.4-11,52-80)	๑. ได้รับความสะดวกที่ได้รับการบริการ ๒. มีการประสานงานของการบริการ ๓. อธยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการที่เหมาะสม ๔. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ๕. มีคุณภาพของการบริการ ๖. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

๒) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้น จำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งปัจจัยต่างๆ นั้นเกิดขึ้นจากการบริการของผู้ให้บริการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการไม่ว่าจะอยู่ในหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ จำเป็นที่จะต้องสร้างปัจจัยความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับการบริการ มีนักวิชาการได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจไว้ ดังนี้

มีนักวิชาการได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่^๔

๑. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

๒. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่ความสามารถในการจ่าย และเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

๓. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

๔. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

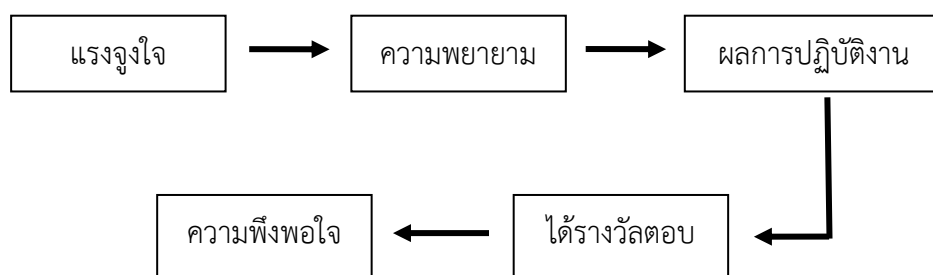
๕. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

^๔ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, **จิตวิทยาการบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘). หน้า ๑๗๗.

๗. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ เป็นลักษณะที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องปฏิบัติและพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย โดยเฉพาะราคาค่าบริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ ราคาค่าบริการนั้น ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงคุณภาพการบริการด้วยว่ามีความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปหรือไม่ หากการบริการดี ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งก็คือลูกค้าด้วย ในภาครัฐ ราคาค่าบริการอาจไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญของการเกิดความพึงพอใจ แต่ผู้ให้บริการ ถือเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งก็คือประชาชนนั่นเอง ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐมีความสนใจและเต็มใจในการบริการประชาชนมากขึ้นเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับภาระงานและตำแหน่งหน้าที่การงานด้วย อีกทั้งภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานก็อาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการด้วย ถึงแม้ว่าผลิตภัณฑ์หรือรูปแบบการให้บริการจะดีเลิศเพียงใด แต่หากผู้ให้บริการไม่มีความเต็มใจในการให้บริการหรือให้บริการไปตามหน้าที่แล้วนั้น ความพึงพอใจย่อมไม่เกิดขึ้น มีนักวิชาการได้กล่าวถึงกระบวนการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากจะมีความพยายาม ในการปฏิบัติงานมากขึ้น และถ้ามีความพยายามมากก็จะปฏิบัติงานได้มากขึ้นด้วย ซึ่งถ้าหากได้รับรางวัลด้วยแล้ว (ค่าตอบแทน) การปฏิบัติงานที่ดีก็จะมากขึ้นด้วย^๙ ดังแสดงในแผนภาพที่ ๒.๑



แผนภาพที่ ๒.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

^๙ Kotler P., *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 8th ed., (Singapore : Prentice-Hall, 1994), p.13.

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ เป็นมูลเหตุให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้สามารถเกิดขึ้นได้จากผู้ให้บริการสร้างปัจจัยขึ้นมา ด้วยการให้บริการและพัฒนาการให้บริการต่างๆ ให้ดีขึ้นและมีมาตรฐาน และปัจจัยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้น ผู้ให้บริการต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อน เพราะเป็นเหตุสำคัญที่จะทำให้คุณภาพการให้บริการออกมาในลักษณะที่ดี ซึ่งจะส่งผลไปยังการสร้างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้วย

จากแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลัก เพื่อใช้อธิบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทาจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๔ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๔ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, (๒๕๔๘, หน้า ๑๗๗)	๑. ผลิตภัณฑ์บริการมีคุณภาพ ๒. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ๓. สถานที่บริการสะดวกสบาย ๔. แนะนำการบริการ ๕. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ๖. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสภาพแวดล้อมการบริการ ๗. กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพ

๓) ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ เป็นสิ่งสามารถกำหนดรูปแบบการให้บริการได้ ถือได้ว่าเป็นผลสะท้อนกลับ (Feedback) มายังผู้ให้บริการได้ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจอันเกิดจากการให้ความสำคัญกับการบริการ ความสำคัญของความพึงพอใจ มีนักวิชาการได้ให้ทัศนะไว้ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้^{๑๐}

๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

๑.๑ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งจะเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถสนองตอบการบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

๑.๒ ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมเกิดผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป

๑.๓ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นเรื่องที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การจะสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการ ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวที่จะผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการก็ย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่จำต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

^{๑๐} จิตตินันท์ เดชะคุปต์, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๕), หน้า ๒๑-๒๓.

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เมื่อองค์การให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สอดคล้องกับนักวิชาการที่ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและรับบริการ ดังนี้^{๑๑}

๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการองค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๑.๑ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เกี่ยวกับบริการและการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

๑.๒ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำๆ อีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการด้วยความเชื่อมั่น เข้าใจต่อผู้อื่น

๑.๓ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญของงานบริการให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นเรื่องที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การแสดงความพึงพอใจในงานกับผู้ปฏิบัติงานบริการ ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด

^{๑๑} ธนวรรณ แสงสุวรรณ, การบริหารการตลาด, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, ๒๕๔๗), หน้า ๒๓๘.

๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเด็น ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังได้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการบุคคลด้วยตัวเอง

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพงานบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การในอาชีพบริการเช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริหารให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า เป้าหมายสูงสุดของความสำคัญในการดำเนินงานบริการขึ้น อยู่กับกลยุทธการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีก การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะจะส่งผลถึงการพัฒนารูปแบบวิธีการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการในที่สุด

จากแนวคิดความสำคัญของความพึงพอใจและผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเพื่อใช้อธิบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทาจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๕ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๕ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
จิตตินันท์ เดชะคุปต์, (๒๕๔๕, หน้า ๒๑-๒๓)	๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ ๒. เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ
ธนวรรณ แสงสุวรรณ, (๒๕๔๗, หน้า ๒๓๘)	๓. เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ๔. เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จ ๕. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ๖. เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี ๗. พัฒนาคุณภาพงานบริการ

๔) การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสามารถวัดได้เครื่องมือและวิธีการวัดหลากหลายวิธี เพื่อให้ได้ความเป็นจริงมากที่สุดเพื่อที่จะสามารถนำผลที่วัดได้มาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ มีนักวิชาการนำเสนอไว้ดังนี้

มีนักวิชาการนำเสนอวิธีการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้^{๑๒}

๑. ใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหาร การควบคุม และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่งซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

๓. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

^{๑๒} เลขา จักร์เขียว, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา, การศึกษาอิสระ รพ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์), (เขียนราย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๙), หน้า ๘.

ดังนั้น สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีการวัดระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนารูปแบบวิธีการในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป ซึ่งวิธีการวัดความพึงพอใจนั้นมีอยู่หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

จากแนวคิดการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเพื่อใช้อธิบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรอากาศ อำเภอมะหาจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๖ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๖ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
เลขา จักรเขียว, (๒๕๔๙, หน้า ๘)	๑. การใช้แบบสอบถาม ๒. การสัมภาษณ์ ๓. การสังเกต

๕) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

การสร้างแรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ แรงจูงใจถือเป็นปัจจัยภายในที่สามารถสร้างและพัฒนาได้ เป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูง จะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำ จะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิก การกระทำ ก่อนบรรลุเป้าหมาย มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจไว้มากมาย ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของอับราฮัม มาสโลว์ ได้นำเสนอขึ้นเมื่อปี ค.ศ.๑๙๕๔ โดยเขาเกิดความเชื่อที่ว่า มนุษย์ทุกคนจำเป็นต้องเผชิญกับความต้องการสิ่งต่างๆ ตลอดเวลา มาสโลว์ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์จะมีความต้องการสิ่งต่างๆ อยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุดตราบเท่าที่ยังมีชีวิตอยู่ มาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับขั้น ดังนี้^{๑๓}

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ปัจจัย ๔ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัยนอกจากนี้ยังมีความต้องการพักผ่อน การขับถ่าย ความต้องการทางเพศ ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการพื้นฐาน

^{๑๓} Dicaprio, Nicholas S., **Personality Theories : guide to Living**, (London W. B. Saunders Company, 1974), p. 243.

ถ้ามนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์จะไม่สามารถมีชีวิตอยู่ได้ ในสังคมปัจจุบันการให้ได้มาซึ่งปัจจัย ๔ จำต้องแลกเปลี่ยนด้วยเงิน ฉะนั้น มนุษย์ทุกคนจึงต้องทำงานมีรายได้เพื่อตอบสนองความต้องการนี้ เมื่อสิ่งเหล่านี้ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว จึงจะแสวงหาความต้องการด้านอื่นในระดับสูงต่อไปความต้องการระดับต่ำนี้ มีการเพียงพอ หรือยุติได้ด้วยการพิจารณาของตนเอง ถ้ายังไม่เพียงพอจะไม่ถึงความต้องการระดับสูงขึ้นไป

๒. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) ความต้องการขั้นนี้เป็นการสร้างขวัญหรือกำลังใจในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ต้องการความปลอดภัย ความมั่นคงในอาชีพการทำงาน ต้องการระเบียบวินัย ต้องการทำนายอนาคต มนุษย์มีความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย โดยไม่ถูกทำร้าย ความต้องการความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อมนุษย์ทุกคน แม้จะเป็นผู้ใหญ่มีเกียรติในสังคม เช่น แพทย์ต้องการความปลอดภัยจากการติดเชื้อเอชไอวีในการรักษาคนไข้ ผู้บริหารต้องการความปลอดภัยเรื่องการรักษาเงิน รักษาการปฏิบัติตามระเบียบวินัย เป็นต้น การทำงานมิได้ต้องการเพียงได้เงิน เพื่อใช้จ่ายสำหรับการตอบสนองความต้องการปัจจัย ๔ เพียงอย่างเดียว หากแต่มนุษย์ต้องการความมั่นคง ความมีเสถียรภาพ เป็นหลักประกันให้กับชีวิตและการสร้างครอบครัวใหม่ ด้วยเหตุนี้บางครั้งจะพบว่า การทำงานในภาครัฐบาลอาจจะได้รับเงินเดือนน้อยกว่าภาคเอกชน แต่ก็มีคนจำนวนไม่น้อยพยายามที่จะเข้ามาทำงานในหน่วยงานราชการเพียงเพื่อให้ความมั่นคงตามที่ต้องการแล้ว มนุษย์ไม่หยุดความต้องการเพียงเท่านี้ แต่มีความต้องการขั้นสูงขึ้นอีกด้วย

๓. ความต้องการความรักและการร่วมกิจกรรมในสังคม (Belonging and Social Activity Needs) ความต้องการขั้นนี้ คือ มนุษย์ต้องการแสดงตัวในสังคม ต้องการเพื่อน ต้องการผู้ร่วมงาน ต้องการครอบครัว ต้องการเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม รวมทั้งความต้องการใกล้ชิดกับเพศตรงข้าม มนุษย์เป็นสัตว์สังคมชอบการรวมกลุ่ม มีเพื่อนฝูง มีคนรัก ได้เป็นสมาชิกของสังคมและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม ยิ่งในสังคมปัจจุบันการปกครองประเทศเป็นแบบประชาธิปไตยทำให้เกิดการรวมกลุ่มชน เป็นสมาชิกพรรคการเมือง แสดงพลังของกลุ่ม จะด้วยรูปแบบหรือวิธีการแบบใดก็ตามจะเป็นการแสดงให้เห็นว่าตนเองเป็นสมาชิกของสังคม ไม่ว่าจะเป็นสังคมที่ดีหรือเลว มนุษย์ต้องการการเป็นส่วนรวมของกลุ่มสังคมเสมอ เมื่อมนุษย์สามารถรวมกลุ่มสังคมได้ดี ก็ย่อมมีพลังในการสร้างสรรค์และการต่อสู้ที่เข้มแข็ง

๔. ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองใน ๓ ขั้นแรกแล้วมักจะมาสนใจความเป็นตัวของตัวเอง โดยเฉพาะความภาคภูมิใจกับความสำเร็จในชีวิตครอบครัวและหน้าที่การงาน จึงอยากให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือตนเอง มองตัวเองอย่างมีความหมาย มีคุณค่า อาจกล่าวได้ว่าต้องการความมั่นคงซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความเห็นของคน โดยทั่วไปต้องการความพอใจ นิยมชมชอบความมั่นใจในตนเอง ความมีศักดิ์ศรีแห่งตน มีความรู้

ความสามารถเหนือคนอื่น ความต้องการลักษณะนี้เหมาะสมกับบุคคลที่มีความพร้อมจากความต้องการขั้นที่ผ่านมาแล้ว

๕. ความต้องการประสบความสำเร็จและสมหวังในชีวิต (Self – Actualization Needs) ขั้นนี้นับว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งมีคนจำนวนไม่มากนักที่จะสามารถทำได้ เป็นความสามารถที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สร้างสมไว้ในตัวของตัวเอง เป็นความปรารถนาให้มีความสำเร็จในชีวิตตามอุดมการณ์หรือความหลังที่ตั้งใจเอาไว้ เมื่อทำได้ประสบผลสำเร็จทุกประการแล้วแสดงว่าบุคคลนั้นได้ทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ จึงได้รับการตอบสนองคือความสำเร็จในชีวิตนั้นได้ เช่น นักการเมืองที่มีชื่อเสียงของประเทศที่เขาสามารถสร้างคุณประโยชน์ให้กับประชาชนในประเทศ ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจสูงสุดในชีวิต นับว่าบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการได้ถึงขั้นสูงสุด และสามารถแผ่แผ่ความสุขให้แก่ผู้อื่นได้

นอกจากนี้ ยังมีทฤษฎี ๒ ปัจจัย ของเฮิร์ชเบิร์ก หรือ ทฤษฎีปัจจัยนามัย การจูงใจ โดยเฉพาะทฤษฎีจูงใจสามารถใช้อธิบายการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการในที่สุด ทฤษฎี ๒ ปัจจัย การจูงใจ ของเฮิร์ชเบิร์กนั้นเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน การสร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานให้กับคนที่ทำงานในองค์กร โดยเฮิร์ชเบิร์กได้เสนอแนวคิดว่าการทำงานของคนในองค์กรจะเกี่ยวข้องกับสิ่งสองสิ่งคือ ความพึงพอใจและความไม่พอใจในการทำงาน เขาจึงได้เสนอทฤษฎีนี้ขึ้นมา เขาได้เสนอว่า ถ้าผู้บริหารต้องการทำให้คนเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความคิดที่จะพัฒนาตนเอง มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างเต็มที่เต็มความสามารถแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับปัจจัยเสริมเข้าไปคือปัจจัยจูงใจ (Motivators) เพื่อให้คนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ต่อดังกล่าว และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งปัจจัยจูงใจของเฮิร์ชเบิร์กประกอบด้วย^{๑๔}

๑. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement in Work) หมายถึง การประสบความสำเร็จในงานที่ทำ

๒. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับในงานที่ทำ

๓. ตัวงานที่ทำ (The Work Itself) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายหรือที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่ง

^{๑๔} Frederick Herzberg, อังโน ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยู่ธยา, แนวความคิดและทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (เชียงใหม่ : คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑), หน้า ๑๖๐-๑๖๒.

๔. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้ต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสำนึกว่าต้องรับผิดชอบในงานนั้นในระดับที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

๕. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การได้รับเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

๖. ความเจริญก้าวหน้าส่วนบุคคล (Personal Progress) หมายถึง การมีคุณภาพชีวิต มีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

เฮอร์ชเบิร์กได้ชี้แจงว่า การได้รับปัจจัยจูงใจเพียงตัวใดตัวหนึ่งก็สามารถส่งผลให้คนที่ทำงานมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจที่จะทำงานมากขึ้น แต่ถ้ายังได้รับมากเท่าใดก็ยิ่งทำให้เป็นเครื่องจูงใจให้คนที่ทำงานมีความขยัน เกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานมากขึ้นเท่านั้น โดยเฮอร์ชเบิร์กได้เปรียบเทียบไว้ว่า ปัจจัยจูงใจเหล่านี้เปรียบเสมือนเป็นเครื่องปรุงรสชีวิตในการทำงาน

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ และความต้องการนี้จะเป็แรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ซึ่งผู้ศึกษาได้ค้นคว้ามาเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

การบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจสูงสุดและอยากเข้ามาใช้บริการอีก ซึ่งการบริการนั้นได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลากหลายทัศนะ ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการในการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ^{๑๕} สอดคล้องกับความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น^{๑๖}

^{๑๕} สำนักงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม, **คู่มือมาตรฐานการให้บริการ**, (กรุงเทพมหานคร : กลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ๒๕๕๔) (อัดสำเนา).

^{๑๖} ตรีเพ็ชร อำเมือง, **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล, (ม.ป.ป.), หน้า ๔ (อัดสำเนา).

และความหมายของการบริการที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนง ให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวัง พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ^{๑๗} ซึ่งแตกต่างจากความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม และกระบวนการให้บริการอาจจะเกิดพร้อมกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ตาม การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่วไป^{๑๘} และความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๑๙} โดยมีประเด็นที่แตกต่างคือ การให้บริการไม่เพียงแต่เฉพาะการให้บริการในผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้เท่านั้น แต่ยังหมายถึงผลิตภัณฑ์ที่เป็นนามธรรมหรือจับต้องไม่ได้อีกด้วย

ดังนั้น อาจพอสรุปได้ว่า การบริการคือ การปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย ง่าย และประหยัดเวลา และให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการนั้นๆ

จากความหมายการให้บริการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเพื่อใช้อธิบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรอากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๗ ดังต่อไปนี้

^{๑๗} ปทุมพร โพธิ์กาศ, เอกสารประกอบการสอน จิตวิทยาการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็ม แอนด์ เอ็ม เลเซอร์พริ้นต์, ๒๕๕๔), หน้า ๑๓.

^{๑๘} สุภาพร คำหมื่น, “คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ๒”, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔) (อัดสำเนา).

^{๑๙} Groomroos , C , **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books, 1990),pp.99.

ตารางที่ ๒.๗ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการบริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
สำนักงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม, (๒๕๕๔, อัดสำเนา)	๑. ความพยายามในการใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการ ๒. ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง
ตรีเพ็ชร อำเมือง, (ม.ป.ป., หน้า ๔)	๑. การช่วยเหลือเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ๒. ก่อให้เกิดความพึงพอใจ
ปทุมพร โพธิ์กาศ, (๒๕๕๔, หน้า ๑๓)	กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น
สุภาพร คำหมื่น, (๒๕๔๔)	๑. ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการอย่างเป็นรูปธรรม ๒. เกิดขึ้นพร้อมกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้
Groonroos (กรอนรอส), (1990, p.99)	การบริการเป็นนามธรรม

๒.๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งการบริการนั้นไม่จำเป็นที่จะต้องเกิดขึ้นจากการได้รับผลิตภัณฑ์ใดๆ แต่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการใช้บริการที่กำลังจะนำไปสู่การเลือกผลิตภัณฑ์นั้นๆ ด้วยก็ได้ มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีการบริการไว้หลากหลายทัศนะ ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีการบริการไว้ว่า กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน^{๒๐} สอดคล้องกับ

^{๒๐} อุไร ดวงระหว้า, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ๒๕๕๔), หน้า ๑๐.

ความหมายที่ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด^{๒๑}

ดังนั้น อาจพอสรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมหนึ่งให้ผู้ให้บริการพึงปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อการบริการเพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการ โดยที่ไม่ยึดถือประโยชน์ส่วนตนเป็นที่ตั้ง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการบริการซึ่งก็คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นมีปัจจัยมาจากผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่ตนเองคาดหวังไว้หรือเกินความคาดหวังที่ตั้งไว้ โดยคุณภาพการบริการจะเป็นตัวชี้วัดปัจจัยความสำเร็จของการให้บริการได้เป็นอย่างดี

จากแนวคิดและทฤษฎีการบริการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเพื่อใช้อธิบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจยุทธอากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๘ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๘ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีการบริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
อุไร ดวงระหว่า, (๒๕๕๔, หน้า ๑๐)	๑. การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ๒. เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้น
แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber), อังโน พิตยา บวรวัฒนา, (๒๕๔๘, หน้า ๒๒-๒๓)	๓. การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ๔. การปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

๑) คุณภาพการบริการ

^{๒๑} Max Weber, อังโน พิตยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา, (ค.ศ. ๑๘๘๗ - ๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒-๒๓.

การบริการที่ดีนั้นจะต้องมีลักษณะของคุณภาพการบริการที่ดี ซึ่งสามารถสร้างได้ด้วยจิตสำนึกที่ดีของผู้ให้บริการที่มีต่องานบริการ คุณภาพการบริการนี้ไม่ได้เกิดขึ้นมาจากความบังเอิญหรือการประเมินของผู้รับบริการ แต่เกิดขึ้นจากตัวของผู้ให้บริการเอง มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้หลากหลายทัศนะ ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายคุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการคือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ อันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ^{๒๒} สอดคล้องกับความหมายที่ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็就会有ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง^{๒๓}

ดังนั้น อาจพอสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการคือการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ให้เกิดความรู้สึกความพึงพอใจต่อการได้รับบริการนั้นๆ โดยที่อาจมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามระดับความคาดหวังของแต่ละบุคคล

จากการให้ความหมายคุณภาพการบริการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเพื่อใช้อธิบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๙ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๙ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์, (๒๕๔๓, หน้า ๑๔-๑๕)	๑. ความสอดคล้องกันของลูกค้ากับการบริการ ๒. ระดับความสามารถในการบริการ

^{๒๒} วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์, **คุณภาพในการบริการ (Quality in Service)**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๔๓), หน้า ๑๔-๑๕.

^{๒๓} สมวงศ์ พงศ์สภาพร, **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ยูนิซีแอล บুকส์, ๒๕๕๐), หน้า ๖๖.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (๒๕๕๐, หน้า ๖๖)	๓. ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี ๔. ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันตามความคาดหวัง ๕. เกิดความพึงพอใจ
-----------------------------------	--

๒) การบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการที่เน้นไปในส่วนของการภาครัฐต่อประชาชน แต่ก็ได้จำกัดอยู่เพียงเท่านั้น ภาคเอกชนก็สามารถที่จะจัดให้มีบริการสาธารณะได้ด้วย เช่น การจัดกิจกรรมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ เป็นต้น แต่ตามความหมายของการบริการสาธารณะแล้วจะเน้นไปที่การบริการของภาครัฐเสียเป็นส่วนใหญ่ มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้หลากหลายทัศนะ ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ว่า องค์การที่ขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน หรือทำให้เกิดความสะดวกสบายในการอยู่ร่วมกันในชุมชน^{๒๔} สอดคล้องกับทัศนะที่ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ระบบราชการของหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา^{๒๕} ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะนี้ยังมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดไว้อีกว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการ

^{๒๔} Henry Cambell Black, **Black's Law Dictionary**, 6ed, (St. Paulminn : West Publishing Ltd., 1990), p.1231.

^{๒๕} ทศพร ศิริสัมพันธ์, “แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุลหน่วยที่ ๗”, **ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๙), หน้า ๑๑๒.

เฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น ๔ ประเภท คือ^{๒๖}

๑. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
๒. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
๓. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
๔. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

ดังนั้น อาจพอสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นการบริการของภาครัฐที่มีขึ้นเพื่อประชาชนของประเทศ เป็นการบริการที่ไม่หวังผลตอบแทนเป็นมูลค่า แต่หวังผลตอบแทนคือความพึงพอใจและความประทับใจที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งการบริการสาธารณะนั้นแบ่งเป็นการบริการสาธารณะส่วนกลาง คือดูแลครอบคลุมทั้งประเทศ และการบริการสาธารณะส่วนท้องถิ่นที่ดูแลครอบคลุมเฉพาะในท้องถิ่นที่รับผิดชอบ รัฐจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักถึงคุณภาพการบริการเป็นสำคัญ เพราะจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของประชาชนด้วย เพราะการบริการลักษณะนี้ไม่ได้มีผลตอบแทนเป็นมูลค่าที่อาจสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ ดังนั้นจึงจำเป็นที่รัฐจะต้องพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ

จากการให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเพื่อใช้อธิบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจอุตรอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๐ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๐ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษากับการบริการสาธารณะ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
เฮนรี แคมเบล แบล็ค (Henry Cambell Black), (1990, p.1231)	๑. องค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสนองความต้องการโดยรวมของประชาชน ๒. การสร้างประสิทธิภาพในเชิงบริหารจัดการ ๓. การให้บริการที่มีคุณภาพจะสะท้อนสมรรถนะการปฏิบัติงาน
ทศพร ศิริสัมพันธ์, (๒๕๔๙, หน้า ๑๑๒)	๑. เป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ ๒. ดำเนินการได้ทั้งรัฐบาลกลางและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

^{๒๖} นันทวัฒน์ บรมานันท์, หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ, (กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๔), หน้า ๖๕-๖๘.

นัน วัฒน บรมานันท์, (๒๕๔๔, หน้า ๖๕-๖๘)	๑. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย ๒. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ ๓. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา ๔. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม
---	---

๓) หลักการให้บริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นความพึงพอใจ มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการไว้ ดังนี้

มีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการไว้ว่า หลักการให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึง ซึ่งมีหลักการดังนี้^{๒๗}

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับ

^{๒๗} สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน, ๒๕๔๕), หน้า ๑๗๓-๑๗๔.

สถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และ สนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวัง ไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

นอกจากนี้ยังมีนิยามวิชาการที่ได้เสนอแนวคิดหลักการให้บริการไว้อีก ดังนี้^{๒๘}

๑. ยึดการตอบสนองการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ

๑.๑ ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

๑.๒ การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการให้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๑.๓ จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการให้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเพื่อเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติ ในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลให้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นได้แย้ง เป็นต้น

๒. ความเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดการะในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการ กระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางาน หรือนำเทคโนโลยีที่ไม่

^{๒๘} อภิชัย พรหมพิทักษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ และที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ”, **ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมวิทยาประยุกต์)**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๐), (อัดสำเนา), หน้า ๑๕-๒๐.

เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมา คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ

๒.๑ การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

๒.๒ การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจมากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

๕. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ

๖. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสาร ทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้นความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนา

ทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการ และเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

๗. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่จะต้องให้บริการประชาชนโดยเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

๗.๑ การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

๗.๒ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วยทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ เช่น การจัดบริการหน่วยเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

การบริการไม่ได้จำกัดเฉพาะภาคเอกชนเท่านั้น การบริการจากภาครัฐก็เป็นอีกประเภทหนึ่งของการบริการด้วย ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ภาครัฐจะต้องให้บริการแก่ประชาชนอันเป็นการบริการสาธารณะ เพื่อให้เกิดความผาสุกแก่ประชาชนโดยส่วนรวม มีนักวิชาการที่ได้ให้แนวคิดหลักการบริการประเภทนี้ไว้ว่า หลักการบริการประชาชนของการให้บริการขององค์กรภาครัฐประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ^{๒๙}

๑. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามกฎระเบียบและเป็นไปได้โดยง่าย

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ คือการที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

^{๒๙} Katz EliHo and Brenda Danet, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973) p.19.

๓. การวางตัวเป็นกลาง คือการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องตามหลักทฤษฎี posdcorb ของ ลูเทอร์ กูลิค ซึ่งประกอบด้วยภาระหน้าที่ของผู้บริหาร ๗ ประการคือ

P (planing) การวางแผนการกำหนดเป้าหมาย การกำหนดการ นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

O (organization) การจัดองค์การและการจัดการในหน่วย

S (staffing) การบริหารงานบุคคล

D (directing) การอำนวยการ

CO (cooperation) การร่วมมือ

R (report) การรายงาน

B (budgeting) การจัดการการเงิน

ดังนั้น พอที่จะสรุปได้ว่า หลักการให้บริการนั้น เป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมการให้บริการ ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ต่างก็ต้องมีหลักในการให้บริการด้วย โดยเฉพาะภาครัฐ ที่หลักความเสมอภาคและการวางตัวเป็นกลางเป็นหลักการสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน โดยการไม่เลือกให้บริการเฉพาะบุคคลที่ตนเองรู้จักคุ้นเคยหรือญาติพี่น้องเท่านั้น แต่ต้องให้บริการแก่ประชาชนในทุกระดับอย่างประทับใจที่สุด

จากการให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเพื่อใช้อธิบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรตาก อำเภอมะหา จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๑ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๑ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
สมิต สัมฤทธิ์, (๒๕๔๕, หน้า ๑๗๓-๑๗๔)	๑. ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
อ ภี ชัย พร หม พิ ท ก ษ์, (๒๕๔๐, หน้า ๑๕-๒๐)	๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ๔. เหมาะสมกับเวลา รวดเร็ว

เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนท (Katz EliHo and Brenda Danet), (1973, p.19)	๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ ๖. ยึดการสนองตอบตามความต้องการของประชาชน ๗. มีความกระตือรือร้น ๘. ความสุภาพอ่อนน้อม ๙. หลักความเสมอภาคและการวางตัวเป็นกลาง ๑๐. เป็นทางการ
--	--

๔) ลักษณะการบริการ

การบริการ (Service) คือการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยการให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำ การแก้ปัญหาของลูกค้า ในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการหรือภายหลังจากลูกค้ามารับบริการแล้ว ซึ่งการบริการมีลักษณะที่หลากหลายตามแต่ผู้ให้คำนิยามและประเภทการบริการ มีนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับลักษณะการบริการไว้ดังนี้

มีนักวิชาการได้กล่าวถึงลักษณะการบริการไว้ว่า การบริการจะต้องมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ ได้แก่^{๓๐}

๑. การให้บริการด้วยความเสมอภาค (Equitable Service)
๒. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service)
๓. การให้บริการที่เพียงพอ (Ample Service)
๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ซึ่งลักษณะการบริการนี้สอดคล้องกับนักวิชาการที่ได้ให้ทัศนะไว้อีกว่า ลักษณะการบริการแบ่งได้เป็น ๔ ประการ คือ^{๓๑}

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่

^{๓๐} Millet, John D., **Management in the Public Service**, (New York : McGraw-Hill, 1954), p.147.

^{๓๑} ศิริวรรณ เสรีรัตน์, **การบริการการตลาดยุคใหม่**, (กรุงเทพมหานคร : วีระฟิล์มและโซเท็กซ์, ๒๕๔๑), หน้า ๔๕.

ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคาสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

- สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

- บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตาอ้วนแอ้มแจ่มใส พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

- สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

- ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกกระดบบบริการที่แตกต่างกัน

๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

๓. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้ ๒ ขั้นตอน คือ

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

- ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า การเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า ลักษณะการให้บริการนั้นคือรูปแบบการให้บริการ เป็นรูปแบบที่คล้ายกับหลักการให้บริการ แต่ไม่เหมือนเสียทีเดียว กล่าวคือ หลักการให้บริการคือการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเมื่อมารับบริการ แต่ลักษณะการบริการเป็นรูปแบบการให้บริการ และรูปลักษณะของการบริการ ซึ่งสิ่งสำคัญของลักษณะการบริการคือการชี้ให้เห็นถึงรูปแบบที่จะต้องบริการ โดยการประยุกต์ใช้กับหลักการให้บริการในการให้บริการกับลูกค้าด้วย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการหรือลูกค้า และสิ่งที่สำคัญที่สุดของการให้บริการคือ การให้บริการด้วยใจ ถึงแม้ว่าจะมีหลักการ ลักษณะหรือวิธีการให้บริการที่ดีเลิศสักเพียงใด แต่ผู้ให้บริการไม่ใส่ใจในการบริการแล้ว ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการย่อมไม่เกิดขึ้น

จากการให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการบริการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเพื่อใช้อธิบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๒ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๒ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการบริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
Millet, John D., (1954, p.147)	๑. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ๒. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ๓. การให้บริการที่เพียงพอ ๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า
ศิริวรรณ เสรีรัตน์, (๒๕๔๑, หน้า ๔๕)	๑. ไม่สามารถจับต้องได้ ๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ ๓. ไม่แน่นอน ๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้

๒.๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจกับงานบริการประชาชน

สำนักงานงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ดังนี้^{๓๒}

^{๓๒} กรมตำรวจ, *บทบาทหน้าที่ตำรวจไทย*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, ๒๕๓๗), หน้า ๓๕.

๑. รักษาความสงบเรียบร้อยภายในราชอาณาจักรเฉพาะที่มีได้มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่พนักงานอื่น

๒. ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดอาญาที่มีได้มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานอื่น

๓. สืบสวนและสอบสวนการกระทำผิดอาญาตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาหรือกฎหมายอื่นและดำเนินการกับผู้กระทำผิดตามกฎหมาย

๔. ร่วมมือช่วยเหลือหน่วยงานราชการอื่นในการป้องกันปราบปรามการกระทำผิดอาญาและรักษาความมั่นคงแห่งชาติ

๕. บำบัดทุกข์บำรุงสุขช่วยเหลือป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอันเกิดจากทุกข์ภัยต่าง ๆ และให้บริการประชาชนที่ไม่ขัดต่อหน้าที่หรือไม่เสียหายต่อกรมตำรวจ

๖. ส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนส่วนงานให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจแบ่งออกเป็น ๕ ด้าน คือ

๑. การให้บริการด้านงานธุรการ ได้แก่

๑.๑ งานสารบรรณ

๑.๒ งานทะเบียน

๑.๓ งานการเงินพัสดุ

๑.๔ งานต่างด้าว

๑.๕ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๒. การให้บริการด้านงานป้องกันปราบปราม ได้แก่

๒.๑ งานประชาสัมพันธ์

๒.๒ งานสายตรวจ

๒.๓ งานประจำวันธุรการ

๒.๔ งานพิมพ์มือ

๒.๕ งานวิทยุสื่อสาร

๒.๖ งานคุมตัวผู้ต้องหา

๒.๗ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓. การให้บริการด้านงานสืบสวน ได้แก่

๓.๑ งานการข่าว

๓.๒ งานสืบสวน

๓.๓ งานสนับสนุนการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

๓.๔ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๔. การให้บริการด้านงานสอบสวน ได้แก่

- ๔.๑ งานธุรการทางคดี
- ๔.๒ งานประจำวันคดี
- ๔.๓ งานเปรียบเทียบปรับ
- ๔.๔ งานสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท
- ๔.๕ งานคุมผู้ต้องหาไปศาล
- ๔.๖ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๕. งานให้บริการด้านจราจร ได้แก่

- ๕.๑ งานควบคุมการจราจร
- ๕.๒ งานการจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร
- ๕.๓ งานสนับสนุนการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
- ๕.๔ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทของตำรวจได้ถูกกำหนดไว้ในประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีไว้ว่าตำรวจมีบทบาทในการปฏิบัติงาน ๕ ประการ^{๓๓} คือ

- ๑. บทบาทในสถานภาพของผู้จะต้องปฏิบัติหน้าที่ดูแลความสงบเรียบร้อย
- ๒. บทบาทของผู้รักษาความศักดิ์สิทธิ์แห่งกฎหมายของบ้านเมือง
- ๓. บทบาทของการเป็นข้าราชการของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่การงานภายในการควบคุมและคำสั่งของรัฐบาล
- ๔. บทบาทของพนักงานฝ่ายปกครองดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน
- ๕. บทบาทของผู้รักษาความสงบและมั่นคงของชาติในยามปกติ และระหว่างการมีศึกสงครามตลอดจนรักษาความสงบเรียบร้อยบริเวณชายแดนร่วมกับเหล่าทหาร

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ

การบริหารงานตำรวจ ถือเป็นเรื่องที่มีความสนใจและให้ความสำคัญอย่างจริงจังจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติเมื่อครั้งเปลี่ยนจากกรมตำรวจเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจนั้นยังมีผู้ศึกษาอยู่เป็นจำนวนน้อย นอกจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติแล้ว ส่วนใหญ่ก็เป็นการศึกษากันเองของแต่ละสถานีดตำรวจ จึงทำให้องค์ความรู้เกี่ยวกับการ

^{๓๓}

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, สมรรถภาพของตำรวจไทยในการควบคุมอาชญากรรม, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๒๔). หน้า ๕๖.

บริหารงานตำรวจจึงยังไม่ใช่ที่แพร่หลายในปัจจุบัน มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจไว้ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจไว้ว่า การเป็นผู้นำตำรวจ เป็นคำที่เริ่มเห็นนำมาใช้เพื่อจูงใจสื่อถึงลักษณะการดำเนินงานที่ใช้สติปัญญา ความรู้ความสามารถและความดีงาม เพื่อนำพาให้คนทั้งหลายมาประสานกัน รวมไปถึงการให้การช่วยเหลือกันอย่างจริงจัง ในการที่จะนำพากันไปสู่จุดหมายที่ดีงามของตำรวจได้^{๓๔} สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การบริหารงานตำรวจเป็นคำเดิมที่ใช้กันมานาน ตำรวจส่วนใหญ่จะรู้และเข้าใจตรงกันว่า สื่อถึงลักษณะการดำเนินการที่เป็นการควบคุม บังคับบัญชา หรือสั่งการกันเป็นทอดๆ โดยเคร่งครัดจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง อันเป็นลักษณะทั่วไป ของการบริหารราชการแบบเก่าที่ได้รับอิทธิพลมาจากระบอบของทหารในอดีต^{๓๕}

การให้บริการ ถือเป็นหนึ่งในหน้าที่ของตำรวจ เป็นรูปแบบการปฏิบัติงานที่อยู่ในแผนการบริหารงานของตำรวจด้วย ซึ่งการให้บริการของตำรวจนั้น เป็นการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประชาชนเป็นหลัก การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของตำรวจยุคใหม่ไม่ว่าจะเป็นการรับแจ้งคดีความ การติดตามจับกุมคนร้าย การนำทรัพย์สินที่หายกลับคืน การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม การจัดการจราจร เป็นต้น เหล่านี้ล้วนเป็นกิจกรรมเพื่อให้บริการแก่ประชาชนทั้งสิ้น ซึ่งอาจมีลักษณะของการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมหรือแก้ปัญหาสิ่งที่รบกวนความสุขของประชาชนเข้าไปด้วย^{๓๖} ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การบริหารงานตำรวจนั้น เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการปกครอง ดูแลรักษา ป้องกันปราบปราม เป็นการสั่งการตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาในลักษณะจากบนลงล่าง เป็นคำสั่งที่สืบต่อกันมาเป็นทอดๆ และนอกจากการบริหารงานของตำรวจแล้วนั้น งานด้านการบริการก็ยังเป็นหนึ่งในนโยบายด้านการบริหารงานตำรวจด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อความสุขของประชาชนเป็นสำคัญ

จากการให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเพื่อใช้อธิบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔

^{๓๔} David C. Couper and Sabine H. Lobitz, *Quality Policing : The Madison Experience*, (Washington USA : Police Executive Research Forum, 1991), p. 47.

^{๓๕} พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์, *มุมมองใหม่ การจัดการตำรวจในศตวรรษที่ ๒๑*, (กรุงเทพมหานคร : กองบังคับการปราบปราม, ๒๕๔๑), หน้า ๔๖.

^{๓๖} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๖.

ของสถานีดารวจยุทธากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๓ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๓ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
เดวิด คูเปอร์ และ ซาบิน โลบิตซ์ (David C. Couper and Sabine H. Lobitz), (1991, p.47)	๑. การใช้สติปัญญาในการดำเนินงาน ๒. การช่วยเหลือกันอย่างจริงจังเพื่อก้าวไปสู่จุดหมาย ๓. การควบคุม บังคับบัญชา หรือสั่งการกันเป็นทอดๆ ๔. การดำเนินการจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง
พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์, (๒๕๔๑, หน้า ๔๖)	ลักษณะการดำเนินการที่เป็นการควบคุม บังคับบัญชา หรือสั่งการกันเป็นทอดๆ โดยเคร่งครัดจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง

๒.๔ หลักสังคหวัตถุ ๔

สังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กันและยังเป็นหลักการครองใจคนหลักยึดเหนี่ยวใจกันไว้วิธีทำให้คนรักหลักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นเครื่องประสานใจและเหนี่ยวรั้งใจคนให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ และทำให้อยู่กันด้วยความรักความปรารถนาดีต่อกันเป็นหลักธรรมที่สำคัญยิ่งต่อสังคมในหมู่คณะและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคมด้วยกัน สังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการ ได้แก่^{๓๓๗}

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

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า หมายถึง ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว คือยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี, หลักการสงเคราะห์ มี ๔ อย่าง ได้แก่^{๓๓๘}

^{๓๓๗} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๔๐/๒๕๕.

^{๓๓๘} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๖, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส. อาร์. พรินติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๕๑), หน้า ๑๔๓.

๑. ทาน การให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

๒. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดต็มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่กันถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยินดี

๓. อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณะประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔. สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอดันเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามประเพณีในแต่ละกรณี

สอดคล้องกับความหมายของสังคหัตถุ ๔ ที่ว่า สังคหัตถุ ๔ เป็นหลักการสงเคราะห์หรือเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี^{๓๙} และความหมายที่ว่าสังคหัตถุ ๔ เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวคือ ยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี^{๔๐} และยังสอดคล้องกับการให้ความหมายของสังคหัตถุ ๔ ที่ว่า เป็นธรรมเครื่องผูกมัดน้ำใจ^{๔๑}

นอกจากนี้แล้ว หลักสังคหัตถุ ๔ ยังเป็นหลักธรรมแห่งความรักความเมตตา การช่วยเหลือ การเกื้อกูลประโยชน์ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในสังคมยุคปัจจุบันที่ต่างคนต่างก็ตั้งหน้าตั้งตาทำมาหาเลี้ยงชีพตามวิถีชีวิตของตนเอง โดยการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสังคมเริ่มที่จะห่างหายไป กลายเป็นสังคมแห่งความแปลกแยกเกิดขึ้น เป็นสังคมที่ขาดความรักความอบอุ่นภายในสังคม ต่างจากสังคมในสมัยก่อนที่เป็นสังคมแห่งความรัก ความเอื้ออาทร ความเมตตากรุณา ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และแบ่งปัน มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนบ้านใกล้เคียง ชุมชนและสังคมนั้นใดมีอะไรก็เอามาแบ่งปันกัน เป็นการให้ทานอย่างหนึ่งเช่นเดียวกัน และผู้ให้ในสิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทนกลับมา ดังพุทธพจน์ที่ว่า “ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ”^{๔๒} และการพูดจาก็ยังเป็นปิยวาจา พูดจាកันด้วยความไพเราะ มีสัมมาคารวะระหว่างผู้น้อยกับผู้อาวุโส การ

^{๓๙} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาบรรณาคาร, ๒๕๕๓), หน้า ๑๑.

^{๔๐} ปรีชา นันทาภิวัฒน์, **พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงแก้ว, ๒๕๕๔), หน้า ๑๔๓.

^{๔๑} อุดม เขยกิจวงศ์ และ กนิษฐา แปนสุวรรณ, **พระธรรมคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว, ๒๕๕๘), หน้า ๑๑๕.

^{๔๒} อจ. ปญฺจก. (ไทย) ๒๒/๔๔/๗๒.

พูดจาที่ผิดน้ำใจกันก็จะให้อภัยกันโดยง่ายจึงไม่เกิดมีการทะเลาะเบาะแว้งกันดังเช่นปัจจุบัน เพราะไม่ทำให้เกิดประโยชน์อันใดขึ้นมา พระพุทธองค์เองก็ทรงเคยตักเตือนภิกษุทั้งหลายให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน^{๔๓} อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาท^{๔๔} เพราะสิ่งเหล่านี้ยังโทษให้เกิดมากกว่ายังประโยชน์ให้เกิด แต่ในปัจจุบันเราจะเห็นได้ว่าปัญหาส่วนใหญ่มักเกิดจากคำพูดที่ไม่เป็นปียวาจา เป็นพรุสวาจาไปเสียมาก เมื่อคำพูดที่กระทบกระทั่งหรือสร้างความไม่พอใจให้เกิดขึ้นกับอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว ปัญหาอื่นย่อมตามมา เช่น การทะเลาะวิวาท การขัดแย้ง การทำร้ายร่างกาย เป็นต้น ซึ่งบางครั้งก็อาจทำให้เกิดเหตุอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินได้ ดังนั้นแล้ว หลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้วิจัยนั้นเห็นว่า หลักปียวาจาเป็นหลักที่สำคัญและเป็นจุดเริ่มต้นของเหตุการณ์อันพึงประสงค์ ไม่ก่อให้เกิดเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์ต่างๆ ให้เกิดขึ้น เช่น การทะเลาะวิวาท การทำร้าย เป็นต้น เพราะการกระทำส่วนใหญ่แล้วเริ่มมาจากวาจาหรือการพูด หากมีการพูดที่เป็นปียวาจาแล้ว ปัญหาต่างๆ ก็จะไม่เกิดขึ้น แต่ถ้าหากเมื่อใดที่พูดกันด้วยพรุสวาจาและปิสุณวาจา (การพูดให้ร้ายลับหลังฯ) ปัญหาต่างๆ ที่สร้างความแตกแยกในสังคมก็จะเกิดขึ้นโดยทันที

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ คือ หลักธรรมหรือหลักการอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ หรือเครื่องมือในการรักษาน้ำใจของหมู่คณะ อันจะนำมาซึ่งความสามัคคีในหมู่คณะและความผาสุกโดยรวม เพื่อให้สังคมได้อยู่ร่วมกันโดยปราศจากความขัดแย้ง โดยเฉพาะหลักปียวาจา อันเป็นหลักสำคัญเบื้องต้นในการเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ หลักปียวาจาจะเป็นตัวเชื่อมโยงไปสู่หลักอื่นๆ เนื่องจากหลักปียวาจานี้เป็นหลักการพูด การพูดเป็นสิ่งสำคัญในการเข้าหาหมู่คณะ เมื่อหมู่คณะพูดด้วยความมีปียวาจาแล้ว ความสามัคคีในหมู่คณะก็จะเกิดขึ้นตามมา และเป็นหนทางสู่หลักการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ในข้ออื่นๆ ต่อไป

จากการให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเพื่อใช้อธิบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๔ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๔ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔

^{๔๓} ม.อ. (ไทย) ๑๔/๒๓๖/๒๗๖.

^{๔๔} ช.ม. (ไทย) ๒๙/๖๓/๒๐๓

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๕๑, หน้า ๑๔๓)	๑. ทาน การให้ คือ เอื้อเพื่อเผื่อแผ่ เสียสละ ๒. ปิยวาจา วาจาเป็นที่รัก ๓. อัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ ๔. สมานัตตตา ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๔๓, หน้า ๑๑)	หลักการสงเคราะห์ หรือเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน และประสานมนุษย์ไว้ในความสามัคคี
ปรีชา นันทาภิวัฒน์, (๒๕๔๔, หน้า ๑๔๓)	ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวคือ ยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานมนุษย์ไว้ในสามัคคี
อุดม เขยกิจวงค์ และ กนิษฐา แปนสุวรรณ, (๒๕๔๘, หน้า ๑๑๕)	ธรรมเครื่องผูกมัดน้ำใจ

๒.๕ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน

ประวัติสถานีตำรวจภูธรตำบลทากาศ

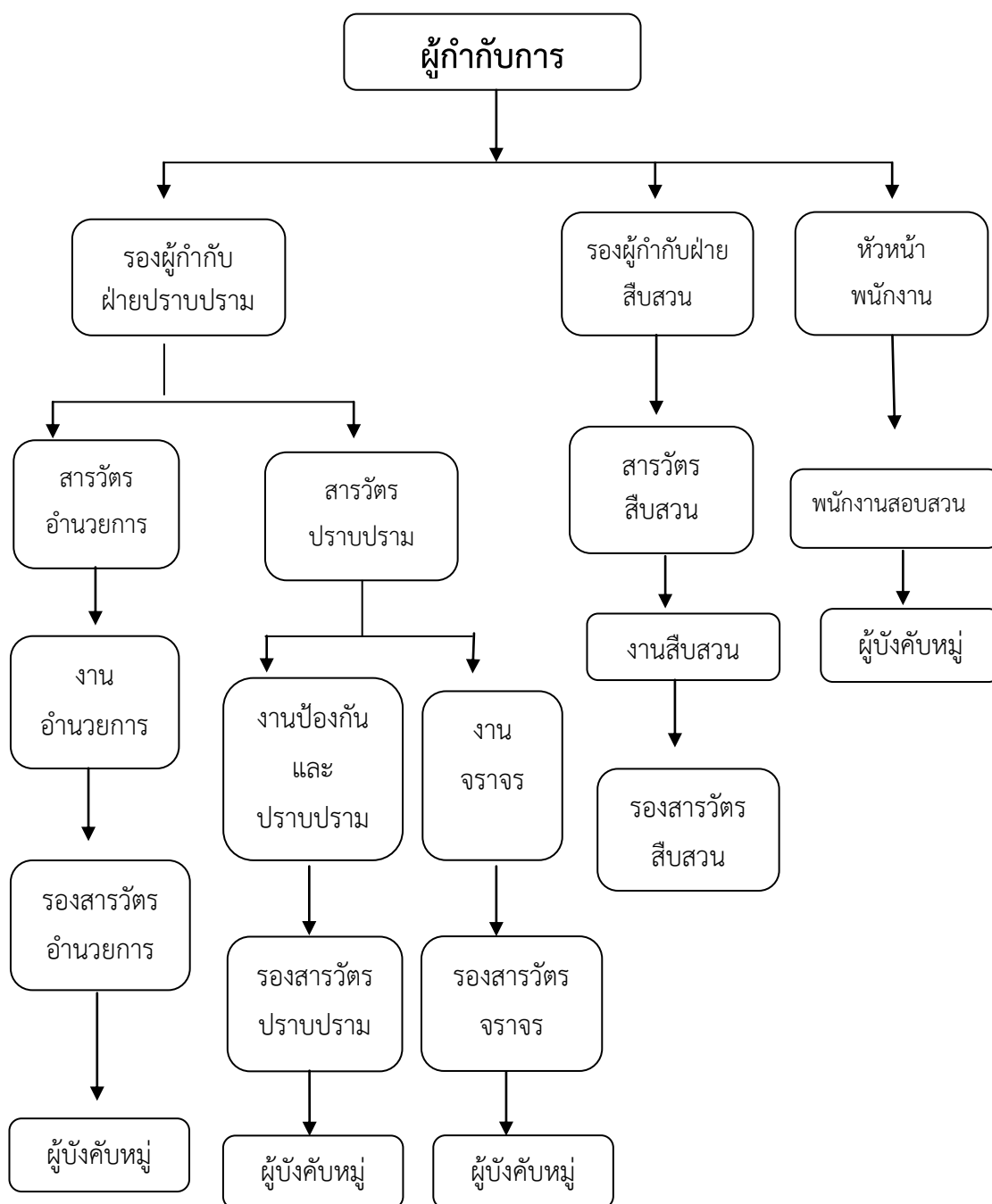
สถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน เดิมตั้งอยู่บ้านทากาศ เลขที่ ๓๑๑ หมู่ที่ ๖ ตำบลทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ซึ่งแต่เดิมเป็นที่พักสายตรวจตำบล ขึ้นตรงต่อ สถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่ทา อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน และได้แยกมาจากสถานีตำรวจอำเภอแม่ทา พ.ศ. ๒๕๑๐ ปัจจุบันได้ย้ายที่ทำการใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ ๑๕๙ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลทาชุมเงิน อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน เมื่อวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๕๔ ให้ยกระดับสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจจากเดิมระดับสารวัตรเป็นหัวหน้าสถานี ให้เป็นระดับรองผู้กำกับการ เป็นหัวหน้าสถานีและให้เพิ่มตำแหน่งสารวัตรป้องกันปราบปราม ปัจจุบันมีอัตรากำลังพลรวมทั้งสิ้น ๖๔ นาย ได้แก่กำลังพล ชั้นสัญญาบัตร ๑๑ นาย ชั้นประทวน ๕๓ นาย

สถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน พื้นที่รับผิดชอบของ แบ่งออกเป็น ๔ ตำบล ๔๐ หมู่บ้าน โดยแยกเป็น

ตำบลทากาศ	จำนวน	๑๖	หมู่บ้าน
ตำบลทาชุมเงิน	จำนวน	๑๒	หมู่บ้าน
ตำบลทาทุ่งหลวง	จำนวน	๖	หมู่บ้าน
ตำบลทาแม่ลอบ	จำนวน	๖	หมู่บ้าน

มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมดจำนวน ๕๐๕.๕ ตารางกิโลเมตร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าเขา ประมาณ ๘๐ % และที่เหลืออีก ๒๐ % เป็นพื้นที่ราบ

โครงสร้างการบริการงานสถานีตำรวจภูธรตากาศ



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงโครงสร้างการบริหารงาน

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจทางอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

๒.๖.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นอาการอย่างหนึ่งที่เป็นนามธรรม แสดงออกทางพฤติกรรมของผู้ที่มีความพึงพอใจ ซึ่งเกิดจากการได้รับสิ่งที่ปรารถนา น่ายินดี น่าพอใจ ส่วนใหญ่แล้วความพึงพอใจมักจะเกิดขึ้นจากการได้รับการบริการที่ดี มีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

สุชาติ นิลจินดา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านสถานที่และด้านสาธารณูปโภค ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ในการให้บริการ ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระดับของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ส่วนประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ โดยผู้ที่มีอายุไม่เกิน ๒๐ ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอายุเกิน ๒๐ ปี นอกจากนี้ยังพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน กัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. และระดับประถมศึกษา และประชาชนที่มีอาชีพต่างกันกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ อาชีพค้าขายและอาชีพรับจ้าง^{๔๕}

อุดม อิมอรชร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

^{๔๕} สุชาติ นิลจินดา, “การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร”, *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร), ๒๕๕๔.

และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และ อาชีพ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๙๔ คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน ๕ ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ๑) ด้านความเสมอภาค ๒) ด้านความรวดเร็ว ๓) ด้านความเชื่อถือ ๔) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ ๕) ด้านคุณธรรม ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอ เมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกสถานภาพสมรส และอาชีพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .๐๑ และเมื่อจำแนกเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑^{๔๖}

พัทธยากร ดิษฐาสดี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึง พพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ รวมทั้งหมดจำนวน ๓๙๒ คน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายฝ่ายทุกฝ่ายอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนเพศต่างกัน มี ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และเมื่อจำแนกตาม อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาพบว่า สถานภาพและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการโดยรวมและรายฝ่าย ไม่แตกต่างกัน^{๔๗}

อนุเชษฐ์ กาศสมบูรณ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมและ รายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ระดับการศึกษา สถานภาพ

^{๔๖} อุดม อิมอรชร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอ เมือง จังหวัดลพบุรี”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี), ๒๕๕๒.

^{๔๗} พัทธยากร ดิษฐาสดี, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์), ๒๕๕๐.

สมรส ประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ^{๔๘}

วิชัย ธิโนวา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่” ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญคือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน ๕ ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ และปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง ๕ ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ ได้ร้อยละ ๖๓.๘ ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ^{๔๙}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ สามารถที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ ก็ด้วยปัจจัยด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับทั้งภารกิจและแรงกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องอาศัยแรงขับเคลื่อนด้านการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ เพราะหากการให้บริการไม่มีประสิทธิภาพและไม่มีคุณภาพที่ดีพอแล้วนั้น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการย่อมไม่เกิดขึ้น และความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใดนั้น ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลของแต่ละบุคคลด้วย เพราะคนส่วนใหญ่แล้วมีที่มาและภูมิหลังที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะด้านระดับการศึกษา อาชีพ อายุ เป็นต้น ที่พบว่าปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่แล้วมักเป็นตัวแปรที่ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจจะเกิดได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นก็ต้องเกิดขึ้นจากการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพด้วย

^{๔๘} อนุเชษฐ์ กาตสมบุรณ์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี), ๒๕๕๖.

^{๔๙} วิชัย ธิโนวา, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่”, *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช), ๒๕๕๐.

๒.๖.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การให้บริการถือเป็นการแสดงน้ำใจของผู้ให้บริการต่อผู้มารับบริการ ซึ่งจำเป็นต้องทำด้วยความจริงใจและเต็มใจ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจสูงสุดและอยากที่จะมาใช้บริการในครั้งต่อไป มีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

จุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” ผลจากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีทั้ง ๖ หลัก สำหรับปัญหาที่สำคัญคือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ วางแผนกำลังพลไม่เหมาะสม ในส่วนของข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรพัฒนาผู้บริหารให้คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน การให้บริการประชาชน และประสิทธิภาพของหน่วยงาน ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทุกระดับด้านภาษาต่างประเทศ กฎหมาย และการตรวจสอบหนังสือเดินทาง รวมทั้งควรเพิ่มกำลังพลให้เพียงพอ^{๕๐}

เหมฤทธิ ฤทธิมหา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานการให้บริการของตำรวจชุมชนตำบลหนองสระปลา อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาความสามารถในการปฏิบัติงานการให้บริการของตำรวจชุมชนตำบลหนองสระปลา เพื่อสร้างยุทธศาสตร์ หรือแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานการให้บริการของตำรวจชุมชนตำบลหนองสระปลา และเพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานการให้บริการของตำรวจชุมชนตำบลหนองสระปลา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัญหาความสามารถในการปฏิบัติงานการให้บริการของตำรวจชุมชนตำบลหนองสระปลา ทั้ง ๔ ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานการให้บริการของตำรวจชุมชนตำบลหนองสระปลา อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี พบว่า ความเป็นไปได้มีระดับปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับ มาก^{๕๑}

กาญจนา วงศ์รัตนะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในที่ว่าอำเภอเมือง จังหวัด

^{๕๐} จุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์, “การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ”, *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช), ๒๕๕๐.

^{๕๑} เหมฤทธิ ฤทธิมหา, “การพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานการให้บริการของตำรวจชุมชนตำบลหนองสระปลา อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี), ๒๕๕๑.

สกลนคร” จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก่อนการพัฒนารูปแบบการให้บริการภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านตามประเด็นที่วัดความพึงพอใจ ๔ ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน หลังการพัฒนารูปแบบการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อนและหลังการพัฒนารูปแบบการให้บริการกับเกณฑ์มาตรฐานความพึงพอใจในระดับปานกลาง พบว่า ก่อนการพัฒนารูปแบบการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานระดับปานกลางสองด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ด้านคุณภาพการให้บริการ และโดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าหรือเท่ากับเกณฑ์มาตรฐานระดับปานกลาง สำหรับหลังการพัฒนารูปแบบการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานระดับปานกลางในทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และด้านคุณภาพการให้บริการ รวมถึงโดยภาพรวม^{๕๑}

สันสกฤต หงส์ณี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาสภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม” โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนของเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน ๓๗๕ คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม มีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข และงานบริการด้านสาธาณูปโภค และเมื่อเปรียบเทียบสภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วน

^{๕๑} กาญจนา วงศ์รัตน์, “การพัฒนารูปแบบการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในที่ว่า การอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร), ๒๕๕๒.

ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน^{๕๓}

ศิริรัตน์ ใจชุ่ม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็นว่าศักยภาพในการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยความชำนาญของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการประชาชนภายใต้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมีศักยภาพสูง และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่จะให้บริการประชาชนทั้งที่สถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจ มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้ชี้แจง แสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีผลต่อคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปเห็นว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยภายนอกและปัจจัยผู้ให้บริการ มีผลต่อการให้บริการมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่า ปัจจัยภายนอกและปัจจัยทรัพยากรเท่านั้นที่มีผลต่อการให้บริการในระดับสูง^{๕๔}

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและความพึงพอใจมากที่สุด โดยการนำปัจจัยด้านต่างๆ เข้ามาร่วมในการปฏิบัติการณ์ด้วย การบริการส่วนใหญ่ในงานวิจัยนี้เป็นการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่รัฐฝ่ายต่างๆ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการมีความรู้สึกที่เป็นมิตรกับผู้ให้บริการ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ดูเหมือนว่าประชาชนจะให้ความไว้วางใจน้อยที่สุดในการที่จะเข้ารับบริการ แต่ในปัจจุบัน การให้บริการของภาครัฐมีการประยุกต์ใช้หลักการการให้บริการของภาคเอกชนเข้ามา

^{๕๓} สันสกฤต หงส์ณี, “การศึกษาสภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม”, *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร), ๒๕๕๓.

^{๕๔} ศิริรัตน์ ใจชุ่ม, “คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย), ๒๕๕๐.

ด้วย จึงทำให้การบริการในปัจจุบันนี้มีความรู้สึกที่ดีต่อกันมากขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๖.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔

สังคหวัตถุ ๔ เป็น หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเพื่อเกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ ๔ ประการ ได้แก่ ๑. ทาน คือ การให้การเสียสละ ๒. ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน นุ่มนวล ๓. อตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพடுத்தในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ๔. สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย มีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

พระครูวินัยธรยิ่งยง ธมมวโร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา” ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอตถจริยา และด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และเมื่อเปรียบเทียบความเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และมีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในตำบลบางกะไห ที่ต่างกัน มีความเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห โดยรวมไม่แตกต่างกัน^{๕๕}

พระมานพ จิตตสวโร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซ่งตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซ่งตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอตถจริยา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านสมานัตตตา และด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็ก

^{๕๕} พระครูวินัยธรยิ่งยง ธมมวโร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

เซ่งตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ และอาชีพ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๕๖}

ชญาณิศร์ รักแจ้ง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ผู้ประกันตนมีทัศนะอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และเมื่อเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนผู้ประกันตนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน^{๕๗}

โสฬส เอี่ยมสะอาด ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ๑. ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ๒. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ คุณวุฒิการศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และ ๓. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ^{๕๘}

^{๕๖} พระมานพ จิตตสวโร, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริการประชาชนของอาสาสมัครกู้ภัยใต้เต็กเซ่งตึ้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

^{๕๗} ชญาณิศร์ รักแจ้ง, “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๕๘} โสฬส เอี่ยมสะอาด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี), ๒๕๔๕.

วัฒนา กังคสังข์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรงจตุรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรงจตุรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่ไปขอรับการบริการที่สถานีดำรงจตุรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๓๗๕ คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรงจตุรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านทานและสมานัตตดา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านอรรถจริยา และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่าบุคคลที่มีเพศและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับ อายุและการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๕๙}

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งมีวัตถุประสงค์การวิจัยที่สำคัญ คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่ไปขอรับการบริการจากฝ่ายทะเบียนจำนวน ๒๙๑ คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย และจากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านสมานัตตดา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือในด้านปิยวาจา และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่าประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้วย โดยเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าเพศหญิง และระดับการศึกษาที่ต่างกัน รวมไปถึงสาขาวิชาที่แตกต่างกัน ก็ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปด้วย แต่ในส่วนของอายุและอาชีพของผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน และปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ ไม่เข้าใจขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขาดการประสานงาน

^{๕๙} วัฒนา กังคสังข์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรงจตุรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

แนะนำ และเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือให้คำแนะนำ ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความไม่ประทับใจแนวทางการแก้ไขคือ ควรมีการนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา คือ โอปปาติ ออมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนให้เหมาะสม รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อความประทับใจของผู้ใช้บริการในโอกาสต่อไป^{๖๐}

พรกมล ชูบุญลพษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านทานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในเวลาเร่งด่วนและเพิ่มช่องการให้บริการมากขึ้นทำให้เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ^{๖๑}

พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธมโม (พริมนิวงศ์) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปีมีการศึกษาค่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท และจำนวนครั้งของประชาชนที่มาใช้บริการมากที่สุดจำนวน ๑-๒ ครั้ง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอตถจริยา และสมานัตตตา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และแนวทางในการพัฒนาและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ต้องพูดจาที่ไพเราะ สุภาพ นอบน้อมและจริงใจต่อกัน เป็นข้อธรรมที่ช่วยผู้ประพฤติปฏิบัติสามารถผูกใจประชาชนและสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ได้^{๖๒}

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

^{๖๑} พรกมล ชูบุญลพษ์, “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๖๒} พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธมโม (พริมนิวงศ์), ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัด

ศิวพร สัจจวัฒนา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน” ผลการวิจัยพบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ^{๖๓}

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการประยุกต์ใช้ในด้านต่างๆ พอที่จะสรุปได้ว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการมากที่สุด โดยสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน องค์กร ทั้งส่วนราชการและภาคเอกชนได้ ซึ่งการนำหลักธรรมนี้ไปใช้จะช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ประทับใจและพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยเฉพาะด้านปิยวาจา คือการพูดจาไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็ประโยชน์เหมาะสำหรับกาลเทศะ เพราะการพูดเป็นด่านแรกของการกระทำ เมื่อผู้ให้บริการมีปิยวาจาในการให้บริการแล้ว ผู้รับบริการก็เกิดความประทับใจที่จะใช้บริการในขั้นตอนต่อไป และอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการในโอกาสต่อไปด้วย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัยการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรตาก อำเภอมะเมา จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเพื่อใช้อธิบายการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรตาก อำเภอมะเมา จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๕ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๕ สรุปงานการสังเคราะห์การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรตาก อำเภอมะเมา จังหวัดลำพูน

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/	พ.ศ.	ประเภท	ผลการวิจัย
-------	------------	---------------	------	--------	------------

ตาก”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^{๖๓} ศิวพร สัจจวัฒนา, “การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

ที่		หน่วยงาน		งานวิจัย	
๑.	การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหาร	สุชาติ นิลจินดา (สถาบันราชภัฏสกลนคร)	๒๕๔๔	ปริมาณ	ประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหาร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
๒.	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี	อุดม อิมอรชร (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี)	๒๕๕๒	ปริมาณ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยเฉพาะด้านความเสมอภาค
๓.	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์	พัทธยากร ดีสวาสดี (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์)	๒๕๕๐	ปริมาณ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยรวมและรายฝ่ายทุกฝ่ายอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังคงมีปัญหาอยู่คือ สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎรคับแคบไม่เพียงพอในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย
๔.	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี	อนุเชษฐ์ กาศสมบุรณ์ (สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี)	๒๕๔๖	ปริมาณ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก
๕.	ปัจจัยที่ส่งผลต่อ	วิชัย อินโนวา	๒๕๕๐	ปริมาณ	ความพึงพอใจในการให้

	ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนคร เชียงใหม่	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช)			บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง อาจมีสาเหตุมาจากการดำเนินงานของฝ่ายทะเบียนและบัตรมีขั้นตอนการปฏิบัติที่เป็นไปตามระเบียบ และ ความคาดหวังการรับบริการของประชาชนค่อนข้างสูง แต่กลับติดขัดที่ระบบระเบียบที่กำหนดไว้
๖.	การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ	จุฑามาศ ชุ่มทองพิทักษ์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช)	๒๕๕๐	ปริมาณ/คุณภาพ	กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีทั้ง ๖ หลัก ในระดับปานกลาง
๗.	การพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานการให้บริการของตำรวจชุมชนตำบลหนองสระปลา อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี	เหมฤทธิ์ ฤทธิ์มหา (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี)	๒๕๕๑	ปริมาณ/คุณภาพ	อาสาสมัครชุมชนยังไม่กล้าตัดสินใจเท่าที่ควรในการปฏิบัติหน้าที่ เพราะต้องอาศัยเจ้าหน้าที่รัฐในการตัดสินใจ อีกทั้งยังขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทอำนาจหน้าที่ของตำรวจชุมชนด้วย
๘.	การพัฒนารูปแบบการให้บริการทำ	กาญจนา วงศ์รัตน์	๒๕๕๒	ปริมาณ	ก่อนการพัฒนารูปแบบการให้บริการภาพรวม

	บัตรประจำตัวประชาชนเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในที่ว่า การอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร	(มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร)			ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลาง และสำหรับหลังการพัฒนา รูปแบบการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานระดับปานกลางในทุกด้าน
๙.	การศึกษาสภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม	สันสกฤต หงส์ณี (มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร)	๒๕๕๓	ปริมาณ	สภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
๑๐.	คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย	ศิริรัตน์ ใจชุ่ม (มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย)	๒๕๕๐	ปริมาณ	ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการในส่วน of เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็น ว่า ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการ มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการ
๑๑.	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตาม	พระครูวินัยธร ยິงยง ธมมวโร (มหาวิทยาลัย	๒๕๕๖	ปริมาณ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตาม

	หลักสัณคหัตถ์ ๔ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางกะไห อำเภอเมือง จังหวัด ฉะเชิงเทรา	มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย)			หลักสัณคหัตถ์ ๔ โดย ภาพรวม อยู่ในระดับ มากแสดงให้เห็นว่า ผู้ เกี่ยว ขั ้อง ให้ ความสำคัญต่อการจัด สภาพแวดล้อมทาง กายภาพ เช่น การ ช่วยเหลือ แบ่ง ปัน เสียสละ สถานที่รับรองผู้ มาใช้บริการ น้ำดื่ม อากาศ พุดจา ไฟระะ นำฟ้ง เป็นต้น
๑๒.	ความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการ นำหลักสัณคหัตถ์ ๔ มาใช้ในการบริการ ประ ชา ชน ของ อาสาสมัครกู้ภัยได้ เติกเซิ่งตั้ง จังหวัด นครศรีธรรมราช	พระมานพ จิตตสัโร (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย)	๒๕๕๕	ปริมาณ	ค วาม คิ ด เ ห็น ข อ ง ประชาชนโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทานและด้าน อติถจริยา มีค่าเฉลี่ย สูงสุดรองลงมา คือ ด้าน สมานัตตตา และด้าน ปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
๑๓.	การให้บริการของ สั ำ นั ก ง ำ น ประกันสังคมตาม หลักสัณคหัตถ์ ๔ ตามทั ศ น ะ ของ ผู้ ประ กัน ตน เขต กรุงเทพมหานคร	ชญานิษฐ์ รักแจ้ง (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	การให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหงานการบริการ คือ ขาดความเต็มใจใน การให้บริการ ทำตาม หน้าที่มากกว่าทำด้วยใจ ควรมีการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่งานด้าน บริการอยู่เสมอ ให้มี

					ความรู้ความเข้าใจและมี ความสามารถในงาน บริการของสำนักงาน ประกันสังคมเป็นอย่างดี
๑๔.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการงาน สาธารณะของ ตำรวจ สังกัด ตำรวจภูธร จังหวัด ชลบุรี	โสฬส เอี่ยมสะอาด (มหาวิทยาลัย ศรีปทุม)	๒๕๕๕	ปริมาณ	ความพึงพอใจของ ประชาชนโดยรวมมี ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง
๑๕.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการตาม หลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานี ตำรวจภูธรหนอง กรด จังหวัด นครสวรรค์	วัฒนา ภัคสังข์ (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย)	๒๕๕๖	ปริมาณ	การให้บริการ ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านทานและ สมานัตตตา
๑๖.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการตาม หลักสังกัดวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์	อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	การให้บริการ ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังคงมีปัญหา เกี่ยวกับการให้บริการ ตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ อยู่บ้าง ซึ่งมีแนว ทางแก้ไขคือ การนำ หลักสังกัดวัตถุ ๔ มา ประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้ การบริการแก่ประชาชน

๑๗.	การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง	พรกมล ชูบุญพงษ์ (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)	๒๕๕๕	ปริมาณ	การให้บริการประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบปัญหาที่สำคัญ คือ องค์การขาดบุคลากรที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ ซึ่งองค์การควรปลูกฝังบุคลากรให้มีจิตใต้สำนึกในการให้บริการ มีการบริการประชาชนในเชิงรุก
๑๘.	"ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก "	พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธพโม (พีรณนิวงศ์) (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)	๒๕๕๓	ปริมาณ	แนวทางในการพัฒนาและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ต้องพูดจาที่ไพเราะ สุภาพ นอบน้อมและจริงใจต่อกัน เป็นข้อธรรมที่ช่วยผู้ประพฤติปฏิบัติสามารถผูกจิตใจประชาชนและสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ได้
๑๙.	"การใช้หลักสังคห	ศิวพร	๒๕๕๕	ปริมาณ	การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔

	วัตถุประสงค์ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝุ่งตามการรับรู้ของประชาชน”	สัจจวัฒนา (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)			ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝุ่งตามการรับรู้ของประชาชนด้านสมานัตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ
--	---	--	--	--	--

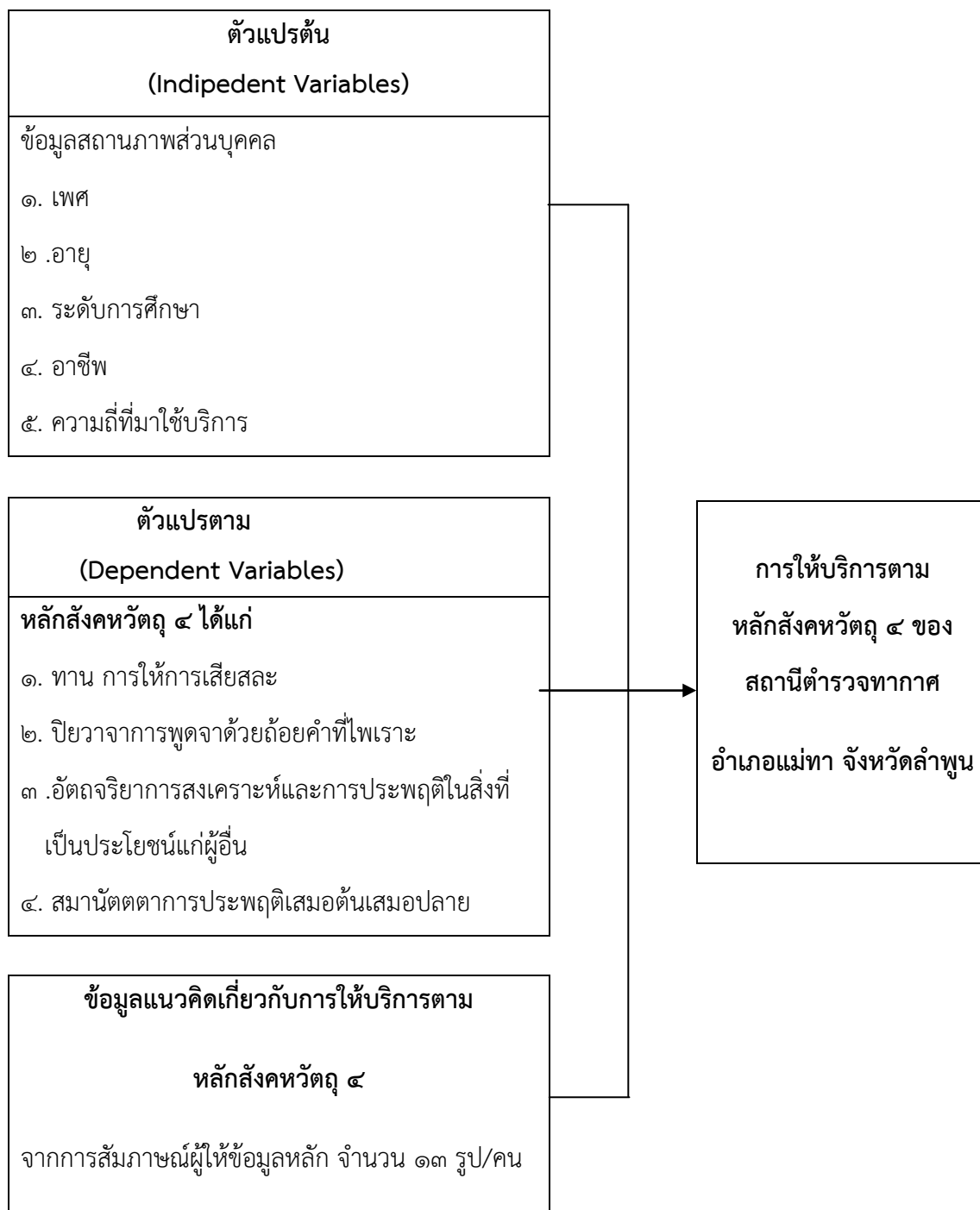
๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจทางอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยกำหนดมาจากตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑) ตัวแปรต้น (Indipendent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ที่มาใช้บริการ

๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจทางอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ซึ่งประกอบไปด้วย ๑. ทาน คือ การให้การเสียสละ ๒. ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ ๓. อตถจริยา คือ การสงเคราะห์และการประพฤตินสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ๔. สมานัตตตา คือ การประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย

นอกจากนั้นผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจทางอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informants) จำนวน ๗ ท่าน ดังแสดงในกรอบแนวคิด แผนภาพที่ ๒.๓



แผนภาพที่ ๒.๓ แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย