

แนวความคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สำหรับบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึง แนวความคิดที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยรวมทั้งวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวความคิดพฤติกรรมกรรมการให้บริการ
- 2.2 แนวความคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการให้บริการ
- 2.3 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดพฤติกรรมกรรมการให้บริการ

การศึกษาแนวคิดพฤติกรรมกรรมการให้บริการครั้งนี้ ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงความหมายของพฤติกรรมโดยกว้างๆ เสียก่อน ต่อด้วยความหมายของการให้บริการ แล้วจะกล่าวถึงแนวความคิดพฤติกรรมกรรมการให้บริการในภาพรวม

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม เป็นการค้นคว้าอิสระอันจะนำไปสู่คำตอบเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร พฤติกรรมของคนนั้นจัดว่าอยู่บนพื้นฐานของวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคลหรืออีกนัยหนึ่งพฤติกรรมของคนเรานั้นได้รับการจูงใจมาจากความต้องการที่จะได้สิ่งหนึ่งสิ่งใดมาเป็นของตนเอง จุดมุ่งหมายเฉพาะอย่างใดอย่างนั้น บางครั้งบุคคลก็ไม่สามารถรู้ได้ด้วยตนเอง (ไพฑูริย์ เจริญพันธุ์วงศ์, 2530 : 9) ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า "พฤติกรรม" ไว้หลายทัศนะด้วยกัน ทั้งในแง่ของการมองพฤติกรรมที่เป็นระบบและการกระทำแสดงออกมาของบุคคล ดังนี้

การให้ความหมายในแง่ของการแสดงออก ธงชัย สันติวงษ์ (2518 : 8) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง กระบวนการต่างๆ ของตัวบุคคลที่ปฏิบัติต่อสภาพแวดล้อมที่มีอยู่ภายนอก (The Total Process Whereby The Individual Interacts His

Environment) วัลลภ รัตนแพทย์ (2505 : 246) เห็นว่าพฤติกรรม หมายถึง กริยาอาการ ที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาอาการที่แสดงออก หรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก ระบบ Robin Stuart Kotze (1980 : 3) มองว่าพฤติกรรม เป็นการศึกษาว่าคนใน องค์การประพฤติอย่างไรในองค์การ Jerry L. Bray (1977 : 8) เห็นว่าพฤติกรรมองค์การ เกี่ยวข้องกับการหาสาเหตุว่า ทำไมคนในองค์การจึงได้มีการกระทำเช่นนั้น นอกจากนี้ J. Richard Hacman (1983 : 3) ได้ให้ทัศนะว่า พฤติกรรมในองค์การเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึง ว่าคนในองค์การมีสมรรถนะหรือไม่

ส่วนการให้ความหมายพฤติกรรมในแง่ระบบ Julius Gould (1964 : 53) ได้ ให้ความหมายว่า หมายถึง การเกิดการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวหรือตอบสนองที่ระบบกระทำเมื่อมี ความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ต่างๆ และ H. Randolph Bobbitt (1978 : 335) มองเห็นว่าคุณภาพมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอกโดยพฤติกรรมจะทำหน้าที่สำคัญ 3 ประการ คือ ประการแรกรักษาให้โครงสร้างดำเนินไปอย่างสอดคล้องกัน ประการที่สองเปลี่ยนแปลงทรัพยากรให้เป็นผลผลิต และประการสุดท้ายตอบโต้แรงกระทบทั้งจากภายนอกและภายใน

จากความหมายของพฤติกรรมซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แล้ว พฤติกรรมจึงเป็น ความสัมพันธ์ของบุคคลในระบบกับประชาชนที่อยู่นอกระบบ โดยมีการปฏิบัติต่อกันซึ่งจะต้องมีสาเหตุ ว่าทำไมจึงกระทำเช่นนั้น เทพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ ได้บอกว่าคุณภาพของบุคคล ในองค์การเป็นผลจากองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจจะบุคคล สิ่งของ เหตุการณ์ต่างๆ และองค์ประกอบภายในตัวบุคคล ได้แก่ กระบวนการทางจิตวิทยา ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ ค่านิยม และภาวะการจูงใจ องค์ ประกอบทั้งสองนี้จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในด้านความคิด การตัดสินใจ การประเมินค่า การ ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ฯลฯ พฤติกรรมของบุคคลนี้ เมื่อปฏิบัติไปแล้วย่อมมีผลสืบเนื่องมาจาก พฤติกรรมนั้น ผลสืบเนื่องอาจจะเป็นได้ทั้งในลักษณะที่เป็นความพอใจและไม่พอใจแก่บุคคลตั้งแผน ภูมิ 2.1 ดังนี้

สิ่งแวดล้อม	บุคคล	พฤติกรรม	ผลสืบเนื่อง
-สิ่งของ	-การรับรู้	-ความคิด	-เกิดความพอใจ
-บุคคล	-ทัศนคติ	-การตัดสินใจ	-เกิดความไม่พอใจ
-สภาวะต่างๆ	-ค่านิยม	-การประเมินผล	
	-ภาวะการรับรู้	-การติดต่อสื่อสาร	
	การจูงใจ		

แหล่งที่มา : (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529 : 6)

จากลักษณะดังกล่าวมาข้างต้นของพฤติกรรมนั้น ในที่นี้ผู้ศึกษาจะมองถึงลักษณะของความสัมพันธ์ของพฤติกรรมของบุคคลในระบบคือเจ้าหน้าที่รัฐ กับประชาชนที่อยู่นอกระบบ กล่าวคือ กริยาอาการและการสนทนาที่เจ้าหน้าที่รัฐแสดงออก ขณะให้บริการแก่ประชาชน และจะดูถึงผลสืบเนื่องซึ่งอาจเป็นไปได้ในลักษณะที่ประชาชนอาจจะไม่พอใจหรือมีความพึงพอใจได้

ส่วนความหมายของคำว่า "บริการ" ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายไว้ว่าเป็น "การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล" เมื่อนำเอาคำว่า บริการ มาผนวกกับประชาชน เป็น "บริการประชาชน" ความหมายเป็น "การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน" ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนจะต้องบริการประชาชนให้ได้รับความพอใจมากที่สุด (กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง, 2527 : 33)

นอกจากความหมายดังกล่าวแล้ว ได้มีผู้ให้ความหมายไว้อีกหลายทัศนะตามทัศนะของ บรรจบ กาญจนกุล (2523 : 80-81) ได้ให้ความหมาย "การบริการสาธารณะ" (Public Service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการ การได้รับความปลอดภัย ประชวร กาญจนกุล (2523 : 79) เห็นว่า การบริการสาธารณะ หมายความว่า กิจกรรมกิจการที่อยู่ในความอำนวยการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น เพื่อสนอง

ความต้องการของประชาชน ซึ่งในการที่จะสามารถสนองความต้องการ และให้ประชาชนได้รับ ความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) John D. Millet ให้พิจารณาได้จาก 5 ประการด้วยกันคือ (อ้างในสุดจิต จันทรประทีน, 2525 : 13)

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างพอเพียง
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

กล่าวโดยสรุปแล้ว การบริการประชาชน (Public Service Delivery) จึงหมายถึง การที่องค์การราชการได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับคนในสังคม หรือเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

จากที่กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้นจะเห็นว่า พฤติกรรมการให้บริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การราชการของรัฐกับประชาชน โดยในที่นี้จะพิจารณาจากกริยาอาการ และการสนทนาที่เจ้าหน้าที่แสดงออกขณะให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงานซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่

ในทัศนะของ Max Weber (1966 : 340) เห็นว่า พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลเป็นพฤติกรรมการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด กล่าวคือยิ่งพฤติกรรมการให้บริการมีลักษณะ ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใด พฤติกรรมนั้นก็ยิ่งมีประสิทธิภาพมากเท่านั้น หลักการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือ หลักการไม่คำนึงถึงตัวบุคคลแบบ Sine Ira et Studio คือ เป็นลักษณะการให้บริการโดยปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือความสนใจเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้ปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสถานที่เหมือนกัน

V.A. Panandiker and S.S. Kshirsagar (1978 : 10) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมบริการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่า เป็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ติดต่อกับที่สถาน หรือกฎระเบียบที่วางไว้โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึก อารมณ์ และความเป็นญาติพี่น้องเพื่อนฝูง

นอกจากนี้ Elihu Katz and Brenda Danet (1973 : 19) เห็นว่าการศึกษานโยบายการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ต้องศึกษาจากหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐ 3 ประการด้วยกันคือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการแก่ประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม (Universalism) การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ ไม่ถือเอาถือเราโดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่าการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหลังหรือไม่

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึงการให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติพี่น้องหรือคนรู้จัก ทั้งนี้พิจารณาจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่า มีน้ำเสียงเมื่อสนทนากับประชาชนอย่างไร กริยาท่าทาง ที่เจ้าหน้าที่แสดงออกเป็นอย่างไร และสีหน้าของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการเป็นอย่างไร เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดีหรือขู่ กริยาท่าทางสุภาพหรือไม่สุภาพ หน้าตายิ้มแย้มหรือบึ้งตึงหรือทำหน้าไม่พอใจหรือรำคาญ

ในการวิจัยพฤติกรรมบริการให้บริการครั้งนี้จะพิจารณาจาก ระดับของพฤติกรรมบริการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยประเมินจากกริยาอาการ และการสนทนาที่แสดงออกของ

เจ้าหน้าที่องค์กรราชการขณะให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน เมื่อประชาชนมาขอรับบริการที่สำนักงานว่ามีการให้บริการที่มีการติดต่อเฉพาะงาน การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม และการวางตนเป็นกลางมากน้อยเท่าใด ซึ่งในองค์กรราชการจะมีพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลตามระดับต่างๆ แตกต่างกันไป ในที่นี้จะแบ่งเป็นพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่มีแนวโน้มเป็นไปในทางบวก และพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่มีแนวโน้มเป็นไปในทางลบ

พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่มีแนวโน้มเป็นไปในทางบวกจะมีลักษณะพฤติกรรมการให้บริการที่มีการติดต่อเฉพาะงาน การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม และการวางตนเป็นกลางสูง ดังนี้คือ การติดต่อเฉพาะงานจะมีการสอบถามเฉพาะเรื่องที่มาติดต่อเท่านั้น ไม่สนใจที่จะถามเรื่องอื่น ตั้งใจปฏิบัติงานที่ประชาชนติดต่อ และจะพูดคุยเฉพาะเรื่องที่เห็นว่าสำคัญต่องานที่ติดต่อ ส่วนการปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมสูง จะมีลักษณะการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังทักทายผู้มาติดต่อเหมือนกันทุกคน ส่วนการวางตนเป็นกลางสูง จะมีลักษณะการพูดกับประชาชนด้วยน้ำเสียงธรรมดา กริยาท่าทางเป็นปกติธรรมดา และมีหน้าตาที่ไม่แสดงสีหน้าว่าโกรธ ไม่พอใจ หรือเสียใจ แต่ในกรณีที่ไปไปในทางบวก คือ ทักทายกับผู้มาติดต่อ สนทนาด้วยน้ำเสียงที่ยินดี กริยาท่าทางสุภาพ เรียบร้อย และมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสดี ซึ่งหากพิจารณาตามหลักของ Max Weber แล้วเห็นว่า พฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่ไม่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามในสภาพของวัฒนธรรมและสังคมไทยแล้ว ลักษณะดังกล่าวถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ กริยาอาการที่แสดงออกของเจ้าหน้าที่ไปไปในทางบวกจะเป็น องค์ประกอบของลักษณะการวางตัวเป็นกลาง ในด้านบวกสูงด้วย

พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ที่มีแนวโน้มไปทางลบ จะมีลักษณะการให้บริการที่ไม่ค่อยมีการติดต่อเฉพาะงาน การบริการเป็นไปอย่างไม่เสมอภาคเท่าเทียม และการวางตัวเป็นกลางต่ำ ดังนี้คือ การติดต่อเฉพาะงานจะมีลักษณะมีการสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ติดต่อ สนทนาเรื่องที่ไม่สำคัญต่องานที่ประชาชนมาติดต่อ ไม่ตั้งใจทำงานที่ประชาชน

ติดต่อ ส่วนการให้บริการไม่เสมอภาค คือ ไม่ให้ความสนใจกับประชาชนที่ติดต่อ ต้องให้ประชาชนสอบถามขึ้นก่อนจึงจะสนใจ ปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงลำดับก่อน-หลัง ส่วนการวางตนเป็นกลาง มีลักษณะการให้บริการที่มีกริยาอาการน่าเสียดายและอารมณ์ ที่เป็นไปในทางลบ สันทนด้วยน้ำเสียงที่ข่มขู่หรือโกรธ สีหน้าไม่พอใจและรำคาญ ท่าทางไม่สุภาพมีหน้าตาบึ้งตึงหรือโมโห เมื่อประชาชนเข้าไปติดต่อ

ลักษณะพฤติกรรมการให้บริการ แบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่มีแนวโน้มไปในทางบวกและทางลบ สามารถแสดงเป็นตารางสัมพันธ์กับหลักการพื้นฐานการให้บริการ ได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงระดับของพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลกับหลักพื้นฐานการให้บริการ

หลักพื้นฐานการให้บริการ	ระดับของพฤติกรรมการให้บริการ แบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล	
	แนวโน้มไปทางบวก	แนวโน้มไปทางลบ
1. การติดต่อเฉพาะงาน	สูง	ต่ำ
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาค	สูง	ต่ำ
3. การวางตนเป็นกลาง	สูง	ต่ำ

พฤติกรรมกรการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาพบว่า ลักษณะพฤติกรรมกรการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมีระดับแตกต่างกันไป ตามระดับการพัฒนาของสังคม กล่าวคือ ในสังคมที่มีการพัฒนาสูง องค์การราชการจะมีพฤติกรรมกรการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลในระดับที่สูงกว่าสังคมที่มีการพัฒนาต่ำกว่า ดังจะเห็นจากผลการศึกษาของ Arthur R. Miller, Alan F. Westin, Michael A. Baker และ Stainton Wheeler พบว่าในประเทศที่พัฒนาแล้ว เจ้าหน้าที่จะยึดหลักการติดต่อเฉพาะงานสูง ถึงแม้การสนทนาในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่ออยู่บ้าง แต่เจ้าหน้าที่ไม่ได้นำเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อมาสนทนาเลย (อ้างใน สุริยยะ วิริยะสวัสดิ์, 2530 : 25-26)

อย่างไรก็ตามเป็นเรื่องที่น่าศึกษาว่าในประเทศไทยจะมีลักษณะพฤติกรรมกรการให้บริการมีแนวโน้มเป็นอย่างไร โดยเฉพาะในลักษณะของสภาพสังคมแบบไทย ความเป็นสังคมเกษตรกรรมมาช้านาน ค่านิยมแบบเจ้าขุนมูลนายยกย่องผู้มีอำนาจบารมี เพราะถือว่าเป็นผู้ให้คุณให้โทษต่อตนได้ (อรุณ รักธรรม, 2523 : 302) ประชาชนจึงหลีกเลี่ยงที่จะไม่ให้เกิดความขัดแย้งสร้างความสัมพันธ์แบบเป็นกันเอง โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่มักก่อให้เกิดความสัมพันธ์แบบพึ่งพา นอกจากนี้ความสามารถของรัฐที่จะใช้ทรัพยากรอันมีอยู่อย่างจำกัดสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง ทำให้ระบบราชการและข้าราชการต้องอาศัยหลักเกณฑ์บางประการมากำหนดว่า กลุ่มบุคคลใดในท้องที่ใดควรได้รับบริการก่อน หลักเกณฑ์เหล่านี้ ในหลายกรณีอาจก่อให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างประชาชนด้วยกัน (ชัยอนันต์ สมุทวณิช, 2529 : 31-32) จากลักษณะดังกล่าวเป็นการคาดการณ์จากวัฒนธรรมและค่านิยม ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่น่าศึกษา โดยเฉพาะการศึกษาในเชิงประจักษ์

2.2 แนวความคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรการให้บริการ

ในการศึกษาองค์การนั้นอาจจะศึกษาได้ทั้งในลักษณะที่เป็นองค์การระบบเปิด หรือระบบปิด ในการวิเคราะห์องค์การราชการครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐ

กับประชาชน จึงเป็นการศึกษาองค์การแบบระบบเปิดโดยการนำเอาปัจจัยสภาพแวดล้อมเข้ามา
ในการวิเคราะห์ด้วย จะทำให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

Elihu Katz and Brenda Danet (1973 : 15-19) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัย
ที่มีผลกระทบต่อการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการมีดังนี้

1. องค์ประกอบของสภาวะแวดล้อม (Environmental Factors) องค์ประกอบ
ประเภทนี้ หมายถึงลักษณะทางวัฒนธรรม หรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคมที่ประกอบเป็นสภาวะ
แวดล้อมของเจ้าหน้าที่องค์การและลูกค้า เช่น ค่านิยม มรรยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรม
ในประชาคม เป็นต้น ลักษณะสภาวะแวดล้อมนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า
กับองค์การอย่างมาก เพราะองค์การรูปหนึ่งถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตาม แต่
หากอยู่ในสภาวะวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ย่อมมีพฤติกรรมต่างกันไป ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจาก
อิทธิพลของวัฒนธรรมที่ต่างกันในตนเอง

อนึ่ง ลักษณะของค่านิยม สถานภาพทางสังคม หรือสภาวะการเรียนรู้ทางสังคม
(สังคมประกิต) ซึ่งลูกค้ามีอยู่ต่างกันไปในนั้นย่อมมีผลกระทบต่อการเผชิญหน้าระหว่างลูกค้ากับเจ้า
หน้าที่องค์การด้วย เช่น ลูกค้าบางกลุ่มที่มีการศึกษาสูง เข้าใจระบบงานขององค์การดีกว่าคน
กลุ่มอื่น มักจะสามารถเรียกร้องบริการจากเจ้าหน้าที่องค์การอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือ
มีบุคลิกภาพ มีทัศนคติพร้อมที่จะเผชิญกับองค์การได้ดีกว่าคนที่ไม่เข้าใจระบบราชการ หรือมีฐานะ
ทางสังคมระดับต่ำ

2. องค์ประกอบภายในองค์การ (Organizational Factors) องค์ประกอบ
ประเภทนี้ หมายถึง ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง ซึ่งต้องพิจารณาถึงลักษณะต่างๆ ที่
สำคัญ ดังต่อไปนี้

2.1 เป้าหมายขององค์การ ว่าเป็นไปเพื่อให้บริการลูกค้าเฉพาะตัว (เช่น
โรงพยาบาล) หรือบริการสังคมโดยส่วนรวม (เช่น องค์การโทรศัพท์) เป้าหมายนี้อาจเป็นไป
เพื่อให้ทรัพยากรที่ลูกค้าต้องการโดยสมัครใจ เช่น ร้านสรรพสินค้าขายสินค้าแก่ลูกค้าตามที่ต้อง

การ หรือให้บริการที่ลูกค้าจำเป็นต้องรับ ไม่มีทางเลือกเลย เช่น ลูกค้ากับนักโทษ เป็นต้น

2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นเจ้าหน้าที่ระดับไหนภายในองค์กร เช่น เป็น เสมียนพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ชั้นผู้ใหญ่ และเจ้าหน้าที่ผู้ติดต่อกับลูกค้านั้น ได้รับการฝึกฝนอบรมมาอย่างไร

2.3 การควบคุมบังคับบัญชา คือดูว่ามีการสอดส่องดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ องค์กรใกล้เคียงแค่ไหน การประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ดูจากปริมาณงาน หรือดูจากคุณภาพ ผู้บังคับบัญชาเคยสนใจว่าลูกน้องของตนปฏิบัติต่อผู้มาติดต่ออย่างไรหรือไม่ มีการลงโทษอย่างไร เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่ให้บริการที่น่าพอใจแก่ลูกค้า

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรเอง เช่น เจ้าหน้าที่ต่างคนต่างทำงานหรือมีการจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกันในการให้บริการแก่ลูกค้า และมีการควบคุมความประพฤติระหว่างเจ้าหน้าที่กันเองหรือไม่ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

2.5 ขนาดขององค์กรและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ดูว่าองค์กรนั้นๆ มีขนาดใหญ่โตเพียงไร หรือเป็นองค์กรขนาดเล็ก ซึ่งขนาดขององค์กรก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับรูปแบบของการบังคับบัญชา ตลอดจนลำดับชั้นการบังคับบัญชาด้วย

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างติดต่อ (Situational Factors)

หมายความถึงสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงจังหวะที่มีการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกค้า ตัวแปรที่พ่วงนำมาพิจารณาเกี่ยวกับองค์ประกอบนี้ได้แก่

3.1 สถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน หรือคล้ายคลึงกันระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ เช่น ดูว่า ลูกค้าเป็นคนใหญ่คนโตหรือเป็นคนที่มีฐานะทางสังคมดีกว่าเจ้าหน้าที่อย่างมากเพราะความแตกต่างกันด้านสถานภาพย่อมมีผลกระทบต่อพฤติกรรมที่แสดงออกระหว่างการพบปะกันด้วย

3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดกันเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกค้า เช่น เป็นเพื่อนร่วมสถาบันเดียวกันมาก่อน หรือเป็นญาติพี่น้องกัน

3.3 สภาพของสถานที่ เหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะที่เจ้าหน้าที่พบกับลูกค้า เช่น พบกันในศาล สถานีตำรวจ โรงพยาบาล หรือพบกันขณะที่เกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน เป็นต้น

3.4 ช่วงเวลาที่พบปะ คือว่าการพบปะนั้นใช้เวลานานเพียงไร มีการพบกันบ่อยครั้งหรือไม่ เป็นต้น

ปรีชญา เวสารัชช์ ได้เสนอแนวคิดที่คล้ายคลึงกับของ Katz และ Danet โดยมองว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เป็นองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมแยกได้เป็น 3 ประการ คือ (ปรีชญา เวสารัชช์, 2521 : 68-78)

1. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ ซึ่งอยู่กับสาเหตุหลายอย่างด้วยกัน ดังนี้

1.1 ลักษณะทางจิตวิทยา การศึกษาในแง่มุมมองอารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์ เจ้าหน้าที่ผู้มีจิตใจไม่ปกติ เช่น กำลังอารมณ์เสีย เป็นคนอ่อนไหวง่าย หยาดคายแข็งกระด้าง ย่อมมีแนวโน้มในทางปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ ตรงกันข้ามเจ้าหน้าที่ที่มีนิสัยร่าเริงแจ่มใส อดทน ก็มักจะทำให้ลูกค้าพอใจได้ง่ายกว่าเจ้าหน้าที่แบบแรก ผู้ที่สนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ จึงอาจใช้ความรู้ทางจิตวิทยามาประยุกต์ทำความเข้าใจหรือจัดแยกประเภทเจ้าหน้าที่องค์การได้

1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ เป็นการพิจารณาเจ้าหน้าที่องค์การโดยอาศัยทฤษฎีบทบาท (Role Theory) เข้ามาช่วย ทฤษฎีนี้พอสรุปได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นกับว่าบุคคลผู้นั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร เปรียบเหมือนคนสวมหัวโขนเมื่อสวมหัวขัณฑ์ก็เล่นบทขัณฑ์ สวมหัวลิงก็เล่นบทลิง บทบาทนี้เป็นแนวทางปฏิบัติและเป็นสิ่งที่คนทั่วไปคาดหวังว่า ผู้สวมบทบาทจะปฏิบัติด้วย เช่น เราคาดหวังว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีกริยามารยาทนุ่มนวล เอออกเออใจลูกค้า ผู้พิพากษาต้องมีความเคร่งขรึมเที่ยงธรรมหรือผู้คุมมีความเด็ดขาดและพร้อมจะใช้กำลัง เป็นต้น

1.3 ทิศนคติต่อลูกค้ำและการพบปะกับลูกค้ำ การที่เจ้าหน้าที่องค์การจะปฏิบัติต่อลูกค้ำอย่างใดนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับทิศนคติต่อลูกค้ำ ซึ่งอาจแยกเป็นทิศนคติต่อลูกค้ำ เฉพาะรายหรือทิศนคติต่อลูกค้ำโดยส่วนรวม ทิศนคติต่อลูกค้ำเฉพาะรายนั้นเป็นเรื่องส่วนตัวเฉพาะคน ลูกค้ำบางรายเคยมีเรื่องวิวาทกับเจ้าหน้าที่มาก่อน เจ้าหน้าที่ก็จะปฏิบัติต่อลูกค้ำอย่างไม่เหมาะสมอย่างเสียไม่ได้หรืออย่างน้อยก็ทำตามหน้าที่ สำหรับทิศนคติต่อลูกค้ำโดยส่วนรวมนั้น เป็นสิ่งที่น่าศึกษามากกว่าทิศนคติเฉพาะตัว เพราะผู้สังเกตอาจหาข้อสรุปทั่วไปที่อธิบายพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ได้มากกว่า

สำหรับทิศนคติต่อการพบปะลูกค้ำ ก็มีลักษณะทำนองเดียวกับทิศนคติต่อลูกค้ำ เพียงแต่เปลี่ยนเป้าหมายของทิศนคติไปอยู่ที่การพบปะ เช่น พนักงานต้อนรับ มีความรู้สึกต่อการต้อนรับลูกค้ำ หรือพนักงานเก็บเงินบริษัทเพื่อที่ต้องอธิบายรายละเอียดต่างๆ ในการเก็บเงิน เป็นต้น ไม่ว่าทิศนคติเป็นไปในรูปแบบไหนก็ผลต่อพฤติกรรมที่แสดงต่อลูกค้ำ คือ ถ้ามีทิศนคติในทางลบ โอกาสที่เจ้าหน้าที่จะทำความพอใจแก่ลูกค้ำก็จะลดน้อยลง แต่ตรงกันข้ามหากเจ้าหน้าที่มีทิศนคติที่ดี ชื่นชมกับการบริการลูกค้ำงานด้านบริการก็จะเป็นไปในทางที่ดีเป็นส่วนใหญ่ ลักษณะทิศนคติของเจ้าหน้าที่จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์การพึงสนใจหากเห็นว่า ความพอใจของลูกค้ำมีความสำคัญต่อองค์การ

1.4 ทิศนคติต่อองค์การและอาชีพ โดยทั่วไปความมั่นคงในอาชีพ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การอย่างมาก ทั้งนี้สอดคล้องกับกฎแห่งการภักดีต่อองค์การเพื่อประโยชน์ส่วนตัว (Law of Self-serving Loyalty) ในกรณีที่มีเจ้าหน้าที่มีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของตนและขาดแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่องค์การ เจ้าหน้าที่ไม่ต้องพึ่งลูกค้ำก็อยู่ได้ คือ ลูกค้ำจะไม่พอใจหรือจะบ่นยังงี้ ตักก็ไม่ถูกไล่ให้ออกอยู่ดี เช่นนี้ ลูกค้ำย่อมไม่คบหา หรืออิทธิพลบีบบังคับเจ้าหน้าที่ได้ แต่ในกรณีที่เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ขององค์การธุรกิจเอกชน ซึ่งการยอมรับหรือการร้องเรียนของลูกค้ำมีผลสะท้อนต่ออาชีพ เจ้าหน้าที่จะมีแนวโน้มในการเอาอกเอาใจลูกค้ำมากกว่าในกรณีที่อาชีพของเจ้าหน้าที่ไม่ผูกพันกับท่าทีของลูกค้ำ

1.5 พื้นฐานการศึกษาและฝึกอบรม องค์ประกอบนี้พิจารณาระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ว่ามีผลต่อการปฏิบัติต่อลูกค้าประการใด อาจเป็นไปได้ที่ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง แสวงประโยชน์จากลูกค้ามากกว่าผู้มีการศึกษาน้อย หรืออาจมีวิธีการปฏิบัติที่นุ่มนวลกว่า หรืออาจวางตัวเหนือกว่าลูกค้าในกรณีที่มีการศึกษาของเจ้าหน้าที่สูงกว่าลูกค้ามาก เช่น เจ้าหน้าที่ผู้จบปริญญาตรีกับลูกค้าที่จบ ป.4 เป็นต้น ซึ่งข้อสมมติต่างๆ เหล่านี้ยังไม่มี การพิสูจน์จริงจังกัก โดยอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Data)

นอกจากการศึกษาแล้ว การฝึกอบรมในแง่บุคลิกภาพมรรยาทหรือวิธีการปฏิบัติต่อลูกค้า ก็เป็นสิ่งสำคัญ องค์การที่เน้นบริการ และมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้คุ้นเคยกับการปฏิบัติต่อลูกค้าประเภทต่างๆ ย่อมจะประสบความสำเร็จในการทำความพอใจให้ลูกค้ามากกว่าองค์การที่ไม่ให้ความสนใจด้านฝึกอบรมดังกล่าว

2. องค์ประกอบที่เกิดจากลูกค้า อาจแยกกล่าวได้ดังนี้

2.1 ลักษณะทางจิตวิทยา ว่าด้วยสภาพทางอารมณ์และจิตใจของลูกค้าในตนเอง เกี่ยวกับลักษณะด้านจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ตั้งอธิบายแล้วข้างต้น

2.2 ทิศนคติต่อการพบปะ ต่อองค์การ และต่อเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบนี้ก็เช่นกัน กล่าวคือเป็นความคิดเห็นที่ลูกค้ามีต่อองค์การ (เช่น มีความเห็นว่า บริษัท ก. ขายของแพงกว่าปกติ) ต่อการพบปะกับเจ้าหน้าที่ (เช่น เห็นว่าการติดต่องานอำเภอเป็นเรื่องที่น่าอึดอัดใจ) และต่อเจ้าหน้าที่ (เช่น เห็นว่าพนักงานต้อนรับของธนาคาร ข. พูดจาไม่มีหางเสียง) ทิศนคติที่มีอยู่ก่อนการพบปะมีส่วนก่อให้เกิดอคติหรือความรู้สึกบางอย่างก่อนที่ลูกค้าจะไปเผชิญหน้า กับเจ้าหน้าที่ขององค์การ ซึ่งอาจจะมีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าด้วย

2.3 สถานะทางสังคม ความแตกต่างในด้านฐานะทางสังคมหรือที่เรียกว่า "ระยะห่างทางสังคม" (Social Distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์การกับลูกค้า นับว่ามีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างคนทั้งสองฝ่ายด้วย ประเด็นสำคัญของระยะห่างทางสังคมขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของลูกค้าและเจ้าหน้าที่ เพราะถึงแม้เจ้าหน้าที่และลูกค้ามีฐานะทางสังคมต่างกันมาก แต่ถ้าทั้ง

สองฝ่ายไม่เห็นเป็นเรื่องสำคัญระยะห่างดังกล่าวก็ไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการพบปะ

2.4 สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบนี้เห็นได้ชัด กล่าวคือ ความผูกพันใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างลูกค้ายกกับเจ้าหน้าที่ เช่น การเป็นเพื่อนฝูง เป็นญาติมิตรกัน ย่อมมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวกรวดเร็วเป็นที่น่าพอใจมากกว่าที่ให้แก่ลูกค้าที่ตนไม่รู้จัก

2.5 ความรู้ความเข้าใจระบบการทำงานขององค์การ สิ่งที่แตกต่างกันระหว่างเจ้าหน้าที่องค์การกับลูกค้าก็คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและกระบวนการในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ปกติลูกค้ายู้งานองค์การเพียงผิวเผิน และไม่ค่อยเข้าใจลึกซึ้งเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนระเบียบวิธีการต่างๆ ขององค์การ ด้วยเหตุนี้เจ้าหน้าที่จึงอาจอ้างระเบียบการลักษณะงาน ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ หรือความรู้เฉพาะพิเศษของตนมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อลูกค้าได้ การที่ลูกค้าไม่รู้จักองค์การและงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งตนไปติดต่อจึงมักขาดอำนาจต่อรอง เพื่อป้องกันสิทธิและผลประโยชน์ของตนเท่าที่ควรจะเป็น หากลูกค้าเช่นนี้เผชิญเจ้าหน้าที่ผู้ทุจริตหรือเอาเปรียบแล้ว โอกาสที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมหรือถูกฉ้อฉลก็ย่อมเกิดง่ายขึ้น

3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ สภาพที่เกิดขึ้นระหว่างการพบปะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของลูกค้าและเจ้าหน้าที่ระหว่างการเผชิญหน้า สภาพเช่นนี้อาจแยกออกได้หลายประเภท ดังนี้

3.1 สภาพการทำงาน องค์ประกอบนี้เน้นลักษณะสัมพันธภาพ (หรือองค์การอุปถัมภ์) ระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง และระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ในบรรยากาศซึ่งเจ้าหน้าที่มีความสนิทสนมกลมเกลียวกันดี ผู้ร่วมงานด้วยกันเองจะทำหน้าที่สนับสนุนอย่างน้อยก็ในแง่กำลังใจ หรือในแง่การให้คำแนะนำปรึกษา

3.2 ระยะเวลา ระยะเวลานี้อาจมองได้ 2 แง่คือ ช่วงเวลาที่พบกับลูกค้า กับจำนวนครั้งพบปะกัน ช่วงเวลาที่ติดต่อลูกค้าหากเป็นช่วงระยะสั้น หรือพบเพียงครั้งเดียว การติดต่อมักจะเป็นไปแบบฉาบฉวย เป็นธุรกิจ เพราะไม่มีโอกาสสร้างความสนิทสนมคุ้นเคย แต่หาก

ลูกค้าพบปะกับเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง หรือครั้งละนานๆ สิ่งตามมาคือ ความสนิทสนมคุ้นเคยกัน ซึ่ง
มีผลให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อลูกค้าที่คุ้นเคย หรือ ลูกค้าขาประจำเป็นไปสะดวกและน่าพอใจขึ้น
นอกจากนี้การที่ลูกค้าได้มีโอกาสติดต่องานบ่อยๆ ก็ทำให้รู้จักคุ้นเคยวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่
ด้วย ซึ่งมีผลให้สามารถปรับตัวเพื่อรับบริการของเจ้าหน้าที่ได้ดีกว่าผู้ไม่รู้จักลักษณะงานนั้น

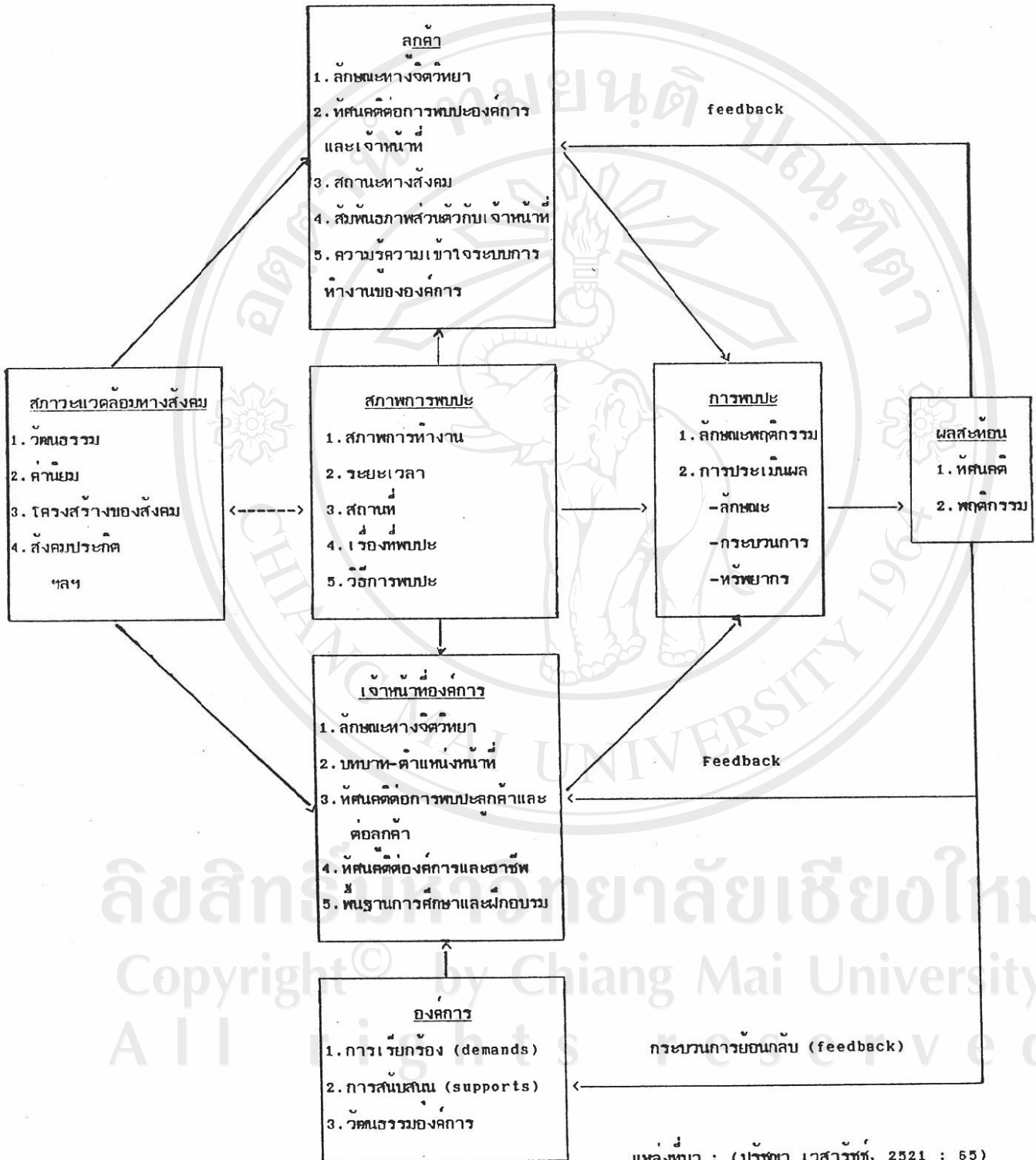
3.3 สถานที่ สถานที่ที่เจ้าหน้าที่พบปะกับลูกค้า มีส่วนเป็นบรรยากาศที่มีผลในการ
พบปะด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการจราจรกลางถนนที่มีแดตร้อนจัด น่าจะปฏิบัติต่อลูกค้าต่าง
ไปจากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ต้อนรับลูกค้าในห้องปรับอากาศ การที่ผู้เขียนใช้คำว่า "น่าจะ" ก็เนื่อง
จากผลของสถานที่ที่มีต่อการพบปะนั้นยังเป็นเรื่องคาดคะเนยังไม่มีการศึกษาอย่างจริงจัง

3.4 เรื่องที่พบปะ ลักษณะการพบปะจะเป็นอย่างไรย่อมขึ้นกับประเด็นหรือวัตถุประสงค์
ประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการพบปะนั้นด้วย การที่ตำรวจสอบสวนผู้ต้องสงสัยหรือเจ้าพนักงานธนาคาร
รับฝากเงินจากลูกค้า ย่อมมีลักษณะการพบปะแตกต่างกัน

3.5 วิธีการพบปะ ประเด็นนี้ เกี่ยวกับการพบปะนั้นเป็นไปในรูปใด เช่น การ
พบปะส่วนตัว การพบปะเพื่อชี้แจงในที่ประชุม เป็นต้น เป็นสิ่งที่น่าคาดหวังว่าจะก่อผลต่อพฤติกรรม
ในการพบปะแตกต่างกันด้วย

จากองค์ประกอบดังกล่าวที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการนี้ บริษัทฯ เวสาร์ชช ได้

สรุปไว้ดังแผนภูมิ 2.2 ดังนี้



สรุปสำหรับการศึกษาคั้งนี้จะศึกษาถึงพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ตามแนวคิดของ Elihu Katz and Brenda Danet การให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยศึกษาจากหลัก 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม และการวางตนเป็นกลาง ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการยึดหลักการแบ่งของ ปรีชญา เวสารัชช แต่จะเลือกเอาเฉพาะปัจจัยที่สำคัญๆ 4 ประการด้วยกันคือ ประการแรก ปัจจัยลักษณะประชาชนผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ และทัศนคติการพบปะ ประการที่สองปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ และทัศนคติการพบปะ ประการที่สามปัจจัยสภาพการพบปะ ได้แก่ ระยะเวลาของการพบปะ และเรื่องที่พบปะ และ ประการสุดท้ายปัจจัยลักษณะองค์การ ได้แก่ ความเหมาะสมของสำนักงาน มาใช้เป็นกรอบในการศึกษาวิจัยคั้งนี้

3.3 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

Nathan Glazer (1964) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเสมอภาคของการให้บริการของชาวนิโกรและยิว พบว่าการให้บริการขององค์การราชการแก่กลุ่มคนบางกลุ่มได้รับความเสมอภาคไม่เท่าเทียมกัน กลุ่มคนดังกล่าวได้แก่ เด็กนิโกร และผู้หญิง

Pratya Vesarach (1977) ศึกษาถึงการให้บริการระหว่างเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรกับชาวนาในประเทศไทยและอินโดนีเซีย พบว่ากลุ่มคนบางกลุ่มในสังคมไทยได้รับการจากองค์การราชการได้ไม่เท่าเทียมกันกับกลุ่มอื่น ซึ่ง ได้แก่ กลุ่มผู้มีฐานะยากจนได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ไม่เสมอภาคเท่าเทียมกับผู้มีฐานะดี และยังพบว่าระดับการศึกษา สถานภาพทางสังคมมีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการ ชาวนาที่มีการศึกษาต่ำจะอายุไม่กล้าพบกับเจ้าหน้าที่ ชาวนาที่มีฐานะดีจะพบปะและได้ข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ และขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่จะให้บริการกับชาวนาที่มีฐานะดีมากกว่า เพราะพวกนี้จะทำให้โครงการพัฒนาการเกษตรบรรลุผลมากกว่า

วิญญู อังคนารักษ์ (2516) ได้กล่าวถึง การให้บริการแก่ประชาชนให้ดีขึ้นย่อมเกี่ยวพัน และขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นสำคัญ และควรยึดหลักต่อไปในควมคู่ด้วยคือ หลักมนุษยสัมพันธ์ เน้นเรื่องตัวคนและความสัมพันธ์ระหว่างคนเป็นหลักใหญ่ หลักการประชาสัมพันธ์ และหลักความสำคัญของประชาชน จะต้องยึดหลักว่าประชาชนเป็นผู้มีความสำคัญ เจ้าหน้าที่เป็นผู้รับใช้ประชาชน มิใช่ทำตัวเป็นนายประชาชน จะช่วยให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยจิตใจและความเต็มใจมากขึ้น หลักทั้งสามประการนี้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการที่จะบริการประชาชนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี

นิพนธ์ คำพา (2518) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอ" ซึ่งได้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ ชี้ให้เห็นถึงปัญหา อุปสรรค ได้แก่ อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอเท่าที่ทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานของข้าราชการ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ไม่เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินไป และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจ ในเรื่องการบริหารประชาชน พร้อมกับได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ไข

ภรณ์ กীরดีบุตร (2524) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "การประเมินประสิทธิผลจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่องานของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองเข้า-เข้าซื้อการเคหะแห่งชาติ" ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อบริการที่ได้รับจากกองเข้า-เข้าซื้อ โดยพิจารณาในด้านพฤติกรรมกรให้บริการและในด้านข้อคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อ ในด้านพฤติกรรมกรให้บริการพบว่า ทำที่การปฏิบัติของพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นฝ่ายรอให้ประชาชนเดินมาพบก่อน อากัปกิริยาในการให้การต้อนรับทั่วไปไม่มีการแสดงออก หรือหากมีการแสดงออกทางสีหน้า ซึ่งได้แก่การยิ้มแย้มแจ่มใสบ้างก็มีส่วนน้อย การใช้เวลาในการตอบข้อซักถามส่วนใหญ่ใช้เวลาจาวหวนๆ ไม่มีคะหรือครบแต่เกือบครึ่งหนึ่งใช้เวลาอย่างสุภาพอ่อนโยน ความยุ่งยากในการตอบข้อซักถามส่วนใหญ่ ไม่ประสบความยุ่งยากเท่าที่ในการตอบข้อซักถามที่ข้าชากส่วน

ใหญ่ให้ความสำคัญเอาใจใส่ดี การดำเนินการของพนักงานเมื่อประชาชนมีข้อบกพร่องในเรื่องที่ มาติดต่อพนักงานส่วนใหญ่หาทางแก้ไขได้ แต่ก็มีพนักงานบางส่วนที่บอกปิดไปเลยเพราะถือว่าไม่ใช่ ธุระของตนเองที่จะต้องให้คำแนะนำ ด้านสาเหตุที่พนักงานปล่อยให้ประชาชนคอยนั้น ปรากฏมี หลายสาเหตุด้วยกัน แต่สาเหตุสำคัญคือ พนักงานในแต่ละแผนกมีงานล้นมือ

ทางด้านข้อคิดเห็นของประชาชนในแง่ต่างๆ ปรากฏว่าประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า ระดับ การปฏิบัติงานของพนักงานกองเข้า-เข้าซื้อ ในแง่ของการเอาใจใส่ที่จะให้บริการอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี ในด้านการใช้คำพูดประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าอยู่ในลักษณะค่อนข้างสุภาพ แต่ก็มีบางส่วนควรร ได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ในด้านอธยาศัยและท่าทีของพนักงาน โดยส่วนใหญ่จัดว่าอยู่ใน เกณฑ์ที่ทำความพอใจให้แก่ประชาชน แต่ก็มีบางส่วนกว่าหนึ่งในห้าของประชาชนทั้งหมดเห็นว่า ควรมีการปรับปรุง

อรุณ วัชรธรรม (2524, 70 - 82) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมของข้าราชการในการให้ บริการแก่ประชาชน ในสถานที่แตกต่างกันจะมีลักษณะพฤติกรรมแตกต่างกันไป เช่น ถ้าข้าราชการ ออกไปตามท้องที่ต่างๆ พบปะชาวบ้านก็สุภาพเรียบร้อยเป็นมิตรกับชาวบ้าน แต่พอชาวบ้านไปพบที่ อำเภอก็เปลี่ยนไป วางท่าเหมือนคนไม่รู้จักกัน ซึ่งเรียกว่าเป็นพฤติกรรมแบบไล่ลูกค้า อาจด้วย เหตุผล ดังนี้

1. ใครใคร่ทำทำ กล่าวคือ หน่วยราชการหรือองค์การขนาดใหญ่ มีลักษณะการแบ่ง แยกงานทำเป็นสัดส่วน คนที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าก็ทำหน้าที่ของตนเองไปตามความเหมาะสม ถ้า ปฏิบัติไม่ดี เพื่อนร่วมงานก็ไม่ยุ่งเกี่ยวเพราะถือว่า ธุระไม่ใช่
2. แมวไม่อยู่หนูร่าเริง ปัญหาขึ้นคือขณะที่เจ้าหน้าที่ติดต่อหรือให้บริการกับลูกค้า ถ้าหัวหน้า อยู่ก็จะให้บริการกับลูกค้าเท่าที่คิดว่าจะไม่เป็นที่ขวางหูขวางตาหัวหน้า แต่ถ้าหัวหน้าไม่อยู่ความ สัมพันธ์ของผู้ติดต่อกับลูกค้าก็จะขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่นั้นๆ
3. เลยตามเลย เมื่อลูกค้าได้รับการไม่เป็นที่น่าพอใจ ถึงแม้ว่าบางครั้งจะมีการร้อง เรียง แต่ส่วนใหญ่แล้วจะเฉยไม่เอาเรื่องเพราะเห็นว่าถึงทำไปก็ไม่มีความประโยชน์

4. เข้าหุ้ขายทะเลหุ้ชววา การร้อ่งเรียนกล่าวโห้เจ้าหน้าที้นั้น ถ้าไม่แพร์หลายอ้อจวแล้วก็อาจจจะไม่มีการดำเนิการไต่ เพราะถือว่่าเป็นพวกเดียวกัน

5. ร่มโห้ร่มไทร องค์การนั้นเปรียบเสมือนร่มโห้ร่มไทรของมนุษย์ ยึ่งองค์การให้ความมั่นคงในอาชีพแก่คนมากเท่าใด โอกาสที้นั้นจะทำอะไรตามใจตนเองยึ่งมีมากขึ้น

สุดจิต จันทรประทีน (2525) ได้ศึกษาเรื่อง "การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร" มุ่งศึกษาถึงการให้บริการต่าง ๆ ที้เขตมีต่อประชาชนให้ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการให้ด้านต่าง ๆ พบว่่า ในทางปฏิบัติการให้บริการยึ่งไม่มีประสิทธิภาพเท่าที้ควรโดยมีสาเหตุใหญ่ ๆ 3 ประการคือ ด้านการบริหารงานของเขต ด้านตัวข้าราชการ ด้านตัวประชาชนผู้มาติดต่อ นอกจากนี้อย่างงปัญหาเกี่ยวกับการแบ่งเขตพื้นที่ในการปกครองที้อยงไม่สมดุลย์ในแต่ละเขต การให้บริการของเขตประชาชนเห็นว่่าดีขึ้นกว่าเดิม (ดีขึ้นบ้าง) แต่กึ่งยึ่งเห็นว่่าต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที้เป็นอยู่ โดยเฉพาะปรับปรุงในด้านตัวของเจ้าหน้าที่ การบริหารงานของเขตในงานประชาสัมพันธ์ กฎระเบียบ และนอกจากนี้อย่างงพิจารณาถึงตัวประชาชนผู้มาติดต่อด้วย

อุทัย หิริภูโต (2527, 96 - 98) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของข้าราชการเมื่อประชาชนมาติดต่อดว่่า เป็นเรื่องที้ทราบกันทั่วไปว่่าประชาชนไม่ลู่จะได้รับความสะดวกมากนัก เหตุที้เป็นเช่นนี้อย่างงเกิดขึ้นเพราะระบบงานไม่เหมาะสมก็ได้อ แต่ส่วนหนึ่งเกิดจากการปฏิบัติตัวของข้าราชการที้ล่านักว่่าตัวเป็นผู้ยึ่งใหญ่เหนือกว่าประชาชน พฤติกรรมของข้าราชการเป็นเรื่องพัวพันกับระบบคุณค่าของสังคมไทยซึ่งมีมาแต่โบราณกาล โดยเฉพาะอย่างยึ่งคุณค่าข้อที้ว่่า คนไทยหมกหมุ่นอยู่ที้สิ่งฉาบฉวยภายนอกไม่สนใจในแก่นแท้ภายใน หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่่า คนหลงใหลแต่กับ Appearances ไม่สนใจ Substances ที้คนนั้นแทรกซึมอยู่ทั่วไปในสังคมไทย ไม่ว่าจะ เป็นชนชั้นไหน และเกี่ยวข้องกับรูปแบบการกระทำชนิดใด

กุลธน พงศธร (2528, 303 - 304) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการ ไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ

บริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แกบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป ในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างสภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

ธีรชัย ภูไพบูลย์ (2528, 180) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมของข้าราชการไทยในการให้บริการประชาชน ว่ามีลักษณะขาดความรับผิดชอบตอประชาชน ทั้งนี้เนื่องมาจากค่านิยมของข้าราชการตามสภาพแวดล้อม ได้แก่ ค่านิยมถือว่าตัวตนมีความสำคัญมากที่สุด การรักความสนุก ความพอใจในการบริโภคปัจจุบัน หลีกเลียงการทำงานหนัก นิยมความเป็นคนใจกว้างใจนึกเลง และการเชื่อเรื่องบุญเรื่องกรรม

สุทัศน์ ทิวทอง (2528) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ความสำนึกในการบริการงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการ (จังหวัด/อำเภอ/กิ่งอำเภอ) ในเขตการศึกษา 8 : เครื่องชี้อย่างหนึ่งของความเป็นไปได้หรือไม่ได้ของนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ" พบว่าเจ้าหน้าที่มีความสำนึกในการบริการงานในหน้าที่ ในระดับปานกลาง ไม่แตกต่างกันตามเพศ สถานภาพทางครอบครัว แต่แตกต่างกันตามอายุตัว อายุราชการ และระดับการศึกษา เจ้าหน้าที่เห็นว่าสิ่งที่ทำให้ชอบงานบริการ เพราะเป็นงานที่มีเกียรติ มีใจรักงานและเป็นงานที่ถนัด สิ่งที่เป็นอุปสรรคในการบริการงานในหน้าที่คือ งานมากเกินไป ผู้บังคับบัญชา เงินเดือนน้อย

ศุภรัตน์ รัตนมูชย์ (2529) ศึกษาวิจัยเรื่อง "บุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชนของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ของศูนย์บริการสาธารณสุขสำนักงานมัณฑลนคร" จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีภูมิลำเนาทางสังคม เศรษฐกิจ แตกต่างกันจะมีลักษณะทัศนคติในการให้บริการประชาชนที่แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่มีทัศนคติในทางที่ดีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวจะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนดีกว่าเจ้าหน้าที่ที่บุคลิกภาพแบบแสดงตัว ส่วนปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ ของเจ้าหน้าที่ที่ต่างระดับกันก็มีบุคลิกภาพและทัศนคติต่างกันด้วย กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ อายุราชการ ระดับ(ซี) ระดับการศึกษาที่สูงกว่า จะมีบุคลิกค่อนไปทางพวกเก็บตัว และเป็นผู้มีทัศนคติในการบริการประชาชนในระดับที่ดีด้วย

ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2530) ได้ศึกษาเรื่อง "การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม" ปราบกฏผลดังนี้คือ

1. องค์กรประกอบด้านตัวเจ้าหน้าที่มีส่วนสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ
2. องค์กรประกอบด้านตัวผู้รับบริการมีส่วนสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ
3. สภาวะแวดล้อมในการติดต่องานมีส่วนสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ
4. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีส่วนสัมพันธ์กับประสิทธิภาพประสิทธิผลในการให้บริการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ได้ศึกษาเรื่อง "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์" เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง อายุ ทัศนคติ และสถานภาพทางสังคมมีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ ส่วน เพศ ระดับการ

ศึกษา ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลา และขนาดขององค์การ ไม่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ ลักษณะของประชาชนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการมากที่สุด พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล มีอิทธิพลกำหนดความพึงพอใจของประชาชนหลังการรับบริการในเชิงบวก คือยังการให้บริการเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น

นิภาวรรณ วรรณสาธ (2531) ได้ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชน ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร" พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในงานให้บริการ ความอดทนในงานให้บริการและความรับผิดชอบในงานให้บริการในระดับปานกลาง ลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชน ดังนี้ ตัวแปรระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในลักษณะผกผัน ส่วนตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ อายุ เพศ ระยะเวลาการทำงาน ระดับเงินเดือน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศเกี่ยวกับเรื่องระบบการบริหารงานทุกตัว ต่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการก็เป็นไปในเชิงสัมพันธ์กัน

ทวี นกน้อย (2533) ศึกษาเรื่อง "ทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในจังหวัดอุทัยธานี" พบว่า ลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ การที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองมีอายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ทัศนคติในการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาการทำงานและลักษณะงานที่แตกต่างกัน ทำให้มีทัศนคติในการให้บริการแตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ แนวทางการให้บริการ และขอบเขตการให้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ทัศนคติในการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนการที่มีปัญหาอุปสรรคในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ทัศนคติในการให้บริการแตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนต่ำ

ประสิทธิ์ พรหมพิลสิทธิ์ (2535) ได้กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการของข้าราชการญี่ปุ่น พบว่ามีลักษณะที่ต้ออย่างหนึ่งคือ "ท่าทีของข้าราชการ" โดยทั่วไปปฏิบัติตัวต่อประชาชนที่มาติดต่อ ด้วยความมีเมตตาต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี บริการที่รวดเร็ว และเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง สัมกับคำว่า "ข้าราชการคือผู้ที่ทำงานให้ประชาชนชื่นใจ" ลักษณะการบริการประชาชนด้วยจิตสำนึกดังกล่าว น่าจะมาจากสาเหตุ ดังต่อไปนี้

ประการแรก สังคมญี่ปุ่นเป็นสังคมประชาธิปไตยอยู่ในระดับสูง คนส่วนมากให้ความสำคัญต่อ "ความเสมอภาค" ไม่มีใครใหญ่กว่าใคร ข้าราชการที่วางตัวเป็นศักดิ์นา หรือเจ้าขุนมูลนายมีเหลืออยู่น้อยมาก หรือเกือบไม่มีเลย และที่สำคัญคือคนส่วนใหญ่เป็นชนชั้นกลางต่างก็มีสิทธิและหน้าที่เท่าเทียมกันในสังคม

ประการที่สอง ความมีระเบียบวินัยของประชาชนผู้มาติดต่องาน ทุกคนยอมรับระบบมาก่อนทำก่อนมาหลังต้องเข้าคิว ไม่มีการใช้อภิสิทธิ์ใดๆ ทั้งสิ้น เอกสารที่จำเป็น ต้องเตรียมไว้ให้พร้อม ยิ่งกว่านั้นได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยทำให้งานบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประการที่สาม ญี่ปุ่นเป็นสังคมที่มุ่งการทำงานเป็นกลุ่ม (Group Oriented Society) หรือทำงานเป็นทีม แม้แต่ในครอบครัว งานสาธารณะ ก็ช่วยกันและร่วมมือกันทำ สิ่งนี้ติดตามมาถึง การทำงานในหน่วยงานอีกด้วย

ประการที่สี่ สังคมवलชนญี่ปุ่นมีจรรยาบรรณและมีอิทธิพลสูงมาก ที่วิ วิทยุ หนังสือพิมพ์ จะคอยสอดส่องดูแลการทำงานของข้าราชการทุกหน่วยงาน