

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔
ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

**THE SATISFACTION OF PEOPLE TOWARD THE SERVICE APPLYING
THE FOUR SANGAHAVATTHUS BY REGISTRATION DEPARTMENT
MUANG DISTRICT OFFICE NAKHON SAWAN PROVINCE**

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหัวข้อ ๔
ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)

**The Satisfaction Of People Toward The Service Applying The Four
Sangahavatthus by Registraton Department, Muang District Office,
Nakhon Sawan Province**

Anongnat Kaewpaitoon

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of
The Requirement for The Degree of
Master of Arts
(Public Administration)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Bangkok, Thailand

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

.....

(พระสุธีธรรมานุวัตร,ผศ.ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ประธานกรรมการ

(พระมหาวรญาณ วรบุญ,ดร.)

..... กรรมการ

(น.อ.ดร.สมจิตร แก้วนาค)

..... กรรมการ

(ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม)

..... กรรมการ

(พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา)

..... กรรมการ

(พระมหาไฉ้ ฐมฺมเมธี)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม ประธานกรรมการ

พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา กรรมการ

พระมหาไฉ้ ฐมฺมเมธี กรรมการ

วิทยานิพนธ์	:	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์
ผู้วิจัย	:	นางสาวอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์
ปริญญา	:	พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์)
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์	:	ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม พ.ม., พธ.บ., M.A. Ph.D. (Pol.Sc)
	:	พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา โอบ ประโยค ๑ – ๒, น.ธ. เอก, พธ.บ. (เกียรตินิยมอันดับ ๑), ศศม. (พัฒนาสังคม)
	:	พระมหาไฉ้ ธรรมเมธี ป.ธ.๖, พธ.บ., กศ.ม (การวิจัยและพัฒนาการศึกษา)
วันสำเร็จการศึกษา	:	๒๑ มีนาคม ๒๕๕๔

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ๒) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพของบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ไปขอรับการบริการที่ฝ่ายทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๒๕๑ คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๖๒$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=๓.๖๕$) ในด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=๓.๔๑$) ในด้านปิยวาจา

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ สำหรับ อายุและอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประชาชนที่มาขอรับบริการยังไม่เข้าใจในขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขาดการประสานงาน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ตลอดจนเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติ ผลที่ได้คือประชาชนที่มารับการบริการไม่เกิดความประทับใจ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา คือ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน และวางตัวเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการ

Thesis Title : The Satisfaction of People towards the Service Applying
the Four Sangahavatthus by Registration Department,
Muang District Office, Nakhon Sawan Province

Researcher : Miss Anongnat Kaewpaitoon

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Asst.Prof.Dr. Surapon Suyaprom
B.A.,M.A.,Ph.D. (Pol.Sc.)

: Phrakrusangharak Kiettisak Kittipanno
B.A.(1st Class),M.A.(Social Development)

: Phramaha Hai Thammamethee
Pali VI,B.A.,M.Ed.(Research and Development Of Education)

Date of Graduation : 21 March 2011

ABSTRACT

The objectives of this study on “The Satisfaction of People towards the Service Applying the Four Sangahavatthus by Registration Department, Muang District Office, Nakhon Sawan Province were to 1) study people’s satisfaction towards the Registration Department services; 2) make comparative study on satisfaction of various status of people; 3) discover problems and their solution applying the Four Principles of Service. The samples in this study comprised of 291 service users gathered by random sampling. The data gathered was carried out by using questionnaire. The data analysis was done with Social Science SPSS. The statistics used were values of frequency, percentage, mean, standard deviation, hypothesis test with T-test, one way ANOVA and comparative pair differentiation.

The study results revealed that the people’s satisfaction towards services in average was at high level ($\bar{X} = 3.62$). According to each item of analysis, it turned out that people’s satisfaction towards Impartiality of the Four Objects of Sympathy was at the highest level ($\bar{X} = 3.75$) and towards Pleasant Speech was at the lowest level ($\bar{X} = 3.41$).

When comparing various personal differentiations of the samples, it showed that people with different sexes and education showed different levels of satisfaction with the statistic significance at .05 level. Different ages and careers did not show any statistic significance.

According to problems and solutions towards satisfaction applying the Four Principles of Service among Registration Department officers, it revealed that people were not clear on process and suitable service time of the Office. Also it showed problems on officers' coordination, inadequate parking places, unpleasant speech among Registration personnel, lack of enthusiastic to help, and service with bias among officers. The data analysis showed that people were not satisfied towards the services. It was recommended that service improvement should be performed; Office personnel should be more active and motivated in work. The training involving ethics especially training on applying the Four Principles of Service should be introduced. The officers should know how to apply Giving, Pleasant Speech, Life of Service, equality consisting in Impartiality of the Four Principles of Service to their work. Besides, the Registration officers should concern flexibility, satisfactory service and impressiveness provision while they were servicing people.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีก็เพราะได้รับความเมตตากรุณาจากบุคคลหลายท่านด้วยกัน

ขอกราบขอบพระคุณพระเทพปริยัติเมธี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์ นครสวรรค์ ที่โปรดเมตตาให้โอกาสอันมีค่ายิ่งให้ได้รับการศึกษาในหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิตนี้ ขอขอบพระคุณ พระมหาวรัญญ วรณฺฑู ดร.ประธานกรรมการ น.อ.ดร.สมจิตร แก้วนาค กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ พระครูสังฆรักษ์ เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญและพระมหาไช้ ธรรมเมธี กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำแนะนำและช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณคณะผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพรด บุญอ่อน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรกฤต เกื้อนช่วง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อานนท์ เมธีวรจักร อาจารย์กิตติพัฒน์ รัชมี และอาจารย์ศศิกิจจ์ อ่ำจ้อย ที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องในเนื้อหาของแบบสอบถามตลอดจนให้คำแนะนำที่ดีในการตรวจแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ นายบัณฑิต สงวนพวก นายอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ นายสันติภาพ แสงทอง ปลัดอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน และนางมินตรา มงคลเจริญตลอดจนขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนทุกท่านที่ได้ให้โอกาสแก่ผู้วิจัย ทั้งยังให้ความร่วมมือช่วยเหลือตลอดจนประชาชนที่ไปขอรับการบริการทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาช่วยตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ศูนย์บัณฑิตที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี อาจารย์ปัญญา พรหมบุตรที่ให้คำแนะนำตลอดจนเพื่อนร่วมงาน เพื่อนสนิทและเพื่อนนักศึกษา rpm. รุ่น ๑ ที่คอยให้ความช่วยเหลือและช่วยเป็นขวัญและกำลังใจอันมีค่าที่สำคัญยิ่งให้แก่ผู้วิจัยตลอดเวลาในการทำวิจัยครั้งนี้

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์

มีนาคม ๒๕๕๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๕)
สารบัญ	(๖)
สารบัญตาราง	(๗)
สารบัญแผนภาพ	(๑๐)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๑)
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๔
๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๕
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๕
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๗ ประโยชน์ที่จะได้รับ	๖
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๗
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๓๑
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	๓๓
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์กร	๔๖
๒.๕ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกของข้าราชการ	๕๐
๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ	๕๔
๒.๗ การให้บริการของที่ว่ากรมอำเภอเมืองนครสวรรค์	๖๑
๒.๘ แนวคิดเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔	๖๔
๒.๙ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗๕
๒.๑๐ กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)	๘๖

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๓	วิธีดำเนินการวิจัย
๓.๑	รูปแบบการวิจัย
๓.๒	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓.๓	เครื่องมือการวิจัย
๓.๔	การเก็บรวบรวมข้อมูล
๓.๕	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
บทที่ ๔	ผลการศึกษา
๔.๑	สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
๔.๒	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
๔.๓	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพ ของบุคคล
๔.๔	ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
บทที่ ๕	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ
๕.๑	สรุปผลการวิจัย
๕.๒	อภิปรายผลการวิจัย
๕.๓	ข้อเสนอแนะ
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
ภาคผนวก ข	หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการวิจัย
ภาคผนวก ค	คุณภาพของเครื่องมือ
ภาคผนวก ง	ตารางสรุปค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม
ภาคผนวก จ	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
ประวัติผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๔.๑	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล	๑๐๕
๔.๒	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม	๑๐๖
๔.๓	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทาน	๑๐๗
๔.๔	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านปียวาจา	๑๐๘
๔.๕	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอรรถจริยา	๑๐๙
๔.๖	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสมานัตตตา	๑๑๐
๔.๗	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอ จังหวัดนครสวรรค์ จำแนก ตามเพศ	๑๑๑
๔.๘	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอ จังหวัดนครสวรรค์ จำแนก ตามอายุ	๑๑๒
๔.๙	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอ จังหวัดนครสวรรค์ จำแนก ตามระดับการศึกษา	๑๑๓

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔.๑๐	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) โดยภาพรวมระดับการศึกษา	๑๑๔
๔.๑๑	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)ระดับการศึกษา ด้านปียวาจา	๑๑๔
๔.๑๒	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)ระดับการศึกษา ด้านอัตถจริยา	๑๑๕
๔.๑๓	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอ จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอาชีพ	๑๑๖
๔.๑๔	จำนวนปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๑๑๗
๕.๑	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย	๑๒๓

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒.๑	การเกิดความพึงพอใจของบุคคล	๑๒
๒.๒	แสดงการมีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจ	๑๔
๒.๓	แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า	๒๘
๒.๔	แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ	๓๐
๒.๕	โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาของที่ทำการปกครองอำเภอ	๔๔
๒.๖	แสดงการแบ่งงานในฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์	๖๓
๒.๗	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	๕๖

อง.ปัญญา. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ปัญญาภิชาต	(ภาษาไทย)
อง.อฎฐก. (บาลี)	=	สุตตันตปิฎก	องคุตตรนิกาย	อฎฐกนิปาตปาติ	(ภาษาบาลี)
อง.อฎฐก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	อฎฐกนิบาต	(ภาษาไทย)
ขุ.ม. (บาลี)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	มหานิทเทสปาติ	(ภาษาบาลี)
ขุ.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	มหานิทเทส	(ภาษาไทย)
ขุ.ป. (บาลี)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	ปฏิสมภิทามคุดปาติ	(ภาษาบาลี)
ขุ.ป. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	ปฏิสัมภิทามรรค	(ภาษาไทย)
ขุ.อิติ. (บาลี)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	อิติวุตตกปาติ	(ภาษาบาลี)
ขุ.อิติ. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	อิติวุตตกะ	(ภาษาไทย)

พระอภิธรรมปิฎก

อภิ.วิ. (ไทย)	=	อภิธรรมปิฎก	วิภังค์		(ภาษาไทย)
อภิ.ย. (ไทย)	=	อภิธรรมปิฎก	ยมก		(ภาษาไทย)

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยโดยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งของประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีทุกด้านตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด เช่นเดียวกันประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของประเทศในระบอบประชาธิปไตยประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐ ดังนั้นรัฐจำเป็นต้องให้การบริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน โลกไร้พรมแดน ยุคแห่งการแข่งขัน ยุคข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานของรัฐต้องให้บริการแก่ประชาชนแข่งกับภาคเอกชนทุกด้าน หากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐบาลที่เขาเป็นผู้เลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในการกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ^๑

ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหา

^๑กรมการปกครอง, กองงานวิจัยและประเมินผล, “เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาท และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”, เทศาภิบาล,(กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๓), หน้า ๗

วิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการ การบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพเพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

จังหวัดนครสวรรค์ มีทั้งหมด ๑๕ อำเภอ อำเภอเมืองนครสวรรค์มี ๑๗ ตำบล ๑๗๐ หมู่บ้าน อำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์เป็นศูนย์กลางการให้บริการประชาชนของอำเภอ ในฐานะจังหวัดที่เป็นทางผ่านเป็นประตูสู่ภาคเหนือจึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ ทั้งในด้านการพัฒนาองค์กร โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ระบบงาน กระบวนการการทำงาน คุณภาพการให้บริการเทคโนโลยี สมรรถภาพของข้าราชการ วัฒนธรรมต่าง ๆ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับองค์กรอื่นได้

ฝ่ายทะเบียนเป็นส่วนงานหนึ่งของการอำเภอเมืองนครสวรรค์โดยแบ่งงานออกเป็น ๓ งาน คือ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไปและงานบัตรประจำตัวประชาชน มีนโยบายนำบริการด้านต่าง ๆ ที่กระจายอยู่ในแต่ละงานของการอำเภอเมืองนครสวรรค์รวมไว้ในสถานที่เดียวกันในรูปแบบของศูนย์การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการซึ่งเป็เป้าหมายสำคัญของที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์จากการที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ ตั้งอยู่ในเมือง ประชาชนที่ไปติดต่อราชการมาก ส่วนใหญ่จะไปติดต่อกับฝ่ายทะเบียนเพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน เช่น การทำบัตรประชาชน การแจ้งเกิด การแจ้งตาย ย้ายที่อยู่^๒ ตลอดจนประชาชนนอกพื้นที่ที่มารับบริการดังกล่าวเป็นจำนวนมาก

การให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ในปัจจุบันนับว่าอยู่ในระดับดี แต่การให้บริการของเจ้าหน้าที่บางจุดอาจติดขัดและมีปัญหาอยู่บ้าง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจมีความตึงเครียดเนื่องจากผู้มารับบริการมากขึ้นไปจึงขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัด และไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วน ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนนั้นลดน้อยลงไป

ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งสำคัญและเหมาะสมที่จะนำมาใช้โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนใหญ่ยอมรับนับถือมีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายอย่าง

^๒ กองการทะเบียน, กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, คู่มือการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการทะเบียน สำนักทะเบียนอำเภอ กิ่งอำเภอ และท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง, ๒๕๓๖), หน้า ๒๕

โดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชนนั้น ในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการ หลักธรรมที่ส่งเสริมด้านการให้บริการ โดยเฉพาะ หลักสังคหวัตถุ ๔ คือ

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

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูด ให้เกิดความเข้าใจดี สนิทสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อตถจริยา ทำประโยชน์แก่ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหามาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^๓

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มีความพึงพอใจตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้อย่างไร ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนด้านฝ่ายทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ว่ามีอะไรบ้างและอะไรคือมูลเหตุ หรือ ปัจจัยที่แท้จริง ที่ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชนด้านฝ่ายทะเบียน เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้านฝ่ายทะเบียนให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

^๓ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **ธรรมมัญญชีวิต** พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ไปรับบริการฝ่ายทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังกัดหมวด ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อุตถจริยาและสมานัตตตา โดยศึกษาเฉพาะงานของฝ่ายทะเบียนจำแนกเป็น ๑ ฝ่าย คือ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านทะเบียนทั่วไป ด้านบัตรประจำตัวประชาชน

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้มารับบริการงานฝ่ายทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๑,๒๐๐ คน (โดยประมาณต่อ ๑ เดือน)^๔

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการงานฝ่ายทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๒๕๑ คนโดยใช้ตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan^๕ ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกได้ดังนี้

๑. เพศ
๒. อายุ
๓. ระดับการศึกษา
๔. อาชีพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ จำแนกได้ดังนี้

๑. ทาน
๒. ปิยวาจา
๓. อุตถจริยา
๔. สมานัตตตา

^๔ ฝ่ายทะเบียน สรุปข้อมูลการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์, กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย, หน้า ๒๐.

^๕ ธานินทร์ ศิลป์จารุ, ผศ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป, พิมพ์ครั้งที่ ๗, กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี. อินเทอร์เน็ต จำกัด, ๒๕๕๐

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

จะทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๓ ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๔ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๓.๕ ขอบเขตด้านสถานที่

ที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับใด

๑.๔.๒ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

๑.๔.๓ ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ มีอะไรบ้าง

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝ่ายทะเบียนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึก ความประทับใจความคาดหวังที่ได้รับ การตอบสนองหรือทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการ สถานที่หรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระทบความรู้สึกในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจ หรือไม่พอใจ

๑.๖.๒ ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่ไปขอรับการบริการภายในที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์

๑.๖.๓ การให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำ ปรีกษาและให้บริการ ที่คืออย่างสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส เพื่อตอบสนองต่อความต้องการประชาชน ผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจ พึงพอใจ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๖.๔ **สังคหวัตถุ ๔** หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหัวใจของผู้อื่นผูกไมตรี เอื้อเพื่อเกื้อกูลหรือเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกันประกอบด้วย

ทาน หมายถึง การให้การเอื้อเพื่อเพื่อแผ่ เสียดสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้ สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี

ปิยวาจา หมายถึง ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างไรเพราะ

อติถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา

สมานัตตตา หมายถึง การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนให้เหมาะสม

๑.๖.๕ **ฝ่ายทะเบียน** หมายถึง ฝ่ายที่มีหน้าที่เกี่ยวกับทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัว ประชาชน และทะเบียนทั่วไปของอำเภอเมืองนครสวรรค์

๑.๖.๖ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนที่ว่าการ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประกอบไปด้วย นายทะเบียนอำเภอ ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ และ เจ้าหน้าที่ตลอดจนลูกจ้างผู้รับผิดชอบแต่ละงานของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัด นครสวรรค์

๑.๖.๗ **ที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์** หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานฝ่ายทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ที่ทำหน้าที่ในการ ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยตั้งอยู่ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗ ประโยชน์ที่จะได้รับ

๑.๗.๑ ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๒ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเมื่อจำแนกตามสถานภาพแล้วจะมีความแตกต่างกัน

๑.๗.๓ ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขการให้บริการประชาชน ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๔ ผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ รวมทั้งส่วนงานอื่น ๆ

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการและการให้บริการมาเป็นกรอบในการศึกษาเพื่อนำมาวิเคราะห์และอภิปรายผลดังนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๔ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

๒.๑.๕ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

๒.๑.๖ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

๒.๒.๓ ประเภทของการบริการ

๒.๒.๔ องค์ประกอบของการบริการ

๒.๒.๕ คุณภาพของการให้บริการ

๒.๒.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์กร

๒.๕ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกของข้าราชการ

๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

๒.๗ การให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์

๒.๘ แนวคิดเกี่ยวกับสังกัดวัตถุ ๔

๒.๙ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑๐ กรอบแนวคิดงานวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการรับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมของเว็บสเตอร์^๑ได้ให้ความหมายคำว่า พึงพอใจ หมายถึง การบรรลุถึงความต้องการหรือความปรารถนาก่อให้เกิดความอึดใจการบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น^๑

กิตติมา ปรีดีติลล ได้กล่าวถึงความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม^๒

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงการประเมินสินค้าบริการนั้นๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ (Dissatisfaction)^๓

หลุย จำปาเทศ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

ชรีณี เดชจินดา ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง^๔

^๑ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕), หน้า ๑๒๕.

^๒กิตติมา ปรีดีติลล, ทฤษฎีบริหารองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : ชนະการพิมพ์, ๒๕๒๕), หน้า ๓๒๑.

^๓สมวงศ์ พงศ์สถาพร, การตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลีฟ, ๒๕๔๓), หน้า ๕๕.

^๔ชรีณี เดชจินดา, “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสังแวดล้อม), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๖), หน้า ๕๖.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่ได้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยดังนี้^๕

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

ทวีพงษ์ หินคำ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น^๖

ธนิยา ปัญญาแก้ว ได้ให้ความหมายว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ จะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่างานใช้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้วพวกเขาจะพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก^๗

เทพวัลย์ สุชาติ กล่าวถึงความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดในทางบวกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน^๘

^๕ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รัต., การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๓๘), หน้า ๑๘.

^๖ทวีพงษ์ หินคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขภาพภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๑, หน้า ๘

^๗ธนิยา ปัญญาแก้ว, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑, หน้า ๑๒.

^๘เทพวัลย์ สุชาติ, “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์”, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๐, หน้า ๔๒.

สกล วรรณพงษ์ ให้ความหมายพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่
 ทำเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลเกิด
 ความพึงพอใจในการทำงาน^๕

ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมที่เป็นธรรมดาของโลกไว้ในโลกธรรม ๘^{๑๑}
 ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อิฏฐารมณ์”^{๑๒} ได้แก่^{๑๒}

ลาภ ได้แก่ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่างๆ เช่น ทรัพย์สินเงินทอง อาหาร
 เครื่องนุ่งห่ม เครื่องประดับสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ

ยศ ได้แก่ยศถาบันดาศักดิ์ ตำแหน่งหน้าที่การงาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหยียดตรา
 ปริญญาบัตรต่างๆ

สรรเสริญ ได้แก่เกียรติยศ ชื่อเสียง การเป็นที่เคารพ ยกย่อง นับถือและการเป็นที่รัก
 ของบุคคลอื่น

สุข ได้แก่ความพึงพอใจ ความเพียงพอ ความปลื้มปิติและความสมหวังทั้งทางด้าน
 ร่างกายและจิตใจ ที่เกิดจากการได้ลาภ ยศ สรรเสริญ

วิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นผลจาก
 บุคคลนั้น เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเกิดความพอใจโดยความหมายของความ
 พึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ บางที่เรียกว่าทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมี
 องค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญคือ

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือวิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลมีความต้องการ
 และมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง^{๑๓}

^๕สกล วรรณพงษ์, “ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา”
 วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาวิทยาลัยศิลปศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖, หน้า ๑๑.

^{๑๑}อง.อภุจก. ๒๓/๕/๒๐๒.

^{๑๒}อง.อภุจก. ๒๓/๕/๒๐๓.

^{๑๓}พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม** พิมพ์ครั้งที่
 ๑๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๕๗.

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

แคมเบล (Campbell) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จที่แต่ละคน เปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้ เป็นหรือคาดหวังไว้ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่จะเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล^{๑๔}

โดนาบีเดียน (Donabedian) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ^{๑๕}

ริสเซอร์ (Risser) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละคนเกิดจากประสบการณ์หรือได้บรรลุในสิ่งที่คาดหวังเอาไว้^{๑๖}

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่าง ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ ในพระพุทธศาสนาถือว่ามนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทั้งในด้านร่างกายจิตใจ ไม่ว่าจะเป็เงินทอง เกียรติยศ ชื่อเสียง ที่อยู่อาศัย หน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับในสังคม การได้รับการยกย่องนับถือ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วช่วยเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจให้กับมนุษย์เรา

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

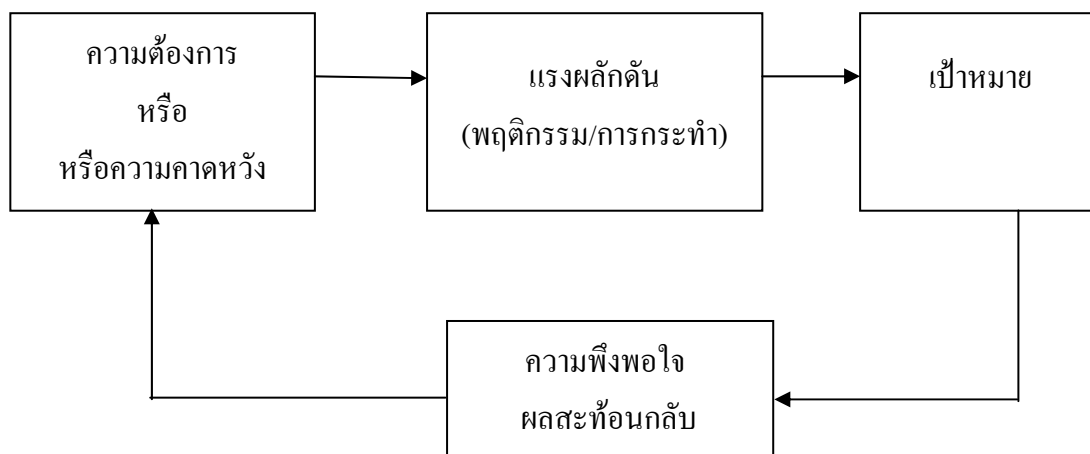
มัลลินส์ (Mullins) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความ

^{๑๔} Campbell, A. **Subjective measure if well – being**, (American Psychologist ,1976) , p.117.

^{๑๕} Donabedian, A. **The Definition of Quality and Approach to Its Measurement**, (Ann Arbor,Michigan : Health Administration press, 1980), p.31.

^{๑๖} Risser, N.L. **Development of an instrument to measure patient Satisfaction with Nurses and Nursing care in primary care settings**, Nursing Pesearch,1975,p.24.

คาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังแสดงในแผนภาพที่ ๒.๑^{๑๑}



แผนภาพที่ ๒.๑ การเกิดความพึงพอใจของบุคคล

ที่มา : Mullins , Luarie J. 1985 : 230

โทมัส และ เอิร์ล(Thomas&Earl) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง^{๑๒}

อินซอร์ว และ แอทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ

^{๑๑}อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สวระ จังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า ๔๘.

^{๑๒}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๕.

ทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน^{๑๕}

ศิริวรรณ เสรีรัตน์,รศ. ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือ รับบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขึ้น โดยการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ^{๑๖}

อมร รักษาสัตย์ ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐ ไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไปแต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน^{๑๗}

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการหมายถึง สภาวะการ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการ จากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับ การรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

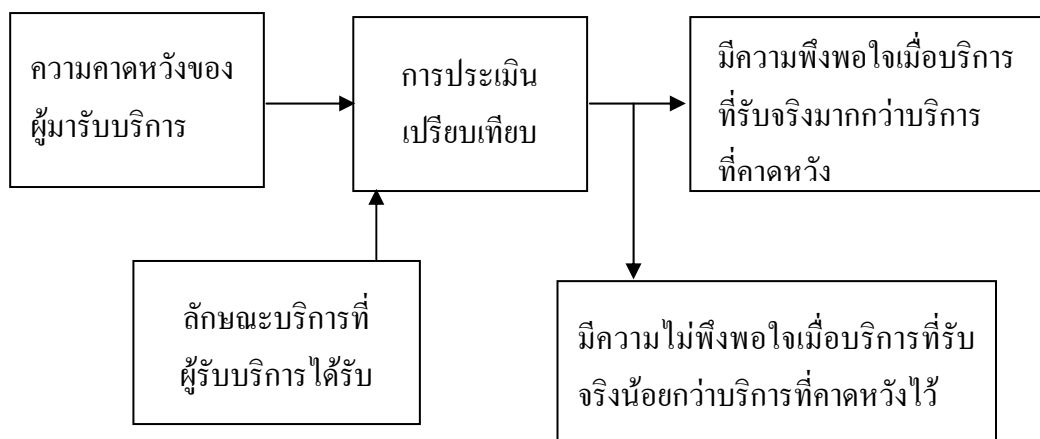
ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ การบริการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ๒ ประการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพของการบริการ แต่ถ้าการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการที่คาดหวังไว้ จากการประเมินความ

^{๑๕}Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication**, (Nursing Research, 1982), pp. ๑๓๐ – ๑๓๑.

^{๑๖} ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ., **การบริหารการตลาดยุคใหม่**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑), หน้า ๒๐.

^{๑๗} อ่างใน ถวัลย์ เทียนทอง, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิส จำกัด”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ)**, (มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๘), หน้า ๑๑.

แตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจในบริการ ดังแสดงในแผนภาพที่ ๒.๒^{๒๒}



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงการมีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจ

ที่มา : จิตตินันท์ เศษะกุลป์ ๒๕๓๘

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจคือความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่ต้องการการตอบสนองไปในทิศทางที่ดีแต่เมื่อใดมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่ดี พฤติกรรมของมนุษย์ก็จะเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้

๒.๑.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

มาสโลว์ (Maslow) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น สวมมติฐานอยู่ ๒ ประการ คือ^{๒๓}

๑. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับ การตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

^{๒๒} จิตตินันท์ เศษะกุลป์, จิตวิทยาการบริการ, เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ - ๑๕, หน้า ๒๐.

^{๒๓} Maslow, A., A theory of human motivation *Psychological Review* 50, (N.Y. McGraw - Hill 1943),

๒. ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมามาตลอดได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับ ดังนี้

๑) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่อง นุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

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

๓) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคนความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการ เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

๔) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการ ขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๕) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ ซึ่งให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ ๕ ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง ๕ ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากขึ้นเพียงใดการตอบสนองตามลำดับชั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย ๒ หลักการ คือ

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

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

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Existence – Relatedness – Growth Theory) ทฤษฎี ERG หรือที่เรียกว่า Modification ซึ่ง Clayton P. Alderfer (เคลตัน อัลเดอร์เฟอร์) ได้นำทฤษฎีความต้องการ ๕ ชั้นของ Maslow มาทำการวิจัยโดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์และในปี ค.ศ. ๑๙๖๕ Clayton ได้เสนอผลการวิจัยความต้องการของมนุษย์ที่ตรงกับความจริงมากที่สุดนั้นแยกเป็น ๓ ประเภทด้วยกัน คือ^{๒๔}

๑. ความต้องการการอยู่รอด (Existence: E) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพของมนุษย์และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับในองค์กรนั้น ความต้องการค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทนตลอดจนสภาพ

^{๒๔} ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. และคณะ, องค์กรและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑), หน้า ๓๗๒ – ๓๗๓.

เงื่อนไขการทำงานที่ดี ความมั่นคงของงาน ล้วนเป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้นซึ่งเปรียบเทียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัยของ Maslow นั้นเอง

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

๓. ความต้องการเจริญก้าวหน้าและเติบโต (Growth:G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพการทำงาน และการเติบโตก้าวหน้าของผู้ทำงาน สำหรับในองค์กร ความต้องการมีอำนาจและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ความต้องการอยากทำกิจกรรมใหม่หรืองานใหม่ๆ ที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ มากขึ้น ซึ่งเปรียบเทียบได้กับความสำเร็จในชีวิตของ Maslow นั้นเอง

ความต้องการตามทฤษฎีของ Alderfer ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่าเมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นมีมากขึ้นและความต้องการในระดับต่ำจะมีมากขึ้นเช่นกัน หากความต้องการในระดับสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมองหาความต้องการอื่นๆ อีกไม่มีสิ้นสุด

นอกจากนั้น Alderfer ยังได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพอใจ (Satisfaction–progressionprinciple) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงข้ามของการถดถอย – ความดิ่งเครียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่าเมื่อบุคคลที่ยังมีความดิ่งเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่^{๒๔}

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ศาสตราจารย์และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นรีเซิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา และคณะได้พิมพ์รายงาน

^{๒๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๗๓.

ผลการวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation To Work) ในปี ค.ศ. ๑๙๕๙ โดยการเสนอทฤษฎีจูงใจ-ค่าจูน (The Motivation-Hygiene Theory) หรือบางทีเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg’s Two factor Theory)^{๒๖}

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

ปัจจัยค่าจูน (Hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค่าจูนมีดังนี้ คือ

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

ปัจจัยค่าจูน เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นสิ่งแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ จากคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ของเฮิร์ซเบิร์กและคณะ พบว่า ผู้ที่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเพราะภาวะแวดล้อมรอบด้านอัน ได้แก่ ความไม่ยุติธรรม ความไม่เป็น

^{๒๖} วรพงษ์ ภาเวศ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการ โรงพักของเรา”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐), หน้า ๑๕.

ระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านั้นมีความสุขพอใจดีในการปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้จึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ปัจจัยสุขภาพอนามัย” (Hygiene factor) ซึ่งเปรียบเสมือนหลักการในทางแพทย์ที่ทำหน้าที่บำรุงสุขภาพให้ปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากการกระทำของแพทย์ สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ช่วยบำบัดโรค เป็นแต่เพียงป้องกันและรักษาบรรยากาศให้ถูกสุขลักษณะ เช่น จัดให้มีระบบกำจัดขยะที่ทันสมัยน้ำดื่มบริสุทธิ์ การควบคุมอากาศเป็นพิษ สิ่งเหล่านี้มิใช่เป็นการรักษาโรค แต่ถ้าปราศจากสิ่งเหล่านี้ก็อาจจะมีโรคมามากขึ้น ฉะนั้นปัจจัยค่าจูงใจจึงมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้ คือ

๑. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)
๒. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
๓. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)
๔. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
๕. ความก้าวหน้า (Advancement)

เชลลี (Shelley) ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ^{๒๖}

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพึงพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยทำให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพึงพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากร

^{๒๖} สุรเชษฐ ปิตะวาสนา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ศรีดอนไผ่”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๒๖ - ๒๗.

หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรกได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเฮอริเบิร์ต เอ.ไซมอน (Herbert A. Simon) เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย^{๒๘} จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไปแต่สรุปได้ร่วมกันว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพัทธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้^{๒๙}

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

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

^{๒๘}วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๑๐.

^{๒๙}จิราพร วีระหงส์, “ความพึงพอใจของประชาชนตามระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๒๔.

๑. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

แม็กโครนิก (Mccomick) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งได้อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคล จะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นอย่างไร บุคคลจึงเลือกเองงานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินผลเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะได้รับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น^{๓๐}

แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence), และความคาดหวัง (Expectance) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็น โอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ก่อนข้างเคียงชัดว่าหากมีผลงานก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นอีก ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากความหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่งๆ แล้ว เขาจะต้องรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับของกำลังความพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลการปฏิบัติงานของเขา ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสี่ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กร คือ

๑. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคล และสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการ และมีความคาดหวังไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

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

๓. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน แต่ละบุคคลจะมีความพอใจในผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจในความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนกับพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

^{๓๐} อ่างใน ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖), หน้า ๕.

๔. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหมายของพวกเขาว่าพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน คนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขาองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดตามมาที่ไม่ต้องการ

ทฤษฎีความพึงพอใจ สรุปได้ว่าทฤษฎีเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของขบวนการประเมิน (Evaluative Result) พฤติกรรมหรือการแสดงออกใดๆ ของมนุษย์จะไม่เกิดขึ้นอย่างเลื่อนลอยโดยไม่มีสาเหตุ และสิ่งที่เป็นสาเหตุของการแสดงออกของพฤติกรรมก็คือความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองนั่นเอง

๒.๑.๔ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

๑. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือสิ่งต่อไปนี้เป็น

๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

๓) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของ งานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้

ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

๒) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป^{๓๓}

จากความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ แบ่งออกได้เป็น ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการและความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้มาจากการรับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ

๒.๑.๕ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

^{๓๓} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๗๒.

๑. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

๓. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

๔. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

๕. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล
เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

๑) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในบริการนั้น

๒) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่ไปตามคาดหวังก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

๓) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๒ ด้าน ได้แก่

๑) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

๒) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ^{๓๒}

จากลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าลักษณะความพึงพอใจในการบริการ มี ๓ ลักษณะ คือ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง และความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

๒.๑.๖ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

กุลชาติ รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภาน และสาวิกา อุนหนันท์ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังนี้

๑. การเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

ต้องค้นหาคำตอบในประเด็นที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับความต้องการที่แท้จริง มูลเหตุจงใจ หรือความคาดหวัง แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๒. การตลาดภายใน

การตลาดภายใน หมายถึง กิจกรรมที่ผู้บริหารได้กำหนดขึ้นมาเพื่อให้สมาชิกทุกหน่วยในองค์กรได้เข้าใจในเป้าหมายร่วมกัน เกิดการยอมรับและเห็นความสำคัญในบทบาทของตนเองในการเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า องค์กรการตลาดที่ประสบความสำเร็จจะให้

^{๓๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗๓-๑๗๔.

ความสำคัญกับพนักงานอย่างมากและพยายามอย่างยิ่งที่จะทุ่มเทให้ความสนใจต่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุขในงานของตนเอง

การทำงานตลาดภายใน หมายถึง การจัดโปรแกรมและการฝึกอบรมสัมมนาสำหรับบุคลากรในองค์กร อันจะช่วยให้นักงานมีทัศนคติและจิตใจที่พร้อมจะให้บริการ ตลอดจนมีความรู้ความชำนาญและทักษะในการใช้เครื่องมือต่างๆ รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การดูแลพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการและสภาพความเป็นอยู่ต่างๆ ไป รวมถึงผลตอบแทนและรางวัลใจต่างๆ ให้อยู่ในระดับเหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า^{๓๓}

อนึ่ง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

๑) ผลិតภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

๒) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

๓) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

^{๓๓} กุลทลธิ์ รื่นรมย์ และคณะ , การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดสร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น, (กรุงเทพมหานคร : อินโนกราฟฟิกส์, ๒๕๔๗), หน้า ๑๗๒.

๔) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

๕) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

๗) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ระดับด้วยกันคือ

๑) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

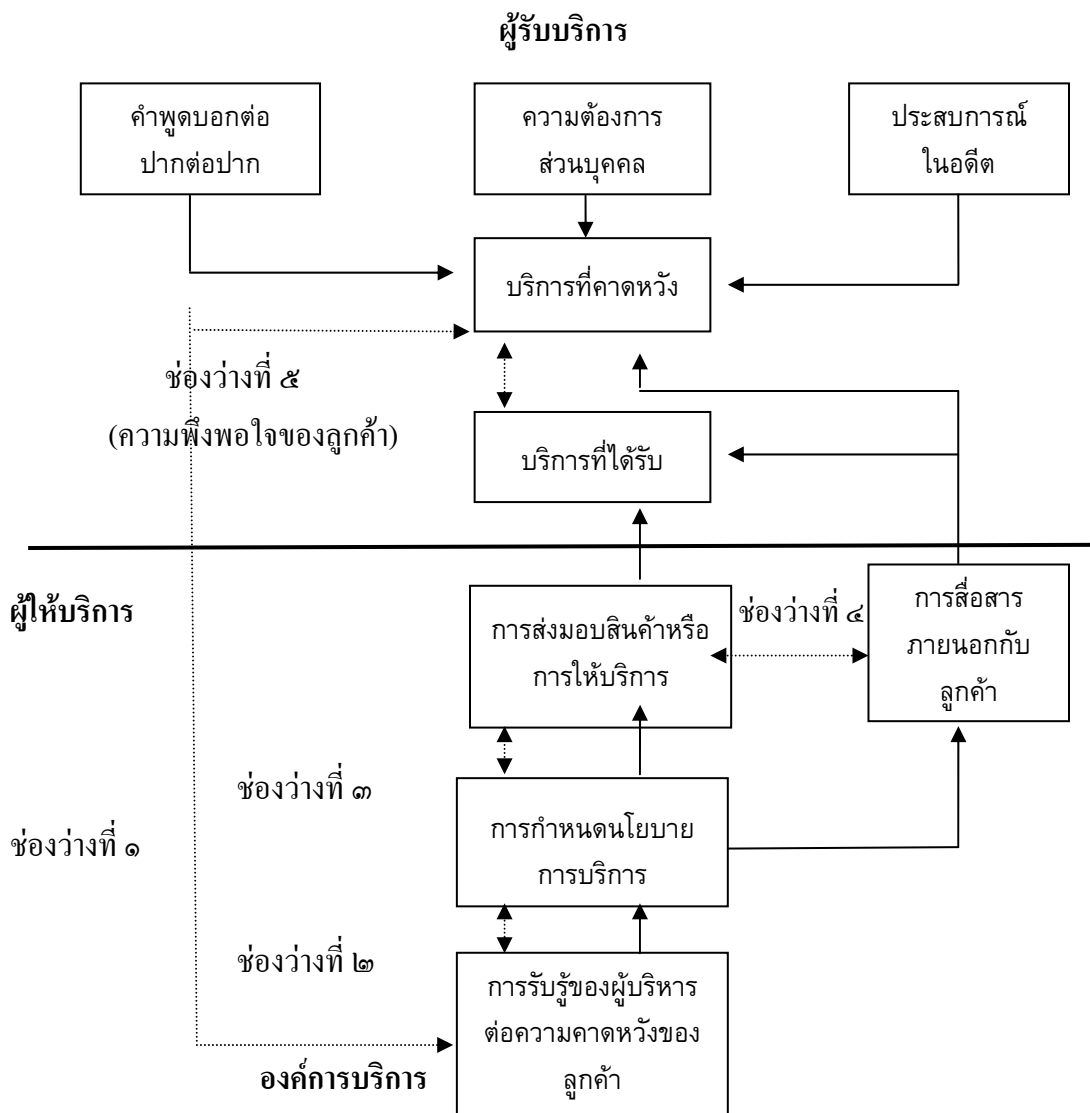
๒) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้^{๓๔}

ในกิจการบริการที่บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างมากนั้น ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงการนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด ซึ่งมีอยู่หลากหลายวิธีการด้วยกันล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกันคือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการนั้น มิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น แต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

^{๓๔} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อดุลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๗๗.

และข้อจำกัด (ช่องว่าง) ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ พาราสุรามานและคณะได้กำหนดแบบจำลองความพึงพอใจในการบริการขึ้น เพื่อที่จะสามารถเข้าใจองค์ประกอบของการบริการและสามารถบริหารจัดการให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ พาราสุรามานและคณะได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ในกระบวนการบริการและข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการ ดังที่แสดงในแผนภาพที่ ๒.๑^{๓๕}



แผนภาพที่ ๒.๑ แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า

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

^{๓๕} จิตตินันท์ เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ - ๑๕, หน้า ๓๘.

จากแผนภาพจะพบว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดจากปัจจัยหลักๆ ๓ ด้าน คือ คำบอกเล่าแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคลและประสบการณ์ในอดีตที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการต่างๆ โดยผู้รับบริการจะนำสิ่งที่ต้องการไปเปรียบเทียบกับอ้างอิงกับแหล่งข้อมูลต่างๆ แล้วกำหนดเป็นความคาดหวังในการบริการขึ้น หน้าที่ของผู้ให้บริการจึงอยู่ที่การส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายเลย เนื่องจากในกระบวนการให้บริการจะเกิดมีช่องว่างหรือจุดบกพร่องเกิดขึ้นซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถเติมเต็มช่องว่างเหล่านี้ได้ ก็จะทำให้การบริการที่ส่งต่อไปยังผู้รับบริการมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจในการบริการได้ ช่องว่างในการดำเนินงานการบริการให้มีคุณภาพ ได้แก่

ช่องว่างที่ ๑ เกิดจากการรับรู้หรือการเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้บริหารการบริการต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเกิดจากความคลาดเคลื่อนของการประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้มีการนำเสนอการบริการที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังจึงส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมั่นศึกษาและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการให้ถูกต้อง เพื่อที่การลงทุนในการบริการนั้นจะได้ไม่เป็นการสูญเปล่าไป

ช่องว่างที่ ๒ เกิดการเบี่ยงเบนระหว่างการถ่ายทอดความเข้าใจความคาดหวัง ของผู้บริหารการบริการไปสู่นโยบายการบริการ ถึงแม้ว่าจะมีความเข้าใจที่ถูกต้องแล้วก็ตาม แต่ในการกำหนดเป็นนโยบายขึ้นมา นั้น อาจเกิดความคลาดเคลื่อนของนโยบายหรือมีการเข้าใจความหมายผิดพลาด ทำให้การดำเนินการมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนตามไปด้วย ส่งผลต่อรูปแบบการบริการที่จะไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

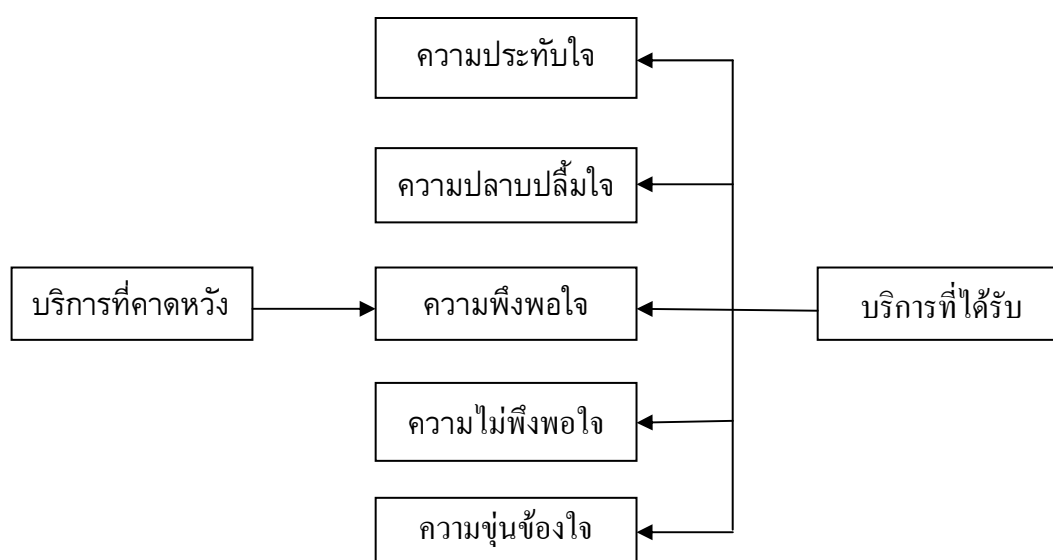
ช่องว่างที่ ๓ การส่งมอบบริการไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ เกิดความบกพร่องในการควบคุมคุณภาพ อาจเกิดจากผู้ให้บริการดำเนินกระบวนการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ อาจเป็นในด้านคุณภาพ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบต่อการบริการ ซึ่งล้วนเป็นภาพที่เห็นได้ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจได้

ช่องว่างที่ ๔ การส่งมอบการบริการไม่เป็นไปตามข้อมูลที่ได้สื่อสารออกไป นั่นคือการที่ไม่สามารถส่งมอบการบริการให้เป็นไปตามที่ได้บอกไว้ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเนื่องจากข้อมูลที่ได้รับจากการสื่อสารออกไปของผู้ให้บริการนั่นเอง

ช่องว่างที่ ๕ การส่งมอบบริการที่แตกต่างไปจากความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นได้ง่ายที่สุดแต่ควบคุมได้ยากที่สุด เนื่องจากความคาดหวังของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลา หรือสถานการณ์ ดังนั้น การให้บริการจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้

ตรงกับความคาดหวังนั้นอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ถ้าผู้ให้บริการส่งมอบการบริการแบบเดิมๆ ในทุกครั้ง นั้นอาจเป็นมาตรฐานในการให้บริการ แต่การบริการนั้นยังไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะทำให้ความพึงพอใจนั้นลดลงไปได้ ในที่สุด

เมื่อพิจารณาจากช่องว่างในแบบจำลองทั้ง ๕ จุดแล้วจะพบว่ามีความยากง่ายแตกต่างกันในการที่จะลบจุดบกพร่องเหล่านั้น ถ้าสามารถลบจุดบกพร่องลงได้ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ แต่ถ้าการส่งมอบการบริการไม่ตรงกับความคาดหวัง ก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ความขุ่นข้องหมองใจ และเกิดเป็นความโกรธเคืองได้ ซึ่งนำไปสู่การไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีกและยังเป็นข้อมูลอ้างอิงที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการรายอื่นๆ อีกด้วย ดังนั้น การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจะต้องมองหาสิ่งที่เหนือกว่าการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ นั่นคือ ความปลาบปลื้มใจ หรือความประทับใจ ดังแผนภาพที่ ๒.๔^{๖๖}



แผนภาพที่ ๒.๔ แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการนั้น มิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น แต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการ

^{๖๖}อนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘๑ – ๑๘๓.

ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและข้อจำกัด ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้น ต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือแนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแล เอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

กรอนรอส (Gronroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๓๖}

คอตเลอร์ (Kotler) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^{๓๗}

^{๓๖} Gronroos, C., **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

^{๓๗} Kotler, Phillip., **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control**. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบต่อความสะอาดต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ^{๓๕}

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้ให้ความหมายบริการว่า เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและมารับประโยชน์นั้น^{๓๖}

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึง การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๓๗}

สมิต สัจฉกร ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาถึงลักษณะของการบริการได้ดังนี้^{๓๘}

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

สุภณิตย์ โขครัตนชัย ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมชาติ

^{๓๕}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๖๐๗.

^{๓๖}ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ.และคณะ , การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : วีระฟิล์มและไซเท็กซ์, ๒๕๓๔), หน้า ๑๗

^{๓๗}สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^{๓๘}สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑ – ๑๘.

และความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้^{๔๓}

จากความหมายการบริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือการปฏิบัติของบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับ ที่สามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึก

๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการไว้ดังนี้

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio – without hatred or passion)^{๔๔}

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกี โทมาส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้^{๔๕}

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

^{๔๓}ศุภนิคย์ โชครัตนชัย, การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ, หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

^{๔๔}พิทยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา, (ค.ศ. 1887 – ค.ศ. 1970), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

^{๔๕}Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, *Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration*, (Bangkok : Thammasat University Press, 1986), p. 1.

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ^{๔๖}

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

กุลธน ธนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ^{๔๗}

๑. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

^{๔๖} Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

^{๔๗} กุลธน ธนาพงศ์ธร, “ประโยชน์และบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๓ – ๓๐๔.

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่า ผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต ทัศนกร ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมิหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้^{๔๔}

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

^{๔๔}สมิต ทัศนกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, หน้า ๑๗๓ - ๑๗๔.

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่า จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้นสรุปความหมายได้ว่า หลักการให้บริการที่ดีจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ เช่น ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการบริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง และต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒.๒.๓ ประเภทของการบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้การบริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจ โรงแรม ร้านอาหาร สายการบิน ต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น^{๔๕}

^{๔๕}เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, *Service Psychology จิตวิทยาบริการ*, หน้า ๒๐๗.

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

๑. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน หลักการบริการ และการให้บริการ

๑) การบริการประชาชน

การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน มีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ ๒ ประการ คือ

๑. เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

๒. เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

อัลเบิร์ต เฮิร์ชแมน (Albrest Hirschman) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การของรัฐกับประชาชนว่า มีลักษณะของความสัมพันธ์ที่สำคัญ ๒ ลักษณะ คือความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด และปกป้องผลประโยชน์กับประชาชน ได้แก่ การบังคับให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย การเสียภาษีให้รัฐ ส่วนลักษณะที่สอง เป็นความสัมพันธ์ในลักษณะของความขัดแย้งของกลุ่มผู้ได้รับผลประโยชน์ ซึ่งในแต่ละกลุ่มของประชาชนนั้นมีความต้องการผลประโยชน์ของตนเองต่างกันไป เช่น บางกลุ่มต้องการบริการทางการแพทย์ การรักษาพยาบาลบางกลุ่มต้องการไฟฟ้า บางกลุ่มต้องการประปา การให้บริการของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ ๒ ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และองค์การให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมาย และเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์การให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพและสุขภาพอนามัยของแต่ละคน ให้ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ในการแบ่งเช่นนี้ ถึงแม้ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร เนื่องจากบางครั้งองค์การที่ ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม อาจทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล แต่หน้าที่นี้เป็นหน้าที่รอง ดังนั้น เมื่อกล่าวถึงองค์การใดว่าเป็นองค์การประเภทใดแล้ว จะถือบทบาทหน้าที่หลักขององค์การนั้นเป็นเกณฑ์ ซึ่งตามทัศนะของบรรจบ กาญจนกุล ได้ให้ความหมาย “บริการประชาชน” (Public Service) คล้ายกับความหมายของสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภท ที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

จากทัศนะดังกล่าว จึงอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนจึงเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน ที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงานซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

การบริการประชาชน(Public Service Delivery) จึงหมายถึงการที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งการให้บริการประชาชนในระดับอำเภอนั้นเป็นการบริการโดยส่วนรวม ให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

๒) หลักการบริการประชาชน

การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การบริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากรได้แก่เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่า โดยบัตรสุขภาพการให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาล การใช้จ่ายงบประมาณระดับท้องถิ่นการจัดทำบริการสาธารณะ เป็นต้น

๒.๑ ความต้องการบริการ

ในสถานการณ์ที่ประชาชนต้องพึ่งบริการจากหน่วยงานรัฐ โดยทั่วไปแล้วประชาชนคาดหวังที่จะได้รับบริการที่เหมาะสมทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ กล่าวคือ

๑) เชิงปริมาณ ได้รับบริการที่รวดเร็ว เพียงพอต่อความต้องการ เสียค่าใช้จ่ายน้อยครอบคลุมพื้นที่กว้างขวาง มีผู้ได้รับบริการมาก

๒) เชิงคุณภาพ ได้รับการปฏิบัติที่สุภาพ ให้เกียรติ เป็นธรรม เสมอภาค สะดวก ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ตอบสนองปัญหาหรือความต้องการเฉพาะด้านของแต่ละคนได้อย่างเพียงพอ

๒.๒ เป้าหมายของบริการ

เป้าหมายของบริการ โดยทั่วไปเป็นเป้าหมายที่หน่วยงานของรัฐกำหนด เช่น จำนวนประชาชนที่ได้รับบริการ จำนวนเอกสารหรือใบอนุญาตที่ออกให้แก่ประชาชน จำนวนภาษีอากรที่

จัดเก็บ เป็นต้น เป้าหมายเหล่านี้ยังไม่ได้สะท้อนคุณภาพของบริการซึ่งพิจารณาจากทัศนคติของประชาชน

เป้าหมายหลักของการบริการซึ่งพิจารณาจากผลที่เกิดแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ ความเข้าใจ ความพอใจ และการสนับสนุน

๑) ความเข้าใจ ประชาชนมีความเข้าใจชัดเจนว่าจะต้องเตรียมตัวอย่างไร ทราบว่ากระบวนการบริการเป็นอย่างไร ใช้ระยะเวลาเท่าใด เสียค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด ต้องเตรียมเอกสารหรือหลักฐานใด หากมีปัญหาจะถามได้จากใคร หรือผู้ใดจะช่วยแก้ปัญหาให้

๒) ความพอใจ ประชาชนพอใจเนื่องจากได้รับบริการตามขั้นตอนกระบวนการที่ รัฐจัดให้ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ยุติธรรม ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินกว่าที่ทางการกำหนด ข้าราชการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีความเต็มใจช่วยเหลือเมื่อมีข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ถูกต้องและชัดเจน หากมีปัญหาข้าราชการเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ไม่มีการปิดความรับผิดชอบ

๓) การสนับสนุน ประชาชนปฏิบัติตามระเบียบ ขั้นตอน และเงื่อนไขที่กำหนดร่วม แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการ ยินดีเสียค่าใช้จ่ายตามที่กำหนด ไม่ข่มขู่บังคับเจ้าหน้าที่ ไม่ให้อามิสสินจ้างเจ้าหน้าที่ หรืออาศัยความรู้จักคุ้นเคยส่วนตัวเพื่อกระทำการที่ผิดกฎหมายหรือละเมิดสิทธิในการรับบริการของผู้อื่น ประเด็นข้างต้นเหล่านี้เป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐพึงให้ความสำคัญและกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายเชิงคุณภาพในการบริการของตน

๒.๓ ผลเสียหายจากการไม่ปรับปรุงคุณภาพบริการ

หากรัฐหรือหน่วยงานของรัฐไม่สามารถจัดบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจของประชาชนโดยส่วนรวมได้ อาจเกิดผลกระทบหลายประการ ดังนี้

๑) ผลกระทบต่อความเชื่อถือของประชาชน ประชาชนอาจขาดความเชื่อถือต่อระบบราชการและกลไกการทำงานของรัฐ จึงเกิดการต่อต้านหรือเรียกร้องโดยไม่คำนึงถึงระเบียบและขั้นตอนใดๆ โดยการเรียกร้องบางเรื่องอาจเป็นการเรียกร้องที่รุนแรง นอกจากนี้ประชาชนอาจไม่ร่วมมือและไม่สนับสนุนหน่วยงานของรัฐ อันจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเมือง และสังคมของประเทศด้วย ตัวอย่างที่เกิดขึ้นได้แก่ การประท้วง การปิดถนน การชุมนุม เรียกร้องต่างๆ รวมทั้งการที่ประชาชนไม่เชื่อคำอธิบายของตัวแทนภาคราชการ ทั้งๆ ที่ภาคราชการได้มีการแสดงผลการศึกษาวิจัยสนับสนุนแล้วก็ตาม

๒) ผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ หากบริการของรัฐมีความล่าช้า ย่อมก่อความเสียหายต่อการลงทุนและโอกาสในการแข่งขันของภาคเอกชนในด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศ อัน

จะส่งผลกระทบต่อโอกาสการพัฒนาประเทศโดยรวม ตัวอย่างที่เกิดขึ้นได้แก่ การที่ประชาชนกลุ่มต่างๆ ชัดขวางโครงการพัฒนาต่างๆ เช่น การต่อต้านโครงการท่อก๊าซไทย – มาเลเซีย เป็นต้น

๓) ผลกระทบต่อภาคการเมือง เมื่อประชาชนขาดความเชื่อถือกลไกของรัฐก็จะทำให้เกิดปฏิกิริยาเรียกร้องและกดดันภาคการเมืองซึ่งเป็นฝ่ายควบคุมระบบราชการ หากเป็นเช่นนี้ก็จะทำให้การบริหารประเทศเกิดความยุ่งยาก เพราะประชาชนจะเร่งรัดสิ่งที่ตนต้องการจากฝ่ายการเมืองโดยตรง เช่น กรณีการเรียกร้องของสมัชชาคนจน กลุ่มเกษตรกร กลุ่มผู้ใช้แรงงานและกลุ่มอื่นๆ โดยไม่ยินยอมรับฟังเหตุผลของทางราชการ ภาคการเมืองก็ต้องเสียเวลาดำเนินการเรื่องรายละเอียดปลีกย่อยแทนที่จะดูแลด้านนโยบายเป็นหลัก นอกจากนี้จะเป็นการเปิดโอกาสให้ภาคการเมืองเข้าแทรกแซงการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐมากยิ่งขึ้น

๔) ผลกระทบต่อความเป็นธรรมในสังคม หากบริการของรัฐขาดคุณภาพก็ย่อมจะเป็นเงื่อนไขที่ก่อความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคมมากขึ้น ความแตกต่างลึกถันในการได้รับบริการจากรัฐอาจก่อให้เกิดความรุนแรงในสังคมติดตามมา ตัวอย่างพบได้มากมายเกี่ยวกับการช่วยเหลือแก้อุปสรรคพวกกันเอง หรือการให้ประโยชน์ต่อผู้ที่ให้ผลตอบแทนแก่ข้าราชการ เป็นต้น

๕) ผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของประเทศ ในกระแสโลกาภิวัตน์ดังที่เป็นอยู่สถานะของประเทศไทยเป็นที่รับรู้รับทราบจากสังคมโลก มีผู้เข้ามาติดต่อและสัมผัสกับบริการของประเทศไทยทั้งที่เป็นภาครัฐด้วยตนเอง ภาคเอกชน และประชาชนจากประเทศต่างๆ หากบริการของรัฐไม่มีประสิทธิภาพก็ย่อมกระทบต่อเกียรติภูมิและความน่าเชื่อถือของประเทศไทยในวงการระหว่างประเทศ และจะส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงการลงทุนจากต่างประเทศหรือความร่วมมือจากต่างประเทศด้วยดังตัวอย่างความมั่นใจของนักลงทุนในภาวะทางเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ขณะนี้

๒.๔ แนวทางปรับปรุงบริการ

การปรับปรุงบริการอาจดำเนินการได้หลายรูปแบบหลายวิธีการดังที่ปรากฏจากการปรับปรุงบริการของส่วนราชการในประเทศไทยเอง การปรับปรุงบริการของภาคเอกชน และการปรับปรุงบริการในประเทศอื่นๆ ที่สำคัญได้แก่

๑) การกำหนดมาตรฐานบริการ เป็นการกำหนดปริมาณและคุณภาพของผลงานที่ต้องการให้เกิดจากการบริการของรัฐ ตัวอย่างมาตรฐานเชิงปริมาณ เช่น กำหนดระยะเวลาการให้บริการปริมาณผู้ได้รับการ ขอบเขตพื้นที่ในการบริการ ฯลฯ และมาตรฐานเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องเหมาะสมของผลงาน การสอดคล้องกับความต้องการ ฯลฯ ในการกำหนดมาตรฐาน

บริการนี้หน่วยบริการต้องกำหนดดัชนีชี้วัดบริการและประชาชนควรมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานบริการด้วย

๒) การให้ข่าวสารข้อมูล เป็นการประชาสัมพันธ์และชี้แจงแก่ประชาชนเพื่อให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นในการขอรับบริการจากรัฐ เป็นต้นว่า ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เงื่อนไข และมาตรฐานบริการ การให้ข่าวสารข้อมูลนั้นถือเป็นการบริการ โดยระบบเปิดคือ หน่วยบริการต้องมีความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและเอกสารราชการ การจัดระบบเครือข่ายข้อมูลเพื่อการบริการประชาชนการประชาสัมพันธ์ การจัดทำฐานข้อมูลในการบริการ การจัดทำเอกสารคู่มือผู้รับบริการ เผยแพร่การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน การแนะนำช่วยเหลือและคลี่คลายข้อสงสัยของประชาชน เป็นต้น

๓) การปรับปรุงกฎระเบียบ เป็นการทบทวนกฎระเบียบที่เป็นอยู่ว่ายังมีความไม่เหมาะสมประการใดซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน เมื่อทบทวนแล้วก็ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม จัดทำระเบียบข้อบังคับให้เป็นหมวดหมู่ มีการชำระกฎระเบียบให้ทันสมัย ไม่กำหนดรายละเอียดเชิงปฏิบัติมากเกินไป ปล่อยให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ดุลพินิจให้เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะรายของประชาชนแต่ละคน ลดระเบียบที่ไม่จำเป็นที่กระจ่ายบทบาทบริการให้ภาคเอกชนหรือองค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นต้น

๔) ปรับปรุงระบบและกระบวนการบริการ เป็นการดำเนินการด้วยการจัดการภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการบริการ การปรับปรุงระบบและกระบวนการบริการอาจดำเนินการได้หลายประการ เช่น การให้บริการจุดเดียว(ทั้งในลักษณะของการให้บริการจุดเดียวในหน่วยงานเดียวกัน และศูนย์บริการเดียวที่ให้บริการแก่ประชาชนซึ่งต้องติดต่อหลายหน่วยงาน) การกระจายศูนย์บริการ การลดขั้นตอนและระยะเวลาบริการ การสร้างระบบบริการแข่งขัน การเลิกบริการบางอย่างที่ไม่จำเป็น เช่น การเลิกเงื่อนไข การขออนุญาตบางเรื่อง การปรับปรุงระบบประเมินผล การควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล การปรับปรุงแบบฟอร์มและเงื่อนไขบริการ การพัฒนาระบบการทำงานเป็นทีม การกระจายอำนาจ การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ การสร้างองค์แนวราบ เป็นต้น

๕) การสร้างความพร้อมและพัฒนาบุคลากร เป็นการปรับปรุงคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการโดยการอบรมความรู้ ความสามารถ ทักษะจิต จิตสำนึกและทักษะในการบริการ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดูแลติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการอย่างใกล้ชิด ประเมินผลงาน ดำเนินการต่อผู้กระทำผิดอย่างจริงจัง สร้างผลตอบแทนและประโยชน์แก่ผู้ที่

เหมาะสม เร่งรัดพัฒนาระบบการบังคับบัญชา พัฒนาระบบความรับผิดชอบต่อผลงานปกป้อง สนับสนุนและให้รางวัลผู้บริการที่ดี เป็นต้น

๖) การปรับปรุงเทคโนโลยีและสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เป็นการพัฒนาและ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการ ประชาชนและมีการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่ที่ช่วยให้งานบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ในภาพรวมประชาชนต้องการบริการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ การบริการต้อง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่มีการเรียกร้อเกินกว่าที่รัฐกำหนดและเป็นธรรม การที่จะบรรลุ เป้าหมายดังกล่าวได้หน่วยบริการต้องมุ่งผลสัมฤทธิ์สำคัญของการบริการ คือ ต้องทำให้ประชาชน เข้าใจ เกิดความพอใจและสนับสนุนการดำเนินการของหน่วยบริการ

ความพยายามที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะ หากรัฐจัดบริการซึ่งด้อยคุณภาพแล้ว จะส่งผลกระทบต่อเกิดความเสียหายหลายประการ คือลดความ เชื่อถือของประชาชนที่มีต่อบริการของรัฐ กระทบต่อการพัฒนาประเทศ กระทบต่อความน่าเชื่อถือ ทางการเมือง กระทบต่อความเป็นธรรมในสังคม รวมทั้งอาจก่อความเสียหายต่อความน่าเชื่อถือของ ประเทศด้วย

แนวทางในการดำเนินการเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงบริการของรัฐอาจทำได้หลาย แนวทางที่สำคัญได้แก่ การกำหนดมาตรฐานบริการ การปรับปรุงในด้านทำให้ข้อมูลข่าวสารแก่ ประชาชน การปรับปรุงกฎระเบียบ การปรับปรุงระบบและกระบวนการบริหาร การสร้างความ พร้อมและพัฒนาบุคลากร รวมทั้งการปรับปรุงเทคโนโลยีและให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือในการบริการต่างๆ

๑.๕ การบริการประชาชนในภารกิจของกรมการปกครอง

กรมการปกครองมีภารกิจหน้าที่กว้างขวางในฐานะ เป็นกรมหนึ่งในสังกัด กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครองท้องที่ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข การทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน การพัฒนาชนบทและชุมชน การส่งเสริมการศึกษาและการประกอบ อาชีพการส่งเสริมควบคุมและคุ้มครองการใช้แรงงาน การรักษาความสงบเรียบร้อยในชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชน การป้องกันสาธารณภัย การผังเมือง และการราชทัณฑ์

นอกจากนี้ยังมีกฎหมาย และพระราชบัญญัติต่างๆ กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้อีกมากมาย หลายฉบับ แม้กฎหมายฉบับหนึ่งฉบับใด จะมีได้ระบุเป็นหน้าที่ของผู้ใด ก็ให้เข้าใจว่าเป็นของ

กรมการอำเภอที่จะรักษาการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินั้น คือ กำหนดให้เป็นหน้าที่ของ นายอำเภอ หรือข้าราชการของกรมการปกครองนั่นเอง

ภารกิจของกรมการปกครอง ที่จะต้องบริการประชาชนอย่างกว้างขวางมากมาย ปัจจุบันกรมการปกครอง จึงแยกออกเป็นสาขาต่างๆ เพื่อความสะดวกในการบริหารงาน และ บริการประชาชนดังนี้

๑. การรักษาความสงบเรียบร้อยและเสริมสร้างความมั่นคงภายใน
๒. การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
๓. การทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน
๔. การส่งเสริมการปกครองส่วนภูมิภาค
๕. การพัฒนาการปกครองท้องถิ่น
๖. การพัฒนาการศึกษาท้องถิ่นและพัฒนาความเจริญทางสังคม
๗. การส่งเสริมอาชีพและความเป็นอยู่ของประชาชน
๘. การพัฒนาอุตสาหกรรมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย
๙. การพัฒนาการบริหาร
๑๐. การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

การบริการประชาชนในภารกิจกรมการปกครองระดับอำเภอ โดยแยกให้บริการ ประชาชนตาม โครงสร้างการแบ่งงานของที่ทำกรปกครองอำเภอ แบ่งออกเป็น ๔ ฝ่าย ดังนี้

๑. ฝ่ายปกครองและพัฒนา ได้แก่
 - ๑.๑ งานปกครอง
 - ๑.๒ งานปกครองท้องถิ่นและพัฒนาส่งเสริมอาชีพ
 - ๑.๓ งานการเงินและบัญชี
๒. ฝ่ายทะเบียน
 - ๒.๑ งานทะเบียนราษฎร
 - ๒.๒ งานทะเบียนทั่วไป
 - ๒.๓ งานบัตรประจำตัวประชาชน
๓. ฝ่ายกิจการพิเศษ
 - ๓.๑ งานป้องกัน
 - ๓.๒ งานส่งเสริมการปกครอง
 - ๓.๓ งานกิจการกองอาสารักษาดินแดน

๔. สำนักงานอำเภอ

๔.๑ งานประชุม งานธุรการ งานพระราชพิธี

๔.๒ การรับเรื่องราวร้องทุกข์

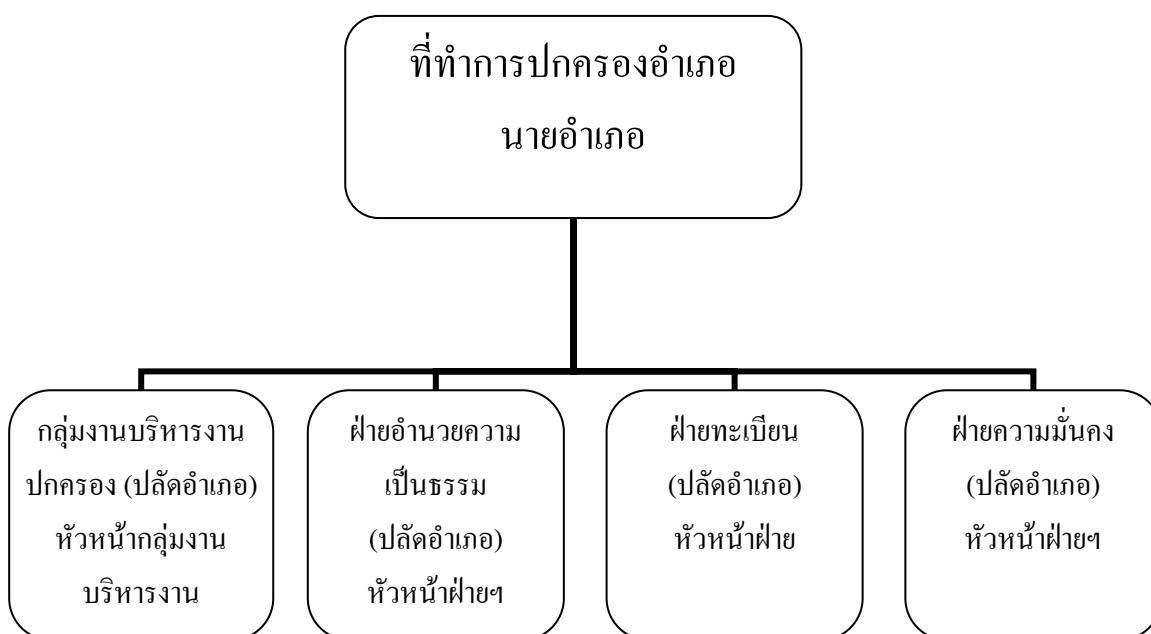
๔.๓ ให้ข้อมูล ข่าวสาร ระเบียบกฎหมาย

๔.๔ การดำเนินการตามโครงการอำเภอเคลื่อนที่

๔.๕ การจัดเวรบริการประชาชน

๔.๖ การให้บริการประชาชน ณ ที่ทำการตำบล (ศูนย์ราชการประจำตำบล)

๔.๗ การดำเนินการเกี่ยวกับงานฝากจากกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ เช่น การทะเบียนพาณิชย์ และการทะเบียนเชื้อเพลิงและแก๊ส^{๕๐}



แผนภาพที่ ๒.๕ โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาของที่ทำการปกครองอำเภอ

ที่ทำการปกครองอำเภอ / กิ่งอำเภอ มีนายอำเภอเป็นหัวหน้าฝ่ายปกครองและบริหารราชการที่ทำการปกครองอำเภอ แบ่งโครงสร้างภายในออกเป็น ๑ กลุ่มงาน ๓ ฝ่าย

๑. ฝ่ายบริหารงานปกครอง

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารการปกครองท้องที่การบริหารงานกำนันผู้ใหญ่บ้านแพทย์ประจำตำบลสารวัตรกำนันและผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านการบริหารงานบุคคลของ

^{๕๐}กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย,คู่มือการบริการประชาชน,(กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง,พ.ศ.๒๕๓๖), หน้า๑๕- ๒๐.

ข้าราชการกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ งานการเงินและบัญชีการดูแลรักษาพัสดุครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำกรปกครองอำเภอ งานในหน้าที่ของสำนักงานอำเภอ เช่น งานบริหารทั่วไป งานธุรการและงานสารบรรณ งานเลขานุการนายอำเภอ การจัดทำแผนพัฒนาอำเภอ การจัดทำข้อมูลเพื่อการบริหาร การวางแผน และการประชาสัมพันธ์ การจัดงานรัฐพิธี และงานประเพณีต่างๆ เป็นต้น งานเกี่ยวกับการควบคุมกิจการที่มีผลกระทบต่อสังคม การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ โรงแรม และ อาวุธปืนและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

๒. ฝ่ายอำนวยความสะดวก

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมสอบสวนและควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การร่วมชั้นสูตรพินิจพิพากษาในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท งานรับเรื่องราวร้องทุกข์และงานศูนย์ดำรงธรรม การแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น หรือที่ได้รับมอบหมาย

๓. ฝ่ายทะเบียน

มีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน และการทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางด้านทะเบียน และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ฝ่ายความมั่นคง

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ งานกิจการชายแดนงานกิจการผู้อพยพ งานกิจการชนกลุ่มน้อย งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนา และป้องกันตนเอง งานการข่าว งานกิจการอาสารักษาดินแดน งานด้านการสื่อสาร การดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรม หรือที่ได้รับมอบหมายและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานอำเภอ มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของอำเภอ มีนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2535^{๕๐}

^{๕๐}โครงสร้างการแบ่งงานภายใน, กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย,(พ.ศ.๒๕๕๑),หน้า ๒๑.

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์กร

ในการดำเนินงานขององค์กรนั้น องค์กรได้กำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ในการบริหารขององค์กรไว้ค่อนข้างชัดเจน แต่องค์กรจะสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใดนั้นย่อมจะขึ้นอยู่กับปฏิบัติในระดับต่างด้วย ดังนั้นการจะวัดว่าองค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่ จึงมักผูกติดไว้กับคำว่าประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) ขององค์กรและด้วยเหตุที่การบริหารราชการนั้น องค์กรจำเป็นจะต้องมีระเบียบกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเป็นการควบคุมมิให้เกิดการทุจริตขึ้นในหน่วยงานราชการ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย องค์กรของรัฐนั้นถือว่ามีส่วนสำคัญในการทำให้สังคมมีการเปลี่ยนแปลง โดยมีกฎหมายรองรับ และมี อำนาจปกครองที่มาจากประชาชนเลือกตัวแทนเข้ามาทำหน้าที่บริหารประเทศในรัฐสภา ส่วนข้าราชการจะทำหน้าที่เป็นเครื่องมือของฝ่ายบริหาร เพื่อบริหารงานให้บรรลุตามเป้าหมายหรือนโยบายที่ได้วางไว้ และโดยที่องค์กรของรัฐถูกกำหนดขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อรับใช้สังคมดังกล่าว บทบาทและลักษณะงานส่วนใหญ่ของรัฐจึงจำเป็นที่จะต้องมีหลักการ ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ หรือกฎหมาย เพื่อใช้ควบคุมข้าราชการ รวมทั้งเพื่อควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้น การพิจารณาความหมายและแง่มุมของควมมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริหารองค์กรของรัฐจึงมีนัยสำคัญดังนี้

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือประสิทธิผลขององค์กรตามแนวความคิดดั้งเดิม จะเป็นความพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง (socialization) และการแบ่งแยกการปฏิบัติ (segmentation) เพราะฉะนั้นการปฏิบัติงานขององค์กรจึงแยกออกจากกันโดยเด็ดขาด ทำให้ขาดความร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนไม่อาจริเริ่มสร้างสรรค์หรือเปลี่ยนแปลงสิ่งใดๆ ได้ จึงทำให้เกิดแนวความคิดที่ตรงข้ามกับแนวความคิดดั้งเดิมคือแนวความคิดแบบผสมผสาน (intergrative approach) ซึ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงและเสริมเสริมสร้างสิ่งใหม่ๆ โดยจะมีการมองภาพรวมว่ามีสิ่งที่เกี่ยวข้องกันและเชื่อมโยงสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้นเข้าด้วยกัน และจะมองว่าสิ่งขัดแย้ง (conflicts) เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเผชิญและต้องแก้ไข เพื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นดังนั้นแนวทางนี้จึงเป็น พลวัต(dynamic) มีเป้าหมายเพื่อให้การทำงานสำเร็จลงด้วยดี

จากแนวความคิดดังกล่าวคำว่าประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การจึงมีการใช้กันอย่างกว้างขวาง และบ่อยครั้งใช้กันอย่างผิดความหมาย จึงมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

๑) ประสิทธิภาพ (efficiency)

ความหมายของประสิทธิภาพมีนักวิชาการได้นำเสนอไว้ดังนี้

อมร รักษาสัตย์ ให้ความหมายของประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้ใน ๒ แง่ คือ ประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ (absolute efficiency) และประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ (relative efficiency) ประสิทธิภาพสมบูรณ์ หมายถึง การปฏิบัติงานจะต้องได้ผลออกมาเท่ากับ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์เต็ม ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้อาจไม่เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้นจึงมาให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ ซึ่งก็คือการใช้แนวคิดในการเปรียบเทียบระหว่างตั้งแต่ ๒ สิ่งขึ้นไป ถ้ามองในแง่ของการให้บริการสาธารณะแล้วอาจทำการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการอาจเป็นเครื่องวัดหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้^{๕๒}

สมยศ นาวิการ กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J.Peters เสนอปัจจัย ๗ ประการ (7-S) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ คือ^{๕๓}

๑. กลยุทธ์ (strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งในองค์การ โอกาสและอุปสรรคภายนอก
๒. โครงสร้าง (structures) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
๓. ระบบ (systems) ระบบขององค์การที่ดีจะปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายแบบ (styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
๔. บุคลากร (staffs) ผู้ร่วมงานในองค์การ
๕. ความสามารถ (skill)
๖. ค่านิยม (share Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

^{๕๒}อมร รักษาสัตย์, บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพ, (วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ 6, April ๒๕๒๒), หน้า ๒๐.

^{๕๓}สมยศ นาวิการ, การพัฒนาองค์การและการจูงใจ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล, ๒๕๒๕), หน้า ๕.

จากแนวคิดของประสิทธิภาพของนักวิชาการดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่าประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่างๆ ที่ได้วางไว้ โดยการใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าสูงสุดจากทรัพยากร รวมทั้งการใช้แนวทางทุกรูปแบบขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายให้มากที่สุด (maximum outcome) และสามารถใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยในการดำเนินงานอย่างประหยัดและน้อยที่สุด (minimum input)

เซอร์เบิร์ต เอ ไฮมอน (Simon Herbert A) ให้ความหมายว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ เป็นการพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้านั้นเอง ซึ่งถ้าเป็นเรื่องของการบริหารงานภาครัฐ ก็ต้องนำมาบวกด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งอาจเขียนได้เป็นสูตร ดังนี้^{๕๔}

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

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

ดังนั้น เมื่อนำมาพิจารณาในแง่ของการให้บริการสาธารณะ จึงสามารถวัดได้ทั้งในแง่ของประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยวัดจากผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการ และในแง่ของความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ โดยวัดจากผู้รับบริการ

จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D. Millett) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ อีกทั้งได้เกิดประโยชน์จากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction and benefit produced)^{๕๕}

แคทซ์ และคาน (Katz and Kahn) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า ความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ หรือการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้^{๕๖}

^{๕๔} Simon Herbert A, *Administrative behavior*, (New York : Free, 1976) ,PP.180 – 181.

^{๕๕} John D. Millett, *Management in the public service : The quest for effective performance*, (New York : Free, 1954), P.4.

ไรอัน และสมิธ (Ryan and Smith) ให้ความหมายของประสิทธิภาพของบุคคล (human efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนี้จะมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น ซึ่งในที่นี้ก็หมายถึงการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั่นเอง^{๕๖}

จากความหมายดังกล่าวถึงแม้ว่าจะจำกัดขอบเขตเฉพาะการบริหารงานภาครัฐก็ตาม แต่ก็สะท้อนให้เห็นถึงการเน้นความมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชน

๒) ประสิทธิภาพ (effectiveness)

ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพที่สำคัญที่จะขอนามกล่าวถึงในที่นี้ คือ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้อาจเกิดจากปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณาซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง กับผลงานที่คาดหวังไว้นั้นเอง นอกจากนี้ยังสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การมีประสิทธิผลอาจไม่ได้หมายความว่า ต้องมีประสิทธิภาพด้วย^{๕๗}

ลอร์เลสซ์ (Lawless) ให้ความหมายไว้ว่า เกณฑ์วัดที่ใช้วัดวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ว่า เมื่อปฏิบัติเสร็จแล้วสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์การตั้งไว้หรือไม่

เอทซีโอนิ (Etzioni (Etzioni)) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้

จากแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล ผู้วิจัยสรุปได้ว่าประสิทธิผล คือ ความสามารถขององค์การในการดำเนินงานที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายทุกอย่างที่องค์การได้วาง

^{๕๖} Katz and Kahn , **Bureaucracy and the public : A reader in official-client relation**, (New York : Basic 1978), P.226.

^{๕๗} Ryan and Smith, **Managemen**,(New York : Fee, 1954) ,P.274.

^{๕๘} เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร, **วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๒๑.

เอาไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากร ตลอดจนแนวทางที่องค์กรมีอยู่ เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัว และพัฒนาให้องค์กรคงอยู่ตลอดไป(organization survival)

๒.๕ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกของข้าราชการ

การบริหารราชการแผ่นดินภารกิจของรัฐ ไม่ว่าจะรัฐจะปกครอง หรือบริหารในระบอบการปกครองรูปใด ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองกับผู้ถูกปกครอง ถือเป็นศาสตร์และศิลป์ ที่ปรัชญาเมธีหลายท่านตั้งแต่อดีตกาลจนถึงนักวิชาการทางการปกครองสมัยใหม่ได้เพียรพยายามศึกษาหารูปแบบจนกลายเป็นทฤษฎีการปกครองและการบริหารให้ผู้สนใจวิชาการปกครองและการบริหารได้ศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับกระบวนการบริหารการปกครองให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละสังคม

การบริหารราชการแผ่นดินของไทยก็เช่นกัน ได้มีการปรับปรุงมาเป็นระยะๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิรูปการปกครองในสมัยรัชกาลที่ ๕ ได้ทรงมอบพระราชกรณียกิจด้านนี้แก่สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ ซึ่งภายหลังได้รับการสถาปนาเป็นเสนาบดีกระทรวงมหาดไทยพระองค์แรก และได้รับการยกย่องเทิดพระเกียรติว่าเป็นพระบิดาแห่งการปกครองของไทย สืบมาตราบเท่าทุกวันนี้ นับเป็นจุดกำเนิดและแม่แบบของการบริหารราชการแผ่นดินของไทยที่เริ่มเข้าสู่ยุคฟื้นฟูการบริหารราชการแผ่นดินแบบตะวันตก แนวความคิดในช่วงนั้นแม้จะเป็นการปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ แต่ก็ทรงออกว่าราชการหัวเมืองเป็นประจำ ด้วยทรงห่วงใยในความทุกข์สุขของประชาชน และได้มอบแนวทางการทำงานแก่พ่อเมืองทั้งหลายว่า “มหาดไทย” หมายถึง การ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” เป็นภารกิจที่จะสร้างความร่มเย็นเป็นสุขแก่ประชาชน ซึ่งข้าราชการพลเรือนทั้งหลายจะต้องร่วมมือกันสร้างขึ้น และต้องมีอุดมการณ์ในการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือถือว่าการให้บริการเป็นหน้าที่ ด้วยทกฏหมายเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการทำงานเพื่อรักษาความถูกต้องและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม หาใช่เครื่องมือในการฉกฉวยผลประโยชน์จากผู้มาขอรับบริการ

แนวคิดทางการฝึกอบรมข้าราชการ นอกจากจะเน้นการเพิ่มพูนความรู้แล้ว ควรสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้มากขึ้น โดยเฉพาะ “บทบาทของข้าราชการในทศวรรษหน้าการให้บริการจะเป็นหัวใจของงาน ที่ทำให้ข้าราชการมีความเจริญก้าวหน้า และยังยึดเป็นอาชีพได้ และเมื่อข้าราชการพร้อมใจกันเป็นผู้ให้บริการแล้ว ผลกำไรของส่วนราชการนั้นๆ ก็พอจะมีตัวชี้วัดได้ว่ากำไรหรือขาดทุนเพราะผลกำไรของส่วนราชการก็คือ ความพึงพอใจของประชาชน”

การที่จะศึกษาถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของข้าราชการ จากบทบาทผู้มีอำนาจไปสู่บทบาทของผู้ให้บริการ ซึ่งหากพิจารณาอย่างถ่องแท้แล้วจะพบว่า การรับราชการนั้น ตำแหน่งต่างๆ จะกำหนดบทบาทและหน้าที่ไว้ค่อนข้างชัดเจน และในบางครั้งกฎหมายก็บัญญัติไว้ว่าตำแหน่งใด มีอำนาจหน้าที่ประการใด เรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญที่เราจะต้องแยกแยะเพราะในการปฏิบัติราชการนั้น ข้าราชการเป็นตัวแทนของรัฐซึ่งจะต้องสงวนอำนาจในบางส่วนไว้เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมและเอกภาพของรัฐในส่วนนั้น หากประชาชนมีการกระทำอันจะนำมาซึ่งความปั่นป่วนและวุ่นวายในสังคมข้าราชการผู้มีอำนาจหน้าที่ ก็จะต้องใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่เข้าระงับและแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ให้เข้าสู่ความสงบในบางครั้งก็ต้องมีการใช้อำนาจอันอาจเล็ดลอดกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน แต่ทั้งนี้ทุกอย่างอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายที่ให้อำนาจไว้ ซึ่งอำนาจในส่วนนี้เป็นเพียงเครื่องมือที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเท่านั้น มิได้มีไว้สร้างขอบข่ายแห่งบารมี จนทำให้ดูเหมือนว่าเป็นเจ้าขุนมูลนาย ตามที่เข้าใจกันแต่อดีต

การสร้างจิตสำนึกของผู้ให้บริการ

คำว่า “ให้” โดยความหมายแล้ว คือ การรู้จักเสียสละ ในหลักธรรมสำคัญของพุทธศาสนา หากเราปรารถนาจะให้บุคคลอื่นกระทำสิ่งใดต่อเราอย่างไร เราก็ต้องรู้จักกระทำสิ่งนั้นแก่ผู้อื่นก่อน ก็คือการรู้จักให้

การให้คือ การเสียสละ จึงเป็นการยากเย็นพอสมควรที่จะปรับเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดนี้เพราะโดยสัญชาตญาณแล้ว คนเรายังมีความเห็นแก่ตัวอยู่ การจะสร้างจิตสำนึกของข้าราชการให้เป็นผู้ให้บริการ จึงเป็นเรื่องที่จะต้องกระทำกันเป็นกระบวนการและอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยต้องทำในเรื่องต่อไปนี้

๑. ปรับค่านิยม

(๑) รักในอาชีพ อาชีพรับราชการในปัจจุบันดูเหมือนว่ามีความตกต่ำในสายตามของสังคม เพราะสังคมวัดค่าด้านวัตถุ วัดเป็นตัวเงิน จนมีการเปรียบเทียบว่า ข้าราชการเป็นคนจนรุ่นใหม่ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องฟื้นฟูความสำคัญกว่าการเป็นข้าราชการนั้น เป็นเรื่องของอาชีพที่มีเกียรติและรับใช้สังคม มิใช่เรื่องที่จะสร้างความร่ำรวยจากการเป็นข้าราชการ การสร้างค่านิยมเรื่องนี้จักต้องเร่งกระทำให้เกิดขึ้น

(๒) รักประชาชน การเข้ารับราชการนั้น นัยของความหมายก็คือ การเข้ามารับใช้พระราชกรณียกิจของพระมหากษัตริย์ซึ่งการปกครองบ้านปกครองเมือง เป็นสื่อกลางที่จะสนองเบื้องยุคลบาทของพระมหากษัตริย์ในการที่ทรงทำนุบำรุงบ้านเมืองให้เจริญสืบไป ฉะนั้นหาก

สื่อกลางมิได้ปฏิบัติหน้าที่ให้สามารถรับใช้ประชาชนนี้องค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงแสดงออกนำไปข้าราชการได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติแล้ว โดยเสด็จพระราชดำเนิรออกเยี่ยมประชาชนในถิ่นทุรกันดารเสมอ

(๓) รักงาน มีคำกล่าวกันว่า “ค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน” คำกล่าวนี้ให้ความหมายชัดเจน การทำงานให้ได้นั้น มีองค์ประกอบหลายอย่างหลายประการ แต่ที่ควรเร่งสร้างให้เกิดในหมู่ข้าราชการคือ ให้เกิดทัศนคติที่ว่า งานเป็นหน้าที่ และหน้าที่ที่ต้องกระทำนั้นคือการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อกับข้าราชการอย่างเสมอเหมือนกัน ข้อควรตระหนักก็คืองานราชการนั้นมิใช่เรื่องส่วนตัว ต้องถือว่าเป็นเรื่องของส่วนรวมประการหนึ่ง และประการที่สองการแสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบนั้น แม้จะสร้างความร่ำรวยให้ แต่ขณะเดียวกันก็ทำลายศักดิ์ศรีของผู้กระทำและเป็นความไม่ดีที่ติดตัวไปตลอดชีวิต จึงควรหันกลับมาทำงานด้วยวิญญูณของผู้เสียสละอย่างมีเกียรติ ทำงานด้วยความตั้งใจจริง

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

(๕) รักการให้บริการ เป็นทัศนคติในการทำงานที่ข้าราชการพึงจะได้คิดว่า แม้คำว่าบริการดูเหมือนผู้รับใช้หรือเสียสละ แต่ก็ยังเป็นผู้มีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายซึ่งโดยขนบธรรมเนียมประเพณี ประชาชนก็ให้ความเกรงอกเกรงใจอยู่แล้ว เพราะฉะนั้นการปฏิบัติงานในลักษณะสุภาพและอ่อนโยนย่อมจะเป็นที่พอออกพอใจและรักใคร่เป็นขวัญใจประชาชน ปราชญ์จีนโบราณ กล่าวไว้ว่า “ข้าราชการ(นักปกครอง) ที่ดีและฉลาด ต้องทำตัวเช่นมหาสมุทร” หมายความว่ามหาสมุทรนั้นย่อมอยู่ในที่ต่ำเสมอ และรับน้ำจากทุกมุมโลก ข้าราชการ(นักปกครอง) ก็เช่นกัน มีหน้าที่กว้างขวางและเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย การรองรับความทุกข์และการให้ความสุข(บริการ) จึงเป็นความรับผิดชอบและภารกิจของข้าราชการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อใดที่ข้าราชการวางตัวเป็นภูเขาสูง ประชาชนจักต้องปีนป่ายขึ้นไปหา เมื่อนั้นความเหินห่างก็จะเกิดขึ้นและไม่เป็นผลดีต่อรัฐบาลอย่างแน่นอน

คุณสมบัติของข้าราชการในฐานะผู้ให้บริการนั้น จะต้องมิจิตสำนึกเป็นนิสัย ประจำตัวคือ มีน้ำใจที่จะช่วยเหลือ มีความเอื้อเฟื้อต่อผู้เดือดร้อน ห่วงใยและอาทรต่อผู้ที่ต่ำกว่า และพร้อมที่จะเข้าคลุกกับปัญหา

๒. ปลดปมพฤติกรรม

(๑) วังจาม รู้จักใช้ถ้อยคำที่ไพเราะเหมาะสม ให้เกียรติแก่กันและกัน

(๒) กิริยามารยาท ในการพบปะกับผู้มาติดต่อไม่ว่าจะเป็นข้าราชการด้วยกันหรือ ประชาชนจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใสให้ความรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง หากเป็นเรื่องทุกข์ร้อนแต่ไม่สามารถแก้ไขได้ ก็ควรให้คำแนะนำหรือหาทางออก จนถึงขั้นว่าผู้ร้องทุกข์แม้ไม่ได้รับการแก้ทุกข์ ก็ยังสบายใจกลับไป เพราะได้ระบายหรือปรับทุกข์แก่ผู้อื่นแล้ว

(๓) จิตใจงาม เป็นเรื่องภายในจิตใจที่ควรค่อยๆ ฝึกฝนให้เป็นคนมีจิตใจงามด้วย มองโลกหรือมองผู้อื่นในแง่ดี มีจิตใจที่จะรักษาระเบียบวินัยและตรงต่อเวลา กล่าวโดยสรุปก็คือ ยึดหลักธรรมที่ “งดเว้นกระทำชั่ว มุ่งมั่นกระทำดีและมีใจผ่องใส”

๓. สร้างธรรมในใจ ศัตรูของใจมีอยู่ ๓ ตัว ความโลภ ความโกรธ ความหลง

(๑) ความโลภ ก็คือ อยากได้ อยากมี อยากเป็น ซึ่งความจริงแล้วเราเป็น ข้าราชการจะต้องมีการสำรวจตนเองและวางแผนกรอบของชีวิต เราจะปล่อยให้ชีวิตอย่าง ธรรมดาตามเพื่อนไม่ได้ เราต้องมีชีวิตเรียบง่าย ประหยัด ใครจะฟุ้งเฟ้อฟุ่มเฟือย เราจะทำตาม อย่างไม่ได้ เพราะเงินเดือนเรามีไม่มาก เราต้องสำรวจตัวเองว่าเหมาะสม รักบ้าน รัก ครอบครัวเพื่อลดการเข้าสู่อบายสุขทั้งปวง

(๒) ความโกรธ ความโกรธนี้เป็นอารมณ์วูบขึ้นมาแสดงความไม่พอใจ ก่อให้เกิดพฤติกรรมในทางก้าวร้าว พุดจาไม่เพราะ แสดงกิริยามารยาทไม่เหมาะสม

(๓) ความหลง คือหลงว่าเราเป็นข้าราชการมีอำนาจ ข้าราชการบางคนเข้าใจผิด คิดว่ามีอำนาจมาก แต่ความจริงคือมีหน้าที่ ถ้าหากไม่บริการตามหน้าที่เพราะคิดว่ามันคืออำนาจ ก็หวังว่าจะต้องมีการพินอบพิเทา ต้องมีการทำอะไรหลายๆ อย่าง จนกระทั่งเกิดความเต็มใจจึงจะทำ สิ่งเหล่านี้ในแง่ของความเป็นข้าราชการแล้ว เราต้องพยายามเรียนรู้และศึกษาเกี่ยวกับธรรมชาติของ มนุษย์ เมื่อศึกษาจากตัวเองแล้วก็จะต้องศึกษาเข้าใจจากผู้อื่นด้วย

๔. จิตสำนึกที่สำคัญของข้าราชการ

ประการที่หนึ่ง ในระบบราชการจะมีระบบ โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็นกอง เป็นฝ่าย เป็นงาน ทางเดินของงานจะมีระเบียบคอยกำกับ ในการปฏิบัติราชการจะต้องเข้าใจว่าเป็น Impersonel ไม่ใช่เรื่องส่วนตัว เพราะฉะนั้น “เมื่อไม่ใช่เรื่องส่วนตัว ก็ไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัว เอา

ความคิดส่วนตัวหรือเอาความเห็นของส่วนตัวของแต่ละบุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง” จะต้องพยายามทำให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ ไม่มีเรื่องใดที่ไม่ด่วน เจ้าหน้าที่ต้องไม่มีดุลพินิจไปในทางที่จะวินิจฉัยว่าเรื่องนี้ไม่สำคัญเรื่องนี้ถ้าเข้าได้ ทุกเรื่องต้องด่วน ข้าราชการจะต้องทำงานให้รวดเร็วและไม่เป็นส่วนตัว และการแสวงหาความก้าวหน้าในราชการต้องแข่งขันกันสร้างความคิด เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเห็นผลสำเร็จของงาน จะวัดคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ประการที่สอง ข้าราชการจะต้องสร้างความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม ทุกคนมีความสำคัญเท่าเทียมกัน และต่างก็ให้เกียรติซึ่งกันและกัน โดยนำจริยธรรมที่กล่าวมาแล้ว ๓ ประการ คือ ปรับค่านิยม ปลูกฝังพฤติกรรม สร้างธรรมในใจ มาปรับใช้

ประการสุดท้าย สร้างความสำนึกว่า การพัฒนาหน่วยงานเป็นหน้าที่ของทุกคน โดยเฉพาะของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้ใด บางหน่วยงานมักมีผู้กล่าวว่าอะไรก็แล้วแต่เจ้านาย แท้ที่จริงแล้วในตลอดเวลา อะไรเป็นข้อบกพร่องมีจุดอ่อนก็ต้องเอามาพูดคุยกันอย่างจริงจัง ระยะเวลาๆ ข้าราชการอาจจะไม่กล้าพูด เพราะว่าเมื่อไปพูดเข้าแล้วก็ถือว่าเป็นเรื่องกินใจกัน แต่ผู้บังคับบัญชาจะต้องพยายามสร้างบรรยากาศให้เกิดความรู้สึกว่า ทุกๆ คนมีส่วนสำคัญเท่าเทียมกันทั้งนั้น อาจจะใช้ระบบปรึกษาหารือนอกแบบ เช่น การจัดให้มีเวลาอาหารว่าง (Coffee Break) เพื่อพบปะพูดคุยกันหรือประชุมกลุ่มย่อย (Staff meeting) หรือการปรึกษาหารือร่วมระหว่างกันทุกระดับ (Joint Committee Consult.JCC) เป็นต้น

๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึงแนวความคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้^{๕๕}

๑. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนาจการของรัฐหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

๒. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

^{๕๕}ประยูร กาญจนดุล, *กฎหมายปกครอง*, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน), ๒๕๕๑, หน้า ๒๕.

๓. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินงานบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๔. บริการสาธารณะ ต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักหากต้องหยุดชะงักด้วยเหตุผลใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

๕. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่า คือการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วนดังนี้^{๖๐}

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร

๓. กระบวนการและกิจกรรม

๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ

๕. ช่องทางการให้บริการ

๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้^{๖๑}

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

๑.๑ การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและไม่น้อยเกินไป

^{๖๐}เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

^{๖๑}ปรัชญา เวสารัชช, องค์การกับลูกจ้าง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖), หน้า ๒๕๑.

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

นอกจากนี้ **ปรัชญา เวสารัชช์** ยังได้กล่าวถึงกระบวนการบริการซึ่งเป็นเงื่อนไขของการขอรับบริการไว้ว่า คือคุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องการเพื่อให้ได้รับการบริการ ได้แก่^{๖๒}

๑. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักจะกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการขอรับบริการ ซึ่งแบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกนั้นควรมีลักษณะที่เรียบง่ายให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

๒. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการ จะต้องผ่านเจ้าหน้าที่ที่โต๊ะ เคาน์เตอร์ ซึ่งขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสมคือให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

๓. ระยะเวลา ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชน ผู้ที่มาติดต่อมิใช่คนว่างงาน หรือไม่มีอะไรจะทำ คนส่วนใหญ่ต่างมีภารกิจที่ต้องทำงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่เองก็ใช้เวลาในการทำงานเช่นกัน ดังนั้น เมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชนจึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้และดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับการบริการตามที่ต้องการหรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ร้องขอได้ ก็ควรที่จะมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยชี้แจงอธิบาย เป็นต้น

ชาญชัย แสวงศักดิ์ ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขดังต่อไปนี้^{๖๓}

๑. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่กิจกรรมที่

^{๖๒} ปรัชญา เวสารัชช์, **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทกราฟิคฟอรัม (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๖.

^{๖๓} ชาญชัย แสวงศักดิ์, **องค์การมหาชน : องค์การของรัฐที่มีโช่ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒), หน้า ๒ – ๑๑.

รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ รวมทั้งกรณี ที่รัฐ ได้มอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

๒. กิจกรรมดังกล่าว จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

๓. กระบวนการและกิจการ

๔. ผลการผลิตหรือตัวบริการ

๕. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ชวงส์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการ ให้บริการเชิงรุกเรียกว่าหลัก Package Service โดยมีเป้าหมายดังนี้^{๖๔}

๑. มุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญมีลักษณะดังนี้

๑.๑ ผู้ให้บริการต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดการให้บริการที่ครอบคลุมและทั่วถึง

๑.๒ การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

๑.๓ ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกับตน

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ

๒.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนโดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อจะทำให้การบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง นอกจากนี้ ยังหมายความถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับอีกด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะ

^{๖๔}ชวงส์ ฉายะบุตร, การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๓๖), หน้า. ๑๑ – ๑๔.

ให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านแล้วพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ ก็ควรดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่เป็นต้น

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการให้โดยไม่ชักช้าและใช้เวลาให้น้อยที่สุด

๕. การให้บริการด้วยความถูกต้อง นอกจากเจ้าหน้าที่ต้องรีบดำเนินการให้แล้วผลงานที่ออกมาจะต้องถูกต้องสมบูรณ์ ประชาชนสามารถนำไปใช้ทำธุรกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ต้องกลับมาแก้ไขใหม่อีก

๖. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและต่อทางราชการ

๗. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

บี.เอ็ม. เวอร์ม่า (B.M. Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไปด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ^{๖๕}

อิน จง วัง (In Jong Wang) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เขามองการบริการว่ามีปัจจัยที่สำคัญอยู่ ๔ ประการด้วยกันคือ^{๖๖}

๑. ตัวบริการ (Service)

๒. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)

^{๖๕}Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, *Delivery of public services in Asian Countries* :

Cases in development administration, p.50.

^{๖๖}*Ibid.*, PP. 104 – 105.

๓. ช่องทางการให้บริการ (Channels)

๔. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการไว้ว่า เป็นระบบ ที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

เจมส์ แมคคูลลูฮ (James S. Mccullough) ได้มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (TheService) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (TheService Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้^{๖๖}

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่แต่เพียงหน่วยงานของรัฐเท่านั้น การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ก็เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นส่วนรวม มิใช่เพียงเพื่อบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการก็คือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรม ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

ดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ ดัง

^{๖๖} สำนักนโยบายและแผน ,กรุงเทพมหานคร, ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๑ - ๘.

จะเห็นได้จากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ได้กำหนด
 แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินไว้ในหมวด ๕ ส่วนที่ ๓ มาตรา ๑๘ ดังต่อไปนี้^{๘๘}

๑) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและความมั่นคง
 ของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึง
 ผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

๒) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขต
 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศและสนับสนุนให้จังหวัด
 มีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชน ในพื้นที่

๓) กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการ
 ของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตาม
 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค และ
 สาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ทั่ว
 ประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดย
 คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

๔) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของ
 เจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการ
 แผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการ
 บ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

๕) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการ
 สาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วน
 ร่วมของประชาชน

๖) ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน
 ของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การ
 บริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

๗) จัดให้มีแผนพัฒนาการเมืองรวมทั้งจัดให้มีสภาพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระ
 เพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

๘) ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสม

^{๘๘} สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐,
 (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี, ๒๕๕๘), หน้า ๔๖ - ๔๘.

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ต้องประพฤติและปฏิบัติให้มีความเชื่อถือไว้วางใจที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การมีความรู้ ความสามารถและทักษะในการให้บริการ การมีธรรมาภิบาลที่ดี มีการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารและขั้นตอนของการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือในเรื่องของความซื่อสัตย์ ความจริงใจ มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความเข้าใจและมีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความสนใจและให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ มีการให้คำแนะนำเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่าง สม่ำเสมอและมีบุคลากรที่มีคุณภาพ

๒.๗ การให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะมุ่งเน้นไปที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรซึ่งทำหน้าที่ให้บริการ ประชาชน เนื่องจากในแต่ละวันมีประชาชนไปขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ในขณะที่ฝ่ายอื่นๆ มี ประชาชนไปติดต่อน้อยราย จึงไม่ประสบปัญหาด้านการให้บริการแต่อย่างใด

อำเภอเมืองนครสวรรค์ สร้างขึ้นเมื่อ ร.ศ.๑๘๘(พ.ศ.๒๔๔๒) โดยหลวงสรรพากร ซึ่งเป็นนายอำเภอคนแรกได้สร้างขึ้นในหมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านแก่ง เรียกชื่ออำเภอว่า “อำเภอบ้านแก่ง” ปี พ.ศ.๒๔๗๗ ได้ย้ายที่ว่าการอำเภอไปอยู่ ณ หมู่ที่ ๖ ตำบลปากน้ำโพ จึงเปลี่ยนชื่อใหม่ว่า “อำเภอ ปากน้ำโพ” เมื่อ พ.ศ.๒๔๘๒ ได้เปลี่ยนชื่ออำเภอเป็นที่ตั้งศาลากลางจึงเรียกว่า “อำเภอเมือง นครสวรรค์” ปี ๒๔๘๗ ได้ย้ายมาตั้งที่ถนนมาตุลี ซึ่งเป็นที่ตั้งอำเภอในปัจจุบัน

คำขวัญประจำอำเภอ “ต้นแม่น้ำเจ้าพระยา โบสถ์เทวดารังสรรค์ หลวงพ่อศรีสวรรค์ เลิศภพ เขากบเด่นงามตระการ อุทยานสวรรค์เชิดชู เมืองประจักษ์ภาคเหนือ”

ฝ่ายทะเบียนอำเภอเมืองนครสวรรค์มาตรฐานการให้บริการด้านทะเบียนและบัตร โดยมีวิสัยทัศน์ “สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองนครสวรรค์ ได้รับความเป็นเลิศด้านการให้บริการ” โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการบริหารงานด้านบริการไว้ ๓ ด้านดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์ด้านความพึงพอใจของประชาชน

๑.๑ ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกให้เรียบร้อยสวยงาม มีหนังสือพิมพ์ น้ดื่ม ของเด็กเล่น บริการอินเทอร์เน็ตและจัดให้มีที่จอดรถของผู้มาติดต่อราชการอย่างเพียงพอ

๑.๒ ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายใน จัดบริเวณที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สะอาดเรียบร้อย โดยใช้หลัก ๕ ส. เพิ่มพื้นที่สำหรับบริการประชาชนให้มากกว่าเจ้าหน้าที่ ปรับปรุง อยู่เสมอ

๑.๓ มีการสื่อสารกับประชาชนหลายช่องทาง ได้แก่ จัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์ จัดให้มีผู้ช่วยนายทะเบียนช่วยตรวจสอบเอกสาร จัดให้มีเสียงตามสายเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึง ขั้นตอนการติดต่องาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเรื่องความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับงานด้าน การทะเบียน

๑.๔ ด้านกระบวนการให้บริการ มีการให้บริการในช่วงพักเที่ยงและได้จัดการบริการฝ่ายทะเบียนโดยให้บริการประชาชนในศูนย์การค้าบิ๊กร้านนครสวรรค์

๑.๕ มีการแบ่งช่องทางการให้บริการตามความยากง่าย และความเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น ช่องบริการเร่งด่วน (FastTrack) สำหรับคนพิการ คนชรา พระภิกษุ และเรื่องเร่งด่วน เช่น การรับแจ้งตาย การคัดสำเนา เป็นต้น

๑.๖ มีบริการให้คำปรึกษา เมื่อประชาชนมาขอรับบริการ

๑.๗ มีแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

๑.๘ มีผู้รับฟังความคิดเห็น

๒. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการภายใน

๒.๑ มีการจัดระบบคิวแยกประเภทการรับบริการ

๒.๒ มีป้ายกำหนดระยะเวลาให้บริการของแต่ละประเภทงาน

๒.๓ มีป้ายแสดงอัตราค่าปรับ ค่าธรรมเนียมต่างๆ

๒.๔ มีป้ายแสดงหลักฐานที่จะต้องใช้ในการติดต่อกับงานแต่ละประเภท

๒.๕ มีการจัดทำแบบคำร้องของงานแต่ละประเภทเพื่อเป็นตัวอย่างให้ผู้รับบริการเขียน

๒.๖ มีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหา

๒.๗ มีการนำวิธีการ ๕ ส. มาใช้ในการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

๒.๘ ผู้บริหารเปลี่ยนจากผู้ควบคุมเป็นผู้ดูแลแก้ไขปัญหา

๓. ยุทธศาสตร์ด้านบุคลากร

๓.๑ ให้สำนักทะเบียนเป็น Learning Organization โดยหมุนเวียนกันทำงาน มีการสอนงาน และการประชุมในฝ่ายเพื่อแจ้งระเบียบและหนังสือสั่งการใหม่ๆ อีกทั้งช่วยกันระดมสมองเพื่อแก้ปัญหาาร่วมกัน

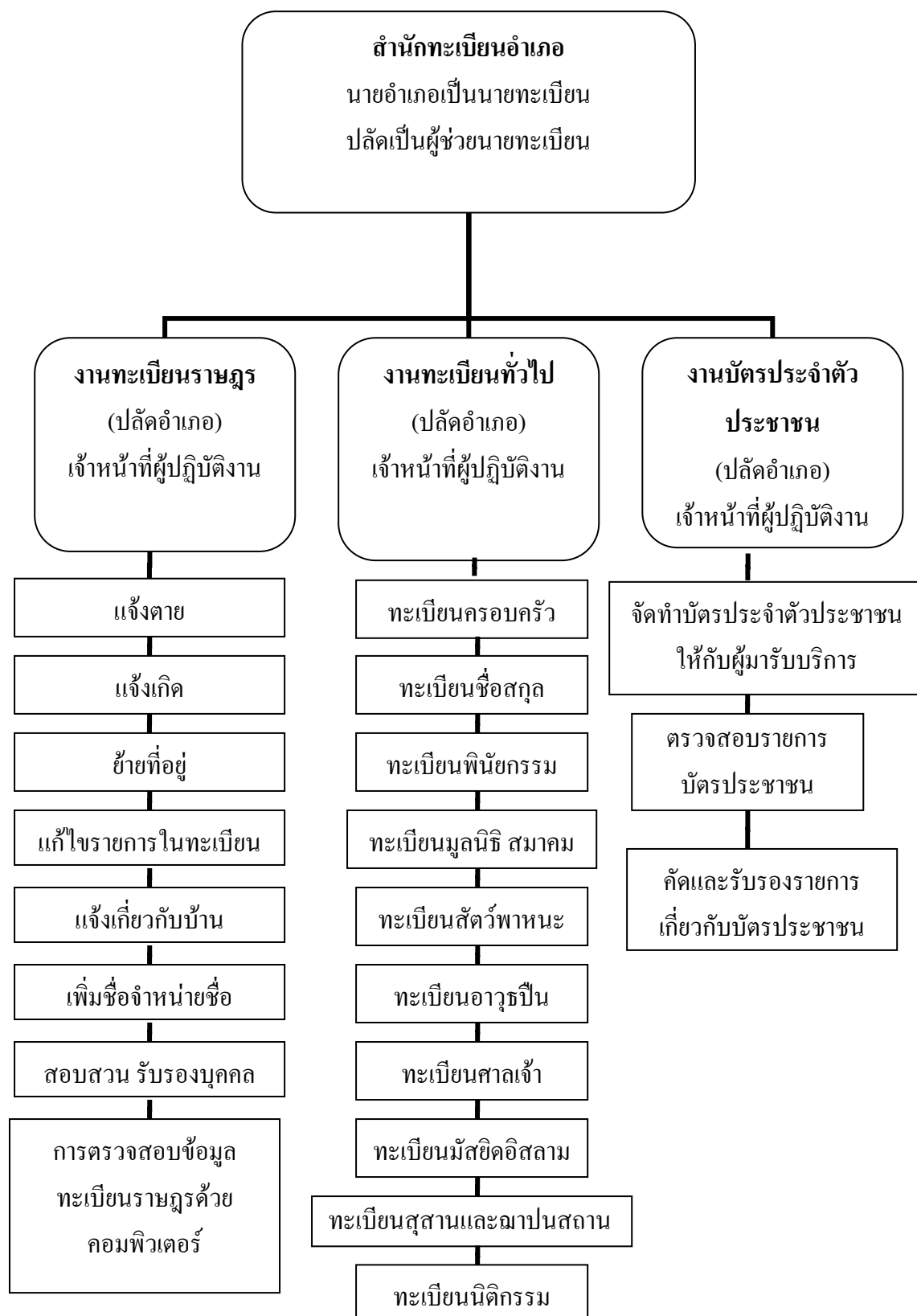
๓.๒ ปรับทัศนคติให้มี Service Mind โดยมุ่งสู่ความสำเร็จของงานหรือบริการเป็นสำคัญ

๓.๓ ให้ทุกคนได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๓.๔ ให้ทุกคนได้มีโอกาสเห็นตัวอย่างสำนักทะเบียนที่มีบริการชั้นเยี่ยมหรือสำนักทะเบียนดีเด่น เพื่อให้ได้มีการเปรียบเทียบและนำสิ่งที่ดีมาปรับใช้ในงานให้บริการ

๓.๕ ให้ทุกคนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความสำคัญและ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน^{๖๕}

^{๖๕} สำนักทะเบียน, “ที่ว่ากรมอำเภอเมืองนครสวรรค์”, เอกสารประกอบการตรวจประเมินผลโครงการจัดอันดับมาตรฐานสำนักทะเบียน พ.ศ. ๒๕๔๕.



แผนภาพที่ ๒.๖ แสดงการแบ่งงานในฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

๒.๘ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานเท่านั้น แต่ไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการประชาชนอย่างดีที่สุด และทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่ไปใช้บริการในที่ว่า การอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้แนว สังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ฉะนั้น เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจอันดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และเพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพ ในการปฏิบัติงานบริการ จึงเสริมการบริการโดยน้อมนำหลักทางพระพุทธศาสนา ตามแนวสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อุดมจริยา และสมานัตตมา เป็นหลักในการประยุกต์ให้บริการประชาชน ตามแนวทางทางพระพุทธศาสนา จึงขอเสริมด้วยหลักธรรมอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวพันกัน คือ

คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสังฆธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้ง เห็นจริง ได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพ้นทุกข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ เป็นธรรมโอสถขนานเอก ที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณี มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกัน

พระสัมมาสัมพุทธเจ้า ทรงตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตร ว่า^{๓๐}

ทานญจ เปยวชฺชญจ อุดมจริยา จ ยา อิธ

สมานตุตตา จ ฌมเมสุ ตตฺถ ตตฺถ ยถา รหิ

ทาน (การให้) เปยวชฺช (มีวาจาเป็นที่รัก)

สมานตุตตา (วางตนสม่ำเสมอ)

อุดมจริยา (การประพฤติประโยชน์)

สังคหวัตถุธรรมเหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักที่ยึดคบรถซึ่งเล่นไปไว้ได้ฉะนั้น^{๓๑}

^{๓๐} อ.จตุกก.(บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.

^{๓๑} คู่มือละเอียดใน ใน อ.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คน และปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญ มากกว่าเสียง นินทาว่าร้ายพระพุทธรองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่า ชั้นแรกให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อน คือ ต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป เป็นการปลูกไมตรี เต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข ประกอบด้วยหลัก ๔ ประการ ดังนี้

๑. ทาน (Giving; Generosity; Charity) การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มนาปทายี ลภเต มนาปี”^{๒๒} แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ

การให้ทานอาจทำได้ ๒ วิธีด้วยกัน คือ

๑) อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่า รวมทั้งการให้รางวัลต่างๆ เป็นต้น

๒) วิทยาทานหรือธรรมทานหมายถึง การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนหรือการให้ในสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์

ทาน ๒ อย่าง คือ อามิสทาน (การให้สิ่งของ) และธรรมทาน (การให้ธรรม) บรรดาทาน ๒ อย่างนี้ ธรรมทานเป็นเลิศ^{๒๓}

๒. ปิยวาจา หรือ เปยวัชชะ (Kindly Speech : Convincing Speech) ความเป็นผู้มีวาจา น่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดดีมีน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าววาจาสุภาพไพเราะ อ่อนหวาน มีหางเสียง สมานสามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตามพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ได้ทรงตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน พูดจาต่อเสียดเสียดสีกัน อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาทกัน พระพุทธรองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ ดังปรากฏในอภยราชกุมารสูตร ดังนี้^{๒๔}

^{๒๒} อ.จ.ปณจก. (บาลี) ๒๒/๔๔/๔๕.

^{๒๓} คูรายละเอียดยใน บ.อิตฺติ. (ไทย) ๒๕/๕๘/๔๗๓.

^{๒๔} คูรายละเอียดยใน บ.ม.(ไทย) ๑๓/๘๓/๘๘.

ตลาคตรู้อาจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตลาคคไม่กล่าวคำนั้น

ตลาคตรู้อาจาที่จริง ที่แท้ แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตลาคคไม่กล่าวคำนั้น

ตลาคตรู้อาจาที่จริง ที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนั้น ตลาคตรู้อาจาที่จะกล่าววาจานั้น

ตลาคตรู้อาจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตลาคคไม่กล่าววาจานั้น

ตลาคตรู้อาจาที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนั้น ตลาคตรู้อาจาที่จะกล่าววาจานั้น ข้อนั้นเพราะเหตุไร เพราะตลาคคมีความเอ็นดูในหมู่มสัตว์ทั้งหลาย^{๗๕}

สรุป พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้

๑. ต้องเป็นความจริง
๒. เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน
๓. พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์
๔. พูดแล้วเกิดการสมานสามัคคี
๕. พูดด้วยจิตเมตตา
๖. พูดถูกกาลเทศะ คือ ถูกเวลาและสถานที่

จะเห็นได้ว่าการให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที่ ชอบใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวล น่าฟัง เมื่อได้ฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไป ไม่พูดจาสื่อเสียดอันก่อให้เกิดความแตกแยก พูดแต่คำที่จะทำให้เกิดความสามัคคี เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจทุกๆ ดวงให้เป็นหนึ่งเดียว เหมือนน้ำฝนประสานดินเหนียวที่แตกกระแหงให้เป็นผืนแผ่นดินเดียวกัน

๓. อุตถจริยา (Useful Conduct; Rendering Services ; Life of Service ; Doing Good) การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์ และการทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม

^{๗๕} ม.ม. ๑๓/๘๕/๘๖.

เป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์ เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

๒) การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้ว ก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งเฉย มีน้ำใจไม่ตรีต่อกัน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลัง ทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า “คนทำหมู่คณะในหังดงาม”

๔. สมานัตตตา (Even and Equal Treatment; Equality Consisting in Impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly in All Circumstances) เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคลเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม^{๖๖}

๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้านกัน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่ และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม^{๖๗}

ดังนั้น เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่า ในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่ มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้เรายังต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วย คือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดีได้ดิบได้ดีแล้ว ก็ต้องไม่ลืมตัว ยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้น ไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ว่าเรามีความยินดีกับเขาอย่างจริงใจ ไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้แบบนี้ เราก็ย่อมจะเป็นที่รักที่พอใจของคนรอบข้าง ดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ผู้มีสังกหัตถุธรรมประจำใจ ดังนี้^{๖๘}

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคเจ้าประทับอยู่ ณ อคคาพวจเจติย เขตเมืองอาฬวี ลำดับนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อมเข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับ ถวายอภิวัตแล้วนั่ง ณ ที่สมควร พระผู้มีพระภาคจึงได้ตรัสกับหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า

หัตถกะ บริษัทยของท่านนี้มากนัก ท่านสงเคราะห์บริษัทยจำนวนมากนี้อย่างไร

^{๖๖} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต.), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๑.

^{๖๗} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมมุนยชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐ (กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐) หน้า ๕.

^{๖๘} คุรายละเอียดยใน อัง.อัฐก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

หัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากนี้ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการ ที่พระผู้มีพระภาคเจ้าได้ทรงแสดงไว้แล้ว คือ ข้าพระองค์รู้ว่า ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ก็สงเคราะห์ด้วยทาน รู้ว่า ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยคำพูดอันไพเราะ ก็สงเคราะห์ด้วยคำพูดอันไพเราะ รู้ว่า ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการทำประโยชน์ให้ ก็สงเคราะห์ด้วยการทำประโยชน์ให้ รู้ว่า ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวสม่ำเสมอ ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวสม่ำเสมอ ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ โภคทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่พร้อมคนทั้งหลายย่อมเข้าใจคำพูดของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนคำพูดของคนจน

พระผู้มีพระภาคตรัสว่า ดิละ ดิละ หัตถกอบาสก วิธินี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ จริงอยู่ ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคต ก็น่าจะจักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคต ก็น่าจะจักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบัน ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล

หลังจากนั้น หัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวีที่พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงชี้แจงให้เห็นชัดเจนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ เร้าใจให้อาจหาญแกล้นกล้า ปลอดชโลมใจให้สดชื่น ร่าเริงด้วยธรรมมีกตาแล้ว ลุกจากที่นั่ง ถวายอภิวาทพระผู้มีพระภาคเจ้า ทำประทักษิณแล้วจากไป

ลำดับนั้น เมื่อหัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวีเลิกไปไม่นาน พระผู้มีพระภาครับสั่งเรียกภิกษุทั้งหลายมาตรัสว่า ภิกษุทั้งหลาย เธอทั้งหลายจงทรงจำหัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวีว่าเป็นผู้ประกอบด้วยธรรมที่น่าอัศจรรย์ ไม่เคยปรากฏ ๘ ประการ

ธรรมที่น่าอัศจรรย์ ไม่เคยปรากฏ ๘ ประการ อะไรบ้าง คือ หัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวี

- | | |
|--------------------|------------------------|
| ๑. เป็นผู้มีศรัทธา | ๒. เป็นผู้มีศีล |
| ๓. เป็นผู้มีหิริ | ๔. เป็นผู้มีโอตตปปะ |
| ๕. เป็นพหูสูต | ๖. เป็นผู้มีจาคะ |
| ๗. เป็นผู้มีปัญญา | ๘. เป็นผู้มีความมกน้อย |

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่อง ยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย

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

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูด ให้เกิดความเข้าใจดี สนิทสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สمانัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^{๘๕}

หลักธรรมที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อหลักสังคหัตถ์ ๔

พรหมวิหาร ๔^{๘๖} แปลว่า ธรรมเป็นเครื่องอยู่ของพรหม หรือของท่านผู้เป็นใหญ่ ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐ หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ เป็นหลักธรรมสำหรับทุกคนที่ต้องมีไว้เป็นหัวใจ และกำกับความประพฤติที่จะแสดงออก หรือปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างถูกต้อง โดยสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เขาประสบ จึงจะชื่อว่าดำเนินชีวิตหมดจดและปฏิบัติตนต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบหลักธรรมนี้ ได้แก่^{๘๗}

๑. เมตตา (Loving – Kindness; Friendliness; Goodwill) ความรักใคร่ปรารถนาดี อยากให้เขามีความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั่วหน้าโดยไม่หวังผลตอบแทน ใดๆ ไปที่ไหนๆ ก็มีแต่คนเอ็นดูรักใคร่อยากใกล้ชิด แม้ว่าจะเพิ่งรู้จักกันก็ตาม เพราะกระแสพลังของความเมตตามีพลังมากที่สุด คือ เมตตาธรรมคำจูนสังคัม

สำหรับเมตตาธรรมในพรหมวิหารนี้ จะเกิดขึ้นได้ก็ต้องอาศัยความปรานีและเอ็นดูโดยไม่หวังอะไรตอบแทน ซึ่งแตกต่างจากเมตตาที่มีอยู่ทั่วไป ที่อาจจะต้องอิงอาศัยผลตอบแทนบ้างตามโอกาสอันควรแม้แต่เพียงเล็กน้อยก็ตาม และเมตตาธรรมข้อนี้เราควรมีไว้ในใจอยู่เสมอ เพื่อสร้างความรู้สึกควบคุมอารมณ์ไว้ตลอดวันว่า เราจะเมตตาสงเคราะห์แก่ประชาชนและจะไม่สร้างความลำบากให้แก่พวกเขา ความทุกข์ที่เขามี เราก็มีเสมอเขา ความสุขที่เขามี เราก็สบายใจไปกับเขา รักผู้อื่นเสมอด้วยรักตนเอง

^{๘๕} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต** พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

^{๘๖} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๐๘/๒๘๐.

^{๘๗} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, หน้า ๑๔๘.

๒. กรุณา (Compassion) ความสงสารปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ใฝ่ใจในอันจะปลดปล่อยบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์ซึ่งความทุกข์ก็คือสิ่งที่เข้ามาเบียดเบียนให้เกิดความไม่สบายกายไม่สบายใจ และเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการด้วยกันพระพุทธองค์ทรงสรุปไว้ว่าความทุกข์มี ๒ กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

๑) ทุกข์โดยสภาวะ หรือเกิดจากเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติของร่างกาย เช่น การเกิด การเจ็บไข้ ความแก่ และความตาย สิ่งมีชีวิตทั้งหลายที่เกิดมาในโลกจะต้องประสบกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งรวมเรียกว่า “กายิกทุกข์”^{๗๒}

๒) ทุกข์จร หรือทุกข์ทางใจ อันเป็นความทุกข์ที่เกิดจากสาเหตุที่อยู่นอกตัวเรา เช่น เมื่อปรารถนาแล้ว ไม่สมหวังก็เป็นทุกข์ การประสบกับสิ่งอันไม่เป็นที่รักก็เป็นทุกข์ การพลัดพรากจากสิ่งอันเป็นที่รักก็เป็นทุกข์ รวมเรียกว่า “เจตสิกทุกข์”^{๗๓}

๓. มุทิตา (Sympathetic Joy ; Altruistic Joy) ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดีมีสุข มีจิตผ่องใสบันเทิง กอปรด้วยอาการแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงในปกติสุขพลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้ดีมีสุข เจริญอกงามยิ่งขึ้นไป ไม่มีจิตใจริษยา โกรธเคือง ฟุ้งซ่านหรือน้อยเนื้อต่ำใจ เมื่อเห็นผู้อื่นได้ดีกว่าตน เราต้องหมั่นฝึกหัดตนให้เป็นคนที่มีมุทิตาอยู่เสมอ เพราะจะเป็นการสร้างไมตรีและผูกมิตรกับผู้อื่นได้ง่ายและลึกซึ้ง

๔. อุเบกขา (Equanimity; Neutrality; Poise) ความวางใจเป็นกลาง อันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา คือ มีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตราขึง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้ว อันควรได้รับผลดีหรือชั่วสมควรแก่เหตุอันตนประกอบพร้อมที่จะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางเฉย สงบใจมองดู ในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำ เพราะเขารับผิดชอบคนได้ดีแล้ว เขาควรได้รับผลอันเหมาะสมกับความรับผิดชอบของตน^{๗๔}

อุเบกขานี้เป็นตัวรักษาคุณ เป็นตัวจำกัดหรือคุมการปฏิบัติตามหลักเมตตา, กรุณา, มุทิตา ไม่ให้เกินขอบเขตไปจนกลายเป็นเสียธรรม คือ การปฏิบัติต่อกันหรือช่วยเหลือกัน จะต้องไม่ให้เสียความเป็นธรรม ไม่ให้เป็นการทำลายหลักการ ไม่ให้เป็นการละเมิดต่อกฎเกณฑ์กติกาที่ชอบธรรม

^{๗๒}ดูรายละเอียดใน ข.ป. (ไทย) ๓๑/๔๐๕/๑๖๖.

^{๗๓}ดูรายละเอียดใน ข.ป. (ไทย) ๓๑/๔๐๕/๑๕๘.

^{๗๔}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๕.

อุเบกขา มักจะนำมาใช้เดี่ยวๆ มากที่สุด กล่าวคือ พอใช้ทั้งเมตตา กรุณา มุทิตา แล้วไม่ เป็นผลก็จะบอกว่าช่างเขาเออะ ปล่อยไปตามเวรตามกรรม ซึ่งการกระทำอย่างนั้นไม่ได้เรียกว่าใช้ หลักพรหมวิหาร ๔ และไม่ใช่อุเบกขา แต่เป็นการไม่ใส่ใจ อุเบกขาที่แท้จริง คือ การที่เราไม่ไปทุกข์ ใจกับทุกข์ของผู้อื่น รู้ว่าการที่เขาเป็นอย่างนั้นก็เพราะการกระทำหรือกรรมของเขา ทุกข์ก็เป็นทุกข์ ของเขาแต่เรายังคงมีเมตตา อยากให้เขามีความสุข ยังมีกรุณาอยากให้เขาพ้นทุกข์ และมีมุทิตา มี ความยินดีถ้าเขามีความสุข เรื่องนี้เป็นสิ่งสำคัญเพราะถ้าเรามัวไปทุกข์กับเขาด้วย เราจะช่วยให้เขา พ้นทุกข์ไม่ได้ คนที่มีความทุกข์มาอยู่ด้วยกันก็ยิ่งจะทำให้พลอยทุกข์กันไปมากขึ้น คนที่กำลังทุกข์ จึงไม่สามารถช่วยคนที่มีความทุกข์ได้

นอกเหนือจากผลของอุเบกขาที่มีต่อตนเองแล้ว อุเบกขายังมีผลต่อผู้ที่เราต้องการช่วย ด้วย การที่เราทำตัวอย่างให้ผู้ที่เราต้องการช่วยให้เห็นวิธีพ้นทุกข์ ปล่อยวางให้เขาดู เป็นวิธีที่ดีที่สุดใน การชี้ทางปลดทุกข์ ดังนั้น ยังมีกรุณาอยากให้เขาหายทุกข์มากเท่าไร เรายังต้องมีอุเบกขามาก เท่ากันในทำนองเดียวกันกับการที่ยังเรามีเมตตามากเท่าไร ยังต้องมีมุทิตามากเท่านั้น ซึ่งจะเห็นได้ ว่าพรหมวิหาร ๔ นี้ เป็นข้อธรรมที่ต้องมีพร้อมๆ กันทุกข้อ การเจริญพรหมวิหาร ๔ จึงจำเป็นต้อง เจริญทั้งเมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา ไปพร้อมๆ กัน จะแยกเจริญเป็นข้อๆ ไม่ได้ และพรหม วิหาร ๔ มีในผู้ใดย่อมทำให้ผู้นั้นประพฤติปฏิบัติเกื้อกูลแก่ผู้อื่นด้วยหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้ดีอย่าง สมบูรณ์

สรุป การนำหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการให้บริการประชาชนนั้น หากจะให้ ประสบความสำเร็จเป็นที่ประทับใจอย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีพรหมวิหาร ๔ เป็น หลักธรรมประจำใจ เพื่อให้การให้บริการด้านต่างๆ ที่ออกมานั้น เกิดจากความเมตตากรุณาสงสาร จากใจจริง ไม่ใช่กระทำไปเพราะเป็นเพียงหน้าที่เท่านั้น แต่มีความมุ่งมาดปรารถนาดีอยากให้พวก เขามีความสุข ได้รับการบริการที่ดีๆ และพลอยรู้สึกสดชื่นเบิกบานไปกับประชาชนด้วย อิทธิบาท ๔^{๘๕} หมายถึง ฐานหรือหนทางสู่ความสำเร็จ คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ ทางแห่งความสำเร็จ หรือ คุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมายเป็นแนวทางการทำงานที่พระพุทธองค์ได้ทรงสดับ ใว้อย่างแยกกาย อันประกอบด้วย แนวปฏิบัติ ๔ ข้อ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ซึ่งใครๆ ก็ท่อง ได้ จำได้ แต่จะมีสักกี่คนที่สามารถปฏิบัติได้ครบทั้ง ๔ ข้อ ซึ่งแต่ละข้อต่างมีหน้าที่เฉพาะของตน ต่อเนื่องหนุนเสริมกัน จะขาดข้อใดข้อหนึ่งไปไม่ได้ เพราะเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงกันทั้ง ๔ ข้อ จึงจะทำให้ประสบผลสำเร็จในชีวิตและการงานได้ตามความมุ่งหวังดังนี้^{๘๖}

^{๘๕}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๑/๒๓๓.

^{๘๖}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๘๖.

๑. **ฉันทะ (Will; Aspiration)** ความพอใจ ส คือ ความต้องการที่จะทำ ใฝ่ใจรัก จะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอและปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่งๆ ขึ้นไป ดังนั้น เราจึงควรที่จะได้ฉันทะเป็นคุณ ธรรมพื้นฐานที่สำคัญอันดับแรกเพื่อเป็นกำลังใจที่จะนำกิจการงานทั้งหลายไปสู่ความสำเร็จ รุ่งเรือง ทั้งยังมีส่วนทำให้เกิดคุณธรรมในข้อต่อๆ ไปทุกข้อ และการใฝ่รู้ ก็คือจุดเริ่มต้นของการพัฒนาทางปัญญาหรือการศึกษาทดลองต่างๆ ด้วย

เราจะสร้างฉันทะให้เกิดขึ้นได้อย่างไร พระพุทธองค์ได้ทรงตรัสสอนไว้ว่า มนุษย์เราต้องเลือกที่จะศรัทธาบางอย่าง และหมั่นตรวจสอบศรัทธาของตัวเองว่าดีต่อตัวเอง และดีต่อผู้อื่น อันรวมถึงสังคมโดยรวมหรือไม่ เมื่อดีทั้งสองอย่างก็จงมุ่งมั่นที่จะทำด้วยความตั้งใจ และหากไม่ดี ก็จงเปลี่ยนแปลงศรัทธาเสียใหม่ ซึ่งเราต้องเลือก ไม่เช่นนั้น เราจะกลายเป็นคนที่สับสน ไม่มีแก่นสาร อาจจะถูกชักชวนไปในทางที่ไม่ดีได้ง่าย^{๔๖}

หากจะฝึกฝนตนเอง อาจเริ่มด้วยการตั้งคำถามกับตัวเองว่าเราศรัทธาอะไรอยู่ เพราะคนเราเมื่อศรัทธาอะไรก็จะได้พบกับสิ่งนั้นและเข้าถึงสิ่งนั้นได้ง่าย เช่น ศรัทธาต่อความรู้ ก็จะเข้าถึงองค์ความรู้ หรือศรัทธาต่อหลักธรรม ก็จะเข้าถึงธรรมหรือไม่ศรัทธาอะไรเลยก็ไม่เข้าถึงอะไรเลย เพราะความศรัทธาต่อหลักธรรมก็จะเข้าถึงธรรม หรือไม่ศรัทธาอะไรเลยก็ไม่เข้าถึงอะไรเลย เพราะความศรัทธาจะนำมาซึ่งความมุ่งมั่นทุ่มเท เพื่อทำทุกอย่างให้ได้มาซึ่งสิ่งที่เราศรัทธานั้นเอง

ขณะเดียวกัน ก็ลองตรวจสอบตัวเองดูว่า สิ่งที่เราศรัทธากับสิ่งที่องค์กรของเราศรัทธานั้นตรงกันหรือไม่ หากตรงกันก็เรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตน หรือหากไม่ตรงกันก็เรียนรู้ที่จะให้โอกาสตัวเองไปสู่แห่งที่ที่เหมาะสมกว่า

๒. **วิริยะ (Energy; Effort; Exertion)** ความเพียร คือ มุ่งมั่น ทุ่มเท ขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย เป็นความเพียรพยายามอย่างสูงที่จะทำตามฉันทะหรือศรัทธาของตัวเอง หากเราไม่มีความเพียรแล้วก็อนุมานได้ว่า เรามีฉันทะหลอกๆ หรือศรัทธาหลอกๆ ทั้งโกหกตัวเองและหลอกผู้อื่น ซึ่งผลงานที่ได้ทำออกมานั้นก็จะเป็นตัวชีวิตว่าทำเพื่ออะไร

วิริยะ เกิดจากอะไร คำตอบคือ “เกิดจากศรัทธาหรือฉันทะนั้นเอง” และเป็นศรัทธาที่มั่นคงด้วยไม่ว่าจะมีอุปสรรคใดๆ มากระทบก็ตาม ก็จะไม่เปลี่ยนแปลง แต่อาจปล่อยางหรือวางเฉยในบางเวลา บางสถานการณ์บ้าง เพื่อรอสภาวะที่เหมาะสมกว่า ความวิริยะไม่ใช่ความคุดันอย่าง

^{๔๖} พระธรรมปิฎก, (ป.อ. ปยุตฺโต). **พุทธธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๖๔๗-๖๖๕.

เอาเป็นเอาตายหรือต้องให้ได้เสมอแต่มัน คือ ความเขยิบถ และเลือกที่จะทำบางอย่าง เพื่อรักษา ศรัทธาไว้ หรือเพื่อรอจังหวะที่เหมาะสมอันหมายถึงการบรรลุผลแห่งศรัทธานั้นเอง

วิธีเช่นนี้มักจะมาคู่กับความอดทน อดกลั้นเสมอ เป็นความรู้สึกไม่ย่อท้อต่อปัญหาและมีความหวังที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวง โดยมีศรัทธาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ น่าใจและเตือนใจ ความอดทนเป็นเครื่องมือสำหรับคนใจเย็นและใจงาม คนที่มีโมหะจริตร้อนรนจะทำให้มีโอกาสผิดพลาดได้ง่าย หรือสูญเสียความอดทนในที่สุด ดังนั้น ความวิริยะ อุตสาหะ จึงเป็นวิถีทางของบุคคลที่หาญกล้าและท้าทายต่ออุปสรรคใดๆ ทั้งหมด หลักธรรมวิริยะข้อนี้ จึงมีความหมายของความกล้าหาญเจืออยู่ด้วยส่วนหนึ่ง

๓. จิตตะ (Thoughtfulness; Active Thought) ความคิด คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตฝึกใฝ่ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอย เอาใจจดจ่ออย่างมีสมาธิ ทำให้เกิดความรอบคอบ การตัดสินใจทำอะไรก็จะเกิดความผิดพลาดน้อยตามไปด้วย ถ้าเรามีจิตใจที่จดจ่อต่อสิ่งที่เราคิด ที่เราทำและรับผิดชอบแล้ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องหน้าที่หรือการงานอะไรก็ตามทุกอย่างจะสำเร็จได้ด้วยดีดังประสงค์เสมอ^{๔๔}

ความรอบคอบจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากไม่รอบรู้ ดังนั้น การที่คนจะรอบรู้ได้นั้น ต้องหมั่นศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอ ติดตามข่าวสารบ้านเมืองอย่างสม่ำเสมอ ต้องอ่านหนังสือที่หลากหลายโดยไม่ยึดติดกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งอยู่เป็นประจำ และประการสำคัญต้องฝึกตั้งคำถามกับตัวเองกับเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัวเราพร้อมกับค้นหาคำตอบให้ได้ ฝึกสนทนากับผู้รู้บ่อยๆ เป็นสิ่งที่จำเป็น ซึ่งเมื่อเราทำได้แบบนี้แล้ว เราก็จะเป็นผู้ที่มีความรอบรู้อย่างแตกฉาน จึงไม่ใช่เรื่องยากที่จะวิเคราะห์หรือสังเคราะห์เนื้อแท้ของเรื่องราวนั้นๆ ออกมาสู่การตัดสินใจของหมู่คณะหรือแม้แต่เรื่องส่วนตัวของเราเอง ดังนั้น ความรอบคอบจึงแฝงไปด้วยความรู้ตามสภาพจริงของมัน อันเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องสร้างให้เกิดเป็นนิสัยแก่ตนเอง

ความรอบคอบนอกจากจะดำรงอยู่คู่กับความรู้แล้ว ยังต้องอาศัยความดีงามเป็นเครื่องเตือนสติด้วย จึงจะสามารถใช้จิตของเราพิจารณาและตรึกตรองในเนื้อแท้ของสิ่งต่างๆ นั้นได้อย่างเหมาะสม เพราะความดีงามตามแบบอย่างของคุณธรรมตามหลักศาสนา และจริยธรรมของสังคมนั้น เป็นสิ่งเดียวที่จะทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันอย่างปรกติสุข ไม่เช่นนั้นแล้วความสับสนวุ่นวาย การแตกแยกทางความคิด ก็จะเกิดขึ้นในสังคมบ้านเมือง ดังเช่นที่เกิดขึ้นกับประเทศไทยใน

^{๔๔}พระญาณสุนทร, **ธรรมประยุกต์**, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทจรัสสินทวงศ์ จำกัด, ๒๕๕๑), หน้า ๖๕.

ยุคปัจจุบันนี้ แม้ว่าผู้คนจะมากไปด้วยความรู้และความรอบคอบก็ตาม ดังนั้น หลักธรรมจิตตะข้อนี้ จึงรวมความหมายของคำว่า สมาธิ อยู่ด้วยอย่างเต็มที่

๔. วิมังสา (Investigation; Examination; Reasoning; Testing) ความไตร่ตรอง หรือ ทดลอง คือ หมั่นใจปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผลและตรวจสอบข้อบกพร่องในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัตถุประสงค์ คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง เป็นต้น^{๘๘}

ดังนั้น วิมังสา จึงเป็นการทบทวนในสิ่งที่ได้คิดได้ทำมา อันเกิดจากความพอใจ (ฉันทะ) แล้วทำด้วยความมุ่งมั่น (วิริยะ) อย่างใจจดใจจ่อ และรับผิดชอบ (จิตตะ) โดยใช้วิจารณ์ญาณอย่างรอบรู้ และรอบคอบ จึงนำไปสู่การทบทวนตัวเองและทบทวนองค์กรหรือทบทวนขบวนการ ทบทวนในสิ่งที่ได้คิด สิ่งที่ได้ทำผ่านมาว่า เกิดผลดีผลเสียอย่างไร เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น หลักธรรม วิมังสาข้อนี้ จึงรวมความหมายของคำว่า ปัญญา ไว้อย่างเต็มที่

สรุป อธิปไตย ๔ เป็นหลักธรรมสำคัญที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนใช้เป็นแนวทางในการทำงานตามหลักสังคหัตถ์ ๔ คือ การทำงานให้บริการนั้นจะต้องเกิดจากการใฝ่ใจรักที่จะทำ และต้องกระทำด้วยความรอบคอบอย่างมุ่งมั่น เข้มแข็ง อดทน ทั้งยังต้องมีการพิจารณาไตร่ตรอง เพื่อตรวจสอบหาข้อบกพร่องต่างๆ สำหรับใช้แก้ไขปรับปรุงให้บริการนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องต่อไป

ฆราวาสธรรม ๔^{๘๙} คือ หลักธรรมสำหรับฆราวาส, ธรรมสำหรับการครองเรือน, หลักการครองชีวิตของคฤหัสถ์ ธรรมะสำหรับความเป็นฆราวาสที่ดี เป็นประชาชนที่ดี หรือเป็นร่วมงานที่ดี ซึ่งมีอยู่ ๔ ข้อด้วยกัน คือ^{๙๐}

๑. สัจจะ (Truth and Honesty) ความจริง, ซื่อตรง ซื่อสัตย์ จริงใจ พุดจริง ทำจริง เป็นเหตุให้นำมาซึ่งความเชื่อถือหรือไว้วางใจกัน ด้วยการฝึกให้เป็นคนจริง มีหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นผลที่ได้มาจากการพุดจริง ทำจริง ทั้งจริงต่อตัวเองและจริงต่อผู้อื่น จริงต่อเวลา จริงต่อหน้าที่การงาน ซึ่งบุคคลประเภทนี้จะแสดงความรับผิดชอบออกได้ ๔ ด้านด้วยกัน คือ^{๙๑}

๑) ด้านหน้าที่และภาระงาน มีความตั้งใจที่จะทำงานชิ้นนั้นให้สำเร็จให้ได้ และให้ดีที่สุดด้วย

๒) ด้านคำพุด มีความซื่อสัตย์ ต่อคำพุดที่ได้ให้ไว้กับบุคคลอื่น

^{๘๘} อ่างแก้ว.

^{๘๙} พ.ศ. (ไทย) ๒๕/๓๑๑/๓๖๑.

^{๙๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๓๕.

^{๙๑} อ่างแก้ว.

๓) ด้านการคบคน มีจิตใจที่ซื่อตรง ไม่ลำเอียงเพราะรัก ไม่ลำเอียงเพราะชัง ไม่ลำเอียงเพราะโง่ ไม่ลำเอียงเพราะกลัว

๔) ด้านศีลธรรมความดี ด้วยการมีศีล ๕ เป็นแม่บทในการดำเนินชีวิตให้เป็นปกติสุข

ดังนั้น คนที่มีศีลจะ เขาก็มีหลักประจำใจง่ายๆ ว่า ไม่ว่าจะทำอะไรก็ต้องทำให้ดีที่สุด จะพูดทำอะไรก็ต้องชัดเจนที่สุด ทั้งยังมีจิตใจที่มั่นคงในศีลธรรม จึงทำให้ประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว

๒. ทมะ (Taming and Training Oneself; Adjustment) การฝึกฝน, การข่มใจ ฝึกนิสัย ปรับตัว, รู้จักควบคุมจิตใจ ฝึกหัดคตินิสัย แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับปรุงตนให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา สัจจะจะไปไม่ได้ถ้าหากเราไม่รู้จักควบคุมจิตใจตัวเอง ซึ่งจิตมันจะคิดวุ่นวายสับสนด้วยอำนาจแห่งกิเลส คือ รัก โลภ โกรธ หลง เข้าครอบงำ จะทำให้ตัวเราทั้งสัจจะ เราจึงต้องเอาทมะเข้าควบคุมกำกับจิตใจตัวเองให้มีสติ และปัญญาเพื่อรู้เท่าทันจะได้รับการรักษาจะนั้นไว้ได้ ผู้ที่มีทมะเป็นหลักธรรมประจำใจจึงต้องสามารถหยุดตัวเองได้ คือ ชะใจตัวเอง ไม่กระทำในเรื่องที่เสียหาย ไม่ทำความชั่ว ไม่ถลำไปในทางที่เสื่อม นั่นคือ ต้องรักษา ศีล ๕ ได้ และไม่ยุ่งเกี่ยวกับอบายมุขทั้งปวง^{๕๓}

ดังนั้น ทมะ จึงเป็น “หัวใจ” ของธรรมะข้ออื่นๆ อีกมาก ถ้าใครขาดหลักธรรมข้อนี้แล้วชีวิตก็จะไม่มีความเจริญก้าวหน้าหรือไม่พัฒนาขึ้นเลย ทมะ คือ การฝึกฝนหรือปรับปรุงตน หมายความว่า ใครที่มีทมะเป็นหลักธรรมประจำใจแล้ว คนนั้นก็สามารที่จะได้รับการฝึกฝนเพื่อปรับปรุงตนให้ดีขึ้นหรือสูงขึ้นไปได้ตามลำดับ จนถึงขั้นสูงสุดได้ไม่ยากนัก ซึ่งเราต้องยอมรับความจริงว่า ปุถุชนทุกคนที่เกิดมานั้นยังขาด ซึ่งความรู้ ถ้าใครที่เกิดมาแล้วไม่มีการฝึกฝนหรือปรับปรุงตน ชีวิตก็จะย่ำเท้าอยู่กับที่ แม้ว่าจะได้รับการอบรมสั่งสอนหรือศึกษาเล่าเรียนอะไร ก็ไม่อาจที่จะพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นได้ ถ้าหากว่าผู้นั้นขาดทมะ

ผู้ที่รักความก้าวหน้า หวังความเจริญทั้งร่างกายและจิตใจ หวังความสุขที่สมบูรณ์ จึงจำเป็นจะต้องน้อมนำเอา ทมะ เข้ามาไว้ในใจตนให้ได้ แล้วธรรมะข้ออื่นๆ ก็จะตามเข้ามา ทำให้ชีวิตประสบความสำเร็จได้โดยง่าย

๓. ขันติ (Tolerance; Forbearance) ความอดทน, ตั้งหน้าทำหน้าที่การทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง อดทน ไม่หวั่นไหว มั่นในจุดหมาย ไม่ท้อถอย เป็นคุณธรรมที่มี

^{๕๓} อ่างแล้ว.

ความสำคัญมากใช้ควบคุมพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ของทั้งคนและสัตว์ เป็นบารมีธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งประกอบ ด้วยหลักใหญ่ๆ ๔ ประการด้วยกัน คือ^{๕๔}

๑) อุดหนุนต่อสภาพดินฟ้าอากาศ เช่น ร้อน หนาว ฝน ภัยพิบัติต่างๆ เป็นต้น อุดหนุนต่อความเหนื่อยยากลำบากตรากตรำในการดำรงชีวิต หนักเอาเบาสู้อย่างไม่ทอดทิ้ง

๒) อุดหนุนต่อทุกข์เวทนาต่างๆ เช่น เมื่อเจ็บป่วยก็ไม่ตำหนิ ไม่โวยวาย ให้เข้าใจว่าคนเรา เกิดแก่เจ็บตายเป็นเรื่องธรรมดาของชีวิต เมื่อเจ็บไข้หรือป่วยไข้ ก็ต้องรู้จักรักษาดูแลตนเองและหาหมอดตามความจำเป็น เจ็บป่วยร่างกายให้หมอรักษา แต่ใจเราต้องดูแลเองด้วยการฝึกสมาธิ

๓) อุดหนุนต่ออารมณ์ เช่น ความรัก ความเกลียดชัง ความเจ็บใจ การอยู่ร่วมกับคนหมู่มากย่อมเกิดปัญหากระทบกระทั่งกันไม่มากก็น้อย จึงต้องรู้จักควบคุมใจตนเองให้อยู่ในสภาวะที่สงบ ให้ระลึกไว้ว่านั่นเป็นธรรมชาติของมนุษย์มีเกิดขึ้น ตั้งอยู่ แล้วก็ดับไป

๔) อุดหนุนต่อสิ่งเข้ายวนหรือความเข้ายวนใจต่างๆ เช่น เพศตรงข้าม ทรัพย์สิน เงินทองหรือลาภสักการะที่ไม่ควรจะได้ คำสรรเสริญเยินยอ อันจะนำมาซึ่งความประมาทและหลงตัวเอง ความโลภโมโหสัน เป็นต้น

๔. จาคะ (Liberality; Generosity) ความเสียสละ สละกิเลส สละความสุขสบาย และผลประโยชน์ส่วนตนได้ การสละสิ่งของอันเป็นของๆ ตนแก่บุคคลที่ควรจะให้ปัน การสละอารมณ์บูดและเน่าออกจากใจ จะทำให้ใจสะอาด สงบ สดชื่น เบิกบาน พร้อมทั้งจะรับฟังความทุกข์ ความคิดเห็นและความต้องการของผู้อื่น พร้อมทั้งจะร่วมมือ ช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ จิตใจไม่มีความคับแคบเห็นแก่ตนหรือเอาแต่ใจตัว มีน้ำใจให้แก่กัน^{๕๕}

ในธรรมหมวดนี้ ทมะ ท่านมุ่งเอาด้านปัญญา ขันติ ท่านเน้นแจ้งวิริยะ

สรุป ขรവാสนธรรม ๔ เป็นหลักธรรมสำหรับการครองชีวิตของคฤหัสถ์ เป็นธรรมะสำหรับการเป็นขรवासที่ดี เมื่อเจ้าหน้าที่นำไปปฏิบัติแล้ว จะเกิดผลดีต่อประชาชนที่ไปขอรับบริการ เพราะทำให้บริการที่ออกมานั้นเป็นไปอย่างซื่อตรง จริงใจ การให้คำชี้แจงแนะนำข้อขัดข้องต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้อง บางครั้งเมื่อมีปัญหาความขัดแย้งหรือการกระทบกระทั่งกันกับประชาชนที่มาขอรับบริการ ก็สามารถควบคุมจิตใจตนเองได้ และพร้อมที่จะช่วยเหลือให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการด้วยความเข้มแข็งอดทน

^{๕๔} อ่างแล้ว.

^{๕๕} อ่างแล้ว.

ศีล ๕ หรือ เบญจศีล^{๕๖} คือ ข้อควรงดเว้น ๕ ประการสำหรับควบคุมกาย วาจา ใจ ให้เป็นปกติในความเป็นมนุษย์ การรักษาศีลตามระเบียบวินัย ข้อปฏิบัติในการเว้นจากความชั่ว การควบคุมตนให้ตั้งอยู่ในความไม่เบียดเบียน ซึ่งเป็นธรรมะขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เมื่อบุคคลปฏิบัติแล้วนอกจากจะได้ชื่อว่าเป็นคนดีแล้ว ยังทำให้เกิดประโยชน์แก่สังคมโดยรวมอีกด้วย

๑) เว้นจากการปลงชีวิต (To Abstain from Killing) ห้ามทำลายชีวิต ทั้งชีวิตตนเอง หรือชีวิตผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็ชีวิตสัตว์ หรือชีวิตมนุษย์ด้วยกันเอง ก็ไม่ควรทำลายหรือทำร้ายกัน ทั้งทางกาย วาจา และใจ ให้มีเมตตาปราณีต่อกัน

๒) เว้นจากการลักทรัพย์ (To Abstain from Stealing) ห้ามลักขโมย โกง ละเมิดกรรมสิทธิ์ ทำลายทรัพย์สิน หยิบจับเอาสิ่งของที่เขาของเขามิอนุญาตแม้เพียงเล็กน้อยก็ตาม หรือสิ่งของนั้นจะอยู่ในที่ ที่ลับตา บุคคลที่มีศีลย่อมไม่นำมาเป็นของตน ให้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีเสียสละ

๓) เว้นจากการประพฤติผิดในกาม (To Abstain from Sexual Misconduct) เว้นจากการล่วงละเมิดสิ่งที่ผู้อื่นรักใคร่หวงแหน ชาย หญิง ผู้มีศีลย่อมไม่ล่วงละเมิดกัน หากไม่ได้รับการอนุญาตจากผู้เป็นเจ้าของ คือ พ่อ แม่ และต้องพอใจรักใคร่ในคู่ของตน ไม่นอกใจ หรือพูดจาเที่ยวพาราสีคนอื่นอีก อันถือว่าประพฤติผิดศีล ให้ยินดีแต่คู่ครองของตน

๔) เว้นจากการพูดเท็จ (To Abstain from False Speech) ห้ามพูดจาโกหก หลอกลวง เพ้อเจ้อ เหลวไหล ไร้สาระ เพราะถ้าพูดไม่จริง ย่อมเกิดความเสียหายแก่ตนเอง ทำให้ไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือคำพูดบางคำอาจไปทำร้ายผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนเป็นการสร้างกรรมต่อเนื่อง อีกทั้งการพูดจาไร้สาระ ย่อมทำให้เสียเวลาและเกิดความไม่สงบขึ้นโดยง่าย ให้ระมัดระวังคำพูด ให้พูดเฉพาะสิ่งที่ควรพูด ซึ่งเป็นเรื่องจริงมีสาระเท่านั้น

๕) เว้นจากน้ำเมา (To abstain from Intoxicants Causing Heedlessness) คือ สุรา และเมรัยอันเป็นที่ตั้งแห่งความประมาท เว้นจากสิ่งเสพติดให้โทษ ห้ามเสพสิ่งเสพติดทุกชนิด ได้แก่ สุรา ฝิ่น ยาสูบ ยาบ้า ยาอี ยาเลฟ เฮโรอีน ฯลฯ ผู้มีศีลย่อมไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง และไม่แตะต้องกับสิ่งเหล่านี้ด้วยตนเอง ให้มีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์^{๕๗}

หากทุกคนรักษาศีลได้ครบถ้วนทั้ง ๕ ข้อ สังคมไทยก็จะมีแต่ความสงบสุข สมังครสมานสามัคคีปราศจากความแตกแยกเป็นฝักฝ่ายดังเช่นที่เป็นอยู่ทุกวันนี้

สรุป ศีล ๕ หรือ เบญจศีล เป็นหลักธรรมพื้นฐานที่สำคัญของทุกคน เพื่อใช้ควบคุมกาย วาจา และใจ ให้เป็นปกติในความเป็นมนุษย์ ไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน มีเมตตากรุณาปราณีต่อกัน

^{๕๖}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๕๖/๒๔๗.

^{๕๗}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐๖.

ซึ่งผู้ให้บริการควรมีศีล ๕ เป็นหลักธรรมประจำใจ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบริการได้ด้วยความมีสติสัมปชัญญะครบถ้วนบริบูรณ์

กัลยาณมิตรตา: ความมีกัลยาณมิตร^{๕๘} คือ มีผู้แนะนำสั่งสอน ที่ปรึกษา เพื่อนที่คบหา และบุคคลผู้แวดล้อมที่ดี, การรู้จักเลือกเสวนาบุคคล หรือเข้าร่วมหมุ่กับท่านผู้ทรงปัญญา ที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งจะช่วยแนะนำ สั่งสอน ชักจูง ช่วยเหลือ ชี้ช่องทาง เป็นแบบอย่างตลอดจนเป็นเครื่องอุดหนุนเกื้อกูลแก่กัน ให้ดำเนินก้าวหน้าไปด้วยดี ในการศึกษาอบรม การครองชีวิต การประกอบกิจการและธรรมปฏิบัติ^{๕๙}ในคัมภีร์วิสุทธิมรรค ได้ยกตัวอย่างไว้ เช่น พระพุทธเจ้า พระอรหันตสาวก ครู อาจารย์ และท่านผู้เป็นพหูสูตทรงปัญญา สามารถสั่งสอนแนะนำเป็นที่ปรึกษาได้ แม้จะอ่อนวัยกว่า^{๖๐}

ตามที่กล่าวข้างต้น แม้ว่าจะเป็นเพื่อน หรือไม่ใช่เพื่อน ในความหมายที่ใช้กันอยู่ทั่วไป ก็สามารถเป็นกัลยาณมิตรได้ คือ แม้จะเป็นผู้ที่ไม่รู้จักคุ้นเคย แม้ที่อยู่ห่างไกล ไม่เคยพบเห็น แต่เมื่อมีใจมุ่งดี ประารถนาดี จริงใจต่อผู้ใด ก็คิดพูดทำทุกอย่าง เพื่อป้องกันช่วยเหลือผู้นั้นอย่างเต็มสติปัญญาความสามารถ เพื่อให้หลุดพ้นจากปัญหานานาประการ ไม่ว่าจะมากหรือน้อย หนัก หรือเบาก็นับได้ว่าเป็นกัลยาณมิตร

คุณสมบัติของกัลยาณมิตร^{๖๑} (กัลยาณมิตรธรรม ๗)^{๖๒}

๑. ปิโย น่ารัก คือ เข้าถึงจิตใจ สร้างความรู้สึกสนิทสนม เป็นกันเอง ให้ผู้นั้นอยากเข้าใกล้ อยากเข้าไปขอคำแนะนำปรึกษาหารือ ผู้ให้บริการจึงต้องมีหลักธรรม คือ พรหมวิหาร ๔, สังคหวัตถุ ๔ และอิทธิบาท ๔ เป็นต้น

๒. กรุ นำเคารพ คือ มีความประพฤตินสมควรแก่ฐานะ ทำให้เกิดความรู้สึกขอบอุ้นใจ เป็นที่พึ่งได้และปลอดภัย ดำเนินชีวิตตามหลักวิชาการ ความรู้ หรือตามหลักธรรมของพระศาสนา

๑) สุจินตจินตี่ เป็นผู้มีปกติคิดดี

๒) สุภายิตถาสี เป็นผู้มีปกติพูดดี

๓) สุกตกัมมการี เป็นผู้มีปกติกระทำดี

๓. ภาวนีโย นำเจริญใจ หรือน่ายกย่องในฐานะทรงคุณ คือ มีความรู้จริง ทรงภูมิปัญญาแท้จริง และเป็นผู้ที่ฝึกฝนปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ เป็นที่น่ายกย่องควรเอาอย่าง ทำให้ผู้เอยอ้างและ

^{๕๘} พ.อิตติ. (ไทย) ๒๕/๑๕๕/๒๓๖.

^{๕๙} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๖๕.

^{๖๐} คุรยละเอียดใน วิสุทธิ (ไทย) ๑/๑๒๓-๑๒๕.

^{๖๑} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). พุทธธรรม (ฉบับเดิม), พิมพ์ครั้งที่ ๒๒, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัท ธรรมสาร จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๒๖๕.

^{๖๒} อ.สตุตถ. (ไทย) ๒๓/๓๔/๓๓.

รำลึกถึงด้วยความซาบซึ้งมั่นใจและภูมิใจ พูดถึงอย่างอบอวล อย่างมั่นใจ เป็นผู้แสวงหาความรู้อยู่เสมอ ต้องมีความเข้าใจในสิ่งต่อไปนี้ คือ

- ๑) ธรรมชาติของมนุษย์
- ๒) ธรรมชาติของสังคม
- ๓) ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อม
- ๔) เทคโนโลยี / ข่าวสารข้อมูล

๔. วัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ผล รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ รู้ว่าเมื่อไรควรพูดอะไร อย่างไร และกับใคร คอยให้คำแนะนำว่ากล่าวตักเตือน เป็นที่ปรึกษาที่ดี ซึ่งก็คือ ต้องเป็นนักสื่อสารที่ดี เอาใจใส่สื่อสารกับผู้ร่วมไปด้วยอยู่เสมอ เพื่อให้รู้และเข้าใจตรงกัน เป็นต้น พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงแสดงลักษณะของนักสื่อสารหรือนักสั่งสอนที่ดีไว้ ๔ อย่าง คือ

๑) พูดแจ่มแจ้ง คือ ชี้แจง อธิบายให้เข้าใจชัดเจน มองเห็นเหตุผลอย่าง แจ่มแจ้งหมดสงสัย เหมือนจูงมือ ไปดูให้เห็นกับตา (สันตัสสนา)

๒) พูดจงใจ คือ พูดให้เห็นคุณค่าและความสำคัญ จนเกิดความซาบซึ้งยอมรับอยากลงมือทำหรือนำไปปฏิบัติ (สมาทปนา)

๓) พูดเร้าใจ คือ ปลุกใจให้คึกคัก เกิดความแข็งขันมั่นใจและมีกำลังใจกล้าหาญ กระตือรือร้นที่จะทำให้สำเร็จโดยไม่หวั่นกลัวต่ออุปสรรคและความยากลำบาก (สมุตเตชนา)

๔) พูดให้ร่าเริง คือ ทำให้เกิดบรรยากาศแห่งเมตตาไมตรี ความหวังดี และความรู้สึกที่สดชื่น ร่าเริง เบิกบาน ผ่องใส แซ่มนชื่นใจด้วยความหวังในผลดี และทางที่สำเร็จ (สัมปหังสนา)

๕. วจนักขโม อุดหนุนต่อถ้อยคำ คือ พร้อมที่จะรับฟังคำปรึกษา ซักถาม แม้จะจุกจิกตลอดจนทนต่อคำที่ล่วงเกินและคำตักเตือนวิพากษ์ต่างๆ สอดทนฟังได้ไม่เบื่อหน่าย ไม่เสียอารมณ์ การที่เอาแต่พูดอย่างเดียวโดยไม่ยอมรับฟังผู้อื่นนั้น ไม่ใช่การกระทำที่ถูกต้อง เราต้องรู้จักยอมรับฟังด้วย เพราะการรับฟังเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารให้ได้ผล แม้ว่าเขาพูดมาจะไม่ถูกใจก็ทนได้ ทั้งนี้ก็เพื่อให้งานและประโยชน์ที่จะทำนั้นประสบความสำเร็จ เช่น ผู้ให้บริการ ถูกประชาชนที่ไปขอรับบริการซักไซ้ไล่เลียงได้ถามอย่างจุกจิกจู้จี้ ถึงขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ ซึ่งผู้ให้บริการคิดว่าน่าจะรู้อยู่แล้วหรือประเดี๋ยวก็ให้บริการเป็นที่เรียบร้อย ถ้าผู้ให้บริการไม่มีความอดทนในการรับฟังก็จะรู้สึกเบื่อหรือรำคาญ จึงต้องมีคุณธรรมข้อนี้จึงจะแก้ไขได้ โดยต้องทำใจให้สบาย อดทนรับฟังเขาเพื่อให้เข้าใจเขาและช่วยเขาได้ดี

๖. คัมภีร์จะ กะถัง กัดตา แดงเรื่องล้าลึกได้ คือ กล่าวชี้แจงเรื่องต่างๆ ที่ยุ่งยาก ลึกซึ้ง ให้เข้าใจได้ ปัญหาอะไรที่หนักและยาก ก็เอามาชี้แจงอธิบาย ช่วยทำให้เพื่อนร่วมงานหรือ ผู้เกี่ยวข้องมีความกระจ่างแจ้ง เรื่องที่ลึกล้ำที่ยากก็ทำให้ตื่นในได้ง่ายได้ และพาเขาเข้าถึงเรื่องที่ยาก และลึกลงไปๆ อย่างได้ผลรวมทั้งให้ศึกษาเรียนรู้เรื่องราวที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นไป

๗. โน จัญฐานะ นิโยชะเย ไม่ชักนำในอฐาน คือ ไม่ชักจูงไปในทางที่เสื่อมเสีย หรือ เรื่องเหลวไหลไม่สมควร ที่ไม่เป็นประโยชน์ ไม่ใช่สาระที่ไม่เกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย^{๑๑๑}

สรุป การให้บริการประชาชนนั้น ผู้ให้บริการ จะต้องให้การบริการด้วยความ เป็น กัลยาณมิตร มีความมุ่งมาดปรารถนาดี เต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มความสามารถ เมื่อมี ปัญหาติดขัดหรือข้อข้องด้านเอกสาร ก็คิดหาวิธีแก้ไข ช่วยคลี่คลายปัญหาให้ประชาชนได้รับการ บริการที่ดี สมหวังกลับไปด้วยความซาบซึ้งประทับใจ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การให้บริการโดยใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ แต่เพียงอย่างเดียว นั้น ไม่ เพียงพอที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนทุกคนที่ไปขอรับบริการได้ จึงต้องมีหลักธรรม อื่นๆ เข้ามาช่วยเสริม เพื่อให้สังคหวัตถุธรรมที่นำไปใช้ในการให้บริการนั้น ประสบความสำเร็จ สูงสุด ผู้วิจัยเห็นว่าหลักธรรมที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวพันกับหลักสังคหวัตถุ ๔ นั้น ได้แก่ สีล ๕ พรหมวิหาร ๔ อิทธิบาท ๔ ฌราวาสธรรม ๔ และกัลยาณมิตร เป็นต้น เพื่อให้การให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ นั้น ออกมาเป็นที่ประทับใจของประชาชนต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับทาน

ทาน หรือ การให้ เป็นหนึ่งในบุญกิริยาวัตถุ ๑๐ จึงนับว่าเป็นการทำบุญ เพราะ "บุญ" คือการทำความดี การให้จึงเป็นหนึ่งในการทำความดี แต่ส่วนมากเราใช้แทนกันจนคุ้นชิน โดยเวลา ถวายของแด่พระภิกษุสงฆ์ เรามักจะเรียกกันติดปากว่า "ทำบุญ" เพราะจิตใจของผู้ให้ มีความศรัทธา ต้องการบุญกุศล จึงให้เพื่อชำระใจให้สะอาดบริสุทธิ์

พระพุทธองค์ทรงอุปมาสังคหวัตถุธรรมไว้เหมือนกับยานพาหนะ ที่จะนำบุคคลไปสู่ ความเจริญในโลก เพราะสังคมของมนุษย์เราจำเป็นต้องอิงอาศัยธรรมะทั้ง ๔ ประการนี้ ถ้าหากว่า สังคมปราศจากเสียซึ่งธรรมทั้ง ๔ ประการนี้แล้ว แม้มารดาบิดาก็จะไม่ได้รับการนับถือจากบุตรธิดา โลกจะอยู่ไม่ได้เลย จึงเรียกว่าธรรมเป็นเครื่องสงเคราะห์ การสงเคราะห์มีอยู่ ๒ รูปแบบ คือ อามิส สังคหะ คือสงเคราะห์ด้วยวัตถุสิ่งของของธรรมสังคหะ สงเคราะห์โดยธรรม องค์ธรรมคือสังคหวัตถุ เป็นธรรมอันเป็นเครื่องช่วยเหลือกัน หมายถึงการผูกมิตร วิธีที่จะผูกมิตรนั้น จำเป็น ต้องมี

^{๑๑๑}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). พุทธธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมมิก จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๖๓๒ – ๖๓๓.

เครื่องมือยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน ให้ต่างคนต่างมีความรักใคร่นิยมชมชอบ สนับสนุนกลมเกลียวเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ทำให้ทวีความรักความเคารพแนบแน่นยิ่งขึ้น สังกหัตถ์^{๑๑๔} ประกอบด้วย

ทาน (Giving; Generosity; Charity)

การให้เป็นการให้เพื่อการอนุเคราะห์ด้วยความเมตตาปราณี ให้เพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจ หรือให้เพื่อเป็นการบุญกุศลโดยไม่หวังผลตอบแทนก็ได้ การให้เป็นการสร้างไมตรีไว้ต่อกัน เป็นการเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่แก่กัน เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ รวมไปถึงการให้ความรู้ และแนะนำสั่งสอน

ทานนี้ถือว่าเป็นคุณธรรมเบื้องต้นข้อแรกที่มีอนุภาพมากในการที่จะผูกมัดใจของผู้อื่น ได้อย่างดียิ่ง ดังพระพุทธพจน์ที่ว่า “ททํ ปิโย โหติ ภขนฺติ นํ พหุ นรชนํผู้ไม่ตระหนี่ให้ทานย่อมเป็นที่รัก ชนเป็นอันมากย่อมคบหาหรชนนั้น”^{๑๑๕}

ปิยวาจา (Kindly Speech)

พูดถ้อยคำที่น่าฟัง เป็นการเจรจาอ่อนหวาน เจรจาด้วยวาจาที่ดี ในเชิงปฏิบัติแล้ว ปิยวาจา คือเจรจาล้อยกอำนเป็นที่รัก ไพเราะพูดให้เกิดประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ พูดถ้อยคำ เป็นที่น่ามาซึ่งความรัก ความปรารถนาดีต่อผู้อื่น ไม่เป็นคำที่หยาบคาย ผรุสวาท เมื่อพูดไปแล้ว ไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจต่อผู้ฟัง หรือเกิดความรู้สึกถูกกมิมปมด้อย เป็นต้น

อัตถจริยา (Useful Conduct; Rendering Services; Life of Service; Doing Good) การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถมีคุณธรรม เป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

๒) การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูตาย มีน้ำใจไมตรีต่อกัน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ

^{๑๑๔} อจ. จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐ - ๕๑.

^{๑๑๕} อจ. ปญจก. (ไทย) ๒๒/๓๔ - ๓๕/๔๓ - ๔๔.

สมานัตตตา (Even and Equal Treatment; Equality Consisting in Impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly In All Circumstances) เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม^{๑๐๖}

๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัวเป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้าน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่ และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม^{๑๐๗}

ดังนั้น คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่ง สลักเพชรถ ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะไม่เป็นที่น่าเคารพ รักใคร่ ยกย่องนับถือ เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะ ที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้เราก็ต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วยคือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ได้อย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดิบได้ดีไปแล้ว ก็ต้องไม่ล้มตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขาเห็นว่าเรามีความยินดีกับเขาอย่างจริงใจ ไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้อย่างนี้เราก็ย่อมจะเป็นที่รักที่พอใจของคนรอบข้างดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังกหัตถุธรรมประจำใจ ดังนี้^{๑๐๘}

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อคคาพวจเจตีย์ ใกล้เมืองอาฬวี ครั้งนั้นแล หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง

ครั้งแล้ว พระผู้มีพระภาคได้ตรัสถามหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า ดูกรหัตถกอุบาสกบริษัทของท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้อย่างไร ฯ

^{๑๐๖} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

^{๑๐๗} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมนุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๕.

^{๑๐๘} อัง.อุฎฺฐก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคได้ทรง
แสดงสังคหวัตถุ ๔ ประการไว้ ข้าพระองค์สังเคราะห์บริษัทใหญ่นี้ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการ
เหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ

ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็สังเคราะห์ด้วยทาน

ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สังเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน

ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพฤติดีสิ่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สังเคราะห์ด้วย
การประพฤติดีสิ่งที่เป็นประโยชน์

ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สังเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ

ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ก็โภคทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ หน้ทั้งหลายจึงสำคัญ
ถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนของคนจน ๆ

พระผู้มีพระภาค : “ดีละ ดีละ หัตถกนะ วิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัท
จำนวนมากได้ จริงอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วย
สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาลก็ล้วนแต่จัก
สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบัน
ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล”

หลังจากนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัดเจน
ใจให้อายกราบเอาไปปฏิบัติ เร้าใจให้อาหาญแกล้าวกล้าปลอบชโลมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วยธรรมิกถา
แล้วลุกจากที่นั่ง ถวายบังคมพระผู้มีพระภาค กระทำประทักษิณแล้วหลีกไป

พระพุทธองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วยสังคห
วัตถุ ๔ คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อัถจริยา (การประพฤดีประโยชน์) สมานัตต
ตา (การวางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำ เมื่อจุติจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ทานเป็น
ประจำ จะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคฺลิจดกัน
เป็นรูปตาข่ายดงาม น่าดูน่าชม^{๑๐๕} และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจา^{๑๐๖} จะทำให้มีพระชีวหาใหญ่

^{๑๐๕}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐ - ๑๗๑.

ยาวและมีพระสุรเสียงดุจเสียงพรหม ตรัสดุจเสียงร้องของนกการเวก^{๑๑๑} ที่ชัดเจนแจ่มใสปะไรเพราะ ก้องกังวาน สามารถเหนี่ยวยังใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้นส่วนอนิสงส์ของอรรถกริยาและสมานัตตตานัน จะทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมาย รวมถึงพระราชามหาอำมาตย์ เศรษฐี มหาเศรษฐี พ่อค้า ประชาชนทุกชาติทุกภาษา ทั้งวรรณะต่างๆ ให้การยอมรับนับถือทั้งหมดจะมาเป็นพันธมิตร เป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกันและไม่ว่าจะไปที่ไหนย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็นอย่างดี

นอกจากนี้สังคหวัตถุ ๔ ยังอำนวยประโยชน์ที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้ผู้บุคคลดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
๒. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
๓. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกันตาม

สมควรแก่ฐานะ

๔. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี

๕. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

สรุป การให้บริการประชาชนนั้น ผู้ให้บริการจะต้องให้การบริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร มีความมุ่งมาดปรารถนา เต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มความสามารถเมื่อปัญหาติดขัดหรือขัดข้องด้านเอกสาร ก็คิดหาวิธีแก้ไข ช่วยแก้ปัญหาให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี ประทับใจกลับไป

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการโดยใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดความพอใจแก่ประชาชนทุกคนที่ไปขอบริการได้ จึงต้องมีลักษณะอื่นๆ เข้ามาช่วยเสริม เพื่อให้สังคหวัตถุธรรมที่นำมาใช้ในการให้บริการนั้นประสบความสำเร็จสูงสุด ผู้วิจัยเห็นว่าลักษณะที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวพันกับหลักสังคหวัตถุ ๔ นั้น ได้แก่ พรหมวิหาร ๔ อิทธิบาท ๔ เพื่อให้การบริการตามหลักสังคหวัตถุนั้นออกมาเป็นที่ประทับใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

^{๑๑๑}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๖/๑๕๓.

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ไปรับบริการตามหลักสี่ทศวรรษ ๔ ฝ่ายทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

กำพล เกียรติปฐมชัย ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนไม่เต็มใจที่จะติดต่อกับราชการเนื่องจากต้องใช้เวลาติดต่อกว่า ๖๐ นาที และผลการวิจัยเสนอให้เพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่และแก้ไขระเบียบขั้นตอน ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความสำคัญในการให้บริการ และประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนที่ใช้ในการติดต่อกับราชการ^{๑๑๑}

จิราภา บุญสิทธิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน : การรับรู้และความเป็นจริง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนกับความเป็นจริงของการให้บริการ โดยศึกษาจากการให้บริการ ๓ ประเภท ในส่วนของการสอบถามจากประชาชนมีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจำนวน ๑๐๕ คน โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามในส่วนของความเป็นจริงในการให้บริการได้ใช้วิธีการเปรียบเทียบผลการให้บริการแต่ละประเภทจากองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ เวลาทำงานจริงกับเวลามาตรฐานที่ ก.พ. กำหนด และสำนักงานกำหนด และปริมาณงานและลักษณะการทำงานในช่วงปี พ.ศ.๒๕๓๑ กับช่วงที่ผ่านมาซึ่งจากการศึกษาพบว่า การรับรู้ของประชาชนกับความเป็นจริงในการให้บริการทั้ง ๓ ประเภท ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ^{๑๑๒}

ฉวัลย์ เทียนทอง ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเซส จำกัด” พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์กราวด์ เซอร์วิสเซส จำกัด ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุและ

^{๑๑๑} กำพล เกียรติปฐมชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๓๘.

^{๑๑๒} จิรศักดิ์ สุคนธชาติ, “ความคิดเห็นของข้าราชการผู้มีหน้าที่ในการปฏิบัติเกี่ยวกับบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนนทบุรี”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๓๐.

อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเซส จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕^{๑๑๑}

ภัทริน โหลสกุล ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ” พบว่า พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้^{๑๑๔}

ร้อยโทหญิง เกศินี วัจนะพุกกะ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพลธิการทหารบก” พบว่า นายทหารประทวน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก สำหรับระดับความพึงพอใจในการทำงานได้พบว่านายทหารประทวนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน อายุราชการและกำเนิด ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน^{๑๑๕}

วุฒิสักดิ์ สิงหนเดโช ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน

^{๑๑๑} ถวัลย์ เทียนทอง, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเซส จำกัด”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์), ๒๕๔๘.

^{๑๑๒} ภัทริน โหลสกุล, “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๔๘.

^{๑๑๓} เกศินี วัจนะพุกกะ ร้อยโทหญิง, “ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพลธิการทหารบก”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๗.

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายชื่อทั้งด้านสภาพ ภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ^{๑๑๖}

จักรภณ์ แซ่จัน ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์” ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๑๑๗}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและระดับมากซึ่งมีความพึงพอใจของประชาชนจะมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา ซึ่งผลของความพึงพอใจจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานหรือองค์กรนำมาใช้ในการพัฒนาหน่วยงานและองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานดียิ่งขึ้นเป็นลำดับ

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการดังต่อไปนี้

นิตยา พงษ์พานิช ได้ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าลักษณะการบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีแนวโน้มเป็นไปในทางบวก โดยลักษณะพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรบริการแบบไม่คำนึงถึงตัว

^{๑๑๖} วุฒิสักดิ์ สิงหนะโช, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๓๘.

^{๑๑๗} จักรภณ์ แซ่จัน “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๒), บทคัดย่อ

บุคคลของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการ ทศนคติต่อการพบปะ เรื่องที่พบปะ ความเหมาะสมของสำนักงาน^{๑๙๘}

สุชาติ ดิขวงศ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของ ฝ่ายปกครอง” พบว่า ฝ่ายปกครองหรืออำเภอควรเร่งรัดเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนเกิดความสำนึกในหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชนเกิดสำนึกใน หน้าที่ของการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” นอกจากนั้นควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการประชาชน และ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนที่ว่าการอำเภอ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. รวมไปถึงจัดทำกล่อง รับความคิดเห็น ทำบอร์ดติดป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่องาน ได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารตลอดจนขั้นตอนต่างๆ ในการขอรับบริการ เพื่อให้งานบริการแก่ประชาชนเป็นไป ด้วย ความรวดเร็ว เกิดความเข้าใจที่ดีระหว่างข้าราชการและประชาชน^{๑๙๙}

ถาวร โภธิสมบัติ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน ศึกษา เฉพาะกรณีการให้บริการประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยที่การบริการยังไม่อำนวยความสะดวกและ บริการที่ไม่เสมอภาคนั้น เนื่องจาก^{๒๐๐}

๑. มีการเลือกที่รักมักที่ชังต่อผู้มารับบริการ แต่ไม่ปรากฏเดินชัดในเรื่องการเห็นแก่ ประโยชน์เล็กๆ น้อยๆ เพื่อที่จะบริการให้รวดเร็ว แต่พบมากที่สุดได้แก่การ ช่วยเหลือประชาชนผู้อยู่ห่างไกล
๒. ข้าราชการมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเก่า
๓. ผู้ปฏิบัติงานยึดถือกฎ ระเบียบ และข้อบังคับเป็นอย่างมากจนเป็นอุปสรรคต่อการ บริการ

^{๑๙๘} นิตยา พงษ์พานิช, “การวิเคราะห์พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบ กรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๓๗

^{๑๙๙} สุชาติ ดิขวงศ์, “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะ กรณีอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๓๗.

^{๒๐๐} ถาวร โภธิสมบัติ, “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการ ให้บริการในเขตจังหวัดกาญจนบุรี”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๕.

อรรถพล ทรัพย์ทวี ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการ ประชาชนของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร” ผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ในค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการให้บริการประชาชน ระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และระดับ เงินเดือน ต่างกัน และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใน ค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการ ให้บริการประชาชน ระหว่างกลุ่ม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ที่มี เพศ อายุ และ ระดับ การศึกษาต่างกัน และพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับ บรรยากาศขององค์กร ในด้านการจัด อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เท่านั้น ที่มีความ สัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับ ทัศนคติในการให้บริการประชาชน^{๑๒๑}

อมร วรสุข ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและ งานบัตรประจำตัวประชาชนของ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่าในการ ปฏิบัติตามระเบียบด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้มีหน้าที่ให้บริการและประชาชน ผู้ขอรับบริการไม่ ประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้เป็นคือ การแจ้งย้ายเข้า แรแจ้งย้ายออกและการแจ้งย้ายปลายทาง ส่วนที่ เป็นปัญหาคือ ผู้ขอรับบริการประสบปัญหาเรื่องการขอเพิ่มชื่อแก่ใขรายการในทะเบียนราษฎร โดย ต้องนำผู้ทำการคลอดผู้รู้เห็นการเกิดมาเป็นพยานในการปฏิบัติตามระเบียบด้านงานบัตรประจำตัว ประชาชน ผู้มีหน้าที่ให้บริการและ ประชาชนผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในการขอมีบัตรกรณี ขอมีบัตรครั้งแรก กรณีบัตรขอ มีบัตรขอ มีบัตรครั้งแรก กรณีบัตรเดิมหมดอายุ กรณีบัตรหายหรือ ถูกทำลาย ในขั้นตอนการยื่นคำร้อง ขอมีบัตรด้วยตนเองการเตรียมหลักฐานเอกสารต่างๆ การพิมพ์ ลายนิ้วมือ การออกใบรับ(บ.ป.2) ตลอดจนการใช้ใบรับ(บ.ป 2) แทนบัตรประจำตัวประชาชน ส่วน ที่เป็นปัญหาคือ ผู้มีหน้าที่ให้บริการประสบปัญหาในขั้นตอนการตรวจคำขอมีบัตร การตรวจ เอกสาร หลักฐาน การลงลายมือชื่อของพนักงานเจ้าหน้าที่และการพิจารณาอนุมัติ^{๑๒๒}

^{๑๒๑}อรรถพล ทรัพย์ทวี, “ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร”,วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(สาขารัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง), ๒๕๓๗.

^{๑๒๒}อมร วรสุข, “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น”,วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๑.

กนกกร ชื่นสระน้อย ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนนะของผู้ใช้บริการต่อการบริการ จัดหางาน ของสำนักจัดหางานกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า ทัศนนะของผู้ใช้บริการจัดหางาน กรุงเทพ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการด้านอายุพบว่าในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่าง^{๑๒๓}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า งานด้านการบริการต่างๆ ล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับประชาชนสิ่งสำคัญ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องมีไมตรี ต้องให้ความช่วยเหลือ ต้องมีรอยยิ้มที่เต็มใจในการให้บริการ ตลอดจนการแก้ปัญหาต่างๆ เจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ ผู้รับบริการและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกโดยจัดลำดับบัตรคิว มีป้ายบอกการทำงานของแต่ละที่ ให้ กระจ่างชัดเพื่อให้ประชาชนคนมารับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการของหน่วยงาน

๒.๕.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔

พันตรีสมหมาย บัวจันทร์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอัตถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้ บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐ ยังขาดทิศทางการและนโยบายที่ แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือ ระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ตรงกับความต้องการ ผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับการบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและ

^{๑๒๓} กนกกร ชื่นสระน้อย, “ทัศนนะของผู้ใช้บริการต่อการบริการจัดหางาน ของสำนักจัดหางาน กรุงเทพ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖), บทคัดย่อ.

จริยธรรมในการพัฒนากำลังคน ภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างไม่หยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการแสดงออกที่เป็นมิตรและจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการ ที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย^{๑๒๔}

พันโทราชันย์ ธงชัย ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัดดู ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัดดู ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทาน เป็นอันดับแรก ($\bar{x} = ๓.๕๖$) รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา ($\bar{x} = ๓.๕๕$) และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสมานัตตตา ($\bar{x} = ๓.๕๕$) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๓.๕๘$) ด้านปัญหาและอุปสรรค การลงบัญชีทหารกองเกิน ณ หน่วยสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่มีอาชีพทำการเกษตรกรรมและประมงน้ำเค็ม จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารจากทางราชการ และไม่รู้ถึงสิทธิและประโยชน์ที่พึงได้รับจากการตรวจเลือกเป็นทหารกองประจำการ และโทษที่จะได้ตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ จากกรณีที่ไม่มารับหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด และถือว่ามีความผิดทางอาญาจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ราชการควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารจากทางราชการ เพื่อประโยชน์ของประชาชน^{๑๒๕}

มณีนุช ไพรดี ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัดดู ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย) จำกัด

^{๑๒๔} สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัดดู ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

^{๑๒๕} พันโทราชันย์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัดดู ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง” วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๓ อันดับแรกได้แก่ ท่านรู้สึกภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้ทำงานในองค์กรนี้, ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและดีที่สุดเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ และ ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕, ๔.๐๗ และ ๔.๐๗ ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่องค์กรสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสดำเนินการได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนพนักงานภายในองค์กรและผู้บริหารตามโอกาสสมควร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๑ เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และฝ่าย / แผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทุกด้าน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสังคหวัตถุ ๔ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า ปัจจัยด้านสมานัตตนา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก และปัจจัยด้านอัตถจริยาและปิยวาจา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านทานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ผลการศึกษาแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า องค์กรควรเพิ่ม ด้านทาน ด้วยการฝึกอบรมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้กับพนักงาน ด้านปิยวาจา โดยปรับปรุงระบบการสื่อสารด้วยการรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานทุกระดับ ด้านอัตถจริยา องค์กรควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานและปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และด้านสมานัตตนาควรปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาค และเปิดโอกาสให้พนักงานปฏิบัติงานเหมาะสมตามศักยภาพของตน^{๑๒๖}

รภัธสา พานิกุล ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดงานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดงานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๕ ปี มีสถานภาพโสด เป็นลูกจ้าง มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้

^{๑๒๖} มณีนุช ไพรดี, “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย)”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต(สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท และมีประสบการณ์ในบริการเพียง ๑ ครั้ง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕^{๑๒๗}

ด.ต. โสภณ สวาขาท ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีสถานภาพสมรส มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีชั้นยศในระดับชั้นประทวน มีรายได้สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า ๑๕ ปี ไม่มีหุ้นอื่นนอกจากสหกรณ์ออมทรัพย์ และมีภูมิลำเนาในภาคกลาง ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการสหกรณ์ออมทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเป็นสมาชิกสหกรณ์ เพื่อต้องการออมทรัพย์โดยสะสมค่าหุ้นรายเดือน มีความเข้าใจว่าสหกรณ์ คือ องค์กรที่ประชาชนร่วมกันจัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินธุรกิจช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสหกรณ์เป็นของสมาชิก ซึ่งถือหุ้นไว้ในสหกรณ์เท่านั้น สหกรณ์ออมทรัพย์มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ โดยการถือหุ้นและรับฝากเงิน บุคคลที่จะเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ได้ คือ ข้าราชการในกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สมาชิกมีการออกเสียงในที่ประชุม ได้คนละ ๑ เสียง เมื่อสหกรณ์มีกำไรกำไร

^{๑๒๗} รัตสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

เหล่านั้นจัดสรรโดยที่ประชุมใหญ่แห่งบรรดาสมาชิก หรือผู้แทนสมาชิกสหกรณ์ คณะกรรมการ
 ดำเนินการสหกรณ์ได้โดยการเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่ บุคคลที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้สหกรณ์
 ประสบความสำเร็จ คือ สมาชิกสหกรณ์, กรรมการ, ผู้จัดการความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ
 สหกรณ์ออมทรัพย์สำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้าน
 อุตถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน
 พบว่า ด้านทาน และด้านปิยวาจามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอุตถจริยา และด้าน
 สมานัตตตา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากการเปรียบเทียบการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์
 ดำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกสหกรณ์
 ออมทรัพย์สำรวจตระเวนชายแดน ที่มีสถานภาพ อายุ ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก การมีหุ้นนอกจาก
 สหกรณ์ออมทรัพย์ และภูมิลำเนา ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์
 ดำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้ง
 ไว้ ส่วนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำรวจตระเวนชายแดน ที่มีเพศ การศึกษา ระดับชั้นยศ และ
 รายได้ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์สำรวจตระเวนชายแดนตาม
 หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่
 ระดับ .๐๕^{๑๒๘}

นางสาวปัทมธร เขียรชัยพุกษ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔
 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า การ
 ประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ
 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียง
 ตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านทาน และด้านอุตถจริยา อยู่
 ในระดับมากทั้งหมด ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน
 โรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อแล้วพบว่า อยู่ในระดับ
 มากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ถามว่า ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า
 อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาล

^{๑๒๘} ด.ต. โสภณ สวาขาโต, “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์
 ดำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสน
 ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

กรุงเทพโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพ อายุ รายได้ และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศและการศึกษา พนักงานมีคะแนนการเห็นด้วยไม่ต่างกันผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ กับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ๒ ด้าน คือ ด้านปียวาจา และสมานัตตดา และ อยู่ในระดับปานกลาง คือด้านทาน และอรรถจริยา ปัญญา และอุปสรรคในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่ ๑) การสนับสนุนการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่เป็นธรรม ๒) การติดต่อประสานงานระหว่างแผนกมีการใช้คำพูดไม่เหมาะสม ๓) การพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสน้อย และ ๔) พนักงานบางคนไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมที่โรงพยาบาลจัดขึ้น แนวทางการปรับปรุงประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร คือ ๑) ควรปรับปรุงการเลื่อนระดับ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเป็นระบบ และยุติธรรม ๒) ควรปรับปรุงระบบการติดต่อประสานงานระหว่างแผนกให้เหมาะสม ๓) ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานให้มากกว่านี้ และ ๔) โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้พนักงานมาร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น^{๑๒๕}

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต้องอาศัยหลักธรรมเข้ามาช่วยในงานบริการเพื่อให้งานด้านบริการมีความประทับใจและพึงพอใจดังนั้นไม่ว่าหน่วยงานใดก็ตามที่ให้บริการที่ทำงานเกี่ยวกับประชาชนควรประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ามาช่วยในการทำงานโดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน ปียวาจา อรรถจริยา สมานัตตดา

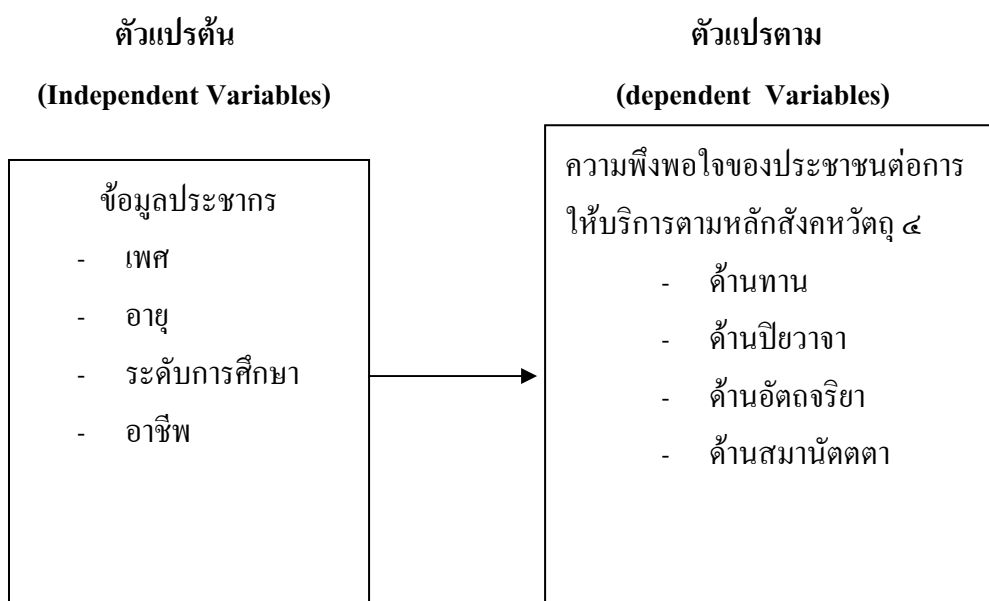
^{๑๒๕}นางสาวปัทมาพร เขียวชัยพุกภัย, "การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ", วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), บทคัดย่อ.

๒.๑๐ กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหลักการที่นำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ คือ หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น(Independent Variables) และตัวแปรตาม(Dependent Variables) ดังนี้

ตัวแปรต้น(Independent Variables) คือ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ มี ๔ ด้าน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตา ดังแผนภาพที่ ๒.๗ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ ๒.๗ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการทบทวนแนวความคิดและทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา ก็เพื่อศึกษาถึงผลของการนำหลักธรรมในพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

- ๓.๑ รูปแบบการวิจัย
- ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือการวิจัย
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่ไปขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๑,๒๐๐ คน (โดยประมาณต่อเดือน)^๑

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชากรที่ไปขอรับบริการฝ่ายทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน^๒ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญได้กลุ่มตัวอย่าง ๒๕๑ คน

^๑ฝ่ายทะเบียน, สรุปข้อมูลการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์, กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย, หน้า ๒๐.

^๒ชานินทร์ ศิลป์จารุ ผศ., การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป, พิมพ์ครั้งที่ ๗, กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี. อินเทอร์เน็ต จำกัด, ๒๕๕๐.

๓.๓ เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

๓.๓.๑ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๑. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๒. กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย
๓. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
๔. สร้างเครื่องมือ
๕. นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข
๖. นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
๗. ปรับปรุงแก้ไข
๘. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓.๒ ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง ๔ ด้าน คือ

- (๑) ด้านทาน
- (๒) ด้านปิยวาจา
- (๓) ด้านอัตถจริยา
- (๔) ด้านสมานัตตตา

โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องแสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

๕	หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับ	มากที่สุด
๔	หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับ	มาก
๓	หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับ	ปานกลาง
๒	หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับ	น้อย
๑	หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

การตรวจสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการที่ว่าการอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาจำนวน ๓๐ คน เพื่อทดสอบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจคำถามในแบบสอบถามอย่างชัดเจนหรือไม่ เมื่อมีข้อบกพร่องก็จะได้ทำการแก้ไขให้ถูกต้องแล้วจึงนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา ดังที่ได้กำหนดไว้แล้วในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire)

๓.๓.๓ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ ที่สร้างไว้

๒. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน ๕ ท่าน ประกอบด้วย

๑. ผศ.ดร. สุพรต บุญอ่อน อาจารย์ประจำสาขาวิชาสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
๒. ผศ.ดร.วรกฤต เกื้อนช้าง รองหัวหน้าศูนย์บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
๓. ผศ.อานนท์ เมธีวรรัตน์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาพุทธศาสนา คณะพุทธศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
๔. นายกิตติพัฒน์ รัศมี อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
๕. นายศศิกิจจ์ อ่ำจ้อย อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) โดยได้ค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕ ขึ้นไปทุกข้อ

๓. หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการของที่ว่ากรมอาเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๓ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๖๖๑

๔. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

^๓สิน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๘๑.

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๑. ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์ นครสวรรค์ และขอความร่วมมือไปยังที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

๒. ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาขอรับบริการจำนวน ๒๕๑คน ในการแจกแบบสอบถามผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

๑. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนลงในแบบลงรหัส (Coding Form)

๒. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

๑) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๒) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่มาใช้บริการของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

๓) แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ ดังนี้^๔

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๕	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๕	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง

^๔เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๒.

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๕ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย
 ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๕ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

๔) การเปรียบเทียบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๓.๕.๑ สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

- ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถาม ใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ค่าความสอดคล้องของเนื้อหาตรงกับขอบข่ายของเนื้อหา
 $\sum R$ คือ ผลรวมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
 N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยที่

R = +๑ เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นว่าแน่ใจว่าเนื้อหาตรงกับขอบข่ายของเนื้อหา มีความเหมาะสม

R = ๐ เมื่อผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าไม่แน่ใจว่าเนื้อหาตรงกับขอบข่ายของเนื้อหา มีความเหมาะสม

R = -๑ เมื่อผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าแน่ใจว่าเนื้อหาตรงกับขอบข่ายของเนื้อหาไม่ มีความเหมาะสม

- ตรวจสอบความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

S_i^2 = ผลรวมค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

๓.๕.๒ สถิติพรรณนา ใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ

P คือ ร้อยละ

\bar{X} คือ ค่าเฉลี่ย

S.D. คือ ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๓.๕.๓ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ \bar{X}_1, \bar{X}_2 คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ ๑ และ ๒

S_1^2, S_2^2 คือ ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ ๑ และ ๒

n_1, n_2 คือ จำนวนประชากรที่ ๑ และ ๒

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F คือ ค่าสถิติในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)

MS_B คือ ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_W คือ ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประชาชนที่ไปขอรับบริการบริการที่ฝ่ายทะเบียนของอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่รวบรวมได้จากประชากรจำนวน ๒๕๑ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น ๔ ตอน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

- ๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ไปขอรับบริการ
- ๔.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
- ๔.๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพของบุคคล
- ๔.๔ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดจังหวัดนครสวรรค์

๔.๑ สถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ในการไปขอรับบริการจากกลุ่มตัวอย่างที่ไปขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวนทั้งสิ้น ๒๕๑ ตัวอย่าง แสดงความถี่ของจำนวนผู้รับบริการและค่าร้อยละ ดังตารางที่ ๔.๑ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = ๒๕๑)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๐๖	๗๐.๗๕
หญิง	๔๕	๒๕.๒๑
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๕๑	๒๐.๓๓
๒๑ – ๓๕ ปี	๔๒	๑๖.๓๖
๓๖ – ๕๐ ปี	๑๐๒	๓๙.๐๘
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๕๖	๒๒.๒๓
๔. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑๑	๔๔.๒๒
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	๑๒๕	๔๙.๘๐
อนุปริญญา ปวส.-ปริญญาตรี	๑๕	๖.๐๐
๕. อาชีพ		
รับจ้าง	๕๐	๑๙.๕๒
เกษตรกร	๕๘	๒๓.๑๑
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖	๒.๓๙
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๕๒	๒๐.๗๒
อื่นๆ	๘๕	๓๓.๖๖

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๕ มีอายุตั้งแต่ ๓๖ – ๕๐ ปี มีจำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๘ มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา หรือ ปวช. จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๘๐ และมีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๑ คน

๔.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน(เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยการให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปันให้ความรู้และคำแนะนำกับประชาชนที่มาใช้บริการ), ด้านปิยวาจา (เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟังกับประชาชนผู้มารับบริการ), ด้านอรรถจริยา (การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โดยการชวนช่วยช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ) ,และด้านสมานัตตตา (เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ), รายละเอียดแสดงในตารางที่ ๔.๒ – ๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม

(n = ๒๕๑)

การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
	\bar{X}	S.D.	
๑. ด้านทาน	๓.๖๗	๐.๖๘	มาก
๒. ด้านปิยวาจา	๓.๔๑	๐.๖๓	มาก
๓. ด้านอรรถจริยา	๓.๖๕	๐.๗๐	มาก
๔. ด้านสมานัตตตา	๓.๗๕	๐.๖๖	มาก
ภาพรวม	๓.๖๒	๐.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๖๒$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทาน

(n = ๒๕๑)

ด้านทาน	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
	\bar{X}	S.D.	
๑. เจ้าหน้าที่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่ง พักรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๓.๕๗	๐.๘๖	มาก
๒. จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	๓.๖๖	๐.๘๖	มาก
๓. มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการและอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน	๓.๘๕	๐.๗๕	มาก
๔. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา	๓.๗๖	๐.๘๗	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน	๓.๗๖	๐.๘๓	มาก
๖. ที่ว่าการอำเภอเมืองได้จัดช่องทางด่วนสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	๓.๖๒	๐.๕๑	มาก
๗. ที่ว่าการอำเภอเมืองมีน้ำดื่มให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ	๓.๓๖	๐.๕๒	มาก
๘. เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยและแนะนำให้ประชาชนได้ตรวจสอบเอกสารซ้ำอีกครั้งหลังเสร็จสิ้นการติดต่อราชการก่อนกลับทุกครั้ง	๓.๖๔	๐.๕๒	มาก
ภาพรวม	๓.๖๗	๐.๖๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทาน นั้น โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๗$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทานอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
ด้านปิยวาจา

(n=๒๕๑)

ด้านปิยวาจา	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
	\bar{X}	S.D.	
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟัง	๓.๖๒	๐.๘๕	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ	๓.๖๐	๐.๕๒	มาก
๓. เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์ และเป็นกันเอง	๓.๕๖	๐.๘๔	มาก
๔. ถ้าประชาชนไม่พอใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ได้พูดชี้แจง ให้เข้าใจด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	๓.๔๓	๐.๕๒	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ไม่แสดงอาการไม่พอใจ หรือพูดจาไม่สุภาพต่อ ประชาชน	๓.๐๕	๑.๐๐	มาก
๖. ท่านรู้สึกไม่ชอบใจกริยาท่าทาง และคำพูดของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	๒.๘๐	๑.๐๕	ปาน กลาง
๗. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ อย่างสุภาพ	๓.๕๕	๐.๗๘	มาก
๘. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชนที่มารับบริการอย่าง ตรงไปตรงมาและนุ่มนวล	๓.๖๓	๐.๘๐	มาก
ภาพรวม	๓.๔๑	๐.๖๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านปิยวาจา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๔๑$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านรู้สึกไม่ชอบใจกริยาท่าทาง และคำพูดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สำหรับข้ออื่นๆ ที่เหลือประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
ด้านอรรถจริยา

(n = ๒๕๑)

ด้านอรรถจริยา	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
	\bar{X}	S.D.	
๑. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง	๓.๖๔	๐.๗๖	มาก
๒. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ ไม่นิ่งคูดาย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ	๓.๖๘	๐.๘๓	มาก
๓. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ	๓.๖๘	๐.๘๓	มาก
๔. เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา	๓.๕๕	๐.๘๖	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจเมื่อได้ช่วยเหลือ หรือให้การบริการแก่ประชาชน	๓.๖๒	๐.๘๒	มาก
๖. เจ้าหน้าที่มีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ	๓.๖๐	๐.๘๓	มาก
๗. เวลาที่ท่านได้รับการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการ	๓.๕๗	๐.๘๒	มาก
๘. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน	๓.๗๕	๐.๕๒	มาก
ภาพรวม	๓.๖๕	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ ได้พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยา ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ นั้น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๖๕$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสมานัตตดา

(n = ๒๕๑)

ด้านสมานัตตดา	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
	\bar{X}	S.D.	
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย และ เหมาะสม	๓.๕๕	๐.๗๗	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการ ทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด	๓.๖๓	๐.๘๓	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้ให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา	๓.๖๒	๐.๘๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	๓.๖๗	๐.๘๔	มาก
๕. จักระบบบัตรคิว ให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม	๓.๕๔	๐.๘๐	มาก
๖. เจ้าหน้าที่บริการท่านด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย	๓.๗๖	๐.๗๕	มาก
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	๓.๖๕	๐.๗๖	มาก
๘. ท่านได้รับความสะดวกในการรับบริการจาก เจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	๓.๗๓	๐.๗๕	มาก
ภาพรวม	๓.๗๕	๐.๖๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตดา ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ นั้น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๗๕$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตดาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔.๓ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพของบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้รับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตตา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ

(n = ๒๕๑)

ระดับความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (๒๐๖ คน)		หญิง (๔๕ คน)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านทาน	๓.๗๑	๐.๗๑	๓.๕๘	๐.๖๑	๑.๔๔	.๑๕๐
ด้านปิยวาจา	๓.๔๖	๐.๖๓	๓.๓๐	๐.๖๒	๒.๐๕*	.๐๓๘
ด้านอรรถจริยา	๓.๖๘	๐.๗๒	๓.๕๖	๐.๖๔	๑.๔๒	.๑๕๓
สมานัตตตา	๓.๘๒	๐.๖๗	๓.๖๐	๐.๖๑	๒.๕๗*	.๐๑๑
รวม	๓.๖๗	๐.๖๑	๓.๕๑	๐.๕๓	๒.๐๕	.๐๓๗

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันในด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ส่วนด้านทาน ด้านอรรถจริยา ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัด ๔ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ

(n = ๒๕๑)

หลัก สังคหวัด ๔	ต่ำกว่า ๒๑ ปี		๒๑ - ๓๕ ปี		๓๖ - ๕๐ ปี		มากกว่า ๕๐ ปี		F	Sig.
	(๕๑ คน)		(๔๒ คน)		(๑๐๒ คน)		(๕๖ คน)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านทาน	๓.๖๘	๐.๖๘	๓.๕๔	๐.๖๒	๓.๖๘	๐.๖๘	๓.๗๒	๐.๗๔	๐.๖๑	.๖๐๖
ด้านปียาจา	๓.๓๕	๐.๖๒	๓.๔๐	๐.๖๓	๓.๔๒	๐.๖๔	๓.๔๔	๐.๖๔	๐.๐๘	.๕๗๑
ด้านอัตรจริยา	๓.๗๐	๐.๗๑	๓.๖๔	๐.๗๓	๓.๖๐	๐.๖๕	๓.๖๕	๐.๖๕	๐.๓๓	.๘๐๗
ด้านสมานัตตา	๓.๗๖	๐.๖๘	๓.๖๓	๐.๖๑	๓.๗๕	๐.๖๒	๓.๘๔	๐.๗๓	๐.๘๐	.๔๕๔
รวม	๓.๖๓	๐.๖๑	๓.๕๖	๐.๕๕	๓.๖๑	๐.๕๕	๓.๖๗	๐.๖๒	๐.๒๕	.๘๓๒

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
บริการประชาชนตามหลักสังกัด ๔ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๕ แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม
หลักสังกัด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ จำแนก
ตามระดับการศึกษา

(n = ๒๕๑)

หลัก สังกัด ๔	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา หรือ ปวช.		อนุปริญญา(ปวส.), ปริญญาตรี		F	Sig.
	(๑๑๑ คน)		(๑๒๕ คน)		(๕๕ คน)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านทาน	๓.๗๗	๐.๖๘	๓.๖๓	๐.๖๔	๓.๕๗	.๗๔๖	๑.๕๒	.๑๔๕
ด้านปียวาจา	๓.๕๔	๐.๖๖	๓.๓๔	๐.๕๘	๓.๓๓	.๖๒๖	๓.๖๒*	.๐๒๘
ด้านอรรถกริยา	๓.๗๘	๐.๗๔	๓.๕๗	๐.๖๕	๓.๕๖	.๗๑๐	๓.๑๗*	.๐๔๓
ด้านสมานัตตา	๓.๘๖	๐.๖๕	๓.๖๕	๐.๖๑	๓.๖๕	.๖๕๖	๒.๓๐	.๑๐๒
รวม	๓.๗๔	๐.๖๒	๓.๕๖	๐.๕๔	๓.๕๔	๐.๖๓	๓.๓๗*	.๐๓๖

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔
ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกันในด้านทานและด้าน
สมานัตตา ส่วนด้านปียวาจาและด้านอรรถกริยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕
ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ โดยภาพรวมของ
ด้านปียวาจา ด้านอรรถกริยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด
(Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๐ – ๔.๑๑

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)
โดยภาพรวมระดับการศึกษา

(n = ๒๕๑)

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช	อนุปริญญา(ปวส.) ปริญญาตรี
ประถมศึกษา	๓.๗๔		๐.๑๘*	๐.๒๐*
มัธยมศึกษา หรือ ปวช	๓.๕๖			๐.๐๒
อนุปริญญา(ปวส.) ปริญญาตรี	๓.๕๔		-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่า การอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมมากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช และอนุปริญญา(ปวส.) ปริญญาตรี อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)
ระดับการศึกษาด้านปิยาวาจา

(n = ๒๕๑)

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช	อนุปริญญา(ปวส.) ปริญญาตรี
ประถมศึกษา	๓.๕๔		๐.๒๐*	๐.๒๑*
มัธยมศึกษา หรือ ปวช	๓.๓๔			๐.๐๑
อนุปริญญา(ปวส.) ปริญญาตรี	๓.๓๓		-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ด้านปิยวาจา มากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. และอนุปริญญา(ปวส.) ปริญญาตรี อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ระดับการศึกษาด้านอัตถจริยา

(n = ๒๕๑)

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา(ปวส.) ปริญญาตรี
		๓.๓๘	๓.๕๓	๓.๕๖
ประถมศึกษา	๓.๓๘		๐.๒๑*	๐.๒๒
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	๓.๕๓			๐.๐๑
อนุปริญญา(ปวส.) ปริญญาตรี	๓.๕๖		-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ด้านอัตถจริยามากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน
 ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง
 นครสวรรค์ จำแนกตามอาชีพ

(n = ๒๕๑)

หลัก สังคหวัตถุ ๔	อาชีพ										F	Sig.
	รับจ้าง		เกษตรกร		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน		อื่นๆ			
	(๕๐ คน)		(๕๘ คน)		(๖ คน)		(๕๒ คน)		(๘๕ คน)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านทาน	๓.๖๘	๐.๗๒	๓.๗๓	๐.๗๔	๓.๒๕	๐.๕๕	๓.๖๓	๐.๕๕	๓.๖๔	๐.๖๖	๐.๘๔	.๔๕๘
ด้านปิยวาจา	๓.๔๗	๐.๖๓	๓.๔๘	๐.๖๗	๓.๐๖	๐.๒๖	๓.๓๕	๐.๕๕	๓.๓๕	๐.๖๒	๑.๐๒	.๔๐๐
ด้านอัถถจริยา	๓.๕๘	๐.๗๔	๓.๗๔	๐.๗๓	๓.๔๒	๐.๔๐	๓.๕๕	๐.๖๓	๓.๖๓	๐.๗๐	๐.๘๔	.๕๐๒
ด้านสมานัตตา	๓.๖๘	๐.๖๔	๓.๘๖	๐.๖๘	๓.๔๐	๐.๓๖	๓.๗๔	๐.๖๒	๓.๗๐	๐.๖๗	๑.๔๓	.๒๒๕
รวม	๓.๖๐	๐.๖๑	๓.๗๐	๐.๖๑	๓.๒๘	๐.๓๗	๓.๕๕	๐.๕๗	๓.๕๘	๐.๖๐	๑.๑๑	.๓๕๒

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน

๔.๔ ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑๔ จำนวนปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

(n=๒๕๑)

ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	จำนวน / ความถี่
๑. ด้านทาน	
- ไม่ได้ให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการ เช่น ที่จอดรถ	๑๓
- เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้คำแนะนำให้ตรวจสอบเอกสารก่อนกลับ	๑๒
- ไม่มีการจัดบริการสำหรับคนสูงอายุ และคนพิการให้เป็นพิเศษ	๔
๒. ด้านปิยวาจา	
- เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายด้วยถ้อยคำที่ไม่สุภาพ	๑๒
- เจ้าหน้าที่ พูดจาไม่มีความเต็มใจและจริงใจ	๓
- เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำไม่เป็นกันเอง	๑๕
๓. ด้านอถจกริยา	
- เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง	๑๐
- เจ้าหน้าที่ ไม่ได้ให้ความช่วยเหลือเมื่อประชาชนต้องการในเรื่องที่มาติดต่อ	๑๑
๔. ด้านสมานัตตตา	
- เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน ผู้มาใช้บริการ โดยมีการเลือกปฏิบัติ	๑๘
- เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบไม่เรียบร้อยเหมาะสม	๒

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ผู้มารับบริการฝ่ายทะเบียนจากเจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านทาน ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกกับที่จอดรถ จำนวน ๑๓ คน เมื่อไปติดต่อราชการ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตรวจสอบเอกสารก่อนกลับ จำนวน ๑๒ คน และต้องให้เจ้าหน้าที่จัดสถานที่บริการสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการให้เป็นพิเศษ จำนวน ๔ คน ด้านปิยาวาจามีความต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะสุภาพ จำนวน ๑๒ คน ต้องการให้เจ้าหน้าที่ทักทายประชาชนด้วยความเต็มใจจริงใจ จำนวน ๓ คน และต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำเป็นกันเองในการมารับบริการ จำนวน ๑๕ คน ด้านอัตถจริยามีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนที่มารับบริการตามความคาดหวัง จำนวน ๑๐ คน และต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนต้องการในเรื่องที่มาติดต่อ จำนวน ๑๑ คน ส่วนด้านสมานัตตตามีความต้องการให้เจ้าหน้าที่บริการประชาชน ผู้มารับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติให้เท่าเทียม เสมอภาคกัน จำนวน ๑๘ คน และต้องการให้เจ้าหน้าที่แต่งกายให้สุภาพและเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๒ คน

จากปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ควรคำนึงถึงหลักธรรมหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ทาน ปิยาวาจา อัตถจริยา และสมานัตตมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ถือเป็นสิ่งที่มีความเหมาะสมเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนทุกคนที่มาติดต่อกับราชการ ล้วนมีความแตกต่างกัน ทั้งด้านคุณวุฒิ วิทยุฒิ และอุปนิสัยใจคอ แต่สิ่งหนึ่งที่ทุกคนต่างมุ่งหวังและคาดหวังไว้ก็คือ คือ การได้รับการบริการเป็นอย่างดีที่สุด ซึ่งสิ่งนี้มีอาจเกิดขึ้นได้ หากเจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ขาดความรู้และหลักธรรมในหลักสังคหวัตถุ ๔ และขาดการนำไปปรับใช้จริง

ดังนั้น สิ่งที่เหมาะสมที่สุดก็คือ การสนับสนุนและส่งเสริมในการใช้หลักธรรมคือหลักสังคหวัตถุ ๔ ดังกล่าวให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างแท้จริง หัวหน้าส่วนงานต้องทำให้เจ้าหน้าที่ที่อยู่ภายใต้การปกครองได้เห็นเป็นตัวอย่าง กระตุ้นเจ้าหน้าที่ให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการ เมื่อผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะมีความสุขในการให้บริการและมีการพัฒนาในการให้บริการกับประชาชนด้วยความเต็มใจและเต็มเปี่ยมด้วยหลักคุณธรรมในการให้บริการในครั้งต่อไป

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการศึกษาเฉพาะประชาชนที่ไปขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก สังกัดวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพของบุคคลและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ไปขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๕๑ คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูล ที่ได้รวบรวมมา สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) สำหรับหาค่าระดับความพึงพอใจจากการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวัดการกระจายของข้อมูลใช้การทดสอบ ค่าที (t - test), Independent Groups, One - Way ANOVA ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนสำหรับเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ไปใช้บริการที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพของบุคคล และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยยะสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference LSD) จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๕ มีอายุตั้งแต่ ๓๖ – ๕๐ ปี มีจำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๕ มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา หรือ ปวช. จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๖ และมีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๘ คน

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๒$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านซึ่งสรุปเป็นรายด้านดังนี้

๑) ด้านทาน(ความเอื้อเฟื้อ ให้ความรู้และคำแนะนำ) ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทาน นั้น โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๗$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทานอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๒) ด้าน ปิยวาจา(พูดคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านปิยวาจา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๔๑$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านรู้สึกไม่ชอบใจกริยาท่าทาง และคำพูดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สำหรับข้ออื่นๆ ที่เหลือประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์อยู่ในระดับมาก

๓) ด้าน อุตถจริยา(การทำประโยชน์ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอุตถจริยา ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัด

นครสวรรค์ นั้น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๕$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔) ด้านสมานัตตตา(การวางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติงาน) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ นั้น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๕$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๕.๑.๓) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ไปใช้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้รับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตตา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ดังนี้

เพศ จากการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันในด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ส่วนด้านทาน ด้านอรรถจริยา ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อายุ จากการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน

ระดับการศึกษา จากการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกันในด้านทวนส่วนด้านสมานัตตดา ส่วนด้านปิยวาจาและด้านอรรถจริยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ โดยภาพรวมของด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด(Least Significant Difference: LSD)ดังนี้

ด้านปิยวาจา พบว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมมากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช และอนุปริญญา(ปวส) ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ด้านอรรถจริยา พบว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ด้านปิยวาจามากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช และอนุปริญญา(ปวส) ปริญญาตรี อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ส่วนคู่อื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อาชีพจากการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้รับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ การทดสอบสมมติฐานโดยตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๕.๑ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔	
เพศ	✓	-
อายุ	-	✓
ระดับการศึกษา	✓	-
อาชีพ	-	✓

๕.๑.๔ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในด้าน ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตตา

ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการฝ่ายทะเบียนจากเจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านทาน ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกกับที่จอดรถ จำนวน ๑๓ คน เมื่อไปติดต่อราชการ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตรวจสอบเอกสารก่อนกลับ จำนวน ๑๒ คน และต้องการให้เจ้าหน้าที่ได้จัดสถานที่บริการสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการให้เป็นพิเศษ จำนวน ๔ คน ด้านปิยวาจามีความต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะสุภาพ จำนวน ๑๒ คน ต้องการให้เจ้าหน้าที่ทักทายประชาชนด้วยความเต็มใจจริงใจ จำนวน ๓ คน และต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำเป็นกันเองในการมารับบริการ จำนวน ๑๕ คน ด้านอุตถจริยามีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนที่มารับบริการตามความคาดหวัง จำนวน ๑๐ คน และต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนต้องการในเรื่องที่มาติดต่อ จำนวน ๑๑ คน ส่วนด้านสมานัตตตตามีความต้องการให้เจ้าหน้าที่บริการประชาชน ผู้มารับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติให้เท่าเทียม เสมอภาคกัน จำนวน ๑๘ คน และต้องการให้เจ้าหน้าที่แต่งกายให้สุภาพและเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๒ คน

จากปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ควรคำนึงถึงหลักธรรมหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตต

มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ถือเป็นสิ่งที่มีความเหมาะสมเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนทุกคนที่มาติดต่องานราชการ ล้วนมีความแตกต่างกัน ทั้งด้านคุณวุฒิ วิทยุฒิ และอุปนิสัยใจคอ แต่สิ่งหนึ่งที่ทุกคนต่างมุ่งหวังและคาดหวังไว้ก็คือ คือ การได้รับการบริการเป็นอย่างดีที่สุด ซึ่งสิ่งนี้มีอาจเกิดขึ้นได้ หากเจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ขาดความรู้และหลักธรรมในหลักสังคหวัตถุ ๔ และขาดการนำไปปรับใช้จริง

ดังนั้น สิ่งที่เหมาะสมที่สุดก็คือ การสนับสนุนและส่งเสริมในการใช้หลักธรรมคือหลักสังคหวัตถุ ๔ ดังกล่าวให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างแท้จริง หัวหน้าส่วนงานต้องทำให้เจ้าหน้าที่อยู่ภายใต้การปกครองได้เห็นเป็นตัวอย่าง กระตุ้นเจ้าหน้าที่ให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการ เมื่อผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะมีความสุขในการให้บริการและมีการพัฒนาในการให้บริการกับประชาชนด้วยความเต็มใจและเต็มเปี่ยมด้วยหลักคุณธรรมในการให้บริการในครั้งต่อไป

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ จะกล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

๕.๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ **ทฤษฎีแม็กโครนิก (Mccomick)** ได้เสนอทฤษฎีความคาดหมาย ซึ่งได้อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคล จะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการเมื่อเปรียบกับผลลัพธ์ต่างๆ ที่ได้มาบุคคลจะได้รับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมากและผลการวิจัยก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พันตรีสมหมาย บัวจันทร์** ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ **พันโทราชันย์ ธงชัย** ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี

อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการบริการของเจ้าหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาทางด้านมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

๑) **ด้านทาน** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ให้ความหมายของคำว่าทานคือให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เพื่อแผ่เสียดสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ และศิลปวิทยา และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ของ พันตรีสมหมาย บัวจันทร์ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

๒) **ด้านปิยวาจา** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านปิยวาจาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นท่านรู้สึกไม่ชอบใจกิริยาท่าทาง และคำพูดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนที่ให้บริการด้านคำพูดที่ไพเราะ แสดงความเป็นมิตร อ่อนโยนต่อผู้มารับบริการมีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ให้ความหมายของคำว่าปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็น ประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พันโทราชันย์ ธงชัยที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านปิยวาจา อยู่ในระดับมาก

๓) **ด้านอัทธจริยา** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอัทธจริยา โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ ไม่

นี้จึงดูค้าย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับหลักการของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ให้ความหมายของคำว่าอรรถจริยาทำประโยชน์แก่ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรมและยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของพันตรีสมหมาย บัวจันทร์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านอรรถจริยา อยู่ในระดับมาก

๔) ด้านสมานัตตตา จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ด้านสมานัตตตา โดยรวมมีคะแนนการเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการบริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกรังเกียจ และเต็มใจช่วยเหลือตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับหลักการของ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ให้ความหมายของคำว่าสมานัตตตาเอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอแก่คนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันและยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ น.โทรชาญย์ ธงชัย ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสถิติอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก

๕.๒.๒ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพของบุคคล

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันในด้านปียาจา ด้านสมานัตตา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านทาน ด้านอัตถจริยา ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละส่วนอภิปรายดังนี้

เพศ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ แตกต่างกัน เพศชายมีความพึงพอใจในการให้บริการมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายมีความพึงพอใจต่อการพูดจาไพเราะน่าฟัง มีการวางตัวเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **ถวัลย์ เทียนทอง** ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเซส จำกัด” พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์กราวด์ เซอร์วิสเซส จำกัด ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์กราวด์ เซอร์วิสเซส จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕

อายุ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ให้บริการกับประชาชนที่มารับบริการไม่ว่าจะช่วงอายุของแต่ละคนที่มาใช้บริการ จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งจะสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **กนกอร ชื่นสระน้อย** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนนะของผู้ใช้บริการต่อการบริการจัดหางาน ของสำนักจัดหางานกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า ทัศนนะของผู้ใช้บริการจัดหางานกรุงเทพ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการด้านอายุพบว่าในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่าง

ระดับการศึกษา จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ทั้งนี้เนื่องจาก การศึกษาที่ต่างกันไป ความหลากหลายของสาขาวิชา และระดับการศึกษาแตกต่างกันจึงส่งผลทำให้ความความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันไปซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **จักรพันธ์ แข่งขัน** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์” ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน

อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ จำแนกตามการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และ ยังสอดคล้องกับผลการวิจัย **รศ.ดร. พานิกุล** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน พบว่า ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕

อาชีพ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างจึงไม่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนซึ่งประชาชนจึงมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันซึ่ง ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ **พันตรี สมหมาย บัวจันทร์** ที่ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการ ให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่าค่าเฉลี่ยจากระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวม เมื่อจำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ไม่แตกต่างกันแต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **ฉวีลย์ เทียนทอง** ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจ ของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด” พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเชส จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.๐๕

๕.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชน ตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ดังนี้

ด้านทานประชาชนไม่ได้รับความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการ เช่น ที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้คำแนะนำให้ตรวจสอบเอกสารก่อนกลับและไม่มีการจัดบริการสำหรับคน สูงอายุ และคนพิการให้เป็นพิเศษ ควรใช้สถานที่ที่มีอยู่จัดเป็นที่จอดรถเพื่อเป็นการบริการ

ประชาชนมารับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่มาคอยให้บริการด้านการจอดรถ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่ต้องเอาใจใส่ในการตรวจเอกสารให้กับประชาชนที่มารับบริการเพื่อความถูกต้องให้ดูแลตั้งแต่เริ่มรับบริการ จนกระทั่งจะกลับโดยตรวจสอบเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วนและเจ้าหน้าที่มีการจัดสถานที่ในการบริการสำหรับผู้สูงอายุ และคนพิการเพื่อสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ ด้านปียวาจาเจ้าหน้าที่พูดจาที่ทักทายด้วยถ้อยคำที่ไม่ไพเราะ นำฟังเจ้าหน้าที่พูดจาไม่มีความเต็มใจและพูดให้คำแนะนำไม่เป็นกันเองในการให้บริการประชาชน ที่มาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ควรต้องมีวาจาที่ไพเราะโดยนำหลักธรรมเขามาช่วยในการให้บริการ ประชาชนตลอดจนเอาใจใส่และเต็มใจปรับเปลี่ยนการพูดจาให้เป็นกัลยาณมิตรที่ดีกับประชาชนที่มารับบริการ ด้านอัตถจริยา เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มารับบริการสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวังและขณะที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนที่มารับบริการจะทำให้ประชาชนมีความรู้สึกพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ต้องขวนขวายในการที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ในการให้บริการ ด้านสมานัตตตาเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน ผู้มาใช้บริการโดยมีการเลือกปฏิบัติตลอดจนแต่งกายด้วยเครื่องแบบไม่เรียบร้อยไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ต้องวางตัวให้เหมาะสมโดยไม่เลือกปฏิบัติกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและต้องแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยและเหมาะสมกับเป็นเจ้าหน้าที่รัฐและจะเป็นที่ชื่นชมกับประชาชนที่มาขอรับบริการ เมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงตามข้อมูลข้างต้นแล้ว ย่อมก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการประชาชนด้วยประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล นอกจากนี้ย่อมก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมหมาย บัวจันทร์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” พบว่า เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการของเขตบางแค ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลารอนาน การฝึกรอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรม ในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่เป็นที่ยอมรับว่ามีความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่ แต่ปราศจากคุณธรรมอยู่ภายใน จึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีความเป็นกัลยาณมิตร พูดจาที่ทักทายด้วยน้ำเสียงที่จริงใจและให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมเป็นธรรม ให้บริการ โดยยึดผลของงานมากกว่าการยึดติดกับกฎระเบียบ โดยยึดคุณธรรมประจำใจในการปฏิบัติงาน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ดังนี้

๑. ในการให้บริการประชาชนควรมีการพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

๒. เจ้าหน้าที่ที่มีการแสดงออกที่เป็นมิตรและจริงใจต่อการให้บริการ

๓. ในการให้บริการประชาชนควรมีการเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการเกิดการประทับใจในการรับบริการทุกครั้ง

๔. ในการให้บริการประชาชนควรมีการยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านทาน โดยการให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการเป็นกิจหลัก

๕. ในการให้บริการประชาชนควรมีการพูดจาที่ไพเราะน่าฟังและให้คำชี้แนะแก่ผู้ที่มาใช้บริการด้วยปิยวาจา

๖. ในการให้บริการประชาชนควรมีการสงเคราะห์ประโยชน์ ให้แก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการ อันเป็นการยึดตามหลักอรรถจริยา

๗. ในการให้บริการประชาชนควรมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่เลือกปฏิบัติกับการบริการประชาชนถือเป็นการยึดหลักสมานัตตตา

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของรัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

๒. ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

๓. ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัยตามสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชน และปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของส่วนราชการที่มีปฏิสัมพันธ์

๔. ควรศึกษากลุ่มประชากรกลุ่มอื่นๆ ในหน่วยงาน

๕. ควรมีการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างมากขึ้น นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสังเกตพฤติกรรม หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงที่สุด

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย – บาลี

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ๒๕๓๕.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

กิตติมา ปริดีคิดล. **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : ชนะการพิมพ์, ๒๕๒๕.

กรมการปกครอง, กองงานวิจัยและประเมินผล. “เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาท และ

พฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”. **เทศกาลบาล**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วน
ท้องถิ่น, ๒๕๓๓.

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. **คู่มือการบริการประชาชน**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น
กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง. การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา จังหวัดสกลนคร, **วิทยานิพนธ์ศิลป
ศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การพัฒน** บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สกลนคร, ๒๕๔๘ กรมการปกครอง, พ.ศ. ๒๕๓๖.

กุลชาติ รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภิต และสาวิกา อุณหันท์. **การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดสร้าง
องค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น**. กรุงเทพมหานคร : อินโนกราฟฟิกส์, ๒๕๔๗.

กุลชน ธนาพงศ์ธร. **ประโยชน์และบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
๒๕๓๐.

กองการทะเบียน, กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. **คู่มือการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานการทะเบียน สำนักทะเบียนอำเภอ กิ่งอำเภอ และท้องถิ่น**.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง, ๒๕๓๖.

กรมการปกครอง. **โครงสร้างการแบ่งงานภายใน**. กระทรวงมหาดไทย. พ.ศ. ๒๕๕๑.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. **จิตวิทยาการบริการ**. เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ – ๑๕.

ชวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.

กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๓๖.

บุญชม ศรีสะอาด, รศ.ดร. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุวิริยา

สาส์น, ๒๕๓๕.

ประยูร กาญจนกุล. กฎหมายปกครอง. (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน), ๒๕๕๑.

ประสิทธิ์ พรรณพิศุทธิ. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กาลสินธุ์ :

ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐.

ปรัชญา เวสารัชช์. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิค

ฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐.

_____ . องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

๒๕๒๖.

พระญาณสุนทร. ธรรมประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทจรัลสนิทวงศ์

จำกัด, ๒๕๕๑.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑๓.

กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๘.

_____ . ธรรมนุญชีวิต. (ฉบับปรับปรุง – เพิ่มเติมใหม่). พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, กรุงเทพมหานคร :

บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

_____ . วิธีคิดตามหลักพุทธธรรม. กรุงเทพมหานคร ธรรมสภา, ๒๕๕๐.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). พุทธวิธีบริหาร. (พิมพ์พิเศษ). กรุงเทพมหานคร :

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๕.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). พุทธธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลง

กรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓.

_____ . พุทธธรรม (ฉบับเดิม). พิมพ์ครั้งที่ ๒๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทธรรมสาร

จำกัด, ๒๕๔๖.

_____ . ภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภาและสถาบันบันลือธรรม, ๒๕๔๕

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัท

นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด, ๒๕๔๖.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕.

- ชาญชัย แสวงศักดิ์. องค์การมหาชน : องค์การของรัฐที่มีส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.
กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๓๖.
- ประยูร กาญจนกุล. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, ๒๕๕๑.
- ปรัชญา เวสารัชช. องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
, ๒๕๒๖.
- ปรัชญา เวสารัชช. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิค
ฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐.
- ฝ่ายทะเบียน, สรุปข้อมูลการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์,
กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย
- พิทยา บวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๙๙๗ – ๑๙๗๐). พิมพ์
ครั้งที่ ๑๒, กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- ไพโรจน์ ตีรณนากุล รศ. “การวิจัยสู่การเขียนบทความและรายงาน”. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อ
เสริมกรุงเทพ, ๒๕๒๑.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ รศ.ดร. การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ
ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร, ๒๕๔๕.
- สำนักทะเบียน. “ที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์”. เอกสารประกอบการตรวจประเมินผลโครงการ
จัดอันดับมาตรฐานสำนักทะเบียน พ.ศ. ๒๕๔๕.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี, ๒๕๔๘.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร :ธรรมสาร, ๒๕๓๘.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา
จำกัด, ๒๕๓๕.
- ศุภนิธย์ โชครัตนชัย. การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐,
กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.
- สมชาติ กิจยรรยง. ยุทธวิธีครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.
- สมิต สัมภูกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓.
- สมยศ นาวิการ. การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล, ๒๕๒๕.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ดีฟ, ๒๕๔๗.

สุภางศ์ จันทวานิช. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ ๖, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๗.

สุพานี ศฤงษ์วานิช รศ. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๕.

สุวรรณีย์ ศิริโกการภิรมย์. การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์สถาบันราชภัฏเทพสตรี, ๒๕๔๖.

หุ่ย จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด, ๒๕๓๓.

อำนวยการ เลิศขันธ์ศิริ ศ.ดร. “สถิติวิจัย”. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิลปประสนองการพิมพ์, ๒๕๓๕.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

อมร รักษาศักดิ์. บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ 6, April ๒๕๒๒.

(๒) วิทยานิพนธ์ :

ก่าพล เกียรติปฐมชัย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

กนกอร ชื่นสระน้อย. “ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการบริการจัดหางาน ของสำนักจัดหางานกรุงเทพ”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

กัณยรัตน์ พลฤกษ์อุดม. “ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

กรุงเทพมหานคร, สำนักนโยบายและแผน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

- เกศินี วัจนะพุททะร้อยโทหญิง. “ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพลธิการทหารบก”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗.
- กษิรา เทียนส่องใจ. “การศึกษาวิเคราะห์ห่อภัยทานเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.
- จักรภักดิ์ แข่งขัน .”ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.
- จรัสศักดิ์ สุคนธชาติ. “ความคิดเห็นของข้าราชการผู้มีหน้าที่ในการปฏิบัติเกี่ยวกับบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโท**. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๐.
- จีราพร วีระหงส์. “ความพึงพอใจของประชาชนตามระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ”. **ภาคินพนธ์ปริญญาโท**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.
- ชรีณี เดชจินดา. “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโท**. ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๖.
- ด.ต. ไสภณ สวาชาโต. “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ ดำรงตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัดดู ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- ถวัลย์ เทียนทอง. “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิส จำกัด”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๘.
- ธนิยา ปัญญาแก้ว. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง**. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.

- ถาวร โปธิสมบัติ. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการในเขตจังหวัดกาญจนบุรี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๕.**
- ทิพย์รัตน์ อุนการณวงษ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี”. **ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖.**
- เทพวัลย์ สุชาติ. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์. **วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๐.**
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. **วิทยานิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.**
- ทวีพงษ์ หินคำ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัด เชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.**
- นงลักษณ์ สุรสร . “ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการให้ยาระงับความรู้สึกในโรงพยาบาล สุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓.**
- นิตยา พงษ์พานิช. “การวิเคราะห์พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณี อำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๗.**
- ปัทมธร เขียวชัยพฤกษ์. “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัดดู ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาวิชา รัฐ ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒**
- พันโทราชนันท์ ธงชัย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกิน ตามแนวสังคหวัดดู ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.**

- พุกษา พุทธรักษ์. “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษา สหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.
- มณีนุช ไพโรดี. “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเขต(ประเทศไทย)”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.**
- รภัสสา พานิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.**
- นุสรรา สิ้นสุข. “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการนักวิชาการที่มีต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรจากสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา”. **สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารองค์การ)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๔๗.
- ปานจิต บุรณสมภพ. “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.
- ภัทริน โหลสกุล. “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลรามาริบัติ”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๘.
- วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายหลัง จากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”. **ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.**
- วุฒิสักดิ์ สิงหเดโช . “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘.**

วรพงษ์ ภาวเส. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”.**ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.

สกล วรรณพงษ์, “ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา. **วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิตภาควิชาพลศึกษา .บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖.**

สุชาติ ดิขวงศ์. “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”.**วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๗.

สมหมาย บัวจันทร์.”การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”.**วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.**

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ศรีดอนไผ่”.**ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔.

อมร วรสุข .“ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น”.**วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๑.

อรรถชด ทรัพย์ทวี.”ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร”.**วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์**.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๗.

๒. ภาษาอังกฤษ :

(I) Books :

Campbell, A. **Subjective measure if well – being**.American Psychologist ,1976.

Dalton, Farland E.MC. **Personal Management : Theory and Practice**, New York : The Macmillan Company, 1968.

Donabedian, A. **The Definition of Quality and Approach to Its Measurement**.Ann Arbor,Michigan : Health Administration press. 1980

- Fitzgerald, Michael R. and Dunrant, Robert F. "Citizen Evaluations and Urban Management : Service Delivery in a Era of Protest" **Public Administration Review**, November – December, 1980.
- Groonroos, C. **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**.Lexington : Lexington Books, 1990.
- Herzberg, F.B. Mansner and B.B. Snyderman, **The Motivation to work**, New York : John Wiley Andersons Inc, 1959.
- John D.Millett. **Management in the public service : The quest for effective performance**.New York : Free, 1954.
- Katz, E. and D. Brenda. **Bureaucracy and the Public**.New York : Basic Books, 1973.
- Kotler, Phillip. **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control**. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997.
- Maslow. A . **A theory of human motivation Psychological Review 50**. N.Y. McGraw – Hill ,1943.
- Millett, J.D. **Management in the public service**, New York : McGraw – Hill Book Company, 1954.
- Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood. **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication**.Nursing Research, 1982.
- Morse, Nancy C. **Satisfactions in the White Collar Job**, Michigan : University Of Michigan, 1958.
- 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.
- Risser, N.L. **Development of an instrument to measure patient Satisfaction with Nurses and Nursing care in primary care settings**. Nursing Pesearch,1975.
- Ryan and Smith.**Managemen**.New York : Fee, 1954.
- Simon Herbert A. **Administrative behavior**. New York : Fee, 1976.
- Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi. **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**.
- Vroom,W.H.. **Working and Motivation**.New York : John Wiley and Sons, Inc..1964.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔
ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการวิจัยระดับมหัพภาค วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สำหรับเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และการตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบ โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อที่ว่าการอำเภอเมืองที่จะนำไปใช้ในการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามฉบับนี้ มี ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

๕ หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับดีมากที่สุด

๔ หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับดีมาก

๓ หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับปานกลาง

๒ หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับน้อย

๑ หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์

นิสิตปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริง

๑. เพศ () ชาย () หญิง

๒. อายุ () ต่ำกว่า ๒๑ ปี () อายุ ๒๑ – ๓๕ ปี
() อายุ ๓๖ – ๕๐ ปี () มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาหรือ ปวช.
() อนุปริญญา(ปวศ.),ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

() รับจ้าง () เกษตรกร
() รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน
() อื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอ จังหวัดนครสวรรค์

ด้านทาน : การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปันให้ความรู้และคำแนะนำ

โปรดกรอกแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ของ

ท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
๑.	เจ้าหน้าที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่ไปติดต่อ ราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่ง พักรอ ที่ จอดรถ ห้องน้ำ					
๒.	จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำ ประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง					
๓.	มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการและ อัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน					
๔.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา					
๕.	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน					
๖.	ที่ว่าการอำเภอเมืองได้จัดช่องทางด่วนสำหรับ ผู้สูงอายุและคนพิการ					
๗.	ที่ว่าการอำเภอเมืองมีน้ำดื่มให้แก่ประชาชนที่มาใช้ บริการ					
๘.	เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จ เรียบร้อยและแนะนำให้ประชาชนได้ตรวจสอบ เอกสารซ้ำอีกครั้งหลังเสร็จสิ้นการติดต่อราชการ ก่อนกลับทุกครั้ง					

ด้านปิยวาจา : พูดคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
๑.	เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน น่าฟัง					
๒.	เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ					
๓.	เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์และเป็นกันเอง					
๔.	ถ้าประชาชนไม่พอใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ได้พูดชี้แจงให้เข้าใจด้วยความสุภาพอ่อนน้อม					
๕.	เจ้าหน้าที่ไม่แสดงอาการไม่พอใจ หรือพูดจาไม่สุภาพต่อประชาชน					
๖.	ท่านรู้สึกไม่ชอบใจกิริยาท่าทาง และคำพูดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
๗.	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ					
๘.	เจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชนที่มารับบริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล					

อัตตจริยา : การทำประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ไปด้วยแรงกาย

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
๑.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง					
๒.	เจ้าหน้าที่ มีน้ำใจไม่นิ่งดูคย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ					
๓.	เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ					
๔.	เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้การบริการประชาชนตลอดเวลา					
๕.	เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจเมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้การบริการแก่ประชาชน					
๖.	เจ้าหน้าที่มีความเสี่ยสละในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ					
๗.	เวลาที่ท่านได้รับบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการ					
๘.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน					

สมานัตตตา : การวางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่ต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียมกัน

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
๑.	เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย และ เหมาะสม					
๒.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการ ทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด					
๓.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีทำให้ให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา					
๔.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
๕.	จัดระบบบัตรคิว ให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม					
๖.	เจ้าหน้าที่บริการท่านด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย					
๗.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ					
๘.	ท่านได้รับความสะดวกในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี					

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการประชาชน
ตามหลักสัจจกเหตุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนจังหวัดนครสวรรค์ ในด้าน
ต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านทาน : การให้ความเอื้อเฟื้อแก่ผู้เสียสละ
ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้และคำแนะนำ

๓.๒ ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านด้านปียวาจา : พูดคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง

๓.๓ ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านอรรถจริยา : การทำประโยชน์จวนชวย
ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ด้วยแรงกาย

๓.๔ ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสมานัตตตา : การวางตัวเหมาะสมในการ
ปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่ต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียมกัน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการวิจัย

ภาคผนวก ค
คุณภาพของเครื่องมือ

ภาคผนวก ง

ตารางสรุปค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ภาคผนวก จ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- | | |
|----------------------------|---|
| ๑. ผศ.ดร. สุพรต บุญอ่อน | อาจารย์ประจำสาขาวิชาสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ |
| ๒. ผศ.ดร. วรกฤต เกื้อนข้าง | รองหัวหน้าศูนย์บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ |
| ๓. ผศ.อานนท์ เมธีวรรณิตร | อาจารย์ประจำสาขาวิชาพุทธศาสนา คณะพุทธศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ |
| ๔. นายกิตติพัฒน์ รัศมี | อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ |
| ๕. นายศศิกิจจ์ อ่ำจ้อย | อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ |

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ : อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์
- เกิด : ๘ กันยายน ๒๕๑๗
- สถานที่เกิด : ๔๔/๔ หมู่ ๕ ตำบลห้วยร่วม อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์
- การศึกษา : ประถมศึกษา – โรงเรียน ชุมชนวัดห้วยร่วม จังหวัดนครสวรรค์
 มัธยมศึกษาตอนต้น – โรงเรียนหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์
 มัธยมศึกษาตอนปลาย – โรงเรียนหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์
 ระดับอุดมศึกษา - ศิลปศาสตรบัณฑิต(การจัดการทั่วไป - บัญชี)
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
 ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู
- ประวัติการทำงาน : ปี พ.ศ. ๒๕๓๕ – ต้นปี ๒๕๕๐
 ครูผู้สอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)
 ครูผู้สอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวส.)
 โรงเรียนพณิชยการวิริยาลัยนครสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์
- ปัจจุบันทำงาน : เจ้าหน้าที่ประจำวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
- ที่อยู่ปัจจุบัน : ๘๕ หมู่ ๔ ต.พยุหะ อ.พยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๓๐