

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะทำการศึกษาคือ

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
- ๒.๓ หลักสังคหวัตถุ ๔
- ๒.๔ ข้อมูลพื้นฐานสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน
- ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้ามาเป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นผลจากการได้รับการบริการที่ดี หรือได้รับในสิ่งตนเองปรารถนาหรือต้องการ แต่ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็เนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน ความสำเร็จอันเกิดจากการให้บริการที่ดีนั้น ย่อมบังเกิดความพึงพอใจขึ้นได้ ความหมายของความพึงพอใจนั้นมิใช่ให้ความหมายไว้หลากหลายทัศนะ ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจสนใจขอบใจหมายถึงการได้บรรลุความต้องการความคาดหวัง^๑ สอดคล้องกับความหมายของความพึงพอใจที่ว่า ความพึงพอใจ ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับผลประโยชน์ที่ได้รับ^๒ และยังสอดคล้องกับ

^๑ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๒๑.

^๒ กรชกร ขวติ, “ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๔.

ความหมายที่ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าโดยที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินซึ่งบ่งบอกผลของการประเมินในลักษณะเป็นด้านบวกหรือด้านลบหรือไม่มีปฏิกริยาต่อสิ่งเร้านั้น^{๑๐} ซึ่งความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการให้บริการหรือได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ สอดคล้องกับความหมายของความพึงพอใจที่ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจ^{๑๑} ซึ่งมีความแตกต่างจากความหมายที่ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุณค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุดเกิดความคิดตัดสินใจต้องใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานตราบเท่าที่ความพอใจนั้นยังคงอยู่ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความจงรักภักดีเกิดขึ้นแล้ว^{๑๒} โดยมีประเด็นที่แตกต่างคือ ความพึงพอใจไม่ได้เป็นเพียงแค่มีความรู้สึกดีหลังจากได้รับการบริการแล้วเท่านั้น แต่ยังต้องมีความรู้สึกที่อยากจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกด้วย

ดังนั้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการ หรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ หรือผลการสอบ

จากการให้ความหมายของความพึงพอใจ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักในการให้ความหมายของความพึงพอใจ เพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
ราชบัณฑิตยสถาน, (๒๕๔๒, หน้า ๒๑)	การได้บรรลุตามความต้องการ
กรชกร ขวดี, (๒๕๔๔)	เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับผลประโยชน์ที่ได้รับ
ณัฐพงษ์ เกิดผลหลากหลาย, (๒๕๔๘)	เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของการประเมิน
ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, (๒๕๔๖, หน้า ๑๔๓)	เป็นความสุขที่ได้รับผลตอบแทนทางบวก
ชัยสมพล ขาวประเสริฐ, (๒๕๔๗, หน้า ๑๔๑)	๑. การกลับมาใช้บริการซ้ำ ๒. เกิดความจงรักภักดีต่องานบริการนั้น

^{๑๐} ณัฐพงษ์ เกิดผลหลากหลาย , “ความพึงพอใจของข้าราชการกองทัพเรือที่เข้าพักอาศัย ณ อาคารพักสวัสดิการกองทัพเรือทุ่งมหาเมฆ”, **ปริญาญบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘).

^{๑๑} ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, **การบริหารงานวิชาการ**, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมการพิมพ์, ๒๕๔๖), หน้า ๑๔๓.

^{๑๒} ชัยสมพล ขาวประเสริฐ, **การตลาดบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๗), หน้า ๑๔๑.

๒.๑.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุปเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีนักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีผู้ให้แนวคิดไว้หลายทัศนะ ดังนี้

มีนักวิชาการ ได้ให้แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ความรู้สึกของเราที่ต้องสัมผัสกับโลกทัศน์เกี่ยวกับความหมายของการจัดการสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการจัดการสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดีเลว พอใจไม่พอใจ สนใจไม่สนใจ เป็นต้น^{๑๓} ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายนานี้ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก^{๑๔} โดยมีประเด็นที่แตกต่างคือ ความพึงพอใจเป็นการใช้ความรู้สึกที่มีต่อการจัดการสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน แต่ยังเป็นสภาพภายในของบุคคลที่มีต่อการประสบความสำเร็จด้วย

กล่าวโดยสรุปแล้ว การให้บริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ เกี่ยวข้องกับภูมิหลังของผู้ใช้บริการ และความรู้ความเข้าใจในการให้บริการและประสบการณ์ในการให้บริการ ความพึงพอใจมีทั้งด้านบวกและด้านลบ

จากแนวคิดและทฤษฎีของความพึงพอใจ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักในการให้แนวคิดและทฤษฎีของความพึงพอใจ เพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๒ ดังต่อไปนี้

^{๑๓} กรรวิ กันเงิน, “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในประเทศไทยชาย”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), ๒๕๔๘.

^{๑๔} MullinsLuarie J., *Management and Organization Behavior*, (London : Pitman Company, 1985), p.280.

ตารางที่ ๒.๒ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีของความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
กรรวิ กั้นเงิน, (๒๕๔๘)	๑. การสัมผัสกับโลกทัศน์ของการจัดการสภาพแวดล้อม ๒. ค่าความรู้สึกมีความแตกต่างกัน
มุลิน (Mullins), (1985,p.280)	๑. เจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆด้าน ๒. การพยายามบรรลุถึงเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการที่มีอยู่ ๓. เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไป

๑) ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เกิดขึ้นจากการได้รับในสิ่งที่ตนปรารถนาและคาดหวังไว้ ซึ่งความพึงพอใจเกิดขึ้นได้จากการปฏิบัติงานและการบริการ ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้นหากผู้ปฏิบัติงานได้รับปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานที่ดี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมเกิดขึ้น และการบริการหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีและเกิดความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการแล้วนั้น ความพึงพอใจก็เกิดขึ้นได้เช่นกัน มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะความพึงพอใจไว้ ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้^{๑๕}

๑. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่างๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่างๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อน

^{๑๕} สิริกันยา พัฒนุกุทอง, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น”, สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๖), หน้า ๙-๑๐.

มาใช้บริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริงหรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

๓. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้อง กับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

ดังนั้น พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจมีลักษณะที่แสดงออกตามอารมณ์ที่ได้รับ ซึ่งมีทั้งก่อนและหลังการรับบริการ ซึ่งความคาดหวังในการได้รับการบริการที่ดีนั้น ก็สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในระดับหนึ่ง หลังจากได้รับการและตรงตามความคาดหวังแล้ว ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นอย่างสูงสุด และความพึงพอใจยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

จากการให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของความพึงพอใจ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๓ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๓ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
สิริกัญญา พัฒนภูทอง, (๒๕๔๖, หน้า ๙-๑๐)	๑. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ ๒. การประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ ๓. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์

๒) การประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจ เป็นวิธีการทดสอบความพึงพอใจที่เกิดจากการให้บริการต่างๆ โดยเฉพาะการให้บริการของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชน การประเมินความพึงพอใจที่ขณะนี้ไม่ได้

วัดจากการให้สถิติใดๆ แต่ประเมินจากรูปแบบหรือแนวทางการให้บริการ ซึ่งเป็นการประเมินในแบบนามธรรม มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดการประเมินความพึงพอใจไว้ ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดการประเมินความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่าควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือ^{๑๖}

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการ จะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานรัฐ (Satisfactory) คือความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ^{๑๗}

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)

๒. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก โดยเฉพาะการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ

^{๑๖} John D. Millet, **Management in Public Service**, (New York : McGraw-Hill Book Company, 1954), p.p. 397 – 400.

^{๑๗} ขาญชัย ราชโคตร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น”, **วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๑.

ภาครัฐหรือการให้บริการสาธารณะ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการต่างๆ จากรัฐ โดยที่รัฐเองต้องพยายามพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประสิทธิภาพการให้บริการเป็นไปอย่างตรงตามความต้องการของประชาชนมากที่สุด

จากการให้แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจ และผลการศึกษานักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในการบริการ เพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๔ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๔ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
John D. Millet, (1954, p.397 – 400)	๑.ความยุติธรรมในการบริหารงาน ๒.การให้บริการที่ตรงเวลา ๓.การให้บริการอย่างเพียงพอ
ชาญชัย ราชโคตร, (๒๕๔๔, หน้า ๑๑)	๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค ๒. การให้บริการอย่างทันเวลา ๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ ๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

๓) การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะที่เป็นนามธรรม สามารถแสดงออกผ่านทางสีหน้าและอารมณ์ของผู้มีความพึงพอใจ ซึ่งเกิดขึ้นมาจากการได้รับการบริการที่ดี ถึงแม้ความพึงพอใจจะเป็นนามธรรม แต่ก็สามารถที่จะวัดความพึงพอใจได้ว่าเกิดขึ้นหรือไม่เพียงใด มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดการพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้^{๑๘}

๑. การใช้แบบสอบถามโดยผู้ออกแบบสอบถามต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำให้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจสอบถามความพอใจในด้านต่างๆกัน

๒. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

^{๑๘} ภนิดา ชัยปัญญา, “ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย”, วิทยานิพนธ์วิทยาการจัดการมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔), หน้า ๒๘.

๓. การสังเกตเป็นวิธีวัดความพึงพอใจที่สามารถทราบความพึงพอใจโดยสังเกตจากพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดกริยาท่าทางซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคลหากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้^{๑๙}

๑. ใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหาร การควบคุม และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่งซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

๓. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจมีอยู่ ๓ วิธีหลัก คือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต ซึ่งเป็นวิธีการที่ง่ายและรวดเร็ว โดยที่ไม่จำเป็นต้องใช้สถิติใดๆ มาอ้างอิงหรือวิเคราะห์ แต่ผลที่ได้อาจไม่ตรงตามความเป็นจริง เพราะขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการในขณะนั้นว่าให้ข้อมูลที่ตรงตามความเป็นจริงมากเพียงใด

จากการให้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการบริการ เพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๕ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๕ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
ภนิดา ชัยปัญญา, (๒๕๔๔, หน้า ๒๘)	๑. การใช้แบบสอบถาม ๒. การสัมภาษณ์ ๓. การสังเกตพฤติกรรม
เลขา จักร์เขียว, (๒๕๔๙, หน้า ๘)	๑. การใช้แบบสอบถาม ๒. การสัมภาษณ์ ๓. การสังเกตพฤติกรรม

^{๑๙} เลขา จักร์เขียว, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา, การศึกษาอิสระ (รัฐประศาสนศาสตร์), (เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๙), หน้า ๘.

๔) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเองไม่ได้ ต้องได้รับการกระตุ้นหรือมีปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมาช่วยให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นเกิดขึ้นทั้งจากการปฏิบัติงานและการบริการ ซึ่งทั้งสองประเภทยังมีปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจคล้ายๆ กัน เพราะการปฏิบัติงานนั้นหมายรวมถึงงานที่เกี่ยวกับการให้บริการด้วย มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจไว้ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจไว้ ดังนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้^{๒๐}

๑. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความตั้งใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

๒. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

๓. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

๔. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

๕. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

๗. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของ

^{๒๐} พิมล เมฆสวัสดิ์, ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๐), หน้า ๒๗.

ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าออกเป็น ๕ ประการ ได้แก่^{๒๑}

๑. คุณภาพการบริการ (Service quality) ซึ่งเป็นความคาดหวังของลูกค้าขั้นพื้นฐานที่ธุรกิจจะต้องตอบสนองให้ได้ ซึ่งลูกค้าใช้การวัดคุณภาพการบริการจากสิ่งที่มองเห็นได้ในบริการ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง การรับประกันและการเอาใจใส่

๒. ราคา (Price) ราคาเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำที่ลูกค้าใช้เป็นตัวกำหนดคุณภาพของบริการ ซึ่งลูกค้าจะคาดหวังว่าจะได้รับคุณภาพการบริการที่เหมาะสมกับมูลค่าของเงินที่เขาจ่ายไป

๓. สถานการณ์แวดล้อม (Environment) สถานการณ์แวดล้อมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ข่าวสาร การบริการ คู่แข่งขัน ล้วนส่งผลต่อความนึกคิดและความรู้สึกในการตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบ

๔. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นทัศนคติ ความเข้าใจต่อการบริการและอารมณ์ของลูกค้าในขณะที่รับบริการ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความลำเอียงในการประเมินคุณภาพการบริการ

๕. คุณภาพสินค้า (Goods quality) สินค้าที่ใช้ควบคู่กับการบริการ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บริการมีคุณภาพบริการดีขึ้น

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจนั้นมี ๕ ประการ ได้แก่

๑. ผลិតภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ที่จะให้บริการซึ่งรวมไปถึงการบริการที่ไม่มีผลิตภัณฑ์ประเภทสินค้าด้วย ซึ่งจะต้องมีคุณภาพและเหมาะสมกับราคา วัสดุที่ใช้ต้องมีคุณภาพปราศจากการปลอมปน

๒. ผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจ เพราะผู้ให้บริการถือเป็นตัวขับเคลื่อนงานบริการโดยตรง กิริยามารยาทและอัธยาศัยที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

๓. สถานที่ เป็นสิ่งที่ถือว่าเป็นหน้าตาแรกของการบริการ โดยเฉพาะการจัดสภาพสถานที่ให้บริการให้ง่ายต่อการใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญมาก ความสะดวกสบายเมื่อเข้ามาใช้บริการก็เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรตระหนักถึงเช่นกัน

๔. ราคา ราคาค่าบริการหรือค่าสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ต้องมีความเหมาะสมกับสภาพและคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ไม่มีราคาที่สูงจนเกินไป หรือสูงจนผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่คุ้มค่าเมื่อเข้ามาใช้บริการ

๕. การพัฒนาบริการ เป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดในการบริการ เพราะเมื่อใดก็ตามที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจแล้วต้องการมารับบริการอีก สิ่งที่ผู้รับบริการอยากสัมผัสคือสิ่งที่ได้รับการพัฒนา เช่น ผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายมากขึ้น การตกแต่งสถานที่สะอาดสวยงามมากขึ้น การให้บริการ

^{๒๑} ฉัตยาพร เสมอใจ, การจัดการและการตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : ส.เอเชียเพรส(๑๙๘๙), ๒๕๔๘), หน้า ๑๕๖ – ๑๕๗.

เป็นกันเองมากขึ้น คุณภาพการให้บริการโดยรวมดีขึ้น เป็นต้น ซึ่งผู้รับบริการจะเก็บความประทับใจเหล่านี้ไว้พิจารณาเมื่อจะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป ถือเป็นการรักษาสถานลูกค้าได้อีกทางหนึ่งด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการเพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๖ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๖ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พิมล เมฆสวัสดิ์, (๒๕๕๐, หน้า ๒๗)	๑. คุณภาพการบริการ ๒. ราคาค่าบริการ ๓. สถานที่บริการ ๔. การแนะนำการบริการ
ฉัตยาพร เสมอใจ, (๒๕๔๘, หน้า ๑๕๖-๑๕๗)	๑. คุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ๒. ผู้ให้บริการ ๓. กระบวนการให้บริการ

๕) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

การสร้างแรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ แรงจูงใจถือเป็นปัจจัยภายในที่สามารถสร้างและพัฒนาได้ เป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูง จะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำ จะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิก การกระทำ ก่อนบรรลุเป้าหมายมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจไว้มากมาย ดังนี้

แนวคิด เกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของอับราฮัม มาสโลว์ ได้นำเสนอขึ้นเมื่อปี ค.ศ.๑๙๕๔ โดยเขาเกิดความเชื่อที่ว่า มนุษย์ทุกคนจำเป็นต้องเผชิญกับความต้องการสิ่งต่างๆ ตลอดเวลา มาสโลว์ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์จะมีความต้องการสิ่งต่างๆ อยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุดตราบเท่าที่ยังมีชีวิตอยู่ มาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับขั้น ดังนี้^{๒๒}

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้แก่ปัจจัย ๔ คืออาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรคและที่อยู่อาศัยนอกจากนี้ยังมีความต้องการพักผ่อนการขับถ่ายความต้องการทางเพศความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการพื้นฐานถ้ามนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์จะไม่สามารถมีชีวิตอยู่ได้ในสังคมปัจจุบันการให้ได้มาซึ่งปัจจัย ๔

^{๒๒} Dicaprio, Nicholas S., *Personality Theories : guide to Living*, (London W. B. Saunders Company, 1974), p. 243.

จำต้องแลกเปลี่ยนด้วยเงินฉะนั้นมนุษย์ทุกคนจึงต้องทำงานมีรายได้เพื่อตอบสนองความต้องการนี้เมื่อสิ่งเหล่านี้ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วจึงจะแสวงหาความต้องการด้านอื่นในระดับสูงต่อไป ความต้องการระดับต่ำนี้มีการเพียงพอหรือยุติได้ด้วยการพิจารณาของตนเองถ้ายังไม่เพียงพอจะไม่นึกถึงความต้องการระดับสูงขึ้นไป

๒. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) ความต้องการขั้นนี้เป็นการสร้างขวัญหรือกำลังใจในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ต้องการความปลอดภัย ความมั่นคงในอาชีพการทำงานต้องการระเบียบวินัยต้องการทำนายอนาคตมนุษย์มีความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกายโดยไม่ถูกทำร้ายความต้องการความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อมนุษย์ทุกคนแม้จะเป็นผู้ใหญ่มีเกียรติในสังคมเช่นแพทย์ต้องการความปลอดภัยจากการติดเชื้อเอชไอวีในการรักษาคนไข้ผู้บริหารต้องการความปลอดภัยเรื่องการรักษาเงินรักการปฏิบัติตามกฎระเบียบและวินัยการทำงานไม่ได้ต้องการเพียงได้เงินเพื่อใช้จ่ายสำหรับการตอบสนองความต้องการปัจจัย ๔ เพียงอย่างเดียวหากแต่มนุษย์ต้องการความมั่นคงความมีเสถียรภาพเป็นหลักประกันให้กับชีวิตและการสร้างครอบครัวใหม่ด้วยเหตุนี้บางครั้งจะพบว่าการทำงานในภาครัฐบาลอาจจะได้รับเงินเดือนน้อยกว่าภาคเอกชนแต่ก็มีคนจำนวนไม่น้อยพยายามที่จะเข้ามาทำงานในหน่วยงานราชการเพียงเพื่อให้ความมั่นคงตามที่ต้องการแล้วมนุษย์ไม่หยุดความต้องการเพียงเท่านั้นแต่มีความต้องการขั้นสูงขึ้นไปอีกด้วย

๓. ความต้องการความรักและการร่วมกิจกรรมในสังคม (Belonging and Social Activity Needs) ความต้องการขั้นนี้คือมนุษย์ต้องการแสดงตัวในสังคมต้องการเพื่อนต้องการผู้ร่วมงาน ต้องการครอบครัวต้องการเป็นที่ยอมรับของกลุ่มรวมทั้งความต้องการใกล้ชิดกับเพศตรงข้ามมนุษย์เป็นสัตว์สังคมชอบการรวมกลุ่มมีเพื่อนฝูงมีคนรักได้เป็นสมาชิกของสังคมและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคมยิ่งในสังคมปัจจุบันการปกครองประเทศเป็นแบบประชาธิปไตยทำให้เกิดการรวมกลุ่มกันเป็นสมาชิกพรรคการเมืองแสดงพลังของกลุ่มจะด้วยรูปแบบหรือวิธีการแบบใดก็ตามจะเป็นการแสดงให้เห็นว่าตนเองเป็นสมาชิกของสังคมไม่ว่าจะเป็นสังคมที่ดีหรือเลวมนุษย์ต้องการความเป็นส่วนรวมของกลุ่มสังคมเสมอเมื่อมนุษย์สามารถรวมกลุ่มสังคมได้ดีก็ย่อมมีพลังในการสร้างสรรค์และการต่อสู้ที่เข้มแข็ง

๔. ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในขั้นขั้นแรกแล้วมักจะมาสนใจความเป็นตัวของตัวเองโดยเฉพาะความภาคภูมิใจกับความสำเร็จในชีวิต ครอบครัวและหน้าที่การงานจึงอยากให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือตนเองมองตัวเองอย่างมีความหมายมีคุณค่าอาจกล่าวได้ว่าต้องการความมั่นคงซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความเห็นของคนโดยทั่วไปต้องการความพอใจนิยมชมชอบความมั่นใจในตนเองความมีศักดิ์ศรีแห่งตนมีความรู้ความสามารถเหนือคนอื่น ความต้องการลักษณะนี้เหมาะสมกับบุคคลที่มีความพร้อมจากความต้องการขั้นที่ผ่านมาแล้ว

๕. ความต้องการประสบความสำเร็จและสมหวังในชีวิต (Self – Actualization Needs) ขั้นนี้นับว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ซึ่งมีคนจำนวนไม่มากนักที่จะสามารถทำได้เป็นความสามารถที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สร้างสมไว้ในตัวของตัวเองเป็นความปรารถนาให้มีความสำเร็จในชีวิตตามอุดมการณ์หรือความหลังที่ตั้งใจเอาไว้เมื่อทำได้ประสบผลสำเร็จทุกประการแล้วแสดงว่าบุคคลนั้นได้ทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่จึงได้รับการตอบสนองคือความสำเร็จในชีวิตนั้นได้เช่นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงของประเทศที่เขาสามารถสร้างคุณประโยชน์ให้กับประชาชน

ในประเทศซึ่งเป็นความภาคภูมิใจสูงสุดในชีวิตนับว่าบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการได้ถึงขั้นสูงสุดและสามารถแผ่แผ่ความสุขให้แก่ผู้อื่นได้

นอกจากนี้ ยังมีทฤษฎี ๒ ปัจจัย ของเฮร์ซเบิร์ก หรือ ทฤษฎีปัจจัยนามัย การจูงใจ โดยเฉพาะทฤษฎีจูงใจสามารถใช้อธิบายการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการในที่สุด ทฤษฎี ๒ ปัจจัย (การจูงใจ) ของเฮร์ซเบิร์ก นั้น เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน การสร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานให้กับคนที่ทำงานในองค์กร โดยเฮร์ซเบิร์กได้เสนอแนวคิดว่าการทำงานของคนในองค์กรจะเกี่ยวข้องกับสิ่งสองสิ่งคือ ความพึงพอใจและความไม่พอใจในการทำงาน เขาจึงได้เสนอทฤษฎีนี้ขึ้นมา เขาได้เสนอว่า ถ้าผู้บริหารต้องการทำให้คนเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความคิดที่จะพัฒนาตนเอง มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างเต็มที่เต็มความสามารถแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับปัจจัยเสริมเข้าไปคือปัจจัยจูงใจ (Motivators) เพื่อให้คนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ต่อองค์กร และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งปัจจัยจูงใจของเฮร์ซเบิร์กประกอบด้วย^{๒๓}

๑. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement in Work) หมายถึง การประสบความสำเร็จในงานที่ทำ

๒. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับในงานที่ทำ

๓. ตัวงานที่ทำ (The Work Itself) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายหรือที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่ง

๔. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้ต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสำนึกว่าต้องรับผิดชอบในงานนั้นในระดับที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย

๕. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ ที่สูงขึ้น

๖. ความเจริญก้าวหน้าส่วนบุคคล (Personal Progress) หมายถึง การมีคุณภาพชีวิต มีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

เฮร์ซเบิร์ก ได้ชี้แจงว่า การได้รับปัจจัยจูงใจเพียงตัวใดตัวหนึ่งก็สามารถส่งผลให้คนที่ทำงานมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจที่จะทำงานมากขึ้น แต่ถ้ายังได้รับมากเท่าใดก็ยังทำให้เป็นเครื่องจูงใจให้คนที่ทำงานมีความขยัน เกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานมากขึ้นเท่านั้น โดยเฮร์ซเบิร์ก ได้เปรียบเทียบไว้ว่า ปัจจัยจูงใจเหล่านี้เปรียบเสมือนเป็นเครื่องปรุงรสชีวิตในการทำงาน

ดังนั้น อาจพอสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลถึงการสร้างความพึงพอใจและการให้บริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องทราบถึงแรงจูงใจต่างๆ ซึ่งก็คือความต้องการของผู้รับบริการด้วย

^{๒๓} Frederick Herzberg, อ้างใน ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, แนวความคิดและทฤษฎี รัฐประศาสนศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (เชียงใหม่ : คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑), หน้า ๑๖๐-๑๖๒.

ว่ามีความต้องการในด้านใดบ้าง แล้วจึงจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆ ได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ เพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๗ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๗ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
Dicaprio,NicholasS., (1974 p.243)	๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย ๒. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง ๓. ความต้องการความรักและการร่วมกิจกรรมในสังคม ๔. ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง ๕. ความต้องการประสบความสำเร็จและสมหวังในชีวิต
Frederick Herzberg, อ้างใน ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุรยา, (๒๕๕๑, หน้า ๑๖๐-๑๖๒)	๑. ความสำเร็จในการทำงาน ๒. การได้รับการยอมรับนับถือ ๓. ตัวงานที่ทำ ๔. ความรับผิดชอบ ๕. ความก้าวหน้าและความเจริญก้าวหน้าส่วนบุคคล

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบการให้บริการ จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจการบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ คาดหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยการบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้ามาเป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นกระบวนการของผู้ให้บริการที่ต้องการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการและมีความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้หลากหลายทัศนะดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการให้บริการ ไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนง ให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวัง พร้อมทั้งทำ

ให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ^{๒๔} สอดคล้องกับความหมายที่ว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้^{๒๕} และยังสอดคล้องกับความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม และกระบวนการ การให้บริการอาจจะเกิดพร้อมกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ตาม บริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่วไป^{๒๖} และการบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่าง ๒ ฝ่าย ที่มีปฏิสัมพันธ์ โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้^{๒๗}

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การสร้างความประทับใจ สร้างความพอใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อกับหน่วยงานและการสร้างความประทับใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งไม่ว่าจะด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สะดวก รวดเร็วและมีความเสมอภาคกัน บริการด้วยมิตรไมตรีอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

จากการให้แนวคิดเกี่ยวกับความหมายการให้บริการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับความหมายการให้บริการ เพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๘ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๘ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการให้บริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
ปทุมพร โพธิ์กาศ, (๒๕๕๔, หน้า ๑๓)	๑. กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่ตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ๒. ตรงกับสิ่งบุคคลนั้นๆ คาดหวัง
ศิริวรรณ เสรีรัตน์, (๒๕๔๖, หน้า ๔๓๑)	๑. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ ๒. เปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่เป็นนามธรรม
สุภาพร คำหมื่น, (๒๕๔๔) ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, (๒๕๔๘, หน้า ๑๖)	๑. กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างสองฝ่ายที่มีปฏิสัมพันธ์กัน

^{๒๔} ปทุมพร โพธิ์กาศ, เอกสารประกอบการสอน จิตวิทยาการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็ม แอนด์ เอ็ม เลเซอร์พริ้นต์, ๒๕๕๔), หน้า ๑๓.

^{๒๕} ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริการการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมสาร, ๒๕๔๖), หน้า ๔๓๑.

^{๒๖} สุภาพร คำหมื่น, “คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ๒”, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔) (อึดสำเนา).

^{๒๗} ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, การจัดการการตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๖.

๒.๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการ เป็นเสมือนการทำหน้าที่อำนวยความสะดวกของบุคคลผู้หนึ่งที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลอื่นที่ต้องการรับบริการ ซึ่งการบริการนั้นจะเป็นรูปธรรม คือมีตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์เกี่ยวข้องอยู่ หรือเป็นนามธรรม คือมีการให้บริการตามหน้าที่โดยไม่มีสินค้าหรือผลิตภัณฑ์เข้ามาเกี่ยวข้อง มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีของการให้บริการไว้หลากหลายทัศนะดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ ไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ^{๒๘} สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การบริการคือ กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด^{๒๙} สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน^{๓๐}

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า การบริการ คือกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคล เป็นการนำเสนอของบุคคลหนึ่งให้กับบุคคลหนึ่งเพื่อสนองความต้องการของบุคคลนั้นๆ และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเพราะได้รับในสิ่งที่ตนเองคาดหวังไว้

จากการให้แนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีการให้บริการเพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๕ ดังต่อไปนี้

^{๒๘} Jarno R' Lehtinen, **Customer Relationship Management**, (McGraw-Hill Companies : 1st edition, 2001), p.12.

^{๒๙} Phillip Kotler, "Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control", 8th edition, **Englewood Cliffs**, (New Jersey : Prentice-Hall Inc, 1997), p.473.

^{๓๐} อุไร ดวงระหว่า, "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี", **การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ๒๕๕๔), หน้า ๑๐.

ตารางที่ ๒.๙ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
เลฮีเนน (Jamo R' Lehtinen), (2001, P.12)	๑. กิจกรรมที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุ ๒. เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ
คอตเลอร์ (Phillip Kotler), (1997, P.473)	๑. กิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ ๒. การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น
อุไร ดวงระหว้า, (๒๕๕๔, หน้า ๑๐)	๑. การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น

๑) ลักษณะการให้บริการ

การให้บริการ เป็นงานที่ต้องทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ จึงจะถือได้ว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพและประสบผลสำเร็จ ซึ่งการที่ผู้ให้บริการจะทำได้นั้นต้องอาศัยความที่มีใจรักในการให้บริการ และต้องมีรูปแบบการให้บริการที่ชัดเจน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ และโดยเฉพาะการให้บริการที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการทั้งก่อนและหลังการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ ของการให้บริการ มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการไว้ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการไว้ว่า ลักษณะการบริการแบ่งได้เป็น ๔ ประการคือ^{๓๑}

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือบริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาซื้อตัวอย่างคนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้าดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคลเครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารสัญลักษณ์และราคาส่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

- สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการเช่นโรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถงออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อมีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกรวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

- บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสมบุคลิกดีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดีเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

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

- วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า
- สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย
- ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกกระดบบบริการที่แตกต่างกัน

๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันกล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

๓. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ที่ใหนอย่างไรดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้๒ขั้นตอนคือ

- ตรวจสอบคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน ที่ให้บริการเช่นธุรกิจสายการบินโรงแรมและธนาคารต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี
- ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้าการสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหาแต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า ลักษณะการให้บริการนั้นมีลักษณะที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ทราบความแน่นอนของการบริการว่าใครคือผู้ให้บริการหรือจะมีการบริการ ณ ที่ใด ซึ่งผู้รับบริการจะต้องศึกษาและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะไปใช้บริการ และการบริการไม่สามารถที่จะผลิตเก็บไว้ได้ แต่สามารถที่จะเตรียมการบริการไว้ได้

จากการให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่าง ๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ เพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๐ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๐ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
ศิริวรรณ เสรีรัตน์, (๒๕๔๑, หน้า ๔๕)	๑. ไม่สามารถจับต้องได้ ๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ ๓. มีความไม่แน่นอน ๔. ไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้

๒) หลักการให้บริการ

การบริการที่ดี มีคุณภาพนั้น จำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ในการให้บริการ ซึ่งถือได้ว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่การบริการจะต้องมีหลัก เพราะใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดรูปแบบการให้บริการ เพื่อให้งานบริการมีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการไว้ดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการไว้ว่า หลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐ ที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในร่มของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้น จะต้องตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการอีกด้วย

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมีความพอเพียงเพียงพอ Millett จะเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ รวมทั้งสถานที่การให้บริการไม่เพียงพอ และได้สร้างการบริการที่มีความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม^{๓๒}

สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า หลักการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจการบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก ๒ ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกภาพที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานบริการ (Standard of service) การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้

^{๓๒} Millett, J.D., *Management in the public service*, (New York : McGraw – Hill BookCompany, 1954), p.p. 397 – 400.

ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการ และการแสดงออกมาด้วยกริยามารยาทที่ควรปฏิบัติ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง ควรมีดังนี้^{๓๓}

๑. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้ามีความคุ้นเคยเป็นกันเอง มีความสุภาพ อ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้า มีความยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความอบอุ่นพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือด้วยความเอาใจใส่ การปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจเห็นคุณค่าของเวลา มีความอดทน มีความเพียรค้นหา ข้อเท็จจริงมีความตั้งใจพร้อมการให้บริการอยู่เสมอ

๒. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและรักงานบริการ มีความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น(Persistence) มีความจดจำ (Memory) มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ความจริงใจ (Sincerity) ความมีไหวพริบ (Tact) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness) ความเป็นมิตร (Friendliness) ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)

๓. ลักษณะการให้บริการมีลักษณะดังนี้ คือ

๓.๑ ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่าจะมีการบริการเกิดขึ้น การตัดสินใจรับบริการนั้นจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

๓.๒ จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นลักษณะที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการบริการเกิดขึ้น การให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติคุณภาพการให้บริการนั้น สิ่งเหล่านี้จะให้ผู้รับบริการสามารถรับบริการที่เป็นรูปธรรมได้

๓.๓ แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแบ่งแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการได้ ทำให้มีข้อจำกัดและขอบเขตการให้บริการได้ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา

๓.๔ ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) มีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานได้แน่นอน เนื่องจากการบริการแต่ละแบบแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการให้บริการมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันขณะบริการ

๓.๕ ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) มีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อมีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

๓.๖ ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) มีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการบริการเกิดขึ้น เนื่องจากการบริการเป็นการแสดงความต้องการความสะดวกในช่วงเวลาหนึ่ง และเป็นของบุคคลบุคคลหนึ่ง

๔. การบริการแบ่งออกเป็น ๔ ลักษณะดังนี้

^{๓๓} สมิต สัจญกร, การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓-๑๘.

๔.๑ การให้การต้อนรับการช่วยเหลือ หมายถึงการให้การต้อนรับ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจดูญาติพี่น้อง เป็นการสร้างความประทับใจให้กับบุคคลที่มาติดต่อ

๔.๒ เพื่อแสดงออกถึงความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ให้อยากกลับมาติดต่ออีก

๔.๓ เพื่อช่วยเหลือ คือพยายามช่วยเหลือให้ความสะดวก

๔.๔ เพื่อรับใช้ เพื่อทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ

๕. กุญแจสำหรับการให้บริการ คือการเข้าใจความต้องการในการใช้บริการ การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี ทั้งภาษาที่พูดสำเนียง กิริยาท่าทางหรือวัจนภาษาใช้คำพูดสุภาพ หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าผู้มาใช้บริการ หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้มาใช้บริการ ควรฟังมากกว่าพูดอย่าตอบแบบขวานผ่าซาก กับผู้ใช้บริการ อย่าทะเลาะกับผู้ใช้บริการ มองหน้าผู้ใช้บริการเมื่อพูดกับเขาเสมอ ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกต่อหน้าผู้ที่มาใช้บริการ มีความสุภาพอ่อนน้อม ควรรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ ควรสำรวมกิริยาท่าทาง รู้จักอดทนอดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทน ยอมรับคำตำหนิต้ม ควรตั้งใจฟังผู้ใช้บริการ การมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี มีความสามารถรอบรู้ในการให้บริการ เพราะจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ

๖. การบริการที่ประทับใจ ในปัจจุบันธุรกิจเกือบทุกประเภทและทุกขนาด มีการแข่งขันอย่างรุนแรงและจริงจังในรูปแบบต่างๆ กัน มีการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ที่ก้าวล้ำหน้าคู่แข่งเสมอ ยุคการแข่งขันในปัจจุบันสิ่งที่จำเป็นคือการบริการ และการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งผู้บริการจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับคือ การจัดสถานที่ทำงาน สภาพของผู้ปฏิบัติงานการให้ความสนใจอย่างจริงจัง ได้แก่ การสนทนา การมีท่าที สีสหน้า ความรวดเร็ว และเต็มใจในการทำงานการให้เกียรติ ยกย่อง การให้ความสนใจ การสนทนา การมีท่าทีสีหน้าที่เหมาะสม ความเท่าเทียมกันการให้ความถูกต้อง หรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบได้ถูกต้อง

๗. คุณภาพในการให้บริการ กระบวนการควบคุมคุณภาพการบริการหรือ การประกันคุณภาพงานบริการ ผลของการให้บริการนั้นควบคุมคุณภาพหรือการประกันคุณภาพทำได้ยาก ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดีจึงมุ่งเน้นที่การศึกษาถึงองค์ประกอบ ปัจจัยและ ตัวแปรต่างๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดีแล้วมุ่งเน้นที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการ การให้บริการดังกล่าวมากกว่าการไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าผลการให้บริการใด ๆ จะมีลักษณะหรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับใด

๘. ทฤษฎี ๓ ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ สาเหตุสำคัญของการทำผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้น มาจากสาเหตุสำคัญ ๓ ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาด้านสภาพจิตใจของผู้ให้บริการได้แก่

๘.๑ Innocence คือความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการนั้นบางที่เรียกว่า Lack of skills หรือ ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน

๘.๒ Ignorance คือความละเลยหรือความมั่งง่ายของตัวบริการนั่นเอง

๘.๓ Intention คือ ความจงใจกระทำอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็น Malicious Act คือกระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ

๙. หลักการ ๓ อี เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ หลักการ ๓ อี คือวิธีการเข้าถึงการแก้ไข ปัญหาต่างๆ อันประกอบด้วยแนวทาง (Approach) ๓ แนวทาง ซึ่งแต่ละแนวทางที่อักษรขึ้นต้นด้วย E เพื่อความสะดวกแก่การจดจำ หลักการ ๓ อี คือ

๙.๑ Engineering คือ แนวทางแก้ไขทางวิศวกรรมเทคนิคหรือทฤษฎี

๙.๒ Education คือ แนวทางแก้ไขทางการฝึกอบรม

๙.๓ Enforcement คือ แนวทางแก้ไขด้วยการใช้กฎเกณฑ์การควบคุม สปิริตในการ บริการ เป็นหัวใจของการบริการคือ การให้ความสะดวก การเข้าใจ ทำตนเป็นประโยชน์ โดยนำผลประโยชน์เสนอให้แก่ลูกค้าอย่างกระตือรือร้น และเต็มใจโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทน

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่ดีนั้น ต้องคำนึงถึงการให้บริการอย่างเสมอภาค และตรงต่อเวลา ไม่ใช่หลักการที่ว่า ประชาชนต้องมาก่อน คือให้ประชาชนมารอเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แต่เจ้าหน้าที่ควรมารอประชาชนเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการ มีการให้บริการอย่างเพียงพอ และต่อเนื่องไม่ขาดตอน และที่สำคัญคือ มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ และสร้าง ภาพลักษณ์การให้บริการให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ และเรียนรู้ หลักการให้บริการที่ดี เช่น การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี ทั้งภาษาที่พูดสำเนียง กิริยาท่าทางหรือ อวัจนภาษาใช้คำพูดสุภาพ หลีกเลียงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าผู้มาใช้บริการ เป็นต้น เพื่อให้การ บริการนั้นเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

จากการให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับหลักการให้บริการ เพื่อใช้อธิบายการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตาม ตารางที่ ๒.๑๑ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๑ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
มิลเลต (Millett,J.D.), (1954, p. 397 – 400)	๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค ๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา ๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ ๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า
สมิต สัมณกร (๒๕๔๓, หน้า ๑๓-๑๘)	๑. การต้อนรับลูกค้ามีความคุ้นเคยเป็นกันเอง ๒. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและรักงานบริการ ๓. การบริการที่ประทับใจ ๔. การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ

๓) องค์ประกอบของการบริการ

การบริการ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เป็นการให้อำนวยประโยชน์ให้กับผู้อื่น แต่อาจต้องแลกกับบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้การบริการไม่สูญเปล่า หรือไม่มีคุณค่า ซึ่งสิ่งเหล่านั้นอาจมีมูลค่าทางเศรษฐกิจหรือไม่ก็ได้ มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

มีนักวิชาการ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการให้บริการไว้ว่า การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่^{๓๔}

๑. ผู้ให้บริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ และโน้มน้าวผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกภายหลัง แต่การบริการใดๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ

๓. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน

๔. ผลิตภัณฑ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการรูปแบบการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ

๕. สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า การให้บริการต้องมียุทธศาสตร์ประกอบหลายอย่าง เพื่อให้การบริการนั้นสมบูรณ์ ที่สำคัญคือการบริการเกิดขึ้นได้จากการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลสองฝ่ายที่มีผลประโยชน์ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกัน โดยผู้รับบริการมีความต้องการในสิ่งที่ผู้ให้บริการนำเสนอและผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและสนองต่อความต้องการนั้น ซึ่งการให้บริการต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่หลากหลายด้วย

^{๓๔} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพรสแอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๘ – ๓๑.

จากการให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริการ และผลการศึกษาของนักวิชาการ ต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริการ เพื่อใช้อธิบายการ ให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๒ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๒ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาส	๑. ผู้ให้บริการ ๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ ๓. องค์การธุรกิจบริการ
กร อุดุลพัฒน์กิจ, (๒๕๔๘, หน้า ๒๘ – ๓๑)	๑. ผลิตภัณฑ์บริการ ๒. สภาพแวดล้อมในการบริการ

๔) คุณภาพของการให้บริการ

การให้บริการในปัจจุบันต่างมุ่งเน้นคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญทั้งในองค์กร ภาครัฐและเอกชน ดังนั้น การบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อผู้ที่จะให้บริการว่าจะทำอย่างไรให้บริการ ของตนเองนั้นเกิดประสิทธิภาพ มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการเพื่อตอบสนองต่อความ ต้องการ และเป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ไว้ดังนี้

มีนักวิชาการ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไว้ว่า ไม่ว่าไม่ว่าบริการนั้นจะเป็น บริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการคล้ายๆกันโดย สามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของการบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่^{๓๕}

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - ๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)
๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - ๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - ๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - ๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน
๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - ๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ

^{๓๕} Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vol.49, 1985, : 79 – 81.

- ๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร
 - ๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ
 - ๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย
 - ๔.๑ ผู้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - ๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลาอย่างน้อย
 - ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ
 - ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อให้สะดวก
 - ๕. อธิยาศัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
 - ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
 - ๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต
 - ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
 - ๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าเป็นต้น
 - ๘. ความมั่นคง(Security)ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่นเครื่องมืออุปกรณ์
 - ๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - ๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - ๙.๒ การแนะนำและเอาใจใส่
 - ๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ
 - ๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย
 - ๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
 - ๑๐.๒ ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ
 - ๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน
 - ๑๐.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ
- ดังนั้น พอสรุปได้ว่า การให้บริการในปัจจุบันต่างมุ่งเน้นคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งในองค์การภาครัฐและเอกชน ดังนั้น การบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อผู้ที่ให้บริการว่าจะทำอย่างไรให้บริการของตนเองมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และเป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ให้ผลการบริการที่ถูกต้องประชาชนให้บริการที่ดี เป็นต้น

จากการให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของของการให้บริการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๓ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๓ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พาราสุรามาน และเบอรรี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.), (1985, : 79 – 81)	๑. ความเชื่อถือ ๒. การตอบสนองต่อความเต็มใจและความพร้อมการให้บริการ ๓. ความสามารถในการให้บริการ ๔. การเข้าถึงการบริการอย่างสะดวก ๕. มีอธยาศัยไมตรีที่ดี ๖. การสื่อสารเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ๗. ความซื่อสัตย์ ๘. ความมั่นคงปลอดภัย ๙. ความเข้าใจในการบริการ ๑๐. ให้ความสำคัญกับบุคลิกภายนอกที่สัมผัสได้

๕) คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

การให้บริการที่ดี ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับที่มาก เพราะการให้บริการที่ดีเป็นการแสดงถึงความเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ แต่ในความเป็นจริงแล้ว ด้วยสภาวะการทำงานที่มีบริบทหลากหลาย ทำให้การบริการที่ดีไม่ได้รับการเอาใจใส่ ส่วนใหญ่แล้วเป็นการให้บริการไปตามหน้าที่เท่านั้น มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้

มีนักวิชาการ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของการให้บริการที่ดีไว้ว่า การบริการ (Service) ให้มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถพิจารณาได้จากตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง ๗ ตัว ซึ่งเมื่อแยกออกมาแล้วจะได้ความหมายของการบริการที่ดี สามารถนำมายึดเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้ผู้มารับบริการเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อมถ่อมตน อ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ตอบสนองผู้มารับบริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่^{๓๖}

^{๓๖} จินตนา บุญบงการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐในเอกสารวิชาการ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ ๖ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี, (กรุงเทพมหานคร:บริษัทฟอร์แมนพรีนตติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙), หน้า ๗-๘.

สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การให้บริการที่ดี คือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะ คือ^{๓๗}

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

๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และมีอุปกรณ์อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความสะดวกสบาย รวดเร็ว ประหยัดเวลาและมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ขอรับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่างๆ อย่างชัดเจน

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า การให้บริการที่ดีนั้นเกิดขึ้นจากผู้ให้บริการเป็นหลัก ด้วยการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจในการให้บริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง เอาใจใส่ผู้มารับบริการประดุจญาติ คอยชี้แนะขั้นตอนการบริการให้เข้าใจ และบริหารจัดการระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความสะดวก รวดเร็วของผู้มารับบริการ ซึ่งอาจใช้ระบบอัตโนมัติเข้ามาช่วยแบ่งเบาภาระงานของเจ้าหน้าที่ด้วย

จากการให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของการให้บริการที่ดี และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับคุณลักษณะของการให้บริการที่ดี เพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๔ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๔ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
จินตนา บุญบงการ, (๒๕๓๙, หน้า ๗-๘)	๑. มีอัธยาศัยดี ๒. ให้บริการอย่างรวดเร็ว ๓. เต็มใจที่จะให้บริการ
ประสิทธิ์ พรธณพิสุทธิ์, (๒๕๔๐, หน้า ๗๕-๗๘)	๑. ให้เกียรติผู้มารับบริการ ๒. รักษาภาพลักษณ์ผู้ให้บริการและองค์กร ๓. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ๔. การให้บริการแบบอัตโนมัติ

^{๓๗} ประสิทธิ์ พรธณพิสุทธิ์, สมาชิกองค์การบริการส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น, (ภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๗๕ – ๗๘.

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔

สังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมแห่งการยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน หรือเป็นหลักธรรมแห่งความสามัคคีและการอยู่ร่วมกันในสังคม เพราะหลักธรรมนี้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้ทาน การพุดจา การช่วยเหลือผู้อื่น และการวางตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งหลักธรรมต่างๆ เหล่านี้สามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและในองค์กรหรือหน่วยงานได้เป็นอย่างดี เพราะการอยู่ร่วมกันในชุมชนชนที่มีที่มาแตกต่างกัน ย่อมทำให้มีแนวคิดที่ไม่เหมือนกันอยู่บ้าง แต่จะอย่างไรให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ นี้สามารถตอบโจทย์ได้เป็นอย่างดี รวมไปถึงการให้บริการต่างๆ ที่เน้นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและอยากกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป หลักสังคหวัตถุ ๔ นี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะหลักปิยวาจา การพุดจาที่ไพเราะ ซึ่งมีความสำคัญมากที่สุดในการให้บริการ ในพระไตรปิฎกและนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ไว้ดังนี้

สังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการ ได้แก่^{๓๘}

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

ภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้ ทาน การให้ เปยยวัชชะ วาจาเป็นที่รัก อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ และสมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ ในธรรมนั้นๆ ตามสมควร สังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักที่ยึดคัมภีร์ซึ่งแล่นไปไว้ได้ฉะนั้น ถ้าไม่พึงมีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดา ก็ไม่พึงได้การนับถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ ฉะนั้น บัณฑิตเหล่านี้จึงถึงความเป็นใหญ่ และเป็นผู้นำสรรเสริญ นอกจากนั้น สังคหวัตถุยังปรากฏในพระสูตรตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค สิงคาลกสูตรคือ

ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) ในโลกนี้ และสมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) ในธรรมนั้นๆ ตามสมควร สังคหธรรมเหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักเพลาคัมภีร์ที่แล่นไปไว้ได้ฉะนั้น ถ้าไม่มีสังคหธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดาก็ไม่พึงได้การนับถือ หรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ ฉะนั้น บัณฑิตเหล่านี้จึงถึงความเป็นใหญ่และเป็นผู้นำสรรเสริญ

จากที่มาของสังคหวัตถุข้างต้น สรุปได้ว่า สังคหวัตถุ เป็นหลักธรรมที่มีที่มาจากคำสอนของสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษรในพระไตรปิฎกของพระพุทธศาสนา

สังคหวัตถุ ๔ ซึ่งสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ในสูตร สูตรว่าด้วยสังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า ภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ ๔ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ประการแลทาน เปยยวัชชะอตถจริยาในโลกนี้และสมานัตตตาในธรรมนั้นๆ ตามสมควร สังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลก^{๓๙}

^{๓๘} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๔๐/๒๙๕.

^{๓๙} อง.จตุกก.(ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐-๕๑

สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า สังคหวัตถุ เป็นหลักคุณธรรมในศาสนาพุทธ ภาษาบาลีแบ่งออกเป็น ๒ ศัพท์ คือ สังคห ๑ วัตถุ ๑ สังคห แปลเป็นภาษาไทยว่า สงเคราะห์ มีความหมายว่า ช่วยเหลือ อุดหนุน

วัตถุ ในที่นี้หมายความว่า เรื่องรวมคำทั้ง ๒ คำ มีความหมายว่า เรื่องความช่วยเหลือกัน เรื่องการช่วยเหลือกันด้วยวิธีใดนั้น ท่านได้กล่าวไว้ ๔ อย่าง ถ้าช่วยเหลือกันนอกจากวิธี ๔ อย่างนี้ ไม่เรียกว่า สังคหวัตถุ คือ การช่วยเหลือทำให้คนรักใคร่น่าคบถือ สามัคคีกลมเกลียวกัน ต้องพฤติกรรมตามหลัก ๔ อย่างนี้เสมอๆ คือ^{๔๐}

ทาน คือ การให้ปันสิ่งของๆ ตนแก่ผู้ที่ควรให้ปัน

วาจา คือ การเจรจาด้วยวาจาที่อ่อนหวาน

อรรถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น

สมานัตตตา คือ ความเป็นคนมีตนเสมอ ไม่ถือตัว

คุณธรรมทั้ง ๔ อย่างนี้ ถือเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวของผู้อื่นไว้ได้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรม ๔ ประการ ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเพื่อ เกื้อกูล

ทาน คือ การให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเพื่อแบ่งปันของๆตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียวเป็นคุณธรรมที่จะช่วยให้ไม่เป็นคนละโมภไม่เห็นแก่ตัว

ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ให้เกิดไมตรี น่านับถือ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสำหรับกาลเทศะ

อรรถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิด หรือการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น

สมานัตตตา คือการเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอดั้นเสมอปลาย เป็นคุณธรรมที่ช่วยให้เป็นผู้มีจิตใจหนักแน่น ไมโลเล เป็นการสร้างความมั่นใจไว้ว่าใจให้แก่ผู้อื่นด้วย

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าสังคหวัตถุ คือ ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน เพื่อการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ ๔ ข้อ คือ^{๔๑}

ทาน หมายถึง การให้ การเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุกๆ คนนั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกัน ในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกัน เช่นในด้านวัตถุทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคต่างๆ ในด้านร่างกาย ด้านการทำกิจการของกันและกันต่างกัน ทางกาย ในด้านวาจา การพูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูด ในด้านสติปัญญา การช่วยให้ความรู้ การให้คำแนะนำ ควรจะแนะนำในข้อต่างๆ ที่ควรแนะนำ การให้การเผื่อแผ่เจือจุนซึ่งกันและกันรวมถึงทุกคนทั้งผู้ใหญ่ผู้น้อย ต่างก็ควรจะมีทาน คือการให้การช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้ความช่วยเหลือผู้ใหญ่ ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักเป็นที่ถูกใจซึ่งกันและกัน อันเป็นถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ

^{๔๐} สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน), **สังคหวัตถุ ๔**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๑๑.

^{๔๑} บุญศิริ ขวลิตรำรง, **ธรรมโอสถ**, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๒๓-๓๑.

ก็เป็นวาทะที่อาจเสียตังน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมวาทะที่จะพูดออกไปให้เป็นวาทะที่สุภาพ ที่เหมาะสม แม้ว่าในบางครั้งบางคราวต้องทำงานเหน็ดเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

อรรถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร สถาบัน สังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดถึงประเทศชาติ สิ่งใดที่เป็นโทษพึงควรละเว้นไม่กระทำ ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ และสามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา ใจ ได้ทุกโอกาส

สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งหมายถึงการรักษากฎ ระเบียบวินัยที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ผู้น้อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้เป็นกฎระเบียบของสถานที่ ขององค์กร ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสำนักงานกฎระเบียบของสถานที่ราชการต่าง ๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในทางพระพุทธศาสนาก็คือพระวินัยบัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า สังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่ใช้เป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของคนที่มาปฏิสัมพันธ์กันเข้าไว้ด้วยกัน หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นหลักธรรมแห่งความสามัคคี หลักธรรมแห่งความรักความเมตตา เพราะส่วนใหญ่แล้วจะใช้เกี่ยวกับสิ่งที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นเป็นหลัก ดังนั้นแล้ว หลักธรรมนี้จึงเหมาะแก่การประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่างๆ โดยเฉพาะในหน่วยงานของรัฐที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้การบริการที่ดีแก่ประชาชนผู้มารับการบริการ

จากการให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๕ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๕ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน), (๒๕๓๘, หน้า ๑๑)	๑. การช่วยเหลือทำให้คนรักใคร่น่าคบถือสามัคคีกลมเกลียวกัน ๒. หลักธรรม ๔ ประการ ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น เป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน
พ ร ะ พ ร ห ม คุ ณ า ภ ร ณ์ (ป.อ. ปยุตโต), ๒๕๕๐, หน้า ๒๕)	๑. ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน เพื่อการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน
บุญศิริ ขวลิตรำรง, (๒๕๒๙, หน้า ๒๓-๓๑)	๑. ทาน การให้ การเสียสละ ๒. ปิยวาท การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน จริงใจ ๓. การประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ๔. ประพฤติตนมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย

๒.๔ ข้อมูลพื้นฐานสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

วิสัยทัศน์ สำนักงานที่ดิน “เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการและคุ้มครองสิทธิการถือครองที่ดินของรัฐ และประชาชน มุ่งเน้นการให้บริการโดยการบริหารจัดการที่ดี มีมาตรฐาน มุ่งผลสัมฤทธิ์” "Be excellent in management and protects the occupiable right of public land and private land, gives a services by good management in formational standard and result "

พันธกิจสำนักงานที่ดิน

๑. การจัดการสิทธิการถือครองที่ดินของรัฐและประชาชน สนับสนุนการแก้ไขปัญหาที่ดินทำกินของประชาชน และเสริมสร้างความมั่นคงของชีวิตและสังคมที่พอเพียง

๒. บริหารจัดการที่ดินของรัฐให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

๓. ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ภารกิจหลักของสำนักงานที่ดิน ภารกิจตามประมวลกฎหมายที่ดิน การดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น จัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน รังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดิน ที่สาธารณประโยชน์และในที่ราชพัสดุ การรังวัดและทำแผนที่ ภารกิจตามกฎหมายอื่น การควบคุมการจัดสรรที่ดินการควบคุมช่างรังวัดเอกชน การจดทะเบียนอาคารชุด

สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน เป็นหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งที่ต้องการให้พัฒนาให้หน่วยงานมีคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดี โดยมีระบบบริหารและการจัดการที่ดี อำนวยประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมส่วนรวม สมดังเจตนารมณ์ และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๓๕ ที่กำหนดให้รัฐต้องจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาการจัดวางระเบียบกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๔๙๘ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๗๒ ตอนที่ ๔๑ หน้า ๑๐๗๐ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๔๙๘ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน พระราชบัญญัติอาคารชุด ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๒๘๖ ว่าด้วยการจัดสรรควบคุมที่ดิน พระราชบัญญัติवादวยช่างรังวัดเอกชน รับผิดชอบในการควบคุมและคุ้มครองที่ดินของรัฐการจัดที่ดิน การจัดหาผลประโยชน์ในที่ดินของรัฐ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุดและหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัดที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน การแผนที่สำหรับที่ดิน การพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ในที่ดินการประเมินราคาทรัพย์สินการจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียมค่าภาษีอากรและค่าใช้ จ่ายเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ กำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา สำนักงานที่ดินอำเภอและกิ่งอำเภอปฏิบัติงานรวมกันหรือสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย การแบ่งงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน แบ่งงานภายในออกเป็น ๔ ฝ่าย ๑ กลุ่มงาน ดังนี้

๑. ฝ่ายอำนวยการ มีการบริหารจัดการบริหารทั่วไป แบ่งงานออกเป็น ๒ งาน คือ

๑.๑ งานด้านธุรการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนดำเนินงานและแผนปฏิบัติการของสำนักงานที่ดินจังหวัด การขอตั้งงบประมาณของหน่วยงาน งานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล งานร้องทุกข์ งานสวัสดิการ งานประชาสัมพันธ์ งานประชุม งานวัสดุ ครุภัณฑ์ งานยานพาหนะ การดูแลอาคารสถานที่ การรักษาความปลอดภัย รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการบริการและบริหารงานของหน่วยงานใน สำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา อำเภอ และกิ่งอำเภอ ให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดวินิจฉัยสั่งการ

๑.๒ งานด้านการเงินและบัญชี มีหน้าที่และความรับผิดชอบงานด้านการเงินและบัญชีของ สำนักงานที่ดินจังหวัด เกี่ยวกับการจัดเก็บการนำฝากและนำส่งเงินค่าธรรมเนียม ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ค่าอากรแสตมป์ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณหมวดต่างๆ การจัดเก็บการนำฝากและเบิกจ่ายเงินนอกงบประมาณ จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมต่างๆ ตามระบบบัญชีของกระทรวงการคลัง และระเบียบของกรมที่ดิน รวบรวมและรายงานข้อมูลสถิติปริมาณงานเกี่ยวกับงานการเงินของสำนักงานที่ดิน พร้อมทั้งรวบรวมและเก็บรักษาหลักฐานต่างๆ

๒. ฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาและดำเนินการออกหนังสือแสดงสิทธิ ในที่ดินและหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุดการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การจดทะเบียนอาคารชุด การประเมินราคาทรัพย์สินการค่าที่ดิน การจัดสรรที่ดิน การควบคุมจัดเก็บและรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดินทะเบียนอาคารและโรงเรียนตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องแบ่งงานออกเป็น ๒ งาน คือ

๒.๑. งานด้านทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ๑,๒ นิติกรรม ๑ และนิติกรรม ๒ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการรับคำขอ สอบสวน ทำสัญญา แก่สารบัญญัติจดทะเบียนดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น ขาย ขายฝาก ให้เช่า แลกเปลี่ยน จำนอง การได้มาโดยการครอบครองการจำยอม สิทธิเก็บกิน บรรยายส่วน เวรคืน ฯลฯ ประเมินราคา ทรัพย์สิน การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินรวม แบ่งแยก และสอบเขตที่ดิน ดำเนินการเกี่ยวกับ มรดก การออกใบแทน การจัดสรรที่ดิน การค่าที่ดินและดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด เช่น จดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น

๒.๒. งานด้านทะเบียนที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมจัดเก็บและรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคารและโรงเรียน พิจารณาคำขอตรวจหลักฐานทางทะเบียน ตรวจสอบระบบ ขอแก้ไขตัว ชื่อสกุล ขอคัด

๓. ฝ่ายรังวัด มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาและดำเนินการรังวัดที่ดิน การพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ ในที่ดิน การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดเพื่อการแผนที่อื่นๆ ควบคุมดูแลรักษา ซ่อมแซม ระวังแผนผังที่ หมุดหลักฐานแผนที่ หลักฐานในการรังวัดต่างๆ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการรังวัดทุกประเภทตลอดจนดำเนินการตาม กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน แบ่งงานออกเป็น ๒ งาน คือ

๓.๑ .งานด้านบริหารงานช่าง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพิจารณาปัญหาทางรังวัด ของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา และอำเภอ งานสารบรรณด้านการรังวัด จัดทำบัญชีนัด รังวัด จัดให้เจ้าของที่ดินชี้ระวางแผนที่รับเรื่องรังวัด ค้นหาหลักฐานแผนที่ จำลองแผนที่ต่างๆ ประกอบคำ

ขอประมาณการค่าใช้จ่ายในการรังวัด จัดหาและเบิกจ่ายหมวดหลักเขต ออกหนังสือแจ้งเรื่องการรังวัด ชี้แนวเขต จัดทำงบเดือน งบปี เกี่ยวกับการงานในฝ่ายรังวัด ดูแล รักษาและควบคุมการ เบิกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ช่าง จัดเก็บและบริการหลักฐานการรังวัด แผนที่ต้นร่าง ระวังแผนที่มีการออกโฉนด ระวังแผนที่รูปถ่ายทางอากาศ และหลักฐานการคำนวณ จัดเก็บข้อมูล การรังวัดและทำแผนที่ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

๓.๒. งานด้านรังวัด มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรังวัดตามคำขอทุกประเภท รังวัด ตามความต้องการของส่วนราชการและตามหนังสือศาล รังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง รังวัดเพื่อการแผนที่อื่น ๆ วางโครงการแผนที่เพื่อการรังวัดคำนวณค่าพิคตฉากตรวจสอบและลงที่ หมายรูปแผนที่ ตรวจเรื่องรังวัดเพื่อถอนเงินค่ามัดจำรังวัด เสนอความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขรูปแผนที่ และเนื้อที่ จำลองรูปแผนที่ประกอบการรังวัด ตรวจสอบผลการรังวัดของสำนักงานช่างรังวัดเอกชน

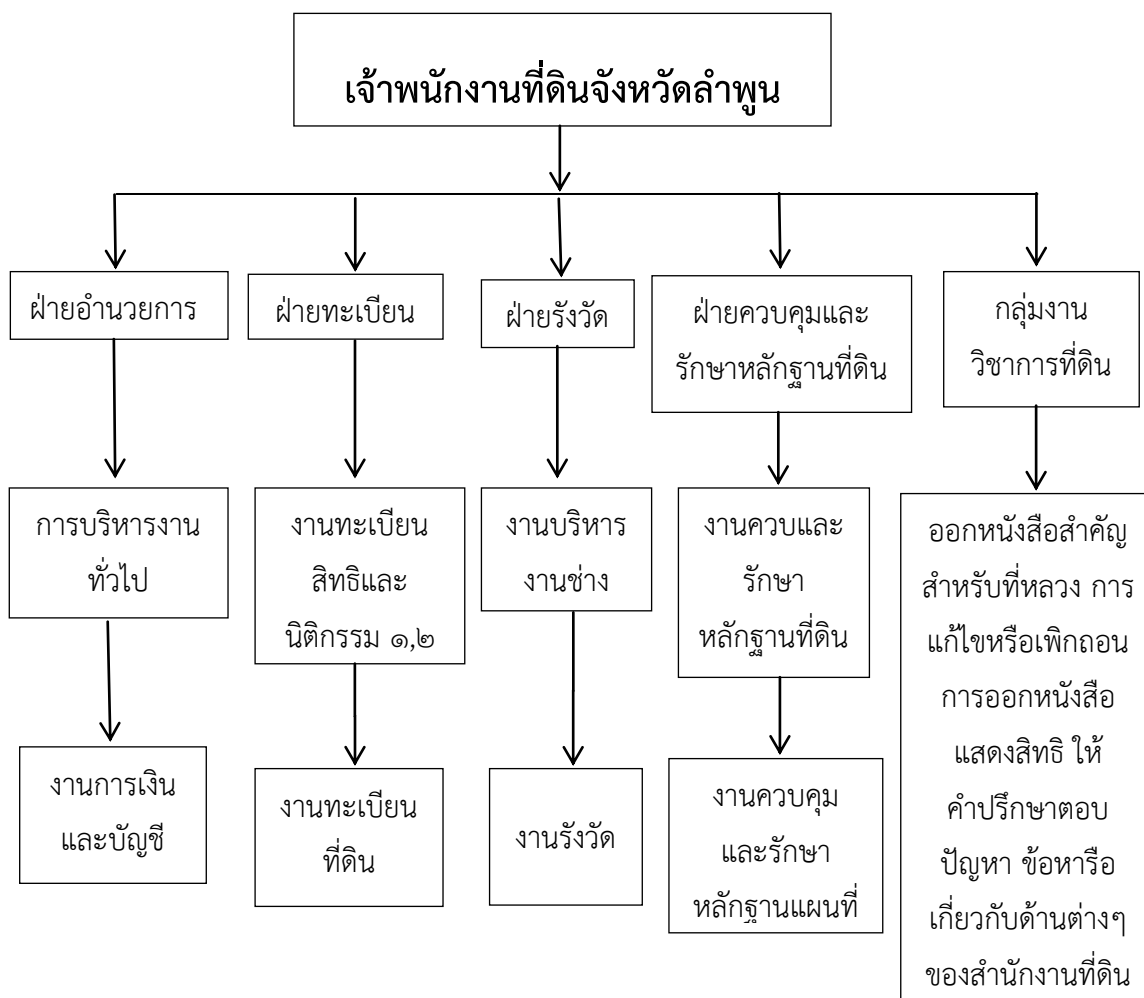
๔. ฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำกับ ดูแล การจัดเก็บรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดินหลักฐานแผนที่และเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับที่ดินของ สำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา การนำรูปแผนที่รังวัดใหม่ลงระวางการตรวจสอบหลักฐานแผนที่ ระวาง น.ส.๓ ก. โดยแบ่งออกเป็น ๒ งาน ดังนี้

๔.๑. งานควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการ ควบคุม จัดเก็บ และรักษาเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา ตามระเบียบกรม ที่ดินว่าด้วยการรักษาเอกสารเกี่ยวกับที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา ตามโครงการพัฒนา กรมที่ดินและเร่งรัดการออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ พ.ศ. ๒๕๓๔ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๓๔

๔.๒. งานควบคุมและรักษาหลักฐานแผนที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุม จัดเก็บ และรักษาระวางแผนที่ ต้นร่างระวางแผนที่และแผ่นพิมพ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา ตามระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการเขียนการเก็บและการใช้ระวางแผนที่ระบบ พิกัดฉาก ยู.ที.เอ็ม. พ.ศ. ๒๕๓๐ ลงวันที่ ๑๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๓๐ นำรูปแผนที่รังวัดใหม่ลงระวางตรวจสอบหลักฐาน แผนที่ระวาง น.ส. ๓ ก. และการลงที่หมายระวาง น.ส. ๓ ก.

กลุ่มงานวิชาการที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ดูแลรักษาและ ค้ำครองป้องกันที่ดิน อันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การขออนุญาตเข้าทำประโยชน์ การจัดหา ผลประโยชน์ การขอสัมปทานในที่ดินของรัฐ การออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การจัดที่ดินเพื่อ ประชาชน การกำหนดสิทธิในที่ดินการขอให้ได้มาซึ่งที่ดินเพื่อการศาสนาคนต่างด้าวและนิติบุคคลบาง ประเภท การแก้ไขหรือเพิกถอนการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินการจดทะเบียนหรือจดทะเบียนเอกสาร รายการจดทะเบียน อสังหาริมทรัพย์ที่กระทำไปโดยคลาดเคลื่อนหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย พิจารณา กรณีราษฎรขอออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเกิน ๕๐ ไร่ ให้คำปรึกษาตอบปัญหาข้อหารือเกี่ยวกับ ปัญหากฎหมายปัญหาทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา อำเภอ และกิ่งอำเภอ รวบรวมและรายงานสถิติปริมาณงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา อำเภอ และกิ่งอำเภอ พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา อำเภอ และกิ่งอำเภอ วางแผนและติดตามประเมินผลการตรวจราชการของเจ้าพนักงานที่ดิน จังหวัด ประสานงานและเร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงานโครงการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กรมที่ดิน ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๒.๑ ดังนี้

โครงสร้างการบริการงานสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน



แผนภาพที่ ๒.๑ แสดงโครงสร้างการบริการงานสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการ เป็นงานวิจัยที่มีเป้าหมาย เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงลักษณะการบริการ และบุคลิกที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ทำการศึกษาวิจัยจำเป็นต้องทราบถึง สาเหตุที่แท้จริง ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เพื่อจะได้นำไปแก้ไข ปัญหา และปรับปรุงให้ตรงกับความรู้สึก ความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง และเพื่อให้เกิดความชัดเจนในปัญหาดังกล่าวมีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

สุตารัตน์ ภูผกาพันธุ์พงษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๔ (สีลม)” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๔ (สีลม) โดยรวมมีระดับความพึงพอใจมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่าประชาชนที่พึงพอใจมากในด้านความพอเพียงในการให้บริการรองลงมาได้แก่ความเสมอภาคในการให้บริการความต่อเนื่องในการให้บริการการพัฒนาการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการตามลำดับซึ่งผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๔ (สีลม) พบดังนี้ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกันประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกันประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกันประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน^{๔๒}

พิสมัย สงจันทร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต ๒” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต ๒ การปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต ๒ และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต ๒ จำนวน ๓๒๔ คน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต ๒ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต ๒ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการพัฒนา

^{๔๒} สุตารัตน์ ภูผกาพันธุ์พงษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการณสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๔ (สีลม)”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร) ๒๕๕๐.

กระบวนการจัดการเรียนรู้ ด้านการวัดผลและประเมินผลและการเทียบโอนผลการเรียน และด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในระดับมาก^{๔๓}

พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๒ มีอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๓ มีระดับการศึกษา ปวส./ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละ ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ ควรมีการพัฒนาการบริการอย่างมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น ควรส่งเสริมการให้มีการบริการที่จะสามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ให้เกิดความประทับใจในการรับบริการทุกครั้งกับผู้รับบริการและผู้ให้มี สิ่งที่สำคัญก็คือควรยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการ ควรส่งเสริมประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ วัดนครสวรรค์ควรคำนึงถึงหลักธรรมหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน^{๔๔}

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 มีความพึงพอใจมากกว่าระดับมัธยมศึกษา/ปวช. และระดับประถมศึกษา และประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมี

^{๔๓} พิสัยมัย สงจันทร์, “ความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต ๒”, *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร), ๒๕๔๙.

^{๔๔} พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ อาชีพค้าขายและอาชีพรับจ้าง^{๔๕}

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังกัดหมวด ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านสมานัตตตาส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในด้านปิยวาจาซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขาดการประสานงานสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือตลอดจนเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ ผลที่ได้คือประชาชนที่มารับบริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังกัดหมวด ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ^{๔๖}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พอที่จะสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีหลายปัจจัยด้วยกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านอาคาร/สถานที่ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ประชาชนมาใช้บริการและมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรและเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ประชาชนเลือกที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นกิจกรรมที่สนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งประสิทธิภาพในการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับจิตสำนึกที่ดีของผู้ให้บริการ และการพัฒนาคุณภาพงานบริการ และโดยเฉพาะการให้บริการของภาครัฐที่มีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการแก่ประชาชน มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกเมื่อประชาชนมาติดต่อราชการ ซึ่งการตระหนักถึงคุณค่าการให้บริการตาม

^{๔๕} สุชาติ นิลจินดา, “การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนในสถานีดำรงภูธร จังหวัดมุกดาหาร”, **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร), ๒๕๔๔.

^{๔๖} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ภาระหน้าที่นั้นถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการของภาครัฐอย่างมาก มีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

บดีนทร์ ดวงชาตม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี” โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ จำนวน ๒๕๐ ราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่อยู่ในระดับสูง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความต้องการในการรับบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนมีความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน แต่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีความแตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ขนาดมอเตอร์ที่ใช้ การติดต่อสื่อสาร มีความต้องการในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความรู้ความเข้าใจในการบริการมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่^{๔๗}

วัชรระ ตาสอน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ” โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติของที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี จำนวน ๓๓๐ คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำการไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก^{๔๘}

โสฬส เอี่ยมสะอาด ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ๑. ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ๒. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ คุณวุฒิการศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และ ๓. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ^{๔๙}

อนุเทพ เบื้องตัน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามหาบตพุด” ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาโดยส่วนใหญ่ที่ใช้บริการกับธนาคารกับธนาคารมีมากกว่า ๓ ปี สำหรับ ความพึงพอใจการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับดีมาก โดยมีความพึงพอใจต่อด้านความรวดเร็วที่ธนาคารให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละประเภทในระดับพอสมควร ส่วนกิจกรรมการบริการและการ

^{๔๗} บดีนทร์ ดวงชาตม, “การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๗.

^{๔๘} วัชรระ ตาสอน, “การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘.

^{๔๙} โสฬส เอี่ยมสะอาด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี), ๒๕๔๕.

ติดต่อสื่อสารของพนักงานที่มีต่อผู้ให้บริการในระดับพอสมควร ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสม สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ธนาคารให้บริการ มีความเหมาะสมทั้งที่จุดแรกที่ธนาคารจัดให้ลูกค้า การจัดป้ายบอกหน่วยบริการของธนาคาร ที่พักลูกค้าขณะรอรับบริการ รูปแบบการจัดช่องเคาน์เตอร์และช่องการให้บริการลูกค้า รวมทั้งความสะดวกเรียบร้อยของการจัดสำนักงานเอกสาร เครื่องเขียนที่จัดเตรียมให้ลูกค้า^{๕๐}

สุพิ้ง แซ่หว่อง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการแก่ประชาชนด้านบุคคลิกภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสภาพแวดล้อมของสำนักงาน อยู่ในระดับมาก ระดับความต้องการฝึกอบรมการพัฒนาแบบการให้บริการคุณภาพพบว่า มีความต้องการพัฒนาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และการพัฒนาแบบการให้บริการโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้ง ๖ ด้าน พบว่ามีความเหมาะสมและสอดคล้องในระดับมากถึงมากที่สุด และผลการทดลองและการประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มทดลองมีผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และ เจตคติหลังจากการฝึกอบรมแล้ว มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม และผลการประเมินการดำเนินการฝึกอบรมตามกระบวนการรูปแบบที่พัฒนาขึ้น พบว่ากลุ่มทดลองเห็นว่ามีเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริงในระดับมากถึงมากที่สุด^{๕๑}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ พอที่จะสรุปได้ว่า งานด้านการบริการต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนต่อการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต้องมีน้ำใจไมตรี ให้ความช่วยเหลือ มีรอยยิ้มที่จริงใจเต็มใจในการบริการของหน่วยงาน ตลอดจนแก้ปัญหาให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้นำหลักธรรมสังคหธรรมวัตุมมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการในด้านต่างๆ

๒.๕.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔

หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมแห่งการยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน เป็นหลักธรรมที่ใช้อยู่ร่วมกันในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ เพราะเป็นหลักธรรมที่เน้นการปฏิบัติเฉพาะตัวบุคคลแต่เพื่อให้เกิดผลกับส่วนรวม จึงถือได้ว่าหลักสังคหวัตถุ ๔ นี้ เป็นหลักธรรมแห่งการสร้างสามัคคีในหมู่คณะมีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ดังนี้

สมหมาย บัวจันทร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ

^{๕๐} อนุเทพ เบื้องต้น, “การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามบตาพุด”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๓.

^{๕๑} สุพิ้ง แซ่หว่อง, “การพัฒนาแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี), ๒๕๕๓.

ให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอรรถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการบริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐ ยังขาดทิศทางและนโยบายที่แน่ชัดทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ตรงกับความต้องการ ผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับ การบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคน ภาครัฐยังไม่ตระหนัก ถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการ ปรับปรุงการให้บริการบริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการ บริการอย่าง ไม่หยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นมีการแสดงออกที่เป็นมิตรและ จริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับ และส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการโดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมายมี ใจรูปแบบการยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ไปใช้บริการที่สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร คือ การกำหนดวิสัยทัศน์ในการให้บริการ เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงจุดยืนที่ ชัดเจนในด้านการให้บริการ นำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ด้านความพึงพอใจซึ่งเป็นการปฏิบัติอย่าง เป็นรูปธรรม ทั้งในด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่กระบวนการจัดการ การพัฒนา ตัวบุคลากรและการเสริมสร้างหลักคุณธรรม ยุทธศาสตร์ดังกล่าวจะเกิดประสิทธิภาพได้เต็มที่ เมื่อมี การนำหลักธรรมของพระพุทธศาสนาเป็นเครื่องนำทาง โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ โอบ อ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชนและวางตนเหมาะสม โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การ ยกระดับและสร้างความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนที่มารับบริการ^{๕๒}

ราชันย์ ธงชัย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการ ลงบัญชีทหารกองเกินตามแนว สังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอมือง จังหวัดระยอง” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนว สังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้าน ทานเป็นอันดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายมีความพึง พพอใจต่อการให้บริการในด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านปัญหา และอุปสรรค การลงบัญชีทหารกองเกิน ณ หน่วยสัสดี อำเภอมือง จังหวัดระยอง เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่มีอาชีพทำการเกษตรกรรมและประมงน้ำเค็ม จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับ ข่าวสารจากทางราชการ และได้รู้ถึงสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับจากการตรวจเลือกเป็นทหารกอง ประจำการ และโทษที่จะได้รับตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ จากกรณีที่ไม่มารับหมายภายในระยะเวลาที่

^{๕๒} สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

กำหนด และถือว่ามีความผิดทางอาญาจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ราชการควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารจากทางราชการ เพื่อประโยชน์ของประชาชน^{๕๓}

ไพฑูรย์ ขุนอาสา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ผู้บริหารกับการใช้สังคหวัตถุธรรม : ศึกษากรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี” โดยใช้กลุ่มประชากรที่เป็นผู้บริหารจำนวน ๗๐ คน และกลุ่มครูผู้สอนจำนวน ๓๔๙ คน จากการสุ่มอย่างมีระบบ พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ เชื่อว่าพระพุทธเจ้ามีจริง หลักคำสอนในพุทธศาสนามีคุณค่าต่อตนเองและสังคม และสามารถนำไปปฏิบัติได้ในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ยัง พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความรู้พื้นฐานในหลัก สังคหวัตถุธรรม คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ยังไม่ชัดเจนเพียงพอจึงไม่สามารถนำหลักสังคหวัตถุธรรมข้อนี้ให้ถูกต้องก่อน จึงจะสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และก่อให้เกิดประโยชน์แก่การบริหารงานได้อย่างแท้จริง^{๕๔}

ปณณร เอียรชัยพุกษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านทาน และด้านอตถจริยาอยู่ในระดับมากทั้งหมดตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อแล้วพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ถามว่าท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพ อายุ รายได้ และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศและการศึกษา พนักงานมีคะแนนการเห็นด้วยไม่ต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ กับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ๒ ด้าน คือ ปิยวาจา และสมานัตตตา และอยู่ในระดับปานกลาง คือด้านทาน และอตถจริยา ปัญหา และอุปสรรคในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่ ๑. การสนับสนุนการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่เป็นธรรม ๒. การติดต่อประสานงานระหว่างแผนกมีการใช้คำพูดไม่เหมาะสม ๓. การพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสน้อย และ ๔. พนักงานบางคนไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมของโรงพยาบาล แนวทางการปรับปรุงประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ คือ ๑. ควรปรับปรุงการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเป็นระบบ และยุติธรรม ๒. ควร

^{๕๓} ราชนันท์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวหลักสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

^{๕๔} ไพฑูรย์ ขุนอาสา, “ผู้บริหารกับการใช้สังคหวัตถุธรรม : กรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๓๒.

ปรับปรุงระบบการติดต่อประสานงานระหว่างแผนกให้เหมาะสม ๓. ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานให้มากกว่านี้และ ๔. โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้พนักงานมาร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น^{๕๕}

พุกษา พุทธรักษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก” ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุมากกว่า ๕๐ ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกหรือทำงานกับสหกรณ์มากกว่า ๑๕ ปี มีวัตถุประสงค์ในการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เพื่อกู้เงินไปจ่ายหนี้สินเดิม ในส่วนของการมีความรู้ความเข้าใจในหลักการ และวิธีการสหกรณ์โดยภาพรวมสมาชิกมีความเข้าใจ แต่ยังคงไม่มีความเข้าใจว่าใครเป็นเจ้าของสหกรณ์ ในระดับการปฏิบัติในด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ทุกข้อมีระดับการปฏิบัติมาก โดยมีระดับของการปฏิบัติในเรื่องมีการกำหนดวิธีควบคุมตรวจสอบดูแลการเก็บรักษาเอกสารด้านการเงิน การบัญชีและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมากที่สุดส่วนการบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักสังคหวัตถุ ๔ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตตา ยังคงมีระดับการปฏิบัติน้อย ได้แก่ สหกรณ์ได้ให้ความช่วยเหลือและให้สวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกอย่างเหมาะสมและพอเพียง เมื่อเห็นสมาชิกโกรธหรือไม่พอใจในการมาใช้บริการของสหกรณ์ ก็ช่วยพูดจาให้เข้าใจและหายโกรธเจ้าหน้าที่ช่วยเหลืองานของสมาชิกในชุมชนทุกครั้งที่มีโอกาสและเจ้าหน้าที่ได้มีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ของสำนักงานอย่างประหยัดและเหมาะสมและทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค พร้อมทั้งแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น^{๕๖}

พรกมล ชูบุญลพษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านทานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในเวลาเร่งด่วนและเพิ่มช่องการให้บริการมากขึ้นทำให้เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ^{๕๗}

พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธมโม (พริมนิวงศ์) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาองค์กรการบริหาร

^{๕๕} ปณณธร เจริญชัยพุกษ์, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

^{๕๖} พุกษา พุทธรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐.

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

ส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท และจำนวนครั้งของประชาชนที่มาใช้บริการมากที่สุดจำนวน ๑-๒ ครั้ง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และสมานัตตตา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน แนวทางในการพัฒนาและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ต้องพูดจาที่ไพเราะ สุภาพ นอบน้อมและจริงใจต่อกัน เป็นข้อธรรมที่ช่วยผู้ประพฤติปฏิบัติสามารถผูกใจประชาชนและสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ได้^{๕๘}

ศิวพร สัจจวัฒนา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน” ผลการวิจัยพบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ^{๕๙}

ดังนั้น อาจพอสรุปได้ว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นหลักธรรมที่สามารถนำไปใช้กับการดำเนินงานในด้านต่างๆ โดยหลักสังคหวัตถุ ๔ ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อรรถจริยา และสมานัตตตา ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สร้างความสามัคคี การประสานหมู่คนเพื่อให้การดำเนินงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเพื่อใช้อธิบายการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๖ ดังต่อไปนี้

^{๕๘} พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธโม (พืรมณีนวงศ์), ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^{๕๙} ศิวพร สัจจวัฒนา, “การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

ตารางที่ ๒.๑๖ สรุปงานการสังเคราะห์การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย การให้บริการ
ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๑.	ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาใช้ บริการณสำนักงาน ประกันสังคมเขต พื้นที่ ๔ (สลิมา)	สุดารัตน์ ภูผกาพันธุ์พงษ์ (มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระ นคร)	๒๕๕๐	ปริมาณ	ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยรวมมีระดับความพึง พอใจมากซึ่งประชาชนมี ความพึงพอใจมากใน ด้านความพอเพียงใน การให้บริการรองลงมา ได้แก่ความเสมอภาคใน การให้บริการ
๒.	ความพึงพอใจกับการ ปฏิบัติงานของครูใน สถานศึกษาชั้น พื้นฐานสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาชุมพร เขต ๒	พิสมัย สงจันทร์ (มหาวิทยาลัย ศิลปากร)	๒๕๔๙	ปริมาณ	ความพึงพอใจของครูใน สถานศึกษาชั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมและราย ด้านอยู่ในระดับมากและ การปฏิบัติงานโดยภาพ รวมอยู่ในระดับปาน กลาง
๓.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้ บริการของวัดนคร สวรรค์ตามหลักสังค หวัตถุ ๔	พระครูปลัด วันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน) (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	ประชาชนมีความพึง พอใจ ต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก และมีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการพัฒนาด้าน การบริการอย่างมี ประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น ควรส่งเสริมการให้มีการ บริการที่จะสามารถ นำมาซึ่งความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการ ให้เกิด ความประทับใจในการ รับบริการทุกครั้ง
๔.	การศึกษาระดับความ พึงพอใจของ ประชาชนต่อการ	สุชาติ นิลจินดา (สถาบันราชภัฏ สกลนคร)	๒๕๔๔	ปริมาณ	ประชาชนที่มาใช้บริการ ในสถานี่ตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร มี

	ให้บริการประชาชน ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร				ความพึงพอใจโดย รวมอยู่ในระดับปาน กลาง
๕.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการตาม หลักสังกัดวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่า การอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์	อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลง กรณราช วิทยาลัย)	๒๕๕๔	ปริมาณ	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด ใน ด้านสมานัตตตา และ ต่ำสุดในด้านปิยวาจา แต่ก็ยังคงมีปัญหาคือ ประชาชนยังไม่เข้าใจใน ขั้นตอนการบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ ไพเราะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ควร พัฒนาด้านการบริการ ให้ดียิ่งขึ้นโดยนำ หลักธรรมเข้ามา ประยุกต์ใช้
๖.	การให้บริการของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ศึกษาเฉพาะการ ไฟฟ้ารังสิต จังหวัด ปทุมธานี	บดินทร์ ดวงชาทม (มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์)	๒๕๕๗	ปริมาณ	ระดับความต้องการใน การรับบริการของผู้ใช้ ไฟฟ้ายาวใหญ่อยู่ใน ระดับสูง
๗.	การให้บริการแบบ ครบวงจรของบริษัท ไปรษณีย์ไทยจำกัด : บทสำรวจความ คาดหวังและความพึง พอใจของประชาชนผู้ ให้บริการ	วัชรระ ตาสอน (มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์)	๒๕๕๘	ปริมาณ	ระดับความคาดหวังของ ประชาชนอยู่ในระดับ มาก ซึ่งมีระดับความพึง พอใจอยู่ในระดับมาก เช่นกัน
๘.	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการงานสาธารณะ ของตำรวจ สังกัด ตำรวจภูธร จังหวัด ชลบุรี	โสฬส เอี่ยมสะอาด (มหาวิทยาลัย ศรีปทุม)	๒๕๕๕	ปริมาณ	ความพึงพอใจของ ประชาชนโดยรวมมี ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง

๙.	ความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)สาขามอบตาพูด	อนุเท เบื้องต้น (มหาวิทยาลัยบูรพา)	๒๕๕๓	ปริมาณ	ความพึงพอใจการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับดีมาก โดยมีความพึงพอใจต่อด้านความรวดเร็วที่ธนาคารให้บริการในระดับพอสมควร ส่วนกิจกรรมการตลาดและการติดต่อสื่อสารของพนักงานที่มีต่อผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอสมควร
๑๐.	การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	สุฟ้าง แซ่หว่อง (มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี)	๒๕๕๓	ปริมาณ/คุณภาพ	ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านกระบวนการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ระดับความต้องการฝึกอบรมการพัฒนาแบบการให้บริการคุณภาพฯ พบว่า มีความต้องการพัฒนาโดยรวมอยู่ในระดับมาก
๑๑.	ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร	สมหมาย บัวจันทร์ (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)	๒๕๕๑	ปริมาณ	ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบปัญหาคือการพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการ บริการอย่างไม่หยุดยั้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

๑๒.	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสengkhat ๔ ของหน่วยงานสถิติอำเภอเมือง จังหวัดระยอง	ราชันย์ ธงชัย (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)	๒๕๕๑	ปริมาณ	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทานเป็นอันดับแรก และโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และประชาชนที่มีอาชีพทำการเกษตรกรรมและประมงน้ำเค็ม จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารจากทางราชการ ซึ่งราชการควรจัดทเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้
๑๓.	ผู้บริหารกับการใช้สengkhat ๔ : ศึกษากรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี	ไพฑูรย์ ขุนอาสา (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)	๒๕๓๒	ปริมาณ	ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความรู้พื้นฐานในหลักสengkhat ๔ ยังไม่ชัดเจนเพียงพอจึงต้องทำความเข้าใจในหลักธรรมนี้ให้มากขึ้นก่อน
๑๔.	การประยุกต์ใช้หลักสengkhat ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ	ปณณธร เจริญชัยพฤกษ์ (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)	๒๕๕๒	ปริมาณ	การประยุกต์ใช้หลักสengkhat ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน
๑๕.	การให้บริการประชาชนตามหลักสengkhat ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง	พรกมล ชูบุญลพวงษ์ (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)	๒๕๕๕	ปริมาณ	การให้บริการประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบปัญหาที่สำคัญ คือ องค์การขาดบุคลากรที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ ซึ่งองค์การควรปลูกฝังบุคลากรให้มีจิตใต้สำนึกในการให้บริการ

๑๖.	"ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก "	พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธพโม (พืรมณีนวงศ์) (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)	๒๕๕๓	ปริมาณ	แนวทางในการพัฒนาและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้าน ปิยวาจา ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ต้องพูดจาที่ไพเราะ สุภาพ นอบน้อมและจริงใจต่อกัน เป็นข้อธรรมที่ช่วยผู้ประพฤติปฏิบัติสามารถผูกจิตใจประชาชนและสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ได้
๑๗.	"การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนผึ้งตามการรับรู้ของประชาชน"	ศิวพร สัจจวัฒนา (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)	๒๕๕๕	ปริมาณ	การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนผึ้งตามการรับรู้ของประชาชนด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

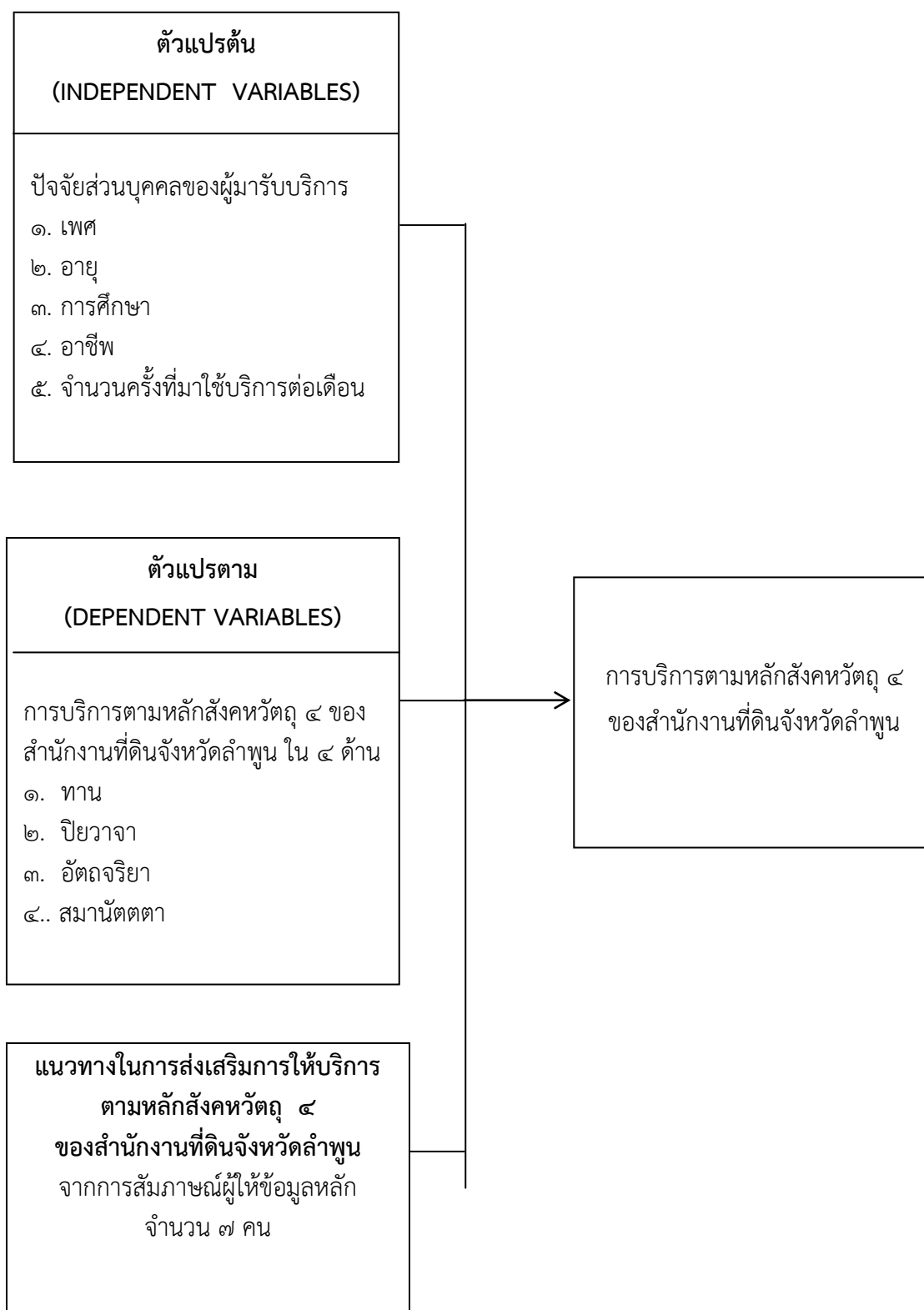
๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน” ผู้วิจัยกำหนดมาจากตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. **ตัวแปรต้น (Independent Variables)** คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคคลากร ได้แก่ เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

๒. **ตัวแปรตาม (Dependent Variables)** คือ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ใน ๔ ด้าน ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา ด้านสมานัตตตา

นอกจากนั้นผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สัมพันธ์ (key Informants) จำนวน ๗ รูป/คน ดังแสดงในกรอบแนวคิด



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย