

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตามหลักการ แนวทาง ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ
5. องค์ประกอบของการบริการและคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี
6. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
7. หลักในการให้บริการ
8. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ
9. ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ
10. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย
11. แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มสัจจะออมทรัพย์
12. ภูมิปัญญาพื้นบ้านหลักคิดแห่งสัจจะสะสมทรัพย์
13. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับตำบลท่าโสม
14. ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม
15. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในเรื่องแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้รวบรวมผู้ที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

กิติมา ปรีดีติลล (2542 : 321-322) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

อัจฉรา โทบุญ (2543 : 11-12) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

อมร รักษาสัตย์ (2543 : 27) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

กู๊ด (1973 : 19) อ้างถึงใน พูนสมัย พรหมภิบาล (2540 : 10) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

มอส (1958 : 68) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง การที่มนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการได้โดยลดความตึงเครียดลง เพราะความตึงเครียดถ้ามีมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้ามีความต้องการมากก็จะมีปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วความเครียดก็จะลดลง

ปภาวดี ดุลยจินดา (2540 : 528) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกต่องาน ความพอใจในงานช่วยให้คนทำงานรู้สึกมีชีวิต การทำงานมีคุณภาพกับช่วยป้องกันมิให้คนทำงานเกิดความรู้สึกห่างเหินกับงาน

ไพฑูรย์ เริงกมล (2540 : 19) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ทำ ตัวบุคคลมีความพึงพอใจในงานมากก็จะเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจ สติปัญญาให้แก่งานมาก ผู้ใดมีความพึงพอใจในงานน้อยก็จะทำงานตามหน้าที่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 105) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของเขา คำนิยาม ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับในหมู่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมก็คือ คำจำกัดความของ เอ็ดวิน เอ. ล็อก (Edwin A. Locke) ซึ่งได้นิยามไว้

ว่า “เป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับในผลงานของบุคคล บุคคลหนึ่งหรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง”

ศิริวรรณ จิตต์บุญ (2544 : 9) ได้สรุปความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นท้าทายความรู้ ความสามารถ และได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ

ศิริพงษ์ พุ่มภักดี (2546 : 34) ได้สรุปความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติหรือทัศนคติที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขอมเสียสละและอุทิศร่างกายแรงใจ สติปัญญาให้แก่งาน พยายามตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพสูงสุด

อรนุช พรินทร (2546 : 19) ได้สรุปความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจ ในการทำงานมากหรือน้อยก็ขึ้นกับความต้องการของบุคคลและองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่ค้ำอยู่ในงานนั้น ๆ ด้วย

สมเดช อ่างศิลา (2546 : 19) ได้สรุปความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบของคนที่มีต่องาน เมื่อความรู้สึกชอบของคนได้รับการตอบสนองจากองค์การก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

พิรภักดี ศิริวัฒนกุล (2548 : 15) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้คือความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน เช่น การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้า สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อบุคคลหรือองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในการสร้างขวัญกำลังใจที่ทำให้เกิดผลสำเร็จต่อองค์กรและเป้าหมายและมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา ความพึงพอใจของมนุษย์แต่ละคนที่มีต่อสิ่งเร้า (Stimulus) ใดเร้าหนึ่งย่อมมีความเข้มแข็งแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้นั้น ตลอดจนสภาพการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในขณะที่มีการพบปะสังสรรค์ (Interaction) กัน เป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่า ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาหรืออยากได้ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม (Behavior) และกระบวนการ (Process) ในการลดความตึงเครียด (Tension)

จะเห็นว่าความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ

จึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัด แนวคิดนี้ สถาบันหัวหน้าพนักงานแห่งชาติ ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไว้ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็ตาม จะต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีความรู้ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลานานน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าขณะนั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขได้ ปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์การที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการอันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีกรรือหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถามหรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อันเนื่องมาจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมานี้ เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ที่ีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ แนวคิดดังกล่าวนี้ได้รับการพัฒนามาตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1960 หรือประมาณ 30 ปีที่ผ่านมาและได้รับการพัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจ โดยผ่านสัมพันธภาพที่ีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการที่มีเพียง 10 ข้อ ได้พัฒนาเพิ่มเป็น 14 ข้อ ดังนี้

1. รักษาความสัตย์สุจริตที่ไว้แก่ผู้รับบริการเมื่อมีการนัดหมายในการให้บริการจะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้ว และควรให้บริหารอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อม โดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ้นเปลืองต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ถือเป็นกฎสำคัญข้อแรกที่ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นเกณฑ์ในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาด้วยความรวดเร็วไม่เกิน 5 วินาที การตอบรับโทรศัพท์ช้าถือว่าเป็นการทำลายภาพพจน์และความน่าเชื่อถือของหน่วยงานหรือองค์กร ได้มีการวิจัยซึ่งพบว่าเวลา 5 วินาที เป็นเวลาที่ผู้รับโทรศัพท์จะมีความรู้สึกสามารถอดทนการรอคอยได้ดีที่สุด การปล่อยให้ผู้รับบริการที่ใช้บริการ โทรศัพท์รอคอยเกิน 5 วินาที อาจมีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ได้

3. มีการตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังหน่วยงานหรือองค์กรไม่อาจจำเป็นต้องตอบ แต่ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์กรควรจะได้รับคำตอบทันที ทั้งนี้ควรจะทำให้เสร็จภายใน 2 วัน แต่ผู้ให้บริการจะต้องตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะทำให้แล้วเสร็จเมื่อใดในการตอบเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้ เจ้าของเรื่องหรือบุคคลที่อ้างถึงในหนังสือหรือเอกสารนั้น ๆ ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นซึ่งแสดงว่าได้ตอบไม่ใช่ให้ผู้อื่นตอบแทน

4. ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอคอยเกิน 5 นาที เพราะจะเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการ ควรยึดหลักความจริงที่ว่าเวลาเป็นเงินเป็นทอง ดังนั้น การปล่อยให้ผู้รับบริการคอยเป็นเวลานาน ๆ เป็นการสูญเสียเวลาและเสียเศรษฐกิจ ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการที่ตนได้รับนั้นมีราคาแพงทั้ง ๆ ที่มองไม่เห็นตัวเงินที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การที่ผู้ให้บริการสามารถบริการอย่างรวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ การจัดระบบนัดหมายที่ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาของการรอคอย แต่ต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้รับบริการต้องมารอคอยและมีการผิดเวลานัดหมายเป็นอันขาด

5. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า ต้องให้เกียรติแสดงกริยามารยาทเรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน มีความเป็นมิตรและแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการทุกครั้งมีผู้วิจัยท่านหนึ่งได้ทำการวิจัย พบว่า มีผู้รับบริการประมาณ 1 เปอร์เซ็นต์ ที่แสดงกริยามารยาทไม่เรียบร้อยหรือก้าวร้าวต่อผู้ให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนน้อยนิดเมื่อเทียบกับผู้รับบริการอีก 99 เปอร์เซ็นต์ ที่สุภาพเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตน แต่ในกฎและแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ดีนั้น ผู้รับบริการจำนวน 1 เปอร์เซ็นต์นี้ก็ควรได้รับบริการที่สุภาพและต้องไม่แสดงอาการก้าวร้าวตอบ ทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการนั้นจะสามารรถเห็นได้จากรอยยิ้มบนใบหน้า คำพูดที่อ่อนหวานหรือราบรื่นหู ความสนใจที่ให้แก่ผู้รับบริการอาจแสดงออกมาผ่านทางสายตา คำพูดขอบคุณที่ให้แก่ผู้รับบริการแม้เป็นเพียงสิ่งเล็กน้อย แต่เมื่อทำไปแล้วจะกลายเป็นมนต์ขลังอย่างมากในการดึงดูดให้รับบริการหวนกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

6. เมื่อมีสิ่งบกร่องเกิดขึ้น ผู้ให้บริการควรรีบไปหาหรือติดต่อกับผู้รับบริการก่อนที่ผู้รับบริการจะมาหา เช่น เหตุอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ หรือเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่นนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรีบติดต่อและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่เขาจะมาพบ การกระทำเช่นนี้จะช่วยให้สถานการณ์ต่าง ๆ ไม่เลวลง และการให้บริการสามารถลดความคิดที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการลงได้ การติดต่อกับผู้รับบริการอาจทำได้โดยการใช้โทรศัพท์ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) หรือแม้กระทั่งรถยนต์ จึงไม่มีเหตุผลอะไรที่จะไม่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าได้

7. การติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

8. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซ้ำรูดเสียหายจะต้องซ่อมแซมแก้ไขให้สามารถให้บริการได้ดีตลอดเวลา ถ้าสภาพการณ์ทางด้านลบเกิดขึ้นอัน



เนื่องจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบการทำงาน ย่อมจะสร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีให้เกิดแก่หน่วยงานหรือองค์กรที่สำคัญคือย่อมสร้างความไม่น่าพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

9. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายความว่า ไม่ควรปล่อยให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้รับบริการคนเดียวกัน เพราะจะเป็นการสร้างทัศนคติในทางลบให้เป็นทวีคูณ

10. เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์กรจะต้องเป็นผู้รู้ คือรู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

11. ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจ หรือตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่ต้องกลัวว่าฝ่ายบริหารจะตำหนิ พนักงานที่ทำงานลักษณะนี้จะต้องไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น หรือกล่าวหาว่าตนเองไม่มีอำนาจในการการวินิจฉัยตัดสินใจเรื่องนี้ ขอให้ไปถามผู้อื่นหรือผู้บริหาร นอกจากนี้ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ดูว่าผู้รับบริการที่ติดต่อกับตนได้รับบริการหรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง แม้บางครั้งตนเองอาจจะไม่ใช่ผู้บริการหรือผู้ให้คำตอบโดยตรงก็ตาม ลักษณะเช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการ มีความรู้สึกที่เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความพยายามที่จะสนองความต้องการของเขา

12. อย่ามองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ การมองข้ามสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ แม้ว่าส่วนสำคัญใหญ่ ๆ จะสมบูรณ์ ก็อาจจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกแปลกแยกหรือขาดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการได้เช่นกัน เช่น การเรียกชื่อผู้มาขอรับบริการผิดพลาด เป็นต้น

13. พยายามจัดหาหน่วยงานหรือองค์กร และวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือองค์กรให้ครบสมบูรณ์ต่อการเตรียมการบริการ

14. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ต้องให้ดูเรียบร้อย สวยงามมีสง่า แต่ไม่ใช่แต่งตัวเหมือนกับการประกวดแฟชั่น หรือสวยแบบคารานักแสดง ก็ต้องให้มีความเหมาะสมหลักการพื้นฐานข้อนี้เป็นเรื่องทางจิตวิทยาพื้นฐานที่ว่า ผู้ใดก็ตามถ้ามองเห็นว่าหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ให้บริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ในทำนองเดียวกันถ้าเห็นเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สง่า ก็จะมองเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นไม่มีความสามารถในการให้บริการที่ดีหรือไม่มีคุณสมบัติ อันเนื่องมาจากภูมิหลังที่ด้อย

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจจึง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการของบุคคล ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ จนบรรลุวัตถุประสงค์ โดยกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องทีละเล็กละน้อย



จากความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนจะเห็นได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การศึกษาถึงความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ประเด็นสำคัญอยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดความพึงพอใจ กล่าวคือ การศึกษาส่วนใหญ่อธิบายถึงความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ กระบวนการบริการและในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยของความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินค่าของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอกและเมื่อการศึกษาดังกล่าวกำหนดให้สิ่งเร้าเป็นตัวชี้วัดของความพึงพอใจแล้ว จึงมักไปกำหนดปัจจัยส่วนตัวของผู้รับบริการเป็นปัจจัยเหตุหรือ ตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ฯลฯ ตามแบบของการวิจัยที่เน้นการวัดพฤติกรรมโดยทั่วไป ดังนั้นการศึกษาวิจัยลักษณะนี้จึงมีปัญหายน้อย 2 ประการ คือ (สมัย เจริญช่าง. 2540 : 23 – 26 )

1. ความสับสนระหว่างตัวแปรเหตุกับตัวแปรผล เนื่องจากความพึงพอใจหมายถึงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น เพราะฉะนั้นสิ่งเร้าจึงหมายถึง งานหรือบริการ การศึกษาระดับความพึงพอใจหมายถึง การทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกเช่นไรต่องาน หรือต่อบริการนั้นซึ่งอาจจะชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ไม่มีความรู้สึกใดหรือเฉย ๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกสุดท้ายและท้ายสุด หลังจากที่บุคคลได้ประเมินแล้ว เมื่อทราบความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินแล้ว เป้าประสงค์ที่สอง คือการค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นคือสาเหตุของการมีความรู้สึกเช่นนั้นว่าเป็นเพราะอะไรจึงพอใจหรือไม่พอใจ

ในกรณีของความพึงพอใจในการให้บริการ สาเหตุหรือเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจอาจเป็นเรื่องความเสมอภาคของบริการที่ได้รับความเพียงพอทั่วถึงของบริการ ความสะดวก รวดเร็วของบริการ ส่วนในเรื่องของความพึงพอใจในงาน สาเหตุที่ทำให้พอใจอาจเป็นเรื่องค่าจ้าง สวัสดิการ นโยบาย ของสถานที่ทำงาน ฯลฯ

2. ความไม่สมเหตุสมผลของตัวแปรอิสระ ตัวแปรอิสระคือตัวแปรที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งกรณีความพึงพอใจตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจ จากการค้นคว้างานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสังคมไทยเท่าที่ผ่านมา พบว่าได้มีการนำเอาตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ รายได้ อาชีพ มาเป็นตัวแปรสาเหตุของความพึงพอใจเป็นหลัก ในเชิงตรรกะตัวแปรเหล่านี้หาได้เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความพึงพอใจไม่แต่เป็นตัวแปรที่จำแนกความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างให้เราู้เท่านั้น เช่น กรณีเพศกับความพึงพอใจ เรารู้เพียงว่า เพศหญิงหรือเพศชายมีความพึงพอใจระดับใดใกล้เคียงกันหรือ

แตกต่างกันกล่าวในเชิงศาสตร์ ตัวแปรเหล่านี้จำแนกในศาสตร์เท่านั้น คือจะตอบคำถามว่า เป็นอะไร เท่านั้นหาได้ตอบคำถามว่า “ทำไม” แต่อย่างไร ดังนั้นการนำตัวแปรเหล่านี้เป็นตัวแปรเหตุ จึงเป็นการกระทำโดยไม่มีกฎเกณฑ์อันเป็นการกำหนดกรอบความสำคัญของตัวแปรการวิจัย หรือไม่ก็กำหนดกรอบความคิดการวิจัยที่ขาดความเข้าใจเชิงหลักเหตุผลแล้วใช้วิธีกำหนดกรอบคิดตัวแปรและการสร้างเครื่องมือเก็บข้อมูล โดยวิธีลอกเลียนแบบของผู้อื่นที่ทำมาแล้วและทำในลักษณะไม่เข้าใจชัดเจนแต่งงานวิจัยดังกล่าวกลับถูกนำมาใช้เป็นตัวอย่างของการวิจัยต่อ ๆ กันมา และไม่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาการให้บริการได้อย่างเป็นจริงในเชิงปฏิบัติ

ยกตัวอย่าง เช่น หากเราพบว่าคนมีรายได้น้อยมีความพึงพอใจสูงกว่าคนมีรายได้สูงเรายอมไม่อาจเปลี่ยนแปลงให้คนมีรายได้สูงกลายเป็นคนมีรายได้น้อย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจได้

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในงานบริการเป็นการวิจัยที่มีเป้าหมาย เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงงาน ดังนั้นเราจำเป็นต้องทราบถึงสาเหตุที่แท้จริง ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เพื่อจะได้นำไปแก้ปัญหาปรับปรุงงานให้ตรงกับความรู้สึกความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

อนึ่งความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลง โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งเน้นในมิติของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการที่หน่วยงานหรือบุคคลจัดให้มีขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ในที่นี้จะมุ่งเน้นเฉพาะการบริการที่จัดภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของรัฐ โดยหน่วยงานของรัฐไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยการบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานของตน ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ไว้ ดังนี้

กุลชน ธนาพงศ์ (2532 : 303 - 304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญว่ามี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่



เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยผลประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532 : 299) ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่มีองค์การจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการหรือการให้บริการต้องมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 6) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546 : 4) กล่าวว่า อันเนื่องมาจากมีความหลากหลายในอดีตที่ผ่านมา เป็นการยากที่จะให้ความหมายแก่คำว่า “บริการ” วิธีของการสร้างบริการขึ้นและส่งมอบให้แก่ลูกค้า นั้นยากที่จะเข้าใจ เพราะสิ่งที่ป้อนเข้า (Input) และผลผลิตจากกระบวนการ (Output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น การให้คำนิยามของการให้บริการ (Service) มีวิธีการสองวิธีที่จะนิยามถึงเนื้อหาของคำนี้

1. บริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้และไม่สามารถ ครอบครองได้

2. บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefit) ให้แก่ ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่งอันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอา ความเปลี่ยนแปลงมาให้

คาซและโรเบิร์ต (1978 : 4-60) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเช่นกันว่าหลักการที่สำคัญ ของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการคือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและ เจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดู จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการ สอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและ สอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็น ไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้อง ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดย จะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนถือว่าเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ ในการให้บริการ ประชาชน เพราะจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและเกิดการมีส่วนร่วมในการทำงานในด้านอื่น ๆ ตามมาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนมีดังนี้

## 1. กระบวนการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช (2521 : 6 – 7) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการไว้ดังนี้

1.1 เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องดำเนินการเพื่อให้ได้รับการบริการ หากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เช่น ต้องมีคุณสมบัติมากมาย ต้องผ่านการสัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรอง ก็จะทำให้ผู้รับบริการท้อใจแต่เริ่มต้นเงื่อนไขบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะผู้รับบริการส่วนใหญ่ หรือตรงกับความต้องการของการจัดบริการนั้นๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องเช่น หากต้องบริการสตรีสูงอายุทุกคนก็ไม่จำเป็นว่าต้องผ่านการตรวจสอบสุขภาพหรือต้องมีใบรับรองวุฒิการศึกษา เป็นต้น

1.2 แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลประกอบการขอรับบริการ แบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกควรมีลักษณะเรียบง่ายให้ลงข้อความเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น

1.3 ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการว่าต้องผ่าน โຕะก็ โຕะต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วย ต้องเดินกี่รอบ ขั้นตอนการบริการที่เหมาะสมคือให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

1.4 ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อว่ามีใครคนว่างงาน ไม่มีอะไรทำ คนส่วนใหญ่ที่ติดต่อ (ยกเว้นกรณีติดต่อของงานทำ) ต่างต้องมีภาระที่ต้องทำงาน นอกเหนือจากการติดต่อในขณะที่เจ้าหน้าที่เองใช้เวลาในการทำงานเมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดและสามารถให้บริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียวกัน

1.5 การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับการบริการที่ต้องการหรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ร้องขอได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อ เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบาย ส่งเรื่องไปให้หน่วยอื่นช่วยดูแล

## 2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่

พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการ มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชัง ประทับจิต ถ้าได้บริการไม่ดี) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีดังต่อไปนี้

2.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ คือรูปร่างหน้าตา สีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

2.2 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อย ไม่ดูหยาบตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ ควรมีความเรียบร้อยดูแล้วสะอาดตา

2.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผมและการประเทืองร่างกายควรแต่งหน้าเพียงเบา ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผสมผสานไม่รุนแรง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรมาณใจคนดูนอกจากนี้ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

2.4 การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถามความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มีกรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงไม่ได้ในการพบปะการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้

2.4.1 มีการยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทาย

2.4.2 มีการซักถามความต้องการ

2.4.3 การอธิบาย

2.4.4 วิธีการพูดจาที่สุภาพ

## แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นเรื่องความพยายามที่จะจัดหน่วยงานของรัฐให้เกิดความสมบูรณ์แบบและครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่อกันที่ต่าง ๆ หลายแห่งให้มีเพียงหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการอย่างเบ็ดเสร็จและมีประสิทธิภาพ ซึ่งพอจะสรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญได้ ดังนี้

1. การกำหนดการให้บริการประชาชน อยู่ในองค์กรเดียวกันหรือสถานที่เพียงแห่งเดียว การจัดตั้งสำนักงานของรัฐเพื่อให้บริการประชาชน จะต้องคำนึงถึงที่ตั้งสำนักงานให้เป็นศูนย์รวมการให้บริการที่มีอำนาจหน้าที่ด้านนั้นเพียงแห่งเดียว โดยมีวัตถุประสงค์คือเพื่อความเป็นเอกภาพในการบริหารราชการของรัฐในระดับนั้นและจัดบริการอยู่ในหน่วยงานหรือสถานที่เดียวกัน

การจัดระเบียบบริหารราชการต้องคำนึงว่า หน่วยงานต่าง ๆ ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมและการสั่งการขององค์กรเพียงแห่งเดียว

2. การเพิ่มอำนาจหน้าที่และกระจายกิจกรรม เพื่อบริการประชาชนให้แก่ศูนย์บริการของรัฐแบบครบวงจร การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในองค์กรเดียวกันนั้น ต้องคำนึงถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรแห่งนั้นด้วย กล่าวคือ ต้องมีอำนาจหน้าที่ในการบริการอย่างทั่วถึงและเบ็ดเสร็จเด็ดขาดในหน่วยงานนั้น

แนวความคิดใหม่ พยายามเพิ่มบทบาทของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการประชาชนให้มากขึ้น โดยเน้นหนักเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิต (Human Service) เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ทั้งสุขภาพอนามัยและสุขภาพจิต งานพัฒนาคุณภาพชีวิตนี้จะมุ่งไปที่ความต้องการของแต่ละบุคคลที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ โดยผ่านหน่วยงานที่จัดตั้งในท้องที่ในการบริการอย่างทั่วถึงและสะดวกปลอดภัยไม่ต้องติดต่อกับหลายหน่วยงาน (One Single Depart for a Variety of Human Service)

3. การกำหนดให้หน่วยงานจัดบริการประชาชนให้เสร็จสิ้นในคราวเดียว การบริการของหน่วยงานรัฐ การถือหลักว่า ผู้มาติดต่อราชการได้รับบริการเสร็จสิ้นในคราวเดียว กล่าวคือผลสุดท้ายงานดังกล่าวต้องสำเร็จเสร็จสิ้นในคราวเดียวกันกับผู้ไปติดต่อราชการนั้น ๆ ไม่ต้องกลับมาติดต่อซ้ำซ้อนหลายครั้ง

4. การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสมในกรณีทำงานต่าง ๆ ไม่อาจสำเร็จลงได้ เมื่อประชาชนไปติดต่อครั้งแรกในคราวเดียวกัน เจ้าหน้าที่จะต้องใช้เวลาทำงานมากขึ้น กระบวนการทำงานก็มีหลายขั้นตอน ต้องใช้เจ้าหน้าที่จากหลายแผนก การกำหนดทางปฏิบัติอย่างรัดกุมและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาติดต่ออย่างกระจ่างชัด เช่น การเตรียมเอกสารพยานหลักฐานที่ต้องนำมาแสดงแก่เจ้าหน้าที่ในครั้งต่อไป เป็นต้น

5. ระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุด โดยกำหนดระยะเวลาที่พอจะกระทำได้ และผู้มาติดต่อมีความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ ระเบียบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานต้องปรับปรุงให้ชัดเจนและรัดกุม

6. ประชาชนได้รับความพอใจสูงสุดจากบริการของรัฐ เป็นการสะท้อนถึงผลจากบริการของรัฐนับเป็นหัวใจของการปฏิปัตรราชการนั่นเอง สำหรับประสิทธิภาพหรือผลที่ทางราชการได้รับเป็นเพียงเครื่องชี้ถึงผลสำเร็จที่ทางราชการได้รับตามเป้าหมาย มิใช่สิ่งที่ประชาชนต้องการโดยตรง รูปแบบของการบริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นแบบอุดมคติที่ทางราชการจะดำเนินการให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติ อาจจัดในรูปแบบดังนี้

1. การจัดบริการบนสำนักงาน การตั้งหน่วยราชการควรจัดให้เป็นศูนย์ราชการในเขตพื้นที่นั้นอย่างถาวร มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน มีกฎหมายและระเบียบข้อบังคับอย่างชัดเจนและประชาชนเลือกรับบริการได้อย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งนี้ทรัพยากรการบริการต่าง ๆ จะต้องมีความครบถ้วนและเพียงพอแก่การบริการประชาชน

2. การจัดบริการนอกสำนักงาน เป็นการจัดเป็นครั้งคราวตามความจำเป็นหรือตามความต้องการของประชาชนทางราชการนั้น ๆ วัตถุประสงค์สำคัญของการจัดบริการนอกสำนักงานคือเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องที่บางแห่งเป็นสำคัญ เพื่อให้ประชาชนในท้องที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง และทางการเข้าถึงประชาชนที่เป็นเป้าหมายของการให้บริการโดยตรงมากกว่าให้ประชาชนไปติดต่อเอง

3. การจัดบริการให้กับประชาชนตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอาจเป็นการแยกหน่วยงานเป็นเอกเทศเฉพาะออกไปจากสำนักงานกลาง เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เกิดความคล่องตัวและเหมาะสมกับสภาพของการทำงาน แต่จะต้องให้บริการสำเร็จเบ็ดเสร็จในหน่วยงานที่แยกไปด้วย

4. การจัดบริการตามประเภทของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการได้มีความสะดวกในการติดต่องาน ไม่สับสนปะปนกัน และเจ้าหน้าที่ก็ปฏิบัติงานง่ายขึ้น มีความชำนาญเฉพาะด้านเป็นพิเศษ

การวางแผนการให้บริการประชาชน ศึกษาสภาพปัญหาของการบริการ ประมวลข้อมูลที่จำเป็น ดังนี้

1. เป้าหมายของการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ภาระงานการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน อุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การมอบหมายการงาน ประชาชนที่เป็นเป้าหมายของการบริการความเกี่ยวข้องกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

2. การวิเคราะห์ปัญหาของการบริการ เพื่อให้เข้าใจสภาพปัญหาอย่างแท้จริงสามารถแก้ไขต่อไปได้ถูกต้องตรงประเด็น

3. การวางแผนปฏิบัติงานการให้บริการ อาจเกิดขึ้นได้ 2 กรณี คือ งานใหม่และงานที่ปฏิบัติอยู่แล้ว การวางแผนเป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันโดยคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

3.1 ภาระงานปฏิบัติงาน ที่จะต้องมีการร่วมกันวางแผนงาน การประสานงาน การทำงานเป็นทีม



3.2 ขั้นตอนการทำงาน กำหนดขั้นตอนงานให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และถูกต้องสอดคล้องในด้านเวลาทุกกิจกรรม กล่าวได้ว่าเป็นการกำหนดข่ายงานอย่างมีระบบ (Network)

4. จัดบุคคล งบประมาณ และอุปกรณ์ ให้กับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

### องค์ประกอบของการบริการและคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

กรมวิชาการ (2536 : 99-100) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการและคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีไว้ดังนี้

1. มีวัสดุที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ ทันสมัยและเพียงพอ
2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
3. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการอย่างเหมาะสม
4. มีความยินดี ช่วยเหลือผู้อื่น
5. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ พร้อมทั้งรับฟังผู้อื่น ไม่

แย่งพูด

6. ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
7. มีความอดทน ไม่ท้อถอยง่าย ๆ
8. มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือได้
9. มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือสนใจในเรื่องอะไร
10. ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้ที่มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
11. มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
12. ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น
13. ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

สุมิตร สัจฉกร (2546 : 23-32) ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจ ให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่ สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นการเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสิ่งของสะสมหายาก

ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่งานในหน้าที่ เป็นงานที่เรารัก เราชอบเรานัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะทำได้ดี ก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องบริการ อย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้น ให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นจะต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผลผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการ ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ ปลุกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า ลูกค้าคือพระราชา เท่านั้นยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า ลูกค้าคือพระเจ้า และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไรเรายังต้องยอม

ตั้งสมมติฐานว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้บริการมีการผูกพันต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การให้บริการในความหมายที่บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นอย่างหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติ และรำลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้ทำงานบริการจะต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลยึดถือนโยบายเดิม

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ที่อยู่กับหน้างาน ได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการ ได้ดี ไม่ควรยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนา ควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดดัดแปลงการให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้ และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะนำมาพยายามคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำ สามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจารณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาทบทวนตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะทำประการใด เช่น ในกรณีที่ขอบริการเกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น ขอสิทธิพิเศษแลกเปลี่ยนหรือการขอสินค้าซึ่งมีนโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจารณ์ญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด มิใช่้นำเรื่องที่เป็นปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความสัมพันธ์ทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเองบางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่นๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขาย ล้วนเป็นปัญหา ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

นอกจากนี้รูปแบบพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการที่ดี จะประกอบด้วย 12 ประการ ดังนี้ คือ

1. อธิษาศัยดี ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้บริการต้อนรับด้วยอริษาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภายิตจिनกล่าวไว้ว่า ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การตอบรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสติกุจจะเป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมกับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะจะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

2. มีมิตรไมตรี ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรี ก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กน้อย ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของลูกค้า ถ้าผู้ทำงานบริการแสดงถึงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

3. เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้ว ก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือ

ทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังกในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออก อย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้ ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่อง ความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกาย สุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้เป็น ที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและ สถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้ให้บริการ แต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียน ในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่ สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องและเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยา สุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคายหรือหมิ่นทะลึง การที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อน น้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ นับเป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนัก รู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่ หน่วยงานอย่างมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโชกฮาก พุดหยาบคายก้าวร้าว ทุกคนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนที่ เชาว์เก่งที่จะฟัง จะได้รับการติฉินโดยทั่วไป การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้ เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อ ขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการ จึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟัง คำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างใด วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไปบางคน พุดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคน มีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่า พุดไม่มีหางเสียง หรือพุดเสียงดุดัน พุดควัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดที่จะ มีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มี

น้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงคือนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาคี มีความสุภาพและมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดยาโอหัง ก้าวร้าวหรือมีอุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นชู้ตักคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานบริการไม่อาจแสดงกิริยาตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย เพราะการที่ผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้ามืดมิดมีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาก็จะทำให้ผู้ใช้บริการดำเนินการแก้ปัญหาก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดียิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเฉื่อยและแล้วข้อมมีลักษณะที่ทำให้ผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันที่ทันที บางคนที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้บริการทุกคนต้องการติดต่อกับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการนอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดี



ขอมช่วยให้งานบริการดีขึ้นอีกหากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นนิสัยจะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี

แมกซ์ เวบเบอร์ (1966 : 340) อ้างถึงใน นิคม เอี่ยมสะอาด (2539 : 21) ได้ชี้ให้เห็นว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine Lra Et Strdio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้และผลที่ตามมาต้องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการนั้น ๆ

ดังนั้น การให้บริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงการบริการที่ได้รับมีความแตกต่างจากคู่แข่ง ได้รับบริการที่เหนือว่าคู่แข่ง สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการ โดยต้องเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจถ้าเข้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ ดังนั้นคุณภาพบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (2538 : 35) อ้างถึงใน พิทักษ์ ทรุษิม (2538 : 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ ความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

พิทักษ์ ทรุษิม (2538 : 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะเป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะป็นของรัฐหรือเอกชน ซึ่งมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ประยูร กาญจนกุล (2538 : 13) ได้กล่าวถึง แนวความคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536: 12) ได้ให้ความหมายของการบริหารสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ช่องทางการให้บริการ
5. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

พาราครูแมนและแบร์รี (1981 : 245) อ้างถึงใน รัชชา กุลวานิชไชยพันธ์ (2535 : 14-15)

ได้กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ
  - 1.2 ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 ความสามารถในการบริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก
  - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
  - 4.3 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อสะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
  - 6.3 ความซื่อสัตย์ (Credibility) คือ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
  - 6.4 ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
7. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
  - 7.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 7.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

- 7.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 8. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
  - 8.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ
  - 8.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - 8.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

### หลักในการให้บริการ

การที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้างมากหรือน้อยแค่ไหนเพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์กรยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้วมีหลักในการพิจารณาอยู่ 6 ประการ (พินิจจรรยา นามวัฒน์และกิตติ วัฒนกุล. 2532 : 303-304) คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรใดหรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนี้แล้ว จะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ทั้งนี้ เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่อง จะทำให้บุคลากรขององค์กรไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรได้

3. หลักความสนองตอบความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จะจัดขึ้นนั้น จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วบริการที่จัดให้ จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะจัดขึ้นนั้นจะต้องให้บุคลากรทุกคนขององค์กรอย่างเสมอหน้า เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือใช้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์กรจะบริการใด ๆ ให้แก่บุคลากรนั้น จะต้อง มีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ บริการใด ๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มาก ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่บุคลากรขององค์กร

มิลเล็ต (Millet 1954 : p.4) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample service)
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable service) แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous service) โดยไม่มีการหยุดหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในบริการ และความต้องการของประชาชนนั้น ๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นเรื่อย ๆ

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

ประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการจัดการบริการสาธารณะอันหมายถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนด้วยกันคือ ขั้นตอนแรกได้แก่การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สอง ได้แก่ การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สาม ได้แก่ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และขั้นตอนที่สี่ ได้แก่ การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะนี้ นักวิชาการตั้งเงื่อนไขไว้ ชื่อว่าทฤษฎีความเป็นไปไม่ได้ของ แอร์โรว์ (Arrow, S Impossibility Theory ) ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่า การจะสร้างเงื่อนไขสวัสดิการสังคม หรือบริการสาธารณะแก่สังคมมานั้น จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน 5 ประการ (เมธี กรองแก้ว, 2529 : 363-364 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม, 2544 : 33) คือ

1. ความสมบูรณ์ของการเรียงลำดับความพึงพอใจของบุคคล ความพึงพอใจของบุคคลในสังคม จะต้องมีความสมบูรณ์สามารถเปรียบเทียบกันได้ตลอด และความพึงพอใจนั้นจะต้องมีความคงเส้นคงวา (Transitive )

2. ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพาเรโต กล่าวคือ ในสังคมมีสิ่งที่คุณในสังคมชอบและไม่มีผู้ใดคัดค้านสิ่งนั้นก็สรุปได้ว่าสังคมชอบสิ่งนั้น

3. การเลือกที่เป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือสังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งในขณะที่สิ่งหนึ่งนี้ไปมีความสัมพันธ์กับอีกสิ่งหนึ่ง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหลังก็จะไม่ทำให้ลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป

4. การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือการบังคับ บุคคลทุกคนในสังคมจะต้องสามารถแสดง ความพึงพอใจและสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนทุก ๆ ทางโดยเสรี จะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบหรือไม่ชอบการเลือกใด ๆ ในสังคมและบุคคลจะเรียงลำดับความพึงพอใจของตนอย่างไรก็ได้

5. การไม่มีทางเลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้นในในสภาพที่ว่าไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งอยู่ในฐานะที่พิเศษได้รับผลประโยชน์แต่เพียงผู้เดียวหรือกลุ่มเดียว กล่าวคือผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากถึงขนาดว่าเมื่อไหร่ก็ตามที่เขาต้องการแสดง ความพึงพอใจต่อกิจกรรมสาธารณะ โดยที่ในสังคมมีความคิดเห็นแตกต่างโดยสิ้นเชิง

จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะของรัฐทุกประเภทซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความพึงพอใจของประชาชนเป็นบริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด ประกันสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชนให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน คนในสังคมมีความรู้สึกว่าได้รับประโยชน์สูงสุดร่วมกัน ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นต่อเมื่อหลังจากการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐแล้ว ซึ่งข้อพิจารณาต่าง ๆ ของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐได้มีผู้ให้ความคิดเห็น ดังนี้

มิลเลท (Millet. 1954 : p.4 ) ได้ให้ความคิดเห็นว่าการให้บริการของรัฐควรจะเป็นการให้บริการ ดังนี้

1. เสมอภาค (Equalable)
2. ทันเวลา (Timely)
3. เพียงพอ (Ample)
4. ต่อเนื่อง ( Continuous )
5. ก้าวหน้า ( Progressive )

วิมลสิทธิ หริยางกูร (2536 : 125) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของ คนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มี ต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี – เลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ

ชริณี เดชจินดา (2530 : 56) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก หรือทัศนคติของ บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการ ของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง หรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ คือ การบริการในฐานะที่เป็น หน่วยงานที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อการตอบสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชนโดยจะต้องบริการอย่างสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก และอำนวยความสะดวกแก่ทุก คนอย่างเท่าเทียมกัน

### ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

การบริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ (The customer service) เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการ ที่ประยุกต์มาจากหน่วยงานเอกชน องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เชื่อว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและสร้าง ความสำเร็จให้แก่องค์กร หรือหน่วยงานการบริการลูกค้า ซึ่งอยู่บนพื้นฐานและแนวคิดที่ว่าความ พึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร จากทิศทางที่กล่าวมาจะพบว่า องค์กรจำเป็นต้องเน้นในเรื่องความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการการ ตัดสินใจที่รวดเร็วยุทธวิธีที่ต้องใช้ คือ การให้อำนาจและการจัดการและมีส่วนร่วม นอกจากนั้นการ บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการยังจัดได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล เนื่องจากจะเป็นตัวที่ ช่วยให้องค์กรและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร ปัจจัยที่ทำให้้องค์กรประสบความสำเร็จในการทำงานให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการ ขององค์กรมีดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์. 2539 : 53)

1. องค์กรจำเป็นต้องทราบถึงความต้องการในการรับบริการของลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของผู้รับบริการจะเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน และเป็นเรื่องที่ เฉพาะตัว แต่เราก็สามารถระบุความต้องการทั่ว ๆ ไปของผู้รับบริการได้ ดังนี้

1.1 ความต้องการข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการบริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความคาดหวังต่อองค์การ ความคาดหวังนี้จะอยู่บนพื้นฐานของการกระทำและคำพูดของบุคคลผู้ให้บริการตัวอย่าง เช่น ถ้าผู้ให้บริการกล่าวกับผู้รับบริการว่า “จะส่งจดหมายกลับไปให้ภายในเวลา...” นี้ก็เท่ากับเป็นการ สร้างความหวังให้กับผู้รับบริการ การตัดสินใจและการกระทำไม่ส่งข่าวสารให้แก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการก็สามารถจะตัดสินใจหรือกระทำการใด ๆ ได้

1.2 ความต้องการในการตอบรับ หมายถึง ผู้ให้บริการจะตอบสนองผู้รับบริการได้ อย่างไร ตัวอย่างเช่น การตอบคำถามทั่ว ๆ ไป การตอบโทรศัพท์และการให้บริการอย่างรวดเร็ว

1.3 ความต้องการการแก้ปัญหา เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาเกิดขึ้นเขาต้องการรู้เพียงว่าเขา ควรจะอย่างไรต่อไป ดังนั้นผู้ให้บริการควรที่จะสามารถแก้ไขปัญหามาให้ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ความต้องการตรงต่อเวลาและความมั่นคงในการบริการ ผู้รับบริการต้องการได้รับ บริการที่ต้องการ ได้รับบริการที่ตรงต่อเวลาและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อเขามาขอรับ บริการผู้ให้บริการจะต้องจัดหา หรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหมาย

1.5 ความต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีทักษะในการ ปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งที่ จำเป็นสำหรับพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ

1.6 ความต้องการปฏิบัติงาน อย่างถูกต้อง เช่น การส่งจดหมาย การพิมพ์สัญญาหรือ การส่งข่าวสาร เป็นต้น ผู้รับบริการต้องการบริการที่ถูกต้อง มีความผิดพลาดน้อยที่สุด ความ ผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อความไว้วางใจ และความเชื่อถือของผู้รับบริการ

1.7 ความต้องการการบริการที่สุภาพและเป็นมิตร ผู้ให้บริการควรจะปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพ อ่อน โยน และอัธยาศัยที่ดี

2. เงื่อนไขทางการบริการ การที่จะทำให้ความต้องการของลูกค้าในการรับบริการได้รับการตอบสนอง จำเป็นที่จะต้องมีการส่งมอบบริการ และเครื่องมือที่จะนำมาสนับสนุน กระบวนการ คือ เงื่อนไขทางการบริหาร (Management Requirements) สิ่งนี้จะเป็นหนทางที่ นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็จะนำมาซึ่งผลประโยชน์ขององค์การ ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการที่จะให้พนักงานงานในองค์การช่วยแก้ปัญหาในเรื่องใดเรื่อง หนึ่ง เครื่องมือที่จะตอบสนองความต้องการนี้ คือ การให้อำนาจแก่พนักงานและการจัดการแบบมี

ส่วนร่วม เพราะพนักงานจะมีอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้น และการจัดการแบบมีส่วนร่วมยังช่วยให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถของเขา ซึ่งทำให้เขาแก้ปัญหาให้แก่ผู้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การจัดการแบบมีส่วนร่วมและการให้อำนาจเมื่อได้มีการปฏิบัติแล้ว จะมีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจและแรงจูงใจของพนักงานด้วย

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กล่าวโดยสรุปแล้ว แนวความคิดในการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการสาธารณะ หมายถึงการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกันภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้

จึงสรุปได้ว่า แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดบริการประชาชนในลักษณะเบ็ดเสร็จ เป็นการสร้างระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเน้นหลักความต้องการของประชาชนที่ได้รับบริการด้วยความพอใจ สร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคขจัดการเลือกปฏิบัติ การพัฒนาการบริการของรัฐจะช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการมาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น

### ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

1. เพศ การปฏิบัติงานของแต่ละคนในองค์กรย่อมมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันไปตามสภาพงานและเพศ ความแตกต่างในเรื่องเพศไม่ได้หมายความว่า เมื่อถือความแตกต่างเรื่องนี้เป็นเกณฑ์แล้วผู้ที่เป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็คิดเหมือนกับบุคคลที่เป็นเพศเดียวกันหมดและจะต้องคิดแตกต่างไปจากบุคคลที่เป็นเพศตรงข้าม ในความเป็นจริงแล้วไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิงก็อาจคิดเหมือนกันได้ในบางเรื่อง และในบางเรื่องที่เพศชายบางคนอาจคิดเหมือนกับเพศหญิงก็ได้ แต่เมื่อเทียบฐานะโดยรวมแล้ว บุคคลทั้งสองเพศมีฐานะทางวัฒนธรรม และสังคมต่างกันจึงทำให้มีหลักฐานพอที่จะเชื่อได้ว่าความเห็นของแต่ละเพศได้แยกเป็นสองฝ่ายในเรื่องใหญ่ๆ ได้หลายเรื่อง ดังนั้น จึงถือเอาความแตกต่างเรื่องนี้เป็นเกณฑ์ในการสุ่มตัวอย่างได้ (โกเมศ กุลอุดม โภคากุล. 2526 : 35 อ้างถึงใน สายใจ วัลย์ทอง. 2551 : 21 - 22)



ไพบุลย์ ช่างเรียน (2532 : 62) แม้ว่าสังคมปัจจุบันจะเปลี่ยนไปมากแล้วก็ตามแต่วัฒนธรรม ความเชื่อ ประเพณี และค่านิยมของคนไทยในเรื่องนี้ยังมีอยู่ดังนั้นในการปฏิบัติงานใดๆ ก็ตาม ผู้ชายมักมีบทบาทในตำแหน่งหน้าที่การงานได้เด่นชัดกว่าผู้หญิง

กัลยา ศรีปาน (2542 : บทคัดย่อ) ได้กล่าวว่าโดยธรรมชาติการอบรมเลี้ยงดูเพศหญิงจะ ได้รับการเลี้ยงดูเข้มงวดกว่าเพศชายในทุกๆ ด้าน ทำให้เพศหญิงและเพศชายมีบุคลิกภาพและ ทักษะคิด แนวคิดและพฤติกรรม หลากหลายแตกต่างกัน

โกเมศ กุลอุดมโกคากุล (2546 : 35) ได้สรุปตัวแปรเพศไว้ว่า เพศเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง และมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู ซึ่งสามารถกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตใน การทำงานของครูได้

2. ประสพการณ์ คือจำนวนปริมาณประสพการณ์และเวลาที่เกี่ยวข้องกับงาน การ ปฏิบัติงาน การเป็นสมาชิกต่างๆในองค์กร ประสพการณ์เป็นตัวแปรสำคัญเนื่องจาก ประสพการณ์ เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร (ธงชัย สันติวงษ์และชัยยศ สันติวงษ์ 2532 : 54) ประสพการณ์ทำให้นักคนมีโอกาสดูได้เรียนรู้ทำความเข้าใจ มองเห็นปัญหาได้ชัดเจน ถูกต้องตามความเป็นจริง ทำให้เกิดทักษะและรู้ถึงแนวทาง วิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ (โกเมศ กุลอุดมโกคากุล. 2526 : 35 อ้างถึงใน สายใจ วัลย์ทอง. 2551 : 22)

เชาว์ โรจนแสง (2533 : 241) ได้กล่าวว่า ประสพการณ์คือ จำนวนครั้งในการทำงานอย่าง ใด อย่างหนึ่ง อันที่จริงได้แก่ อายุ หรือระยะเวลา ของการปฏิบัติงานประเภทหนึ่ง คนมี ประสพการณ์ถือว่ามีความรู้ในงานมานาน ประสพการณ์เป็นปัจจัยส่งเสริมเป็นสมาชิกในองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ

กัญญา สุวรรณแสง (2536 : 81) ได้กล่าวว่า ประสพการณ์การเรียนรู้ของแต่ละคน ทั้งสอง อย่างนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด แยกออกจากกันไม่ได้ ประสพการณ์เป็นเครื่องมือหรือวิธีการที่ ทำให้เกิดความรู้ และในเวลาเดียวกันนั้นทั้งผลจากการเรียนรู้ทำให้คนมีความรู้ ทักษะ เจตคติ แต่ ต้องอาศัยการจัดประสพการณ์ที่ดีพอ จึงจะทำให้คนเรียนรู้ได้เป็นผลสำเร็จแต่ทุกคนไม่ได้รับ ประสพการณ์ที่เท่าเทียมกันสิ่งแวดล้อมไม่เหมือนกันจึงมีโอกาสดูได้เรียนรู้ต่างกัน ฉะนั้นคนเราจึงมี ความแตกต่างกัน

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย (2537 : 33) ได้กล่าวว่า ประสพการณ์คือ จำนวนปริมาณที่เกี่ยวข้อง กับงานประเมิน โดยจำนวนความหลากหลายของตำแหน่ง การบริหารดูแลที่รับผิดชอบและ ระยะเวลาที่ปฏิบัติกับตำแหน่ง เพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ประสพการณ์งานจึงหมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การเป็นสมาชิกในองค์กรเกี่ยวข้องกับงาน ระเบียบ กฎเกณฑ์ ที่กำหนดไว้ โดยมีความหลากหลายของตำแหน่งการบริหาร ดูแล รับผิดชอบ เพื่อจะปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มสัจจะออมทรัพย์

(มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2543 : 2, อ้างถึงใน ทองขาน บุญลา. 2546 : 15-16) ได้กล่าวถึงประวัติกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ โดยพระอธิการมนัส ขุนดิฐมโมไว้ดังต่อไปนี้

พระอธิการมนัส ขุนดิฐมโม (อิมรัตน์) วัดโพธิ์ทอง ได้มีโอกาสสนทนาธรรมกับพระสุบิน ปณีโต วัดไผ่ล้อม อำเภอเมือง จังหวัดตราด ได้แนวความคิดในการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มาประยุกต์ใช้ในการจัดการระดมเงินออม การตั้งกองทุนสวัสดิการ โดยมีการรวมกลุ่มกันของคนในชุมชน เพื่อร่วมคิด ร่วมทำ มีสัจจะวาจา เป็นกฎ กติการ่วมกลุ่ม เพื่อพัฒนาคุณธรรมครบวงจรชีวิต โดยใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา หลักเศรษฐศาสตร์ และหลักประชาธิปไตยของสมาชิกในหมู่บ้านนั้น ๆ มาเป็นแนวทางการบริหารจัดการกลุ่ม โดยมีพระภิกษุสงฆ์เป็นที่ปรึกษา เพื่อร่วมกันช่วยแก้ปัญหาสภาพเศรษฐกิจ ปัญหาจิตใจของประชาชน ให้ประชาชนดำเนินชีวิตตามวิถีแบบชาวบ้านและประกอบกับที่พระอธิการมนัส ขุนดิฐมโมได้รับฟังและได้อ่านพระราชดำรัสในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราชในพระราชพิธีบวงสรวง สมเด็จพระบูรพมหากษัตริยาธิราชเจ้า ณ ท้องสนามหลวง เมื่อวันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2525 ซึ่งตรัสไว้ว่า คุณธรรมที่ทุกคนควรจะศึกษาและน้อมนำมาปฏิบัติมีอยู่ 4 ประการ

ประการแรก คือ การรักษาสัจจะ ความจริงใจต่อตนเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่มีประโยชน์และเป็นธรรม

ประการที่สอง คือ การรู้จักข่มใจตนเอง ฝึกใจตนเอง ให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความสัตย์ ความดีนั้น

ประการที่สาม คือ การอดทน อดกลั้น และยอมที่จะไม่ประพฤติล่วงความสัจจะสุจริตไม่ว่าจะด้วยเหตุประการใด

ประการที่สี่ คือ การรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต และรู้จักเสียสละประโยชน์ส่วนน้อยของตน เพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง

นอกจากนี้กลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ได้ดำเนินการตามค่านิยม พื้นฐาน 5 ประการคือ

1. การพึ่งตนเอง ขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ

2. การประหยัด และออม
3. การมีระเบียบวินัย และการเคารพกฎหมาย
4. การปฏิบัติตามคุณธรรมตามศาสนา
5. ความรักชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์

พระอริการมณัส ขุนดิฐม โมจึงได้ริเริ่มจัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ขึ้น โดยใช้ชื่อว่า กลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ จันทบุรี และได้นำแนวทางดังกล่าวมาดำเนินการบริหารจัดการในกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ เพื่อเน้นการพัฒนาคุณธรรมครบวงจรชีวิต เป็นศูนย์กลางและการศึกษาคุณงานบริหารงานการเงินของหมู่บ้านพร้อมได้นำแนวทาง ตามแนวพระราชดำรัสเศรษฐกิจแบบพอเพียง มาใช้ควบคู่ไปด้วย ทำให้เกิดการ ร้อยใจ สานความคิด พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดจันทบุรี ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

กลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ เป็นการร่วมกันประสานความคิดระหว่างพระกับชาวบ้านให้เป็นเวทีการเรียนรู้ สู้กับปัญหาเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน โดยใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาหล่อหลอมชีวิตจิตใจ มาใช้กับพฤติกรรมและลักษณะนิสัยคนไทย ซึ่งมีหลักสำคัญ 2 ประการ ประกอบกัน คือ ใช้สัจจะเป็นทรัพย์ภายใน กฎกติกา จริงใจ จริงวาจา จริงใจในการกระทำกับเงินที่เป็นยอดปรารถนาของมนุษย์ ทางด้านเศรษฐกิจ เป็นทรัพย์ภายนอก ทำให้แก้ปัญหาความยากจน ปรับความสมดุลทางสังคมให้ชุมชนมีเงินหมุนเวียนในหมู่บ้าน เกิดการรู้จักสามัคคีระหว่างวัดกับบ้าน มีกองทุนช่วยเหลือยามเจ็บป่วยและตาย มีฐานการพัฒนาการเงินที่มั่นคง โดยการลงแขกทางการเงินเกิดพลังกลุ่มชาวบ้านมีการนำภูมิปัญญาไทยมาใช้ เริ่มถักทอความคิดแลกเปลี่ยนความรู้ ศึกษาข้อมูล เกิดจุดเริ่มต้นเวทีการเรียนรู้ สถานการณ์ในชีวิต มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม มีความคิดที่มีรูปแบบและยั่งยืนประมวลความรู้ของชุมชนให้ คิดถึง คิดทันและคิดถูก เป็นพลังชุมชนของชาวบ้านและประเทศชาติกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์จังหวัดจันทบุรีร่วมกันพัฒนาคุณธรรมครบวงจรของชีวิตเป็นศูนย์กลาง การเงินของหมู่บ้าน ตามแนวพระราชดำริ และยกระดับภูมิปัญญาไทยให้ยั่งยืน เพื่อให้ กลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ ร้อยใจสานความคิด พัฒนาคุณภาพชีวิต ทัวจังหวัดจันทบุรี

พุทธพงษ์ แสงโสภา (2544 : 11-127) อ้างถึงใน ทองขาน บุญลา (2546 : 16) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทพระสงฆ์กับการแก้ปัญหาสังคมไทย ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ ได้พบแนวคิดหลักการและวิธีการก่อตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์จังหวัดจันทบุรี ดังต่อไปนี้



กลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ นั้นเกิดจากคณะทำงานของพระสงฆ์ และสามเณร ประมาณ 10 รูป โดยมีผู้นำหลักคือพระอธิการมนัส ขุนดิฐมโม จากสำนักสงฆ์จันทารักษ์ โพธิ์ทอง จัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ แต่ครั้งจะมีแนวทางดังนี้

ในการทำงานจัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์นั้น ได้มีการทำงานเป็นกลุ่มร่วมกันของพระสงฆ์ และสามเณรเป็นแกนนำในการประสานงานเชื่อมโยงกับเจ้าอาวาสของวัดต่าง ๆ ในจังหวัดจันทบุรี โดยมีการแจ้งความประสงค์จะจัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ ในหมู่บ้าน โดยมีพระสงฆ์ในวัดในพื้นที่ร่วมด้วยจากนั้นก็จะมีกรนัดหมายวันที่จะมีการทำบุญร่วมกันของชาวบ้าน พระสงฆ์ในพื้นที่ก็จะทำหน้าที่ประสานกับผู้นำในชุมชน กระจายข้อมูลว่าจะมีงานบุญใหญ่ ให้ชาวบ้านนำข้าวปลาอาหารมาร่วมทำบุญถวายพระสงฆ์ ทางฝ่ายพระสงฆ์ที่เป็นแกนนำในการจัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ ก็จะมีการเตรียมเอกสารข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประกอบกิจกรรมการจัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ดังกล่าว อย่างพร้อมเพรียง ล่วงหน้า

แนวคิดของการดำเนินงานจัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ ที่สำคัญประการหนึ่งคือการใช้วัดเป็นศูนย์กลางในการออมเงินและการกู้เงิน พร้อมได้เรียนรู้เรื่องเงิน ๆ ทอง ๆ ไปสู่เรื่องอื่น ๆ ของชุมชนในที่สุด ซึ่งที่มาของแนวความคิดดังกล่าว เกิดจากพระราชดำริของในหลวง เรื่องการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้าน โดยเริ่มต้นจากพระสุบิน ปณีโต พระอาจารย์แห่งวัดไผ่ล้อม อำเภอเมือง จังหวัดตราด ได้นำแนวคิดดังกล่าว มาประยุกต์ใช้ในการจัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ในพื้นที่จังหวัดตราด ซึ่งมีทั้งสิ้น 5 อำเภอ พบว่าปัจจุบันนี้มีกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ จำนวน 162 กลุ่ม ซึ่งในการดำเนินงานเพื่อจัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ สรุปได้เป็น 6 ขั้นตอนเรียงตามลำดับดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การชี้แจงหลักการและเหตุผลของการจัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ ในเบื้องต้นของการจัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการชี้แจงหลักการและเหตุผลให้ชาวบ้านได้เข้าใจโดยพระอธิการมนัส ขุนดิฐมโม ได้ให้แนวคิดสำคัญ ๆ ที่สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. การมีเงินกองทุนของหมู่บ้านทำให้เราไม่ต้องไปกู้ยืมเงินจากเอกชนหรือบริษัทเงินทุนต่าง ๆ ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยที่แพง
2. การมีเงินกองทุนของหมู่บ้านทำให้ชาวไร่ ชาวนา ชาวสวน ชาวนา มีเงินสวัสดิการที่จะนำมาใช้สอยในยามป่วยหรือตาย หรือเพื่อการศึกษาของบุตร หลานและในยามที่จำเป็น

3. การมีเงินทุนของทุนหมู่บ้าน ทำให้ชาวบ้านได้ช่วยเหลือกันเองเพราะถ้าเราไม่ช่วยเหลือกันเองแล้วใครที่ไหนจะมาช่วย ไม่ต่างคนต่างอยู่ ก็เปรียบเสมือนการนำไม้ไผ่มามัดรวมกันการจะหักก็ทำได้ยากหรือไม่สามารถหักได้เลย เป็นการสอนเรื่องความสำคัญของความสามัคคีในชุมชน

4. การมีเงินกองทุนในหมู่บ้านเกิดเป็นหลักการสอนว่าอย่าดูถูกของเงินเล็ก ๆ น้อย ๆ เปรียบได้กับจอมปลวกค่อย ๆ สะสมดินเพื่อการสร้างรัง ผึ้งที่ขยันหาน้ำหวานได้น้ำหวานจากดอกไม้มาที่ละนิด ทีละหน่อย สะสมจนได้เป็นน้ำผึ้งปริมาณมาก ย้ำว่าโยมอย่าดูถูกเงิน 10 บาท 20 บาท

ขั้นตอนที่ 2 การรับสมัครสมาชิก หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการเป็นสมาชิก หลังจากมีการชี้แจงเรื่องหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เป็นที่เรียบร้อยแล้วก็จะเป็นการเปิดรับสมัคร ในการนี้คณะสงฆ์และสามเณรจะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในการเขียนข้อความต่าง ๆ กับชาวบ้านที่เขียนหนังสือไม่ได้หรือได้น้อย พร้อมกันนั้นก็อธิบายรายละเอียดข้อซักถามต่าง ๆ ที่ชาวบ้านสงสัยอย่างละเอียดในการเป็นสมาชิคนั้นจะต้องมีการเสียค่าสมัครแรกเข้า คนละ 10 บาท และกำหนดให้มีการสมัครในวันเดียวในปีนั้นจะเปิดรับสมัครสมาชิกใหม่ในปีต่อไปเท่านั้น ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นด้วยเงื่อนไขที่ว่า จะเป็นการคัดเลือกบุคคลที่ใจถึงเชื่อมั่น สำหรับพวกที่จะรอคุณอื่นไปก่อนนั้นก็ให้สมัครในปีต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกสรรคณะกรรมการดำเนินงาน ในตอนบ่ายเป็นช่วงของการเลือกสรรคณะกรรมการดำเนินงานซึ่งการนี้ชาวบ้านทุกคนที่ได้เขียนใบสมัคร (ซึ่งถูกรวบรวม เรียบเรียง เพื่อนำรายชื่อไปเขียนในสมุดสัจจะสะสมทรัพย์) จะต้องมารวมกันเพราะถือว่าทุก ๆ หนึ่งเสียงมีความสำคัญซึ่งคณะกรรมการหลักประกอบด้วย ประธาน 1 คน รองประธาน 1 คน กรรมการฝ่ายเงินกู้ 2 คน กรรมการฝ่ายเงินออม 2 คน ฝ่ายตรวจสอบ 1 คน ซึ่งจำนวนคณะกรรมการอาจมีการเปลี่ยนแปลงในปีต่อ ๆ ไป นอกจากนั้นก็ยังมีคณะกรรมการฝ่ายสงฆ์ซึ่งคอยเป็นผู้ให้คำปรึกษาต่าง ๆ อีกด้วย

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดมติที่ประชุมของกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ ในการกำหนดหลักเกณฑ์ในการดำเนินงานต่าง ๆ ของกลุ่มจะต้องเป็นมติที่ทางสมาชิกจะต้องร่วมรับรู้และทำความเข้าใจด้วยกันทุกคน

ขั้นตอนที่ 5 การกล่าวคำปฏิญาณตนขี้อธิสัจจะผู้เป็นสมาชิกกล่าวปฏิญาณตนด้วยตัวเอง ด้วยเสียงอันดังและหนักแน่นเพื่อให้มีความศักดิ์สิทธิ์และมีผลต่อจิตใจของชาวบ้านเป็นอย่างมาก เป็นเสมือนสัจจะของการแรกเข้ากลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ที่ทำให้การดำเนินงานของกลุ่มต่าง ๆ ไม่

เกิดปัญหาหรือเกิดปัญหาเพียงน้อยนิดเท่านั้น นับตั้งแต่มีการเกิดขึ้นของกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ ในจังหวัดจันทบุรี มีปัญหาเพียงเล็กน้อยเท่านั้นซึ่งขั้นตอนต่าง ๆ ของพิธีการมีดังนี้

....ตั้งนะโม 3 จบพร้อมกัน พร้อมกล่าวคำสวดมนต์ไหว้พระ ตั้งสติ หลับตา ดังนี้

อะระหังสัมมา สัมพุทโธ ภะคะวา พุทธัง ภะคะวันตัง อภิวาเทมิ (กราบ)

สวากขาโต ภะคะวะตา ธัมโม ธัมมัง นะมัสสามิ (กราบ)

สุปะฏิปันโน ภะคะวะโต สาวะกะสังโฆ สังฆัง นะมามิ (กราบ)

เสียงพระอธิการมนัส ขุนศิริมโหม กล่าวว่า คนส่วนใหญ่ในชนบท คือคนส่วนใหญ่ของประเทศชาติเราในฐานะชาวพุทธต้องช่วยชาติไทย โดยอาศัยหลักธรรมของนรนาถ เรามีสัจจะต่อตนเอง สัจจะต่อผู้อื่น ช่มใจเรื่องความอยาก ถ้าช่มไม่ไหวก็ให้อวดทนโดยใช้ขันติ ถ้าอวดทนไม่ไหวก็ให้สละเสียซึ่งข้าศึกแห่งความจริงใจ คือจากะ อีกอย่างคือการสละแรงกาย แรงใจ ช่วยกันเองในหมู่บ้าน คนรวยช่วยคนจน คนจนก็ช่วยคนรวย ได้อย่างเป็นระบบสืบทอดอายุพระพุทธศาสนา เอาหลักธรรมมาใช้ในชีวิตประจำวัน และสนองต่อพระราชดำริของในหลวง มีกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ ช่วยทั้งชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ และที่สำคัญคือช่วยตัวเราเอง ช่วยญาติพี่น้องของเราเอง เราทั้งหลาย จงร่วมด้วยช่วยกันสร้างความสามัคคีขึ้นในหมู่บ้านให้ได้ ถวายสัจจะต่อหน้าพระพุทธ พระธรรม พระสงฆ์

ต่อไปนี่คำกล่าวถวายสัจจะด้วยเสียงดังฟังชัด ตั้งใจเริ่มด้วยการ ตั้งนะโม 3 จบ

ข้าพเจ้าทั้งหลาย ขอให้คำสัตย์ ปฏิญาณตน ต่อหน้าพระรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลาย พร้อมทั้งเพื่อนสมาชิก ทุกท่าน หากข้าพเจ้าไม่จริงใจ คิดพุดทำในทางทุจริต ไม่ซื่อสัตย์ ขอให้ข้าพเจ้ามีอันเป็นไปด้วยประการทั้งปวง และให้ถึงซึ่งความวิบัติด้วยประการทั้งปวง แต่ในขณะเดียวกันถ้าหากข้าพเจ้าคิดจริงใจ ซื่อสัตย์ สุจริต ต่อสมาชิกกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ ขอให้ข้าพเจ้าจงมีแต่ความสุข ความเจริญ ด้วยประการทั้งปวง ตลอดกาลนาน ถ้าใครโกงเงินกลุ่ม ขอให้ เป็นบ้าและให้ถึงซึ่งความฉิบหายด้วยประการทั้งปวง การให้คำสัตย์ปฏิญาณตนนี้ ขอให้ เป็นจริงทุก ๆ ประการเทอญ จากนั้นคณะสงฆ์สวดชัยโยโต อะระหังสัมมา...และจบพิธีการ ด้วยการกราบพระอีก 3 ครั้ง

ขั้นตอนที่ 6 การรับฝากเงินกู้เงิน การรับฝากเงินวันแรกจะเป็นไปอย่างไม่ค่อยราบรื่นนัก เพราะเป็นการเริ่มต้นของการจัดการต่าง ๆ ด้วยตัวของชาวบ้านเอง ในกรณีนี้คณะสงฆ์ก็จะคอยให้คำแนะนำต่าง ๆ กับคณะกรรมการ และจะยึดหยุ่นบางกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เช่น ยกเว้นให้พระสงฆ์มีการทอนเงินได้ในวันฝากเงินของกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ พร้อมทั้งนับจำนวนสมาชิกทั้งสิ้นว่ามีกี่คน และมีการเริ่มกู้เงินกันตั้งแต่วันแรกนั่นเอง

ขั้นตอนที่ 7 การปล่อยเงินกู้ ต้องมีสมาชิกภายในกลุ่มเป็นผู้ค้ำประกันจำนวน 2 คน คณะกรรมการจึงจะปล่อยเงินกู้ให้กับสมาชิกได้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการเป็นสมาชิกของกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์

(สำนักงานกองทุนเพื่อสังคม, 2545 : 5 - 24) ได้กล่าวถึงกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์จังหวัดจันทบุรี ดังนี้

ทุนทางสังคมที่เป็นรากฐานของชุมชน เป็นทุนที่เป็นนามธรรม ได้แก่วัฒนธรรมดั้งเดิมของชาวจันทบุรี ซึ่งคณะผู้จัดทำเอกสารของกองทุนเพื่อสังคม ได้สรุปปิดโครงการพัฒนาความเข้มแข็งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์จังหวัดจันทบุรีได้เสนอไว้ ซึ่งอาจนำมาสรุปความหมายได้ว่าจังหวัดจันทบุรีมีสิ่งต่อไปนี้

1. ทุนทางศาสนา ประกอบด้วย ความศรัทธาในพระพุทธศาสนาที่ยังมั่นคงในจิตใจผู้คน รื้อฟื้นและเสริมแรงด้วยการทำกิจกรรมร่วมกันและด้วยบทบาทใหม่ของพระสงฆ์ พระสงฆ์ร่วมอุดมการณ์ที่เป็นแกนนำมีจำนวนเพิ่มขึ้นและเป็นเครือข่าย ช่วยกันดูแลกลุ่มทั่วทุกอำเภอ

2. ทุนทางวัฒนธรรม ประกอบด้วย วัฒนธรรมเครือญาติ เป็นการรวมผู้คนทุกช่วงอายุ ตั้งแต่เด็กแรกเกิดจนถึงผู้เฒ่าผู้แก่ ซึ่งเป็นที่พึงพอใจ นำอาหารมาเลี้ยงกัน มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนสารทุกข์เป็นอาหารทั้งจิตวิญญาณ และสายสัมพันธ์ การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมและการเป็นเจ้าของร่วมกันเป็นการฟื้นฟูสำนักสาธารณะ หรือการเสียดสละเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม เป็นการรวมกลุ่มผู้คนหลากหลาย มีผู้นำตามธรรมชาติ ทั้งที่เป็นพระสงฆ์ ฆราวาสและปราชญ์ชาวบ้าน โดยประสานกับภายนอก คือผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ และผู้บริหารทั้งภาครัฐและเอกชน

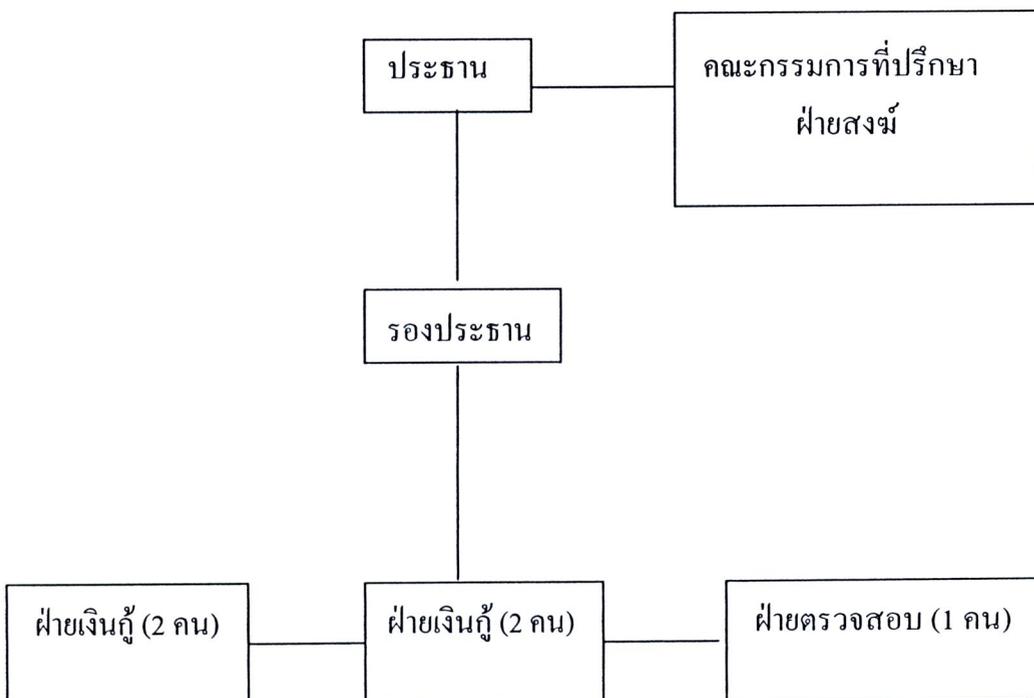
3. ทุนสนับสนุนจากภายนอก การเป็นสังคมเปิด ทำให้เปิดรับสิ่งต่าง ๆ จากภายนอกเข้ามาร่วมด้วย คือการประสานงาน และสร้างเครือข่าย ประสานงานภายนอก โดยการยอมรับผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคพัฒนาเอกชน (เอ็นจีโอ) และภาคเอกชน เปลี่ยนทัศนคติเชิงลบที่ชาวบ้านเคยมีต่อเจ้าหน้าที่รัฐด้วยการเลือกรับเฉพาะข้าราชการพันธุ์ใหม่ การสร้างเครือข่ายทั้งภายในจังหวัดและภายนอกทั้งข้อมูลและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ได้นำเอาสิ่งเหล่านี้มาร้อยเรียงเป็นเพลงประจำกลุ่มดังนี้

“...ร้อยดวงใจให้เป็นหนึ่งพินิจ	มุ่งสร้างสมคุณธรรมประจำใจ
มีสัจจะเป็นอาวุธสุดประเสริฐ	อะไรเกิดก็ตั้งมั่นไม่หวั่นไหว
คอยเอื้อเพื่ออาหารให้พ่อนคลาย	จับมือกันให้มั่นไว้ดังสัญญา ”

กระบวนการการทำงานของกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ ยึดแนวทางการมีส่วนร่วมของสมาชิก โดยการร้อยใจ สานความคิด พัฒนาคุณภาพชีวิต โดยแบ่งออกได้ดังนี้

การรวมกลุ่ม ขยายงาน และขยายกลุ่ม การรวมกลุ่มใช้หลัก 2 ประการควบคู่กันคือ ใช้สัจจะเป็นทรัพย์ภายในคู่กับเงินที่ใช้เป็นสื่อแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจเป็นทรัพย์ภายนอก การระดมพลังให้เกิดกองทุนถือเสมือนการลงแขกทางการเงิน การมีส่วนร่วมของสมาชิกในกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์จะเป็นไปทุกชั้นตอนด้วยความสมัครใจนับตั้งแต่เมื่อได้ฟังคำชี้แจงหลักการและเงื่อนไขโดยพระสงฆ์แล้วหากมั่นใจและมีคุณสมบัติก็กรอกใบสมัครเป็นสมาชิก การรับสมัครนี้จะมีเพียงปีละครั้งสมาชิกมีส่วนร่วมครั้งแรกโดยการจ่ายค่าหุ้นประจำเดือน เดือนละไม่น้อยกว่า 10 บาท แต่ไม่เกิน 100 บาท นับเป็นการมีส่วนร่วมสร้างความมั่นใจ และร่วมกันสวดมนต์ให้คำปฏิญาณและสาบานตนว่าจะซื่อสัตย์ จากนั้นก็มีส่วนร่วมในฐานะสมาชิกอย่างต่อเนื่อง เช่นมาส่งเงินประจำเดือน มาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมตัดสินใจกำหนดกฎเกณฑ์ของกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ร่วมติดตามสมาชิกกู้เงินให้มาผ่อนใช้หนี้ตามงวดเวลา และมาร่วมประชุมใหญ่ประจำปี ซึ่งผู้ใหญ่ในครอบครัวที่เป็นสมาชิกจะต้องเข้าร่วมอย่างน้อย 1 คน ถ้าไม่มีใครมาเลย ถือว่าครอบครัวนั้นไม่ประสงค์จะเป็นสมาชิกอีกต่อไปโดย ไม่มีข้ออ้างใดๆ

การจัดองค์กรและเครือข่ายเป็นรูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กรที่เล็กที่สุด ซึ่งเมื่อมีขนาดและกิจกรรมเพิ่มขึ้นก็ขยายโครงสร้างได้ตามความเหมาะสม เช่น เพิ่มฝ่ายรับชำระหนี้ ฝ่ายสวัสดิการ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ดังโครงสร้างภาพประกอบ 1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างองค์กรกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์

(เพ็ญจันทร์ วรรณรัตน์และพิกุล กุลชัย. 2545 : 1-7) อ้างถึงใน ทองขาน บุญลา (2546 : 33-35) ได้เรียบเรียงหลักธรรมและจริยธรรมที่ใช้เป็นแกนหลักในการรวมกลุ่มสังฆะสมถกรรมีย์ ตลอดจนผลของการรวมกลุ่มเป็นชุมชนสังฆะสมถกรรมีย์ เกิดผลดังต่อไปนี้

ชุมชนกลุ่มสังฆะสมถกรรมีย์ปฏิบัติตามหลักพุทธธรรม พระสงฆ์สอนให้นำหลักธรรมมาใช้ในชีวิตจริงคือ

#### บรรพชาศรัทธา 4

สังฆะ	สัจย์ซื่อต่อ (จริงใจ)
ทมะ	รู้จักข่มจิตของตน (ข่มใจ)
ขันติ	การอดทนอดกลั้น (อดใจ)
จาคะ	สละ ให้ปันสิ่งของของตนแก่คนที่ควรให้ปัน (ให้ใจ)

“เสน่ห์” ของกลุ่มสังฆะสมถกรรมีย์ คือ

#### พลังอริยทรัพย์ 7

ทรัพย์ คือ คุณความดีที่มีในสันดานอย่างประเสริฐ เรียกว่า อริยทรัพย์ 7

1. ศรัทธา เชื่อในสิ่งที่ควรเชื่อ
2. ศีล รักษากาย วาจา ให้เรียบร้อย
3. หิริ ความอายต่อบาปทุจริต
4. โอตตัปะ สะดุ้งกลัวต่อบาปทุจริต
5. พาหุสังฆะ ความเป็นคนที่ไต่ยิน ไต่ฟังมาก คือ ทรงจำหลักและรู้ศิลปวิทยามาก
6. จาคะ สละให้ปันสิ่งของของตนแก่คนที่ควรให้
7. ปัญญา รอบรู้ในสิ่งที่ประ โยชน์และไม่เป็นประโยชน์

จริยธรรมในการทำงานกับชุมชนของกลุ่มสังฆะสมถกรรมีย์ สะท้อนความคิดจากผู้นำชุมชนและสมาชิกกลุ่มสังฆะสมถกรรมีย์ ดังนี้

1. มีจิตใจมั่นคง คือ อดทนทางความคิด มั่นคงในความคิดของตน อดทนทางจิตใจ
2. มีความพร้อมในตนเอง คือ คนใกล้ชิดให้ความสนับสนุน ครอบคลุมร่วมมือ มีภาระงานมาก ขาดเวลา มีปัญหาตนเอง หนี้สินมาก
3. ไม่เป็นคนฉวยโอกาส คือ ใช้ความสำเร็จของชุมชนเป็นประโยชน์ต่อตนเองไม่หวังผลสำเร็จตนเอง
4. เป็นคนมีสังฆะไม่แพศยา คือ ไม่ปลิ้นปล้อน ไม่กลับกลอก ล่อลวงให้สำเร็จตามนโยบายของตน ไม่มีเล่ห์เหลี่ยม ซื่อตรง

5. เป็นเพื่อนตายของชุมชน คือ เป็นคนพวกเดียวกัน ร่วมกันสุข-ทุกข์ พัฒนาตนเอง เป็นรากเหง้าของชุมชน

6. เป็นแบบอย่างของการทำงาน ตรงเวลา ตรงตามข้อตกลง ทำงานให้สำเร็จ

7. มีความเป็นกัลยาณมิตร คือ ชุมชนอบอุ่น อยากร่วมงานทุกเรื่อง ทุกครั้ง

8. มีความอ่อนน้อม คือ มีสีหน้าแววตาท่าทาง น่ารัก น่านับถือ น่าเชื่อถือ ชุมชนกล้า  
ไกล่ฉัด

9. มีความเสียสละสูง คือ เสียสละเวลาทำงานอย่างมีความสุข เสียสละประโยชน์ตนให้  
ชุมชน

10. ให้ชุมชนเป็นศูนย์กลางของการทำงาน คือ ทำในสิ่งที่ชุมชนต้องการ แก้ปัญหาให้  
ชุมชนได้อย่างดี

11. เป็นผู้มีหิริโอตตปละ คือ ละอายใจไม่แสดงตนยิ่งใหญ่กว่าชุมชน ไม่ทุจริตต่อชุมชน

12. ทำงานร่วมด้วยใจ คือ ไม่มีใครมาบังคับ ไม่ทำเพื่อให้เห็นความสำคัญของตนเอง

13. ให้ความช่วยเหลืออย่างเสียสละ อุทิศแรงกายแรงใจ

14. มีความจริงใจที่แท้จริงเป็นกัลยาณมิตร เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

15. ซื่อสัตย์สุจริต คือ ไม่ทะเลาะทะเลาะกัน มักใหญ่ใฝ่สูง ตรงไปตรงมา

16. เป็นคนใจบุญ คือ มีเมตตา กรุณา เสียสละ

17. ไม่อวดอ้างตน คือ ไม่ยกตนข่มท่าน ทำให้คนอื่นเชื่อถือตนเอง ถ่อมตน ไม่ยกย่อง

ตนเอง

18. เผยแพร่วิธีคิดบนพื้นฐานของคุณธรรม

19. สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ในชุมชน

20. สร้างอุดมการณ์ให้ชุมชนฝึกปฏิบัติพัฒนาตนเองเพื่อส่วนรวม

21. พัฒนาบุคลากรในชุมชน

22. สร้างศูนย์การเรียนรู้ในชุมชน

23. เป็นพระสงฆ์ที่มีจริยวัตรอันดีงาม

24. ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ภายในชุมชน

25. ปรับความสมดุลในชุมชน

26. จุดประกายความคิดสร้างวิสัยทัศน์ในการพัฒนาชุมชน

27. ใช้เงินเป็นตัวเชื่อมให้คนมารวมกัน เพื่อเกิดเป็นพลังชุมชน

28. เป็นผู้ดำเนินการจัดตั้งองค์กรการเงินกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์
29. ใช้วัดเป็นศูนย์กลางในการเนินการของชุมชน
30. กำหนดจุดประสงค์เป้าหมายในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง
31. เป็นแกนนำในการประสานงานเชื่อมโยงคณะสงฆ์ที่ช่วยงานชุมชน
32. ประสานความคิดของคนในชุมชน
33. สร้างจิตสำนึกถึงกษณะนิสัยและปลูกฝังคุณธรรมให้คนในชุมชน

### ภูมิปัญญาพื้นบ้านหลักคิดแห่งสัจจะสะสมทรัพย์

ในปี พ.ศ. 2533 แถบภาคใต้ถึงจังหวัดนครศรีธรรมราชและจังหวัดสตูล ชุมชนเกิดการแตกแยก ณ หมู่บ้านแห่งหนึ่งในจังหวัดสตูลมีชาวบ้าน 30 กว่าครัวเรือน หมู่บ้านดังกล่าวประสบปัญหาทางเศรษฐกิจเกิดการทะเลาะเบาะแว้ง พระอาจารย์สุบิน ปณีโต ได้ธุดงค์ไปถึงหมู่บ้านแห่งนี้ ชาวบ้านจึงนิมนต์มาเทศน์เพื่อแก้ปัญหา พระสุบินปณีโต ตระหนักดีว่าลำพังการเทศน์คงจะแก้ความยากจนและฟื้นฟูความสามัคคีให้กลับมาสู่ชุมชนลำบาก จึงคิดหาวิธีแนวทางที่จะผนวกแนวทางการแก้ปัญหาปากท้องกับการสร้างความสามัคคีเข้าด้วยกัน พระอาจารย์สุบินจึงได้เสนอให้ชาวบ้าน เก็บเงินร่วมกันบ้านหนึ่งเก็บเงินคนละ 10 บาท แล้วเอามารวมกัน เพื่อเป็นการออมเงินไว้แก้ปัญหาของชุมชนแม้เหตุการณ์ดังกล่าวจะยังมีได้สำเร็จลุล่วง เพราะเหตุเฉพาะหน้าที่พระอาจารย์สุบิน ต้องกลับจังหวัดตราด แต่ก็นับว่าเป็นก้าวแรกของการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาชุมชน ซึ่งขณะนั้นยังมิได้รู้ว่าก้าวดังกล่าวจะนำมาสู่การบุกเบิกการสร้างนวัตกรรมใหม่ของการฟื้นฟูเศรษฐกิจชุมชนที่ส่งผลสะท้อนต่อนโยบายการสร้างเศรษฐกิจฐานล่างของประเทศในเวลาต่อมาภายหลังพระอาจารย์สุบิน ปณีโต ได้หวนกลับมาธุดงค์ที่ภาคใต้อีกครั้ง ท่านเดินทางมาถึงจังหวัดสงขลา พระอาจารย์สุบิน ปณีโต ได้มีโอกาสรู้จักกับครูชบ ยอดแก้ว ปราชญ์ชาวบ้านคนสำคัญของภาคใต้ที่ได้สร้างสรรค์โครงการกลุ่มออมทรัพย์หมู่บ้านจนประสบผลสำเร็จทั่วจังหวัดสงขลา มีสมาชิก 20 กลุ่ม มีเงินหมุนเวียนกว่า 100 ล้านบาท ก้าวแรกของครูชบเริ่มจากการออมจากเด็กและครู โดยนำผลกำไรที่ได้ไปปันผลและสนับสนุนเด็กยากจนพร้อมขยายกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ไปสู่ระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอและจังหวัด โดยมีแนวทางและมาตรการเพื่อให้คนในชุมชนได้ร่วมช่วยเหลือกัน

ในชุมชน ณ จุดนี้เองพระอาจารย์สุบิน ปณีโต จึงได้หวนกลับไปบ้านเกิดเพื่อนำแนวทาง นำความคิดที่

ได้จากการสนทนาและศึกษาการปฏิบัติที่ได้ผลอย่างจริงจังในเรื่องการสะสมทรัพย์จากครอบครัว ยอด  
แก้ว ไปทดลองกับประชาชนในจังหวัดของตนเอง คือจังหวัดตราด

การเกิดขึ้นของกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ในจังหวัดตราด

การเกิดขึ้นของกลุ่มสัจจะออมทรัพย์จังหวัดตราดได้รับการส่งเสริมและเผยแพร่ให้เกิดขึ้น  
อย่างกว้างขวางโดยพระอาจารย์สุบิน ปณีโต แห่งวัด ไร่ล้อม อำเภอมะขาม จังหวัดตราด ได้เป็นหัวเรือ  
ใหญ่ในเรื่องของการออมทรัพย์ เห็นคุณค่าและความหมายของกองทุนหมู่บ้าน หรือที่เรียกว่า กลุ่มสัจจะ  
สะสมทรัพย์ ในฐานะเป็นเครื่องมือพัฒนาคน พัฒนาชุมชน เป็นเครื่องมือให้คนเข้าถึงธรรมและปฏิบัติ  
ธรรม เพราะถ้าคนเคียดร้อนข้าวจะกรอกหม้อยังไม่มีจะไปสอนให้ปฏิบัติธรรมได้อย่างไรพระอาจารย์  
สุบินปณีโต พบว่า กลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์คือรูปธรรม กองทุนนี้ทำให้คนพบปะกันเนื่องนิศย์ ช่วยกัน  
แก้ปัญหาด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา กลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ไม่มีการสอนในโรงเรียนหรือ  
สถาบันการศึกษาใด เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง จากการได้พบปะพี่น้องเพื่อนบ้านเพื่อนสมาชิก  
ได้แลกเปลี่ยนแนวความคิดการปฏิบัติการแก้ปัญหาและความห่วงใย ซึ่งการจัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์เป็น  
กรณีตัวอย่างของการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและหลักธรรมในพระพุทธศาสนาเพื่อมาฟื้นฟูวิถี  
ชีวิตของชุมชนที่เป็นกลไกร้อยรัดผู้คนให้เข้าร่วมกันสร้างสรรค์กิจกรรมอื่น ๆ อันนำไปสู่ความ  
แข็งแกร่งของระบบเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของชุมชนโดยรวม ขณะเดียวกัน ก็เป็นช่องทางที่  
สำคัญที่จะเป็นพื้นฐานที่ให้หน่วยงานจากภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถทำงานในเชิงของ  
การเกื้อหนุนส่งเสริมได้อย่างเหมาะสมจะเห็นว่าการรวมกลุ่มของผู้นำชาวพุทธกับชาวบ้านแห่ง  
กลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์จังหวัดตราดและจังหวัดจันทบุรี เป็นตัวอย่างของการดำเนินตาม  
เศรษฐศาสตร์เชิงพุทธที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมในชุมชน นับเป็นการแก้ไขปัญหาในยามเศรษฐกิจ  
ของบ้านเมืองกำลังตกต่ำที่เริ่มขึ้นในระดับรากหญ้าของคนยากจนในชนบท ในทางตรงกันข้าม  
เศรษฐศาสตร์ระดับชาติที่หวังเพียงหาทุนจากต่างประเทศ มาต่อลมหายใจให้กับระบบเศรษฐกิจใน  
ประเทศนั้น ได้ทำลายชนบทฐานล่างอย่างสิ้นเชิง เมื่อวิกฤตินำไปสู่โอกาสการฟื้นฟูเศรษฐกิจของ  
ฐานรากตามแนวเศรษฐศาสตร์เชิงพุทธจะสามารถก่อร่างโครงสร้างจากฐานรากที่เข้มแข็ง ด้วยภูมิ  
ปัญญาชาวบ้านมุมมองของชาวบ้านเกื้อหนุนอย่างเหมาะสม พื้นจิตวิญญาณแห่งความเอื้ออาทร  
กลับคืนมาสร้างเสริมจิตสำนึกของความเป็นชุมชนซึ่งไม่มีวันหมดสิ้นจากการนำหลักธรรมแห่ง  
พระพุทธศาสนาเรื่องการพึ่งตนเองและความสัน โดยกลับมาสู่สังคมไทย แท้ที่จริงเงื่อนไขเหล่านี้  
ล้วนเป็นเงื่อนไขร่วมที่สามารถเกิดได้ทุกแห่งไม่ว่าเมืองหรือชนบทไปจนถึงประเทศ

พระอาจารย์สุบิน ปณีโต ได้เริ่มสนับสนุนและเผยแพร่ความคิดที่จะจัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ขึ้นในหมู่บ้านของตนเองแต่ก็เกิดคำถามจากคนในหมู่บ้านว่าเอาอีกแล้วหรือเงินจากกลุ่มออมทรัพย์กลุ่มเดิมยังไม่ได้คืนเงินใหม่อีกแล้ว พระอาจารย์สุบิน ปณีโต ได้ชี้แจงไปว่าไม่ได้บังคับญาติโยม เพียงแต่ชี้ทิศทางความคิดที่เอามาได้สนทนากับครูชบ ยอดแก้ว แล้วเกิดผลสำเร็จสามารถแก้ไขปัญหาของคนในชุมชนและจังหวัดของเค้าได้ เงินเพียงแค่ 10 บาทเท่านั้นลองให้ญาติโยมได้ทำดูในที่สุดการประชุมก็เป็นผลสำเร็จลงได้เพราะเสียงส่วนใหญ่สนับสนุนพระอาจารย์สุบิน ปณีโต อีกทั้งชาวบ้านก็มีความเลื่อมใสศรัทธาพระสงฆ์อยู่แล้ว จึงได้เริ่มจัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ในหมู่บ้านของตนเองตั้งแต่นั้นมาถือเป็นก้าวแรกของการจัดตั้งและกำเนิดกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ในจังหวัดตราด เมื่อแรกเริ่มการจัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์มีสมาชิกกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ประมาณ 70 คน พอระยะเวลาผ่านไป 3 – 4 ปี ก็มีสมาชิก ประมาณ 200 – 300 คน พระอาจารย์สุบิน ปณีโต ก็ได้เริ่มสนับสนุนให้เกิดกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ขึ้นเป็นกลุ่มที่ 2 ณ วัดทุ่งเขา อำเภอลำสมิง จังหวัดตราด ซึ่งเป็นวัดที่จำพรรษาอยู่ จากปี พ.ศ. 2533 จนถึงปัจจุบันกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ได้ขยายออกไปถึงจำนวน 162 กลุ่ม กลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอลำสมิง จังหวัดตราด ก็เป็น 1 ใน 162 กลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ดังกล่าวของจังหวัดตราด

การก่อตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ในจังหวัดตราด มีกฎเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. สมาชิกต้องเป็นคนในหมู่บ้านนั้น อย่างน้อย 1 ปี เต็ม ยกเว้นที่ปรึกษา
2. การจัดการในรูปแบบของคณะกรรมการไม่น้อยกว่า 5 คน (คณะกรรมการมีอายุวาระ 1 ปี สิ้นปีเลือกคณะกรรมการใหม่ คนเก่าสามารถถูกเลือกเข้ามาเป็นคณะกรรมการในวาระใหม่ได้)
3. สมาชิกต้องสะสมเงินประจำเดือนอย่างน้อย 10 บาท อย่างมาก 100 บาท จะลดหรือจะเพิ่มเงินฝากได้เมื่อครบรอบปีนผล (ครบปีของการตั้งกลุ่ม) สมาชิกมีเงินสะสมต่ำกว่า 30 บาท ต่อเดือนมาขอกู้เงินคณะกรรมการจะต้องพิจารณาให้กู้ทีหลังทุก ๆ ครั้งไป
4. สมาชิกกู้เงินได้บัญชีละ 1,000 บาท (โดยสมมติ) ผ่อนส่งไม่เกิน 10 เดือนและไม่ต้องเสียดอกเบี้ย แต่ต้องเสียบำรุงร้อยละ 2 ต่อเดือน (แล้วแต่จะตกลงกันในกลุ่ม) ในระบบผ่อนส่งเงินต้นพร้อมเงินค่าบำรุงทุกเดือน
5. ในวันประชุมและส่งเงินประจำเดือน สมาชิกไม่สามารถส่งเงินได้ (ขาดส่ง) ต้องเสียบำรุงบัญชีละ 20 บาท ค่าปรับนี้จะนำส่งกองทุนสวัสดิการ
6. สมาชิกจะกู้เงินใหม่ได้ จะต้องชำระบัญชีเก่าให้หมดก่อน

7. การพิจารณาให้กู้ คณะกรรมการจะพิจารณาให้กู้ตามความจำเป็น ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ คือเจ็บป่วย เสียค่าบำรุงการศึกษาให้กับบุตรหลานอื่น ๆ หากมีผู้กู้หลายรายและมีเงินกู้ไม่พอ ให้ตกลงกันแบบพี่น้อง

8. ครบ 12 เดือน จะต้องแบ่งเงินปันผลตามหุ้น โดยคิดหุ้นละ 10 บาท จัดสัดส่วนดังนี้ 50 % ของเงินค่าบำรุง ปันผลตามหุ้น อีก 50% นำส่งเข้ากองทุนสวัสดิการ พร้อมทั้งจัดสรรค่าตอบแทน ให้คณะกรรมการ ผู้ทำงาน โดยเริ่มจากปีที่ 2 ด้วยความเห็นชอบของคณะกรรมการ เช่นเดียวกับ ธนาคาร หรือสหกรณ์ได้

9. เมื่อมีเงินเหลือจากการกู้ยืมแล้วต้องนำฝากสถาบันการเงิน เช่น ธนาคารหรือสหกรณ์

10. สมาชิกเข้าใหม่จะกู้เงิน ได้ต้องรอคอย 3 เดือนก่อนจึงจะมีสิทธิกู้ได้ครั้งหนึ่งของรุ่นพี่

11. สมาชิกกลุ่มสัจจะฯ เป็นสมาชิกครบ 12 เดือนจึงสามารถรับสิทธิต่าง ๆ ตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มจากกองทุนสวัสดิการ สมาชิกใหม่ได้รับสิทธิครั้งหนึ่งของรุ่นพี่ เช่น รุ่นสองได้ครั้งหนึ่งของรุ่นหนึ่ง เป็นต้น

12. สมาชิกกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์เมื่อออกจากกลุ่มไปแล้ว ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ จะหมดสิทธิรับบริการจากกองทุนสวัสดิการทันที และจะมีสิทธิสมัครเป็นสมาชิกใหม่ได้ต้องเกินสามปีขึ้นไป

13. สมาชิกกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ จะถอนเงินสะสมคืนได้ เมื่อมีเงินสะสมเกิน 10,000 บาท ขึ้นไปโดยถอนเงินคืนได้เพียงครั้งหนึ่งของเงินสะสมเท่านั้น

14. คณะกรรมการทำบัญชี จะได้รับค่าตอบแทน โดยเริ่มจากปีที่ 2 ของการตั้งกลุ่มตามฐานะทางการเงิน โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ

15. กลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์รับสมาชิกได้เพียง 4 รุ่น เท่านั้น แล้วปีต่อไป หากมีสมาชิกลาออกให้ซื้อหุ้นได้หากมีการรับสมาชิกเกินกว่ากฎเกณฑ์ให้คณะกรรมการเสนอต่อที่ประชุมสมาชิกของกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ เพื่อขอความเห็นชอบ ในการรับสมาชิกใหม่ ๆ (ที่เกินจากรุ่น 4)

16. ผู้ที่สมัครเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มต้องอยู่ร่วมประชุมใหญ่ในวันสิ้นปี เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการพร้อมร่วมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ทั้งต้องอยู่รับฟังหลักการที่ทางกลุ่มได้เสนอขึ้นใหม่ในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นในกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้ใหญ่ในครอบครัวที่บุคคลนั้นมีความประสงค์ จะไม่เป็นสมาชิกต่อ โดยที่สมาชิกในครอบครัวนั้นไม่มีข้ออ้างใด ๆ ทั้งสิ้น

17. หากมีเรื่องอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากกฎเกณฑ์นี้ให้สมาชิกและคณะกรรมการช่วยกันพิจารณาเป็นเรื่อง ๆ ไป



จากการศึกษายังพบว่ากลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ มีหลักเกณฑ์ที่สำคัญของกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์โดยให้ทุกคนในชุมชนเป็นสมาชิกฝากเงินประจำทุกเดือน อย่างน้อยรายละ 10 บาท แต่ไม่เกิน 100 บาท เพราะต้องการฝึกให้ชาวบ้านมีวินัย และมีโอกาสมาพบปะกันเพื่อเป็นตัวกระชับความสัมพันธ์ทางสังคมให้ดี และมุ่งชี้พฤติกรรมของผู้คนเพราะผู้ที่บกร่องในการออมไม่มาหรือฝากช้ากว่าที่กำหนดจะถือว่าไม่มีสัจจะและจะถูกปรับ คนที่นำเงินมาฝากสามารถทำเรื่องกู้ได้ทันที โดยมีหนังสือสัญญามีคนค้ำประกันและอยู่ในการดูแลของกรรมการกลุ่มที่ทำหน้าที่ปล่อยกู้ โดยใช้สัจจะความเชื่อถือกันเอง หลักการตรงจุดนี้เป็นบทเรียนจากความผิดพลาดของธนาคารและระบบสหกรณ์ ทำให้ระบบสัจจะสะสมทรัพย์ตอบสนองความต้องการความจำเป็นของชาวบ้านได้ดีกว่าสถาบันการเงินทั่วไป ให้มีคณะกรรมการกลุ่มที่ชาวบ้านเลือกมาจากสมาชิกในกลุ่มมาบริหารจัดการซึ่งสอดคล้องกับหลักประชาธิปไตย โดยมีวาระเพียงปีเดียวแล้วเลือกกันใหม่ห้ามผูกขาด

กลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์มีสิ่งที่น่าสนใจเป็นพิเศษคือใช้เงินให้เป็นตัวเชื่อมให้คนมารวมกันเพื่อสร้างจิตสำนึกในการออมทรัพย์และพัฒนาคนให้มีวินัยและความซื่อสัตย์สุจริตได้พลิกบทบาทของเงินจากความหายนะ (อสรพิษ) มาเป็นเครื่องมือสร้างคนใน 3 ระดับ คือระดับเรียน ระดับชุมชน และระดับระหว่างชุมชน

ประโยชน์ที่ได้จากการเป็นสมาชิกกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ ทำให้มีแหล่งเงินกู้ในยามจำเป็น มีเงินออมเป็นของตนเอง ได้มีโอกาสพบปะสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนสมาชิกในกลุ่มนอกจากนี้กลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ ยังได้สร้างคนให้มีจิตสำนึกซื่อสัตย์ต่อตนเองตรงต่อเวลา และส่วนรวมเห็นคุณค่าของความสามัคคี ที่รวมพลังชุมชนให้พึ่งตนเองได้ สร้างทำนบเงินไว้ในหมู่บ้านเป็นเครื่องสำรองและนำเงินไปใช้อย่างถูกวิธี อย่างประหยัดและมีประโยชน์แก่สมาชิกในกลุ่มสร้างกระบวนการพัฒนาผู้นำเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง

#### ระบบบัญชีของกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์

การจัดระบบบัญชีของกลุ่มเป็นการจัดทำขึ้นเพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจของชาวบ้าน แต่ก็สามารถควบคุมให้เกิดความรัดกุมและโปร่งใสง่ายต่อการตรวจสอบและการดำเนินการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ สมาชิก กรรมการ และประธานกรรมการประชุมประจำปี ดังนี้

1. สมาชิกจะมีสมุดบัญชี 2 เล่ม คือ สมุดคู่ฝากและกู้ และในบางคนอาจมีสมุดเงินที่กู้จากกองทุนสวัสดิการอื่นอีกเล่มหนึ่งด้วย โดยภายในจะระบุรายละเอียด คือจำนวนหุ้น จำนวนเงินที่ต้องฝากในแต่ละเดือน จำนวนเงินกู้จำนวนเงินที่ต้องส่งคืนพร้อมค่าบำรุงหรือดอกเบี้ยในแต่ละเดือน

2. กรรมการจะมีสมุดคุมอยู่ 4 เล่ม คือสมุดรับฝากเงินรายเดือน สมุดเงินกู้รายเดือน สมุดเงินกู้ รายเดือนจากกองทุนสวัสดิการและสมุดแยกประเภท

3. เมื่อครบรอบปีของการดำเนินงานจะมีการประชุมใหญ่ประจำปี ทางกรรมการจะรายงานการดำเนินงานว่ามีผลกำไรหรือขาดทุน ยอดเงินฝากและหุ้น และยอดเงินสวัสดิการ หลังจากนั้นจะมีการปรับปรุงกฎระเบียบร่วมกัน รวมถึงกฎระเบียบการเงินด้วยเช่น อัตราเงินปันผลอัตราเงินค่าสวัสดิการ ฯลฯ

## ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ ตำบลท่าโสม

### ประวัติหมู่บ้านท่าโสม

หมู่บ้านท่าโสมได้จัดขึ้นตั้งแต่เมื่อใดไม่ปรากฏแน่ชัด แต่ได้ประมาณการว่าได้ก่อตั้งมาน้อยกว่า 200 กว่าปี ซึ่งได้ทราบโดยการเล่าต่อ ๆ กันมา จากผู้เฒ่าผู้แก่ของหมู่บ้านว่าเมื่อครั้งพระเจ้าตากสินมหาราชแหกค่ายหนีทหารพม่ามาจากกรุงศรีอยุธยา เมื่อ พ.ศ. 2325 และมารวบรวมไพร่พลเพื่อกอบกู้อิสรภาพที่จังหวัดจันทบุรีโดยได้เกณฑ์ราษฎรในหมู่บ้านสลักและประชาชนตำบลท่าโสมไปเป็นทหารเพื่อกอบกู้อิสรภาพจากพม่า และได้ต่อเรือบรรทุกไพร่พลที่บริเวณหมู่บ้านสลัก ปัจจุบันเป็นที่ตั้งวัดสลัก หมู่ที่ 3 ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด (เพราะมีคลองติดทะเล) และมีนิทานประจำหมู่บ้านเล่าต่อกันมาว่าได้มีหมู่บ้านใหญ่ มาจากตำบลแสนตุ้งได้หนีการตามล่าของนายพรานผ่านมาทางบ้านละมิบ (หมู่ที่ 2) ระหว่างทางนายพรานเจอก้อนหินก้อนใหญ่สวยงาม เลยนั่งหลับมิด ขวานจมนิมิตขวานคมกริบจึงได้เดินทางตามล่าหมู่บ้านต่อไป และได้มาถึงดงป่าห้วยโสมซึ่งมีหนามแหลมคม จึงได้ตั้งชื่อที่บ้านท่าโสม (ปัจจุบันเป็นที่ตั้งของบ้านท่าโสม หมู่ที่ 1) นายพรานไม่สามารถแหวกป่าห้วยโสมไปได้เนื่องจากมีหนามแหลมคม จึงได้ตัดไม้ซุงเรือและจัดทำสลักเพื่อค้ำหมู่บ้าน หลีกจากซุงเรือและทำสลักหมู่บ้านเสร็จแล้ว จึงได้นำเรือลงที่ท่าเทียบเรือบ้านท่าโสมเพื่อนั่งเรือไปค้ำหมู่บ้านที่ได้วิ่งไปลงคลองว้ายน้ำไปยังบ้านสลัก (หมู่ 3) นายพรานสามารถติดตามหมู่บ้านได้ทันและได้นำสลักหมู่บ้านตัวนั้นลงได้ จึงเรียกหมู่บ้านนี้ว่า บ้านสลักหมู่บ้าน (ปัจจุบันนี้ยังเรียกกันอยู่) เมื่อหมู่บ้านได้แล้วจึงแย่งเนื้อออกแบ่งกัน ส่วนไม้ซุงนั้นได้ทิ้งลงคลองสลัก ไม้ซุงได้ลอยไปในทะเลไปติดบ้านอ่างกระป๋อง (หมู่ 4) และได้มีอีกาใหญ่มาจิกเอาไม้ซุงนั้นบินผ่านไปโน้ทะเลและทำไม้ซุงหล่นลงทะเลจำนวน 3 กอง ปัจจุบัน คือ เกาะจิกใน เกาะจิกกลาง (อยู่ในอำเภอแหลมงอบจังหวัดตราด) และเกาะจิกนอก (อยู่ในอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี)



ตำบลท่าโสมมีพื้นที่ 92.8 ตารางกิโลเมตร จำนวนเนื้อที่ 58,037 ไร่ ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบ สลับกับเนินเขาเตี้ย ๆ มีชายฝั่งทะเลเป็นแนวยาวขนานกับทางหลวงแผ่นดิน ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ คือ ป่าไม้และสัตว์น้ำชายฝั่งทะเล แบ่งการปกครองออกเป็น 5 หมู่บ้าน การคมนาคมในตำบล สะดวก มีถนนลาดยางผ่านตลอด ปัจจุบันมีสนามบินของเอกชนตั้งอยู่ ได้แก่ บริษัทกรุงเทพ การบิน จำกัด เปิดดำเนินการที่หมู่บ้านสลัก ตำบลท่าโสม

ในตำบลท่าโสมมีประชากร ประมาณ 4,077 คน ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ อาชีพหลักคือ อาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำสวนยางพารา สวนผลไม้ ไร่สับปะรด การเพาะเลี้ยง สัตว์น้ำและการประมงชายฝั่ง ปี 2530 ได้มีการตัดถนนลาดยางผ่านตำบลทำให้การคมนาคมสะดวก มากขึ้น และมีการจัดตั้งหน่วยงานบริหารระดับท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม ได้รับการจัดตั้งเมื่อเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 5

#### ที่ตั้ง

ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอเขาสมิง บนถนนสายแสนตั้ง-บางกระดาน ระยะทาง จากที่ตั้งอำเภอเขาสมิงถึงบ้านท่าโสม 20 กิโลเมตร และจากที่ตั้งตัวจังหวัดตราดถึงบ้าน ท่าโสมระยะทาง 35 กิโลเมตร

#### อาณาเขต

ทิศเหนือ	จรด	ตำบลแสนตั้ง
ทิศใต้	จรด	ตำบลบางปิด อำเภอแหลมงอบ
ทิศตะวันออก	จรด	ตำบลคลองใหญ่ อำเภอแหลมงอบและตำบลวังกระแจะ อำเภอเมืองตราด
ทิศตะวันตก	จรด	แม่น้ำเวฬุ

ปัจจุบันตำบลท่าโสม ได้รับการคัดเลือกจากกระทรวงมหาดไทย ให้เป็นชุมชนเข้มแข็ง ได้รับการคัดเลือกจากกระทรวงสาธารณสุขเป็นหมู่บ้านในโครงการส่งเสริมสุขภาพดีเด่น ได้รับการคัดเลือกจากกระทรวงวัฒนธรรมเป็นตำบลนำร่องจัดตั้งเป็นศูนย์บูรณาการวัฒนธรรมไทย สายใยชุมชน ตำบลท่าโสมตั้งอยู่ ณ วัดท่าโสม เป็นสถานที่ที่เก็บรวบรวมโบราณวัตถุ คลังภูมิ ปัญญา และศิลปวัฒนธรรมต่าง ๆ สืบสานเรื่องราวการดำรงชีวิตการประกอบอาชีพของคนในตำบล ตั้งแต่บรรพบุรุษและได้ทำการเปิดอย่างเป็นทางการโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม คุณอุไรวรรณ เทียนทอง เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2548 และเป็นที่ตั้งทำการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ วัดท่าโสม ปัจจุบันมีเงินหมุนเวียน ประมาณ 20 ล้านบาท (12 กรกฎาคม 2552)

### สินค้าตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์และสินค้าอื่นที่น่าสนใจในตำบลท่าโสม

ตำบลท่าโสมมีหอยนางรมสดเป็นสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นการเลี้ยงโดยเกษตรกรในตำบลท่าโสม เป็นที่ชื่นชอบของประชาชนโดยทั่วไปเพราะสะอาด อร่อย และมีความสด นอกจากนี้ตำบลท่าโสมยังมีผลไม้หลากหลายตามฤดูกาล เช่น ทุเรียน มังคุด ลองกอง สับปะรด และผลไม้ต่าง ๆ ตามฤดูกาลอีกหลายชนิด

#### สถานที่ท่องเที่ยว

วัดท่าโสม ตั้งอยู่เลขที่ 49 หมู่ที่ 1 บ้านท่าโสม ถ้าเดินทางมาจากตัวเมืองตราดทางถนนสุขุมวิท (ย้อนกลับไปทางจันทบุรี) มาตามเส้นทาง แยกเข้าถนนสายแสนตั้ง – บางกระดาน ระยะทาง ประมาณ 10 กิโลเมตร จะถึงทางแยกด้านขวามือจะเห็นซุ้มวัดท่าโสมเป็นเส้นทางเข้าวัดท่าโสม ประมาณ 500 เมตร จะถึงวัดท่าโสมซึ่งในบริเวณวัดท่าโสม จะมีพระประธานพระตั้งอยู่ด้านหน้าสำหรับให้ประชาชนกราบไหว้ มีศาลาร้อยปีเป็นสถานที่จัดแสดงวัตถุโบราณและวิถีของชาวบ้านในสมัยโบราณ มีวิหารและพระประธานแกะสลักด้วยไม้อายุไม่น้อยกว่า 150 ปี มีพระอุโบสถแปลนพระราชทานจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช รัชกาลที่ 9 และพระหยก ซึ่งเป็นพระประธานองค์ใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออก เป็นพระที่หายากและมีความงดงามเป็นอย่างยิ่งสำหรับให้ประชาชนกราบไหว้ ปัจจุบันวัดท่าโสมได้รับคัดเลือกให้เป็นสถานที่ตั้งศูนย์วัฒนธรรมไทยสายใยชุมชนตำบลท่าโสม และประเพณี ภูมิปัญญาของชุมชนท้องถิ่นอีกด้วย

#### การคมนาคม

1. เส้นทางคมนาคมทางบกเส้นทางหลักมี 1 เส้นทาง คือ ถนนสายแสนตั้ง – บางกระดาน สภาพเส้นทางเป็นถนนลาดยางตลอดสาย สำหรับเส้นทางย่อยแยกจากเส้นทางหลักที่สำคัญมี 2 เส้นทาง คือ ถนนสายท่าโสม-เขาระกำ และถนนสายชุมแสงอ่างกระป่องสภาพเส้นทางเป็นถนนลาดยางตลอดสายเช่นกัน

2. เส้นทางคมนาคมทางอากาศ มีสนามบิน 1 แห่ง (เป็นของเอกชน)

3. เส้นทางคมนาคมทางเรือ มีท่าเทียบเรือ 7 แห่ง (เป็นท่าเทียบเรือขนาดเล็กสำหรับขึ้นเรือประมง)

#### การไฟฟ้า

จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าประมาณ 1,000 ครัวเรือน

#### การประปา

จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา ประมาณ 275 ครัวเรือน

## แหล่งน้ำธรรมชาติและแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นมีดังนี้

1. คลองท่าโสม
2. คลองยา
3. คลองอีโผลม
4. คลองศอก
5. คลองสลัก
6. คลองชุมแสง
7. คลองไทร
8. คลองอ่าง
9. มีสระน้ำ จำนวน 17 แห่ง
10. มีฝายน้ำล้น จำนวน 6 แห่ง
11. มีอ่างเก็บน้ำ จำนวน 1 แห่ง (อ่างเก็บน้ำวังปลาหมอ)

### ความสัมพันธ์ระหว่างวัดท่าโสมกับชุมชน

ชาวตำบลท่าโสมมีการสร้างจิตสำนึกในการรักและหวงแหนในชุมชนของตัวเองมีการรวมตัวกันของคนในชุมชนสูง โดยจะใช้วัดเป็นศูนย์กลางและเป็นที่ยึดเหนี่ยวรวมใจศรัทธาคนทั้งตำบลโดยเฉพาะความศรัทธาในพระครูวิมลโสมนันท์เจ้าอาวาสวัดท่าโสม การสร้างจิตสำนึกนี้มีมาตั้งแต่สมัยบรรพบุรุษซึ่งได้มีการพูดคุยสัมภาษณ์พระครูวิมลโสมนันท์และเด็ก ๆ ที่เข้ามาเล่นในวัดได้กล่าวว่าเด็ก ๆ ที่นี้รักวัดมาก เพราะว่าพ่อแม่จะเป็นแบบอย่างในการนำพาพวกเขาเข้าวัดมาตั้งแต่เด็ก ๆ และพ่อแม่ของเด็ก ๆ จะมาช่วยกิจกรรมที่วัดทุกงานทำให้พวกเขาเด็ก ๆ ผูกพันกับการเข้ามาเล่นในวัด ได้เข้ามาช่วยพ่อแม่เก็บกวาดบริเวณวัดทำมาด้วยความเคยชินทำให้เหมือนกับว่าวัดเป็นทั้งบ้านเป็นทั้งโรงเรียนเป็นทั้งครอบครัว ความเคยชินนี้กลายเป็นความผูกพันเข้าไปในชีวิตไม่สามารถแยกออกจากกันได้

นอกจากนั้นเด็ก ๆ ที่มาเล่นประจำวัดยังได้รับความรู้ติดตัวกลับไปด้วยเพราะพระครูวิมลโสมนันท์เจ้าอาวาสวัดท่าโสมจะเป็นพระนักพัฒนา ส่งเสริมการศึกษาของเยาวชนในชุมชนจนได้รับการกล่าวขวัญทั่วทั้งจังหวัดตราด ซึ่งพระครูวิมลโสมนันท์ จะคิดว่าแต่ละคนมีความถนัดอะไรชอบอะไรก็จะส่งเสริมให้เด็ก ๆ เหล่านั้นได้ดำเนินการตามความชอบความถนัด ยกตัวอย่าง เช่น เด็กชอบการเล่นดนตรีไทย พระครูวิมลโสมนันท์ก็จัดหาเครื่องดนตรีไทยครบวงมาให้เด็ก ๆ ได้ฝึกซ้อมโดยให้ครูนักตรา สุขกสิป ซึ่งเป็นครูโรงเรียนวัดท่าโสมสละเวลามาสอนโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น เมื่อเด็ก ๆ เริ่มเล่นเป็นก็ให้สอนกันเองจนปัจจุบันนี้วงดนตรีไทยของเด็ก ๆ

ที่วัดท่าโสมสามารถแสดงออกงานสำคัญ ๆ อยู่เป็นประจำ นอกจากนั้นท่านพระครูวิมลโสมนันท์ได้สนับสนุนด้านวิชาชีพให้กับเยาวชนได้แก่การเรียนปฏิบัติกิจกรรมการผูกผ้าประดับในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้ประดับอาคารสถานที่และตกแต่งในงานพิธีต่าง ๆ พระครูวิมลโสมนันท์มีความเชื่อว่าเด็กมีวิชาชีพติดตัวไปแล้วเมื่อจบการศึกษาจะสามารถช่วยเหลือเลี้ยงชีพสำหรับตนเองและครอบครัวได้ จากที่กล่าวมานั้นแสดงให้เห็นแล้วว่าความผูกพันกันของคนในตำบลเป็นสิ่งที่ทุกคนยึดเหนี่ยวจิตใจด้วยกัน โดยมีวัดและพระครูวิมลโสมนันท์เจ้าอาวาสวัดท่าโสมเป็นแกนหลักที่ประชาชนทุกคนให้ความเคารพนับถืออย่างสูงยิ่ง

**กระบวนการทำงานของวัดท่าโสมมีกระบวนการในการวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้**

1. มีการประชุมแกนนำหมู่บ้านร่วมกันระหว่างพระครูวิมลโสมนันท์อาจารย์เจ้าอาวาสในการจัดหาแนวทางในการพัฒนาวัด พัฒนาชุมชน พัฒนาการศึกษาและการทำกิจกรรมเพื่อส่วนรวม
2. มีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อนัดประชุมชาวบ้านและคณะกรรมการต่าง ๆ
3. พระครูวิมลโสมนันท์ได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์การประชุม เพื่อให้ทุกบ้านสามารถเข้าประชุมได้อย่างพร้อมเพรียงกัน
4. ในการประชุมแต่ละครั้งจะมีการแบ่งหน้าที่ให้มีหัวหน้างานแต่ละแผนกเพื่อให้หัวหน้าทีมได้จัดสรรลูกทีมเอง มีการปรับแผนงานนัดคุยงานระหว่างทีมรอบ หัวหน้าทีมจะนำรายชื่อของลูกทีมเพื่อให้พระครูวิมลโสมนันท์เป็นผู้แต่งตั้ง เป็นหลักการใช้จิตวิทยาในการให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมและเป็นการให้เกียรติกับชาวบ้านทุกคน
5. เมื่อเสร็จงานจะมีการประชุมสรุปงานทุกครั้งเพื่อแก้ปัญหาและหาแนวทางพัฒนาในสิ่งที่เกิดขึ้นในครั้งต่อไป หลังจากเสร็จสิ้นทุกกระบวนการแล้วพระครูวิมลโสมนันท์จะมีของรางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการที่ชาวบ้านให้ความร่วมมือมาช่วยเหลืองานของตำบลให้สำเร็จลุ่ลวงไปได้ด้วยดีให้กับทุก ๆ คนเป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการทำงานของตำบล

**ข้อมูลของการก่อตั้งกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม**

พระอาจารย์สุบิน ปณีโต พระอาจารย์จากวัดไผ่ล้อม อำเภอเมือง จังหวัดตราด ได้สนทนาธรรมกับท่านพระครูวิมลโสมนันท์ และได้มองเห็นว่าชาวชุมชนท่าโสมเป็นหมู่บ้านที่เข้มแข็ง ประชาชนร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมเป็นอย่างดี จึงได้ชักชวนท่านพระครูวิมลโสมนันท์

ได้จัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ขึ้นในชุมชน โดยใช้สถานที่วัดท่าโสม พระครูวิมลโสมนันท์ท่านเป็นพระนักพัฒนาและเป็นทีเคารพนับถือของประชาชนในตำบลเป็นอย่างดีอยู่แล้ว ท่านจึงได้นำแนวคิด หลักการและแนวปฏิบัติมาประชาสัมพันธ์ให้ญาติโยมที่มาทำบุญที่วัดท่าโสมและทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน ได้รับทราบอยู่หลายครั้งจนในที่สุดเมื่อวันที่ 12 กันยายน 2543 ได้ประชุมคณะกรรมการวัดในการหารือเรื่องของการจัดตั้งกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม พระครูวิมลโสมนันท์ได้ชี้แจงแนวทางและแนวปฏิบัติพร้อมยกตัวอย่างที่เห็นจริงและปฏิบัติได้ผลมาแล้วให้คณะกรรมการวัดได้รับทราบ ทั้งนี้เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่อยู่ในชุมชนที่มีปัญหาด้านเศรษฐกิจ ปัญหาการเงิน การคิดหนี้สินนอกระบบ ทำให้เกิดปัญหา หลบหน้าเจ้าหน้าที่ ไม่มีเงินใช้หนี้ ไม่มีเงินใช้จ่ายในครัวเรือน บุตรที่ได้รับการศึกษาได้รับผลกระทบ ครอบครัวแตกแยก และปัญหาอื่น ๆ ตามมา ไม่สามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้เช่นคนปกติ ที่ประชุมคณะกรรมการได้รับฟังการชี้แจงจากพระครูวิมลโสมนันท์แล้วมีมติให้ดำเนินการจัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “กลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม” โดยเริ่มแรกระดมทุนจากกลุ่มคณะกรรมการวัดและประชาชนที่สนใจในราคาหุ้นละ 10 บาท ไม่เกิน 10 หุ้นต่อคน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ก่อตั้งเมื่อวันที่ 12 กันยายน 2543 ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีที่ทำการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ ณ วัดท่าโสม เวลาทำการ เวลา 10.00 น. – 13.00 น. มีสมาชิกรับถึงปัจจุบัน ( 12 สิงหาคม 2552 ) จำนวน 1,097 คน

- 1.1 เงินสะสมแรกเข้า จำนวน 43,120 บาท
- 1.2 เงินสะสม/เดือน จำนวน 207,140 บาท
- 1.3 เงินสะสมสิ้นปี จำนวน 11,036,850 บาท
- 1.4 เงินสวัสดิการ จำนวน 3,987,000 บาท

**รวมเงินทั้งหมด จำนวน 15,023,850 บาท**

2. ชื่อประธานกลุ่ม น.ส. จิราภรณ์ อภิบาลศรี

3. เวลาทำการ ทุกวันที่ 12 ของเดือน เวลา 09.00 น.-12.00 น. ณ ศาลาการเปรียญวัดท่าโสม

4. สวัสดิการตอบแทนสมาชิก

4.1 สมาชิกเจ็บป่วยนอนโรงพยาบาล คืนละ 240 บาทไม่เกิน 15 คืน(ถ้ามีสาเหตุจากเมตตาสุราหรือทำผิดกฎหมาย งดจ่ายเงินช่วย)

4.2 สมาชิกเสียชีวิตจ่ายเงินช่วย ศพละ 3,600 บาท ข้าวสาร 2 ถัง

5. การกู้เงินจากกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม

- 5.1 ครอบครัวยุติกัน กู้ได้ไม่เกิน 2 บัญชี
- 5.2 การส่งคืนเงินกู้ ต้องส่งคืนภายใน 40 เดือน
- 5.3 กู้เพื่อการศึกษา กู้ได้ทุกเดือน
6. เอกสารประกอบการทำสัญญาเงินกู้
  - 6.1 สำเนาบัตรประชาชน ผู้กู้/ผู้ค้ำประกัน/ผู้รับรอง
  - 6.2 เงินประกัน จ่ายกรณี ผู้กู้เสียชีวิต
  - 6.3 ยื่นใบขอเงินภายในวันที่ 6 ของเดือน ที่ประธานกลุ่ม คุณจิราภรณ์ อภิบาลศรี
7. การประกันเงินกู้
  - 7.1 การกู้เงินต้องจ่ายเงินประกันทุกราย ยกเว้นผู้กู้หุนร้อยละ 1 บาท ของจำนวนเงินกู้หัก  
ลดด้วยเงินหุน เช่น
    - 7.1.1 มีหุน 10,000 บาท
    - 7.1.2 เงินกู้ 50,000 บาท
    - 7.1.3 วงเงินประกัน = 50,000 - 10,000 = 40,000 บาท
    - 7.1.4 ค่าเบี้ยประกัน = 400 บาท
  - 7.2 เงินประกัน จ่ายกรณี ผู้กู้เสียชีวิต
  - 7.3 เสียชีวิตจากอุบัติเหตุ/ตายฉุกเฉิน กลุ่มจ่ายเต็มเงินกู้ที่ค้างอยู่
  - 7.4 เสียชีวิตจากการเจ็บป่วย กลุ่มจ่ายครึ่งหนึ่งของเงินกู้ที่ค้างอยู่ แต่ต้องกู้ไม่ต่ำกว่า 6 เดือน
8. ค่าตอบแทนคณะกรรมการ
  - 8.1 ประธานกรรมการ เดือนละ 400 บาท
  - 8.2 คณะกรรมการ เดือนละ 300 บาท
  - 8.3 กรรมการเจ็บป่วยนอน รพ.จ่ายให้เพิ่มจากสมาชิกอีกคืบละ 300 บาท (รวมเป็น 540 บาท)
  - 8.4 กรรมการเสียชีวิต ช่วยงานเพิ่มอีก 4,500 บาท (รวมเป็นเงิน 8,100 บาท)
9. ระเบียบการอื่น ๆ ให้ใช้ระเบียบเกี่ยวกับการกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์จังหวัดตราด

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มสัจจะออมทรัพย์โดยตรงยังไม่มีผู้ใดได้ศึกษาวิจัยไว้โดยตรง ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลงานวิจัยที่ใกล้เคียงพอที่จะนำมาอ้างอิงได้ดังนี้

พูนสมัย พรหมพิบาล (2540 : 50 - 56) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกในการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เครือข่ายภาคเหนือ จำกัด โดยรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 168 ราย ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ตามลำดับคือ ด้านสภาพแวดล้อมที่ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมหรือเป็นธรรม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้านการบริการอย่างเพียงพอ สำหรับปัจจัยหลังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกในการบริการของสหกรณ์ พบว่า เพศ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และอายุงานในบริษัท ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ

นิลบล เพ็งพานิช (2539 : 116 - 118) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตผลการศึกษาพบว่าในการบริการสาธารณสุขปโภค และบริการเฉพาะด้านอาชีพแรงงานรับจ้าง ค้าขาย รายย่อย มีความพึงพอใจต่ำในการบริการต่าง ๆ ด้านองค์ประกอบของการให้บริการ ด้วยสาเหตุของความครอบคลุมทั่วถึงในพื้นที่และตัวบุคคล ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยสาเหตุของการไม่ให้ความสนใจผู้รับบริการ และไม่ตั้งใจทำงานบริการเป็นส่วนใหญ่ (และทุกอาชีพพอใจน้อยในสาเหตุนี้ด้วยเช่นกัน) นอกจากนี้ยังมีอาชีพ นักวิชาชีพอิสระและลูกจ้าง พนักงานธุรกิจเอกชนที่มีความพึงพอใจต่ำในการบริการเฉพาะด้าน เช่น งานอนุญาตต่างๆในด้านองค์ประกอบของความยุ่งยากของเงื่อนไขในการขอรับบริการ การให้บริการด้วยสาเหตุและความไม่ต่อเนื่องของขั้นตอนอีกด้วย

ประสิทธิ์ ศิริแสง (2542 : 30) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมากที่สุด และมีความพึงพอใจในด้านความเปลือยเปลือยจากรายการทีวีที่จัดบริการน้อยที่สุด การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านทะเบียนรถและด้าน

ใบอนุญาต พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการด้านทะเบียนรถและด้านใบอนุญาตมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านทะเบียนรถ มีความพึงพอใจการให้บริการด้านความเพลิดเพลินจากรายการทีวีที่จัดบริการมากกว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านใบอนุญาต และประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านใบอนุญาตมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านแบบฟอร์มและคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มมากกว่าประชาชนผู้มารับบริการด้านทะเบียนรถ ส่วนการให้บริการทางด้านอื่น ๆ ประชาชนผู้มาขอรับบริการของทั้ง 2 ด้าน คือด้านทะเบียนรถและด้านใบอนุญาตมีความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน

ปัญญา ต้นเงิน (2542 : 46) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ ผลการศึกษาในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการบริการ โดยแยกองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบด้านระยะเวลาในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จรัส มาศวรรณ (2538 : 43) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ ด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส. สาขาโยธธ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกการให้บริการเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านพนักงานสูงสุด รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการบริการ และด้านความก้าวหน้าของการให้บริการ ตามลำดับ ด้านตัวแปรภูมิหลังของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้แก่

1. เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการบริการ
2. อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจภาพรวม กลุ่มอายุที่มีความสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ลูกค้ากลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี กับกลุ่มอายุ 21 – 40 ปี
3. อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านพนักงาน ด้านการบริการ ซึ่งกลุ่มอาชีพที่มีความสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คืออาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มอาชีพอื่นๆ มีความแตกต่างกันในภาพรวมและด้านการบริการ และกลุ่มอาชีพเกษตรกรกลุ่มอาชีพอื่น ๆ กับกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านพนักงาน

ธีรศักดิ์ วรรณสุข (2538 : 61 – 63) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ มีความเป็นอิสระจากตัวแปรทางด้านประชากร เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งหมายความว่า มนุษย์เราทุกคนที่ธรรมชาติเหมือนกัน บุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกชนชั้นหรือสถานภาพสังคมต่างก็ต้องการความสุข ความสะดวกสบาย การได้รับเกียรติยกย่องนับถือ ความต้องการเหล่านี้ ถ้าได้รับการตอบสนอง จะบังเกิดความพึงพอใจและเป็นอิสระจากตัวแปรอื่น ๆ ว่าเป็นเช่นนี้จึงหมายความว่า การสร้างความพึงพอใจจึงไม่ควรแบ่งแยกชนชั้นและวรรณะแต่อย่างใด และยังพบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคต ผู้มีความพึงพอใจสูงพบว่า มีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจต่ำมักจะเป็นผู้ที่มีความตั้งใจที่ไม่แน่นอนว่าจะใช้บริการธนาคารตลอดไป จึงนับว่าความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการมีผลต่อการดึงดูดลูกค้าผู้ใช้บริการกับธนาคารตลอดไป

อ้อยทิพย์ กรองสมบัติ (2538 : 52 - 53) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทาและสาขามุกดาหาร พบว่า ลูกค้าธนาคารมีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ในกลุ่มรวมพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการธนาคารเรียงจากความพึงพอใจมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ดังนี้ 1) ด้านพนักงานและการต้อนรับ 2) ด้านสถานที่ประกอบการ 3) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ 5) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

วราพรรณ สันทัศน์ะโชค (2540 : 65) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากองค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการทั้ง 4 ด้าน จะพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) และพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.40) ซึ่งความพึงพอใจนั้นจะอยู่

ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการกันมากในช่วงสิ้นเดือนและระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารขัดข้องบ่อยครั้ง

2. ตัวแปรภูมิหลังลูกค้า คือระดับการศึกษา รายได้ อายุของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ส่วนเพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร

สุนทร พรรณดวงเนตร. (2540 : 34) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก – ถอนของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสาขาที่ใช้ระบบ CBPM. ศึกษากรณีสาขาอุบลราชธานี พบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก – ถอนเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในองค์ประกอบย่อย พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานและการต้อนรับจะมีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับมีความพึงพอใจต่ำสุด

2. ลำดับองค์ประกอบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก – ถอน ปรากฏว่าความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับ จะมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงไปได้แก่ ความพึงพอใจในด้านสถานที่ประกอบการ ความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับ และความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับบริการจะต่ำสุด

3. ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการฝาก – ถอนเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ระดับการศึกษาของลูกค้า ปรากฏว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจต่อการฝาก – ถอนเงิน มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนตัวแปรภูมิหลังอื่น ๆ ของลูกค้าก็คือ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนเงินฝาก บัญชีเงินฝาก ระยะเวลาที่ติดต่อกับธนาคาร ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับพนักงานหรือผู้จัดการ และการมาใช้บริการได้รับทราบข้อมูลจากแหล่งใดไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก - ถอนเงิน

นันทพร คำรงพงศ์ (2541 : 67 - 68) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ในการใช้บริการของธนาคารในภาพรวม พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านพนักงาน

และการต้อนรับมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อันดับสุดท้ายคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

2. ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ และประเภทบัญชีเงินฝากที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือไม่แตกต่างกัน

พงษ์พัฒน์ ธีระกุล (2541 : 46) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการฝากเงิน ด้านขั้นตอนการถอนเงินและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างดี และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทุกด้านของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศและการศึกษา โดยลูกค้าเพศชายจะมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าเพศหญิง ลูกค้าที่จบการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษาจะมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่จบระดับประถมศึกษา ส่วนตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพหลัก รายได้ของครอบครัวเมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่าย และประเภทของลูกค้ำ เงินฝาก

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาทั้งหมด เช่น แนวคิดของปรัชญา เวสารัชศรี พูลสมัย พรหมภิบาล นิลุลบล เพ็งพานิช ประสิทธิ์ ศิริแสง จำรัส มาศวรรณและวราพรธณ สันตสนะโชค เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า เพศ อายุ ประสบการณ์ พฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อาคารสถานที่ในการให้บริการและระบบการให้บริการของประชาชน มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการมา ผู้วิจัยจึงได้นำแนวทางในการวิจัยมาเป็นตัวแปรในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยที่กลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสมต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจที่ได้รับบริการอย่างดีซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนากลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป