



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอสองห้อง
จังหวัดขอนแก่น

THE SATISFACTION OF PEOPLE TOWARDS THE SANGHAVATTHU-BASED
SERVICE OF THE NONGPHAILOM SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION, NONGSONGHONG DISTRICT,
KHONKAEN PROVINCE

พระอธิการปณิธิ อธิบุญโญ (แก้วบุตตี)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๖



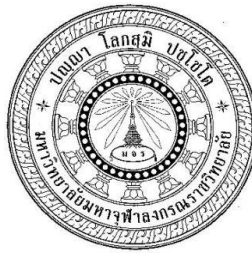
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง
จังหวัดขอนแก่น



พระอธิการปณิธิ อธิบุญโญ (แก้วบุตติ)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๗

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



The Satisfaction of People towards the Sanghavatthu-based
service of Nongphailom Sub-district Administrative Organization,
Nongsonghong District, Khonkaen Province

Phra AthikarnPanithi Adhipunyo (Kaewbuddee)



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

Machchulalongkornrajavidyalaya University
Bangkok, Thailand
C.E. 2013

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง
จังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัย : พระอธิการปณิธิ อธิปัญโญ (แก้วบุตตี)

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: ดร.ปัญญา คล้ายเดช ป.ธ.๗, พธ.บ. (เศรษฐศาสตร์), ร.บ.ม.

(รัฐประศาสนศาสตร์), Ph.D.(Pol. Sc.)

: ผศ.ดร.ชาญชัย ฮวดศรี ป.ธ.๓, พธ.บ., M.A. (Pol. Sc.), Ph.D.(Soc. Sc.)

วันสำเร็จการศึกษา : ๕ / มีนาคม / ๒๕๕๗

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ๓) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังกัดหวัดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ๔) ศึกษาแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดหวัด ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่ไปขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม จังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี (Krejcie) และมอร์แกน (Morgan) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ๓๕๑ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) และ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.)

ผลการวิจัยพบว่า

๑.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๘๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๑ มีอายุตั้งแต่ ๓๖ – ๕๐ ปีมีจำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือ ปวช. จำนวน ๑๓๘ คนคิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐ และมีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑

๒.ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านอัตถจริยา ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา และด้านทาน

๓.ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน

๔. มีแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควรคำนึงถึงหลักสังกัดวัตถุมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน โดยการสนับสนุนและส่งเสริมในการใช้หลักธรรมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างแท้จริง โดยหัวหน้าส่วนงานต้องทำให้เห็นเป็นตัวอย่าง กระตุ้นเจ้าหน้าที่ให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการให้ความช่วยเหลือประชาชน พัฒนาในการให้บริการด้วยความเต็มใจ มีการพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการอบรมด้านคุณธรรมนำมาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อมีความยึดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ

Thesis Title : The Satisfaction of People towards the Sangahavatthu-based service of Nongphailom Sub-district Administrative Organization, Nongsonghong District, Khonkaen Province

Researcher : PhraAthikarnPanithiAdhipunyo (Kaewbuddee)

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Dr.PanyaKlaydesh, Pali VII, B.A., M.A. (Pub. Ad.), Ph.D. (Pol. Sc.)

: Asst.Prof.Dr.ChanchaiHaudsri, Pali III, B.A., M.A.(Pol. Sc.), Ph.D. (Soc. Sc.)

Date of Graduation : 5/ March /2014

ABSTRACT

The objectives of this study are aiming to focus on The Satisfaction of People towards the Sangahavatthu-based Service of Nongphailom Sub-district Administrative Organization, Nongsonghong District, Khonkaen Province which can be divided into 5 categories as followings: 1. studying individual's factor of the person who completed the questionnaire 2. studying the level of people's satisfaction towards the Sangahavatthu-based Service of Nongphailom Sub-district Administrative Organization, Nongsonghong District, Khonkaen Province. 3. studying and comparing the level of people's satisfactions to the Sangahavatthu-based Service which divided by individual's factor at Nongphailom Sub-district Administrative Organization, Nongsonghong District, Khonkaen Province 4. studying the service improving methods in relation to the Sangahavatthu-based service of the Sangahavatthu-based Service of Nongphailom Sub-district Administrative Organization. The research is used by mixed method which is carried out by the quantitative research, conducted by survey research and also used qualitative research method and chose in-depth Interview with the key informants in the Nongphailom Sub-district Administrative Organization. The Sample population for this study is 351 service users at Nongphailom Sub-district Administrative Organization. The researcher determined the size of sample group which refers to Krejcie and Morgan method. The data collection was carried out by questionnaire and interview to analyze and present values frequencies, percentages, means and standard deviation. The data analysis was done by T-test, One Way Analysis of Variance and Least Significant Difference: LSD.

The study results revealed that

1. Majority of the participants is females that is 187 or 50.1%, the ages between 36-50 year-old is 138 persons or 37%, the secondary school graduated level or equal is 138 persons or 37% and the participants who work as temporary workers is 101 persons or 27.1%.

2. The people's satisfaction towards The Sangahavattu-based service showed the average as a whole was in high level ($\bar{X} = 4.06$). When considering each item of analysis, it said that people's satisfaction towards the service relating to the Sangahavattu-based service is all analyzed as high levels irrespective of assistance, equal treatment, convincing speech and giving.

3. When considering the different education of the sample population can be seen that the Sangahavattu-based Service of Nongphailom Sub-district Administrative Organization, Nongsonghong District, Khonkaen Province showed different levels of satisfaction with the statistical significance at 0.5 level which according to the hypothesis. But the people with different genders, ages and careers are not different.

4. There were recommendation for the service improvement of Nongphailom Sub-district Administrative Organization, Nongsonghong District, Khonkaen Province as follows: The administrators and the officers should be more active and motivated regarding with service by applying the Sangahavattu. Rising and Supporting Dhamic principle in the administrative organization, the administrators are in particular the do as an example. Motivating the officers participate and concentrate on helping people with willingness. Keeping improving their service more effective and the training involving ethics needs to be conducted for service flexibility including emphasizing the service methods which can lead to the service users' satisfaction and the officers in return with impressiveness provision whilst they are serving people.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัดฤ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ก็เพราะได้รับความเมตตาจากบุคคลหลายท่านด้วยกัน

เจริญพรขอบคุณ ดร.ปัญญา คล้ายเดช ผศ.ดร.ชาญชัย ฮวดศรี และ ผศ.ดร.สุรเดช ไสยกิจ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำแนะนำและช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

เจริญพรขอบคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นทุกท่านที่ได้ให้โอกาสแก่ผู้วิจัย ทั้งยังให้ความร่วมมือช่วยเหลือตลอดจนประชาชนที่ไปขอรับการบริการทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาช่วยตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ศูนย์บัณฑิตที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน เพื่อนสนิทและเพื่อนนักศึกษาที่คอยให้ความช่วยเหลือและช่วยเป็นขวัญและกำลังใจอันมีค่าที่สำคัญยิ่งให้แก่ผู้วิจัยตลอดเวลาในการทำวิจัยครั้งนี้

พระอธิการปณิธิ อธิปัญโญ

๒๘ มกราคม ๒๕๕๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญแผนภาพ	ณ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๓
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย	๔
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๔
๑.๗ ประโยชน์ที่จะได้รับ	๖
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๗
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๒๒
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ	๓๘
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	๔๕
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์กร	๔๘
๒.๖ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกของข้าราชการ	๕๑
๒.๗ แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ	๕๔
๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๙
๒.๙ กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)	๖๗
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๖๘
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๘
๓.๓ เครื่องมือการวิจัย	๖๙
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๗๓
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๗๓

บทที่ ๔ ผลการศึกษา

๔.๑ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๕
๔.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม	๗๗
๔.๓ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม	๘๒
๔.๔ บทสัมภาษณ์เชิงลึก	๙๐

บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๙๔
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๙๘
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๐๒

บรรณานุกรม

๑๐๔

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๑๑๒
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ของเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๑๓
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	๑๒๐
ภาคผนวก ง แบบสัมภาษณ์เชิงลึก	๑๒๒
ภาคผนวก จ ตารางการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)	๑๓๐
ภาคผนวก ฉ ภาพบทสัมภาษณ์เชิงลึก	๑๓๒
	๑๓๔

ประวัติผู้วิจัย

๑๔๐

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล	๗๖
๔.๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ โดยภาพรวม	๗๗
๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ด้านทาน	๗๘
๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ด้านปิยวาจา	๗๙
๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ด้านอัถถจริยา	๘๐
๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ด้านสมานัตตตา	๘๑
๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม จำแนกตามเพศ	๘๒
๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม จำแนกตามอายุ	๘๓
๔.๙ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา	๘๔
๔.๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) โดยภาพรวมระดับการศึกษา	๘๕
๔.๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)ระดับการศึกษา ด้านทาน	๘๖
๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)ระดับการศึกษา ด้านปิยวาจา	๘๗
๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ระดับการศึกษา ด้านอัถถจริยา	๘๘
๔.๑๔ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม	๘๙

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

๒.๑ แสดงการมีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจ

๑๑

๒.๒ แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า

๒๐

๒.๓ แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ

๒๒

๒.๔ โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาที่ทำการปกครองอำเภอ

๓๒

๒.๕ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

๖๗



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองระบอบประชาธิปไตยในยุคนี้นี้ รัฐบาลมีแนวคิดส่งเสริมให้ชุมชนได้เข้าไปมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญอย่างยิ่งในการกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในชุมชน เกิดความสนใจเข้าใจสภาพแวดล้อมของสังคมชุมชนรอบด้านเกิดการมีส่วนร่วมระหว่างรัฐบาลกับประชาชนในการแก้ไขปัญหาและกำหนดนโยบาย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาชุมชนที่เข้มแข็งต่อไป

แนวคิดนี้เองที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการตราไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพุทธศักราช ๒๕๓๗ ได้บัญญัติถึงความสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีหลักสำคัญอยู่ที่การกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีหลักสำคัญอยู่ที่การเป็นอิสระขององค์กรปกครองในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นด้านนโยบาย การวางแผน การให้บริการการเงิน หรืองานบุคคล หลักในการจัดความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของรัฐ และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหาร ในส่วนสภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สมาชิกสภาสองประเภท ประเภทแรก เป็นสมาชิกสภาโดยตำแหน่ง ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล ประเภทที่สองเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนหมู่บ้านละ ๒ คน ส่วนคณะกรรมการบริหารประกอบด้วย กำนันเป็นประธานโดยตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้านอีกไม่เกิน ๒ คน และสมาชิกสภาที่มาจากการเลือกตั้งอีกไม่เกิน ๔ คน รวมแล้วมีคณะกรรมการบริหารได้ไม่เกิน ๗ คนต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๔๒ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับทบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยได้มีการแก้ไขในหมวด ๙ ว่าด้วยเรื่องการปกครองท้องถิ่น มาตรา ๒๘๕ ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น ต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

ในกลางปี พ.ศ. ๒๕๔๖^๑ รัฐสภาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๖ โดย

^๑ โกวิทย์ พวงงาม, การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๕๒), หน้า ๒๕-๕๕.

ได้มีการยกเลิกชื่อเรียก คณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหารให้ใช้ชื่อคณะผู้บริหารและชื่อเรียก ประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานกรรมการบริหาร เปลี่ยนเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียกข้อบังคับตำบลเป็น ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะผู้บริหาร

การปรับโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งสำคัญเกิดขึ้นอีกครั้งในช่วงเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๖ หลังจากมีการแก้ไขเพิ่มพระราชบัญญัติสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบลไปเมื่อกลางปี พ.ศ. ๒๕๔๖ แต่เป็นการแก้ไขในรายละเอียดปลีกย่อย เท่านั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทยแม้จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมอีกแต่ยังคงให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครอง ท้องถิ่นในความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการ ให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการนำบริการของรัฐลงสู่ประชาชนได้อย่าง รวดเร็ว

ในการให้บริการองค์กรจำเป็นต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ในการให้บริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากโลกในยุคปัจจุบันเป็นระบบทุนนิยม หรือบริโภคนิยมที่มีการแสวงหากำไร และมีการ แข่งขันกันสูงเพื่อให้เหนือกว่าคู่แข่ง ทั้งในเชิงบริหารงานและการพัฒนาองค์กรทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผล ตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร จึงมีหลักการบริหารสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้กับหลักการ บริหารแบบเดิม เพื่อเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ ปัจจุบัน มีนักวิชาการทางตะวันตกกำลังให้ความสนใจการประยุกต์ใช้หลักการทางพุทธศาสนากับการบริหาร จัดการสมัยใหม่ โดยมีความเชื่อว่า การที่จะใช้หลักการ วิธีการ หรือเทคนิคการบริหารทาง ตะวันตกเพียงอย่างเดียว นั้น เป็นหลักการที่ยึดถือกับวัตถุมากกว่าจิตใจคน รวมทั้งมีผู้แพ้ ผู้ชนะมีการ แข่งขันสูงและมุ่งหวังผลกำไรมากเกินไป ปัจจุบันมีองค์กรใหม่เกิดขึ้นมากมาย แต่ก็ล้มสลายในเวลา อันรวดเร็วเช่นเดียวกัน ขณะที่องค์กรของพุทธศาสนาซึ่งเกิดมานานกว่า ๒,๐๐๐ ปี เหตุใดจึง สามารถยืนหยัดมาได้จนถึงปัจจุบันนี้ ทำให้เกิดประเด็นที่น่าสนใจเข้าไปศึกษาว่า องค์กรพุทธศาสนา มีการบริหารจัดการอย่างไร การใช้ธรรมะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรได้จริง หรือไม่ และในปี ๒๕๓๓ องค์กร IMF และ UNDP ได้เริ่มต้นนำหลักธรรมาภิบาลมาช่วยในการ บริหารองค์กร^๒ แสดงให้เห็นว่า นักวิชาการด้านบริหารเริ่มตระหนักถึงการนำหลักคุณธรรม จริยธรรมเข้ามาช่วยในการบริหารนั่นเอง

ในส่วนของประเทศไทยเริ่มนำนโยบายการใช้หลักธรรมาภิบาลมาช่วยในการให้บริการ ส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๒^๓ จะเห็นว่ารัฐบาลได้เริ่มตระหนัก และเห็นถึงความสำคัญในการนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริการแล้ว และหลักสังคหวัตถุ ๔ ก็เป็น หลักธรรมอันหนึ่งที่ช่วยให้การให้บริการในองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น เพราะหลักสังคหวัตถุ

^๒ไชยวัฒน์ คำชู, ธรรมาภิบาลการบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ น้าฝน, ๒๕๔๕), หน้า ๒๔

^๓ สำนักฝึกอบรม เผยแผ่และประชาสัมพันธ์ สถาบันพระปกเกล้า, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๑), หน้า ๔๙

เป็นหลักการสงเคราะห์หรือเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคนและประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี^๔ เป็นธรรมที่ช่วยให้องค์การมีการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ อันประกอบด้วย ทาน ปิยาจา อุต จรียา และสมานัตตตา เพราะเมื่อผู้บริหารรู้จักใช้หลักสัจจัตถุ ในการบริหารคนในองค์การอย่าง ถูกต้อง จะทำให้เกิดการร่วมมือกันด้วยความเต็มใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เกิดความเสมอภาคมี ความขยันขันแข็งในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพมากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการทำวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการตามหลักสัจจัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ว่ามีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการงานตามหลักสัจจัตถุ มากน้อย เพียงใดและศึกษาวิธีการใช้หลักสัจจัตถุ มาช่วยพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งเป็นการปลูกฝังคุณธรรมในการให้บริการให้กับผู้บริหารและประชาชนในตำบลหนองไผ่ล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรปกครองขนาดเล็ก อันเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑.๒.๑ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ๑.๒.๒ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสัจจัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น
- ๑.๒.๓ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสัจจัตถุ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ของประชาชนโดย จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล
- ๑.๒.๔ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ตาม หลักสัจจัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

- ๑.๓.๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นอย่างไร
- ๑.๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัจจัตถุ ขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับใด
- ๑.๓.๓ ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการตามหลักสัจจัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีความแตกต่างกันหรือไม่
- ๑.๓.๔ แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจัตถุ ขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีอะไรบ้าง อย่างไร

^๔ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), ธรรมบุญชีวิต, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากฝ่ายบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ตามหลักสังกัดหวัด ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อรรถจริยา สมานัตตตา

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่เป็นการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม จำนวน ๔,๔๕๑ คน^๕

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกได้ ดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด ๔ จำแนกได้ดังนี้ ทาน ปิยวาจา อรรถจริยา สมานัตตตา

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

จะทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือน เมษายน ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๖

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

๑.๕ สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

^๕ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ต.หนองไผ่ล้อม อ.หนองสองห้อง จ.ขอนแก่น. (ออนไลน์). แหล่งสืบค้น : ๙ มิถุนายน ๒๕๕๖.

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึก ความประทับใจความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองหรือทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่รัฐ ผู้ให้บริการ สถานที่หรือสิ่งต่างๆ ที่มากระทบ ความรู้สึกในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจ หรือไม่พอใจ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีอายุ ๑๘ ปี บริบูรณ์ขึ้นไป ขอรับการบริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

การให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำ ปรีกษาและให้บริการที่ดีอย่างสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส เพื่อตอบสนองต่อความต้องการประชาชน ผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจ พึงพอใจ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สังคมวัตถุ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้คนผู้ไม่ตรีเอื้อเพื่อเกื้อกูลหรือเป็นหลักสละเคราะห์ซึ่งกันและกันประกอบด้วย

๑) **ทาน** หมายถึง การให้เป็นการให้เพื่อการอนุเคราะห์ด้วยความเมตตาปราณี ให้เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจหรือให้เพื่อเป็นการบุญกุศลโดยไม่หวังผลตอบแทนก็ได้ การให้เป็นการสร้างไมตรีไว้ต่อกัน เป็นการเอื้อเพื่อ เพื่อแผ้วถางกัน เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ รวมไปถึงการให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนแก่ผู้อื่น

๒) **ปิยวาจา** หมายถึง เป็นการเจรจาอ่อนหวาน เจรจาด้วยวาจาที่ดี ในเชิงปฏิบัติแล้วปิยวาจา คือเจรจาล้อลยคำอันเป็นที่รัก ไพเราะพูดให้เกิดประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ พูดถ้อยคำเป็นที่นำมาซึ่งความรัก ความปรารถนาดีต่อผู้อื่น ไม่เป็นคำที่หยาบคาย ผรุสวาท เมื่อพูดไปแล้วไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจต่อผู้ฟัง หรือเกิดความรู้สึกถูกดูหมิ่นปมด้อย เป็นต้น

๓) **อิตถจริยา** หมายถึง การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยเหลือปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม ได้แก่

๓.๑ การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถมีคุณธรรม เป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

๓.๒ การทำในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูดาย มีน้ำใจไมตรีต่อกัน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ การทำประโยชน์ ขวามขวยช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ ให้อย่างแข็งแรง

๔) **สมานัตตตา** หมายถึง การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

๔.๑ วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัวเป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้าน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่ และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

๔.๒ ปฏิบัติตัวอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอาัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลและตำบล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า ๒,๐๐๐ คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการ

๑.๗ ประโยชน์ที่จะได้รับ

๑.๗.๑ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการตามหลักสังกัดวัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

๑.๗.๒ ทำให้ทราบถึงผลของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการตาม หลักสังกัดวัตถุประสงค์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

๑.๗.๓ ทำให้ทราบถึงแนวทางในการนำ หลักสังกัดวัตถุประสงค์ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

๑.๗.๔ ผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเพื่อนำมาวิเคราะห์และอภิปรายผล ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังกัด
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล
- ๒.๖ ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
- ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๘ กรอบแนวคิดงานวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการรับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก ฤกษ์สหาย ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจทำให้บุคคลเกิด

ความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงานมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำและสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย^๖

วิรุฬ พรรณเทวี ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง

^๖ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕), หน้า ๑๒๙.

^๗ ดิเรก ฤกษ์สหาย. ๒๕๒๘. ผลสำเร็จในการดำเนินงานของโครงการพัฒนาชนบทระดับหมู่บ้าน:ศึกษาเฉพาะกรณี ในจังหวัดลำปางและสกลนคร เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์รูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาชนบทแบบผสมผสาน.

หรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ^๕

กิตติมา ปรีดีดิลก ได้ให้ความหมายถึง ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งสนใจในด้านต่างๆของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม^๙

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจไว้ว่าหมายถึงการประเมินสินค้าบริการนั้นๆว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ(Dissatisfaction)^{๑๐}

กาญจนา อรุณสอนศรี ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น^{๑๑}

นภารัตน์ เสือจงพรู ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ^{๑๒}

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนหนึ่ง สิ่งที่เขาได้พบไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้^{๑๓}

สง่า ภูมรงค์ ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์^{๑๔}

สกล วรรณพงษ์ ได้ให้ความหมาย พึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานทำเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน^{๑๕}

^๕วิรุฬห์ พรหมเทวี. ๒๕๔๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

^๙กิตติมาปรีดีดิลก, ทฤษฎีบริหารองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : ชนเชการพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๓๒๑.

^{๑๐}สมวงศ์พงศ์สถาพร, การตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนดัสสิฟ, ๒๕๔๗), หน้า๕๙.

^{๑๑}กาญจนา อรุณสอนศรี. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ๒๕๔๖.

^{๑๒}นภารัตน์ เสือจงพรู. ปัจจัยที่มีผลประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ๒๕๔๔.

^{๑๓}เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. ไทยวัฒนาพานิช, กรุงเทพฯ. ๒๕๔๐.

^{๑๔}สง่า ภูมรงค์. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอตามอำเภอตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการในเขตการศึกษา ๗. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ๒๕๔๐.

^{๑๕}สกลวรรณพงษ์, “ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา”วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิตภาควิชาพลศึกษาบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖, หน้า๑๑.

ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึง หลักธรรมที่เป็นธรรมดาของโลกไว้ในโลกธรรม^{๑๖} ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อิฏฐารมณ์” ^{๑๗} ได้แก่

ลาภ ได้แก่ ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่าง ๆ เช่นทรัพย์สินเงินทองอาหารเครื่องนุ่งห่มเครื่องประดับสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ

ยศ ได้แก่ ยศถาบันดาศักดิ์ตำแหน่งหน้าที่การงาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญตราปริญญาบัตรต่าง ๆ

สรรเสริญ ได้แก่ เกียรติยศชื่อเสียงการเป็นที่เคารพยกย่องนับถือและ การเป็นที่รักของบุคคลอื่น

สุข ได้แก่ ความพึงพอใจความเพียพอความปลื้มปิติและ ความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและ จิตใจที่เกิดจากการได้ลาภยศสรรเสริญ ^{๑๘}

วิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นผลจากบุคคลนั้นเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้ว เกิดความพอใจโดยความหมายของความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้บางที่เรียกว่าทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่าValenceหมายถึงความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึงสื่อเครื่องมือวิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึงความคาดหวังภายในตัวบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ^{๑๙}

แคมเบล (Campbell) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็นหรือคาดหวังไว้ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่จะเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล ^{๒๐}

โดนาบีเดียน (Donabedian) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของผู้รับบริการหมายถึงผู้บริการประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ ^{๒๑}

ริสเซอร์ (Risser) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละคนเกิดจากประสบการณ์หรือได้บรรลุในสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ^{๒๒}

^{๑๖} ๑๖. อภิลักขิต. ๒๓/๕/๒๐๒๒.

^{๑๗} ๑๗. อภิลักขิต. ๒๓/๕/๒๐๒๓.

^{๑๘} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลธรรมพิมพ์ ครั้งที่ ๑๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินต์ติ้งแมสโปรดักส์จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า๒๙๗.

^{๑๙} Vroom, W.H., *Working and Motivation*, New York : John Wiley and Sons, Inc., 1946, p.27.

^{๒๐} Campbell, A. Subjective measure of well-being, (American Psychologist, 1976), p.117.

^{๒๑} Donabedian, A. The Definition of Quality and Approach to Its Measurement, (Ann Arbor, Michigan : Health Administration press, 1980), p.31.

^{๒๒} Risser, N.L. Development of an instrument to measure patient Satisfaction with Nurses and Nursing care in primary care settings, Nursing Research, 1975, p.24.

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับในพระพุทธศาสนา ถือว่ามนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทั้งในด้านร่างกายจิตใจไม่ว่าจะเป็นเงินทองเกียรติยศชื่อเสียงที่อยู่อาศัย หน้าที่การงานการได้รับการยอมรับในสังคมการได้รับการยกย่องนับถือซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วช่วยเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจให้กับมนุษย์เรา

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

ฮินชอว์และ แอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริงสำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือ ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆและประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน^{๒๓}

มัลลินส์ (Mullins)ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆหลายด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก^{๒๔}

โทมัสและเอิร์ล (Thomas & Earl) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่าการวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

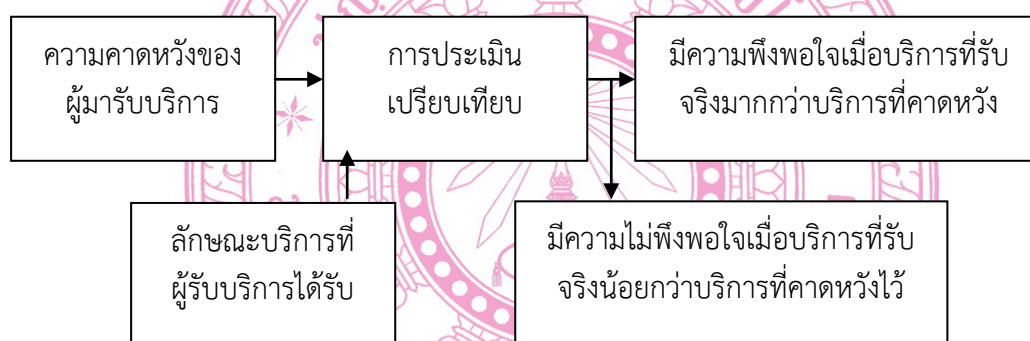
อมร รักษาสัตย์ ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆไปแต่หมายถึงการให้บริการที่ดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน

^{๒๓} Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., A patient satisfaction instrument : Precision try Replication, (Nursing Research, 1982), p. 1700 – 171.

^{๒๔} กมลมาศ อุเทนสุตพันโทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะราจังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาศาสตร์การพัฒนาศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า ๔๘.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึงสภาวะการ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอื่นเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจาก การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการ รับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการเป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของ บุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การ บริการซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมี องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ๒ ประการคือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพของ การบริการแต่ถ้าการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการที่คาดหวังไว้จากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ^{๒๕} ดัง แสดงในแผนภาพที่ ๒.๑



แผนภาพที่ ๒.๑ แสดงการมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจ

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้นสรุป ได้ว่าความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่ต้องการ การตอบสนองไปในทิศทางที่ดีแต่เมื่อใดมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่ดี พฤติกรรมของมนุษย์ก็จะเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจ อาจเปลี่ยนแปลงได้

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Existence – Relatedness – Growth Theory) ทฤษฎี ERG หรือที่เรียกว่า Modification ซึ่ง Clayton P. Alderfer (เคลตันอัลเดอร์เฟอร์) ได้นำทฤษฎีความต้องการ ๕ ขั้นของ Maslow มาทำการวิจัยโดยการทดสอบ เพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์และในปี ค.ศ. ๑๙๖๙ Clayton ได้เสนอผลการวิจัยความต้องการของมนุษย์ที่ตรงกับความจริงมากที่สุดนั้นแยกเป็น ๓ ประเภทด้วยกัน คือ

๑. ความต้องการการอยู่รอด (Existence : E) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพของมนุษย์และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น ความต้องการอาหารเครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัยเป็นต้นสำหรับในองค์กรนั้น ความต้องการค่าจ้างผลประโยชน์ตอบแทนตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีความมั่นคงของงานล้วนเป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้น ซึ่งเปรียบเทียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัยของ Maslow นั่นเอง

^{๒๕} จิตตินันท์ เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ, เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ – ๑๕, หน้า ๒๐.

๒. ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness:R) เป็นความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายในเชิงมนุษย์สัมพันธ์เช่น ความต้องการมีเพื่อนความต้องการมีครอบครัวเป็นต้นในองค์กรนั้น ความต้องการเป็นผู้นำหรือผู้มีอิทธิพลเป็นหัวหน้าความต้องการเป็นผู้ตามและความต้องการมีมิตรภาพกับบุคคลอื่นความต้องการด้านนี้เปรียบเทียบ ได้กับความต้องการทางสังคมและความต้องการที่จะได้รับการยกย่องของ Maslow

๓. ความต้องการเจริญก้าวหน้าและเติบโต (Growth : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะสภาพการทำงาน และการเติบโตก้าวหน้าของพนักงานสำหรับในองค์กร ความต้องการมีอำนาจและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ความต้องการอยากทำกิจกรรมใหม่หรืองานใหม่ๆ ที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ มากขึ้นซึ่งเปรียบเทียบได้กับความสำเร็จในชีวิตของ Maslow นั่นเอง

ความต้องการตามทฤษฎีของ Alderfer ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่า เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อยความต้องการในระดับนั้นก็มีมากขึ้น และความต้องการในระดับต่ำจะมีมากขึ้นเช่นกันหากความต้องการในระดับสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ ก็จะมองหาความต้องการอื่นๆ อีกไม่มีสิ้นสุด^{๒๖}

มาสโลว์ (Maslow) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ ๒ ประการคือ^{๒๗}

๑. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไปความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

๒. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมามาสโลว์ ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับดังนี้

๑) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดเช่น ความต้องการในเรื่องอาหารน้ำที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและ ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนที่ต่อ เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลยในด้านนี้ โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อมคือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

๒) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์ก็จะมี ความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้นความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือ ความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้าน

^{๒๖} ศิริวรรณ เสรีรัตน์รศ. และคณะ, องค์การและการจัดการ,(กรุงเทพมหานคร : บริษัท ธีระและไซท์ จำกัด, ๒๕๔๑), หน้า ๓๗๒ – ๓๗๓.

^{๒๗} Maslow. A ., A theory of human motivation Psychological Review 50, (N.Y. McGraw – Hill 1943), P. 370.

ความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกายความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจส่วนความมั่นคงนั้นหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพเช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

๓) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้นคือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคนความต้องการทางด้านนี้จะเป็ความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

๔) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถความรู้และความสำคัญในตัวเองรวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงานการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๕) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าทฤษฎีของมาสโลว์ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ ๕ ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีกความต้องการทั้ง ๕ ขั้นจะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย ๒ หลักการ คือ

๑.หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอจะทำให้ ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไปคนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิตโดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

๒.หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือลำดับขั้นของความต้องการทั้ง ๕ ระดับจะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ติดต่อ เมื่อความต้องการระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้นจะ เห็นว่าความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้วันแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้นตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการสิ่งนี้ จะทำให้คนเราหยุดแสวงหาท้อถอยและจะยอมรับสภาพการไม่มี

เชลลี (Shelley) ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุขเป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีกดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ^{๒๘}

ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบ ความพึงพอใจโดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพึงพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปแบบของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพึงพอใจมนุษย์ได้แก่ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัดและมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสมสภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้นการออกแบบสภาพแวดล้อมคือการตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่ายคือฝ่ายแรกได้แก่ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการฝ่ายที่สองได้แก่ผู้รับบริการการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเฮร์เบิร์ตเอ.ไซมอน (Herbert A. Simon) เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย ^{๒๘} จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไปแต่สรุป ได้ร่วมกันว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออกสำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้^{๒๙}

๑. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลองค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี ๒ ลักษณะคือความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบพอใจเห็นใจและความรู้สึกทางลบได้แก่ไม่ชอบไม่พอใจ เป็นต้น

^{๒๘} สุรเชษฐ ปิตะวาสนา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๒๖ - ๒๗.

^{๒๙} จีราพร วีระหงส์, “ความพึงพอใจของประชาชนตามระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานครเขตราชบุรีบูรณะ”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๒๔.

๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

แม็กโครนิก (Makro Nick) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งได้อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นอย่างไรบุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินผลเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะได้รับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น^{๓๐}

แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectance) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ก่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีผลงานก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นอีกผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำจึงเป็นเหตุ ของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดันซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากความคาดหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจ

ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่ง ๆ แล้วเขาจะต้องรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับของกำลังความพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลการปฏิบัติงานของเขา ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสี่ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กรคือ

๑. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคลและสภาพแวดล้อมคนจะมีความต้องการและมีความคาดหวังไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงานสภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

๒. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์กรการตัดสินใจเหล่านี้อาจเป็นเรื่องของ ๑) พฤติกรรม ในฐานะที่เป็นสมาชิกการทำงานอยู่ภายในสถานที่ทำงานหรือ ๒) พฤติกรรม ของการใช้กำลังความพยายามจะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

๓. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกันแต่แต่ละบุคคลจะมีความพอใจในผลลัพธ์ไม่เหมือนกันการทำความเข้าใจในความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนกับพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

๔. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรม ที่เป็นทางเลือกโดยอยู่บนพื้นฐานของ

^{๓๐}ทิพย์รัตน์ อุนการณวงษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหลวงอำเภอลาดหลุมแก้วจังหวัดปทุมธานี”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖), หน้า ๙.

ความคาดหวังของพวกเขาว่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหนคนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขาบ่งเห็นว่าจะทำให้เกิดผลที่ติดตามาที่ไม่ต้องการ

ทฤษฎีความพึงพอใจสรุปได้ว่า ทฤษฎีเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของขบวนการประเมิน (Evaluative Result) พฤติกรรมหรือการแสดงออกใดๆ ของมนุษย์จะไม่เกิดขึ้นอย่างเลื่อนลอยโดยไม่มีสาเหตุและสิ่งที่เป็นสาเหตุของการแสดงออกของพฤติกรรมก็คือ ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองนั่นเอง

๒.๑.๓ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการดังนี้

๑. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

๓. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

๔. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

๕. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการดังนั้นผู้ประกอบบริการ จะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถ่องแท้ดังนี้

๑) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเองหรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อนโฆษณาเป็นต้นในการประเมินสิ่งที่ได้รับ จากการบริการหากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

๒) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่งในการใช้บริการนั้น บุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัวความรู้จากการเรียนรู้คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อนข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกันเป็นต้นจึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะ ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้ รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความความพึงพอใจในบริการแต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามความหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

๓) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลง ได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึกประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้นจึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้น จากการรับรู้การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๒ ด้านได้แก่

๑) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการอันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะ ได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ นั่นเอง

๒) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการโดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการให้บริการในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการ ได้อย่างมีเหตุและผลซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ จากลักษณะของความพึงพอใจ ในการบริการผู้วิจัยสรุปได้ว่าลักษณะความพึงพอใจในการบริการมี ๓ ลักษณะคือความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างและความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

๒.๑.๔ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

๑. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ กล่าวคือในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือสิ่งต่อไปนี้เป็น

๑.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้านเช่น อาคาร

สถานที่อุปกรณ์เครื่องใช้ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการความเต็มใจในการให้บริการความรู้และความสามารถในการให้บริการและบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

๑.๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตนจึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒. ผู้รับบริการกล่าวคือสิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้นก็คือความสะดวกสบายความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักด้านคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการ ดังนี้

๒.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวหลักด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการส่งผลให้ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

๒.๒) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจ ในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้นมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่การธุรกิจบริการมากขึ้นเกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการส่งผลต่อลักษณะการบริการทำให้ผู้รับบริการ ได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

จากความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการสรุป ได้ว่าความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการแบ่งออก ได้เป็นความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้บริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการและความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะ ได้มาจากการรับบริการนั้นโดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็วความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดีดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักด้านคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ

๒.๑.๕ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

อเนกสุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ได้ให้ความหมาย ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

๑) **ผลิตภัณฑ์บริการ** ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

๒) **ราคาค่าบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไปโดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ

๓) **สถานที่บริการ** ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน

๔) **การส่งเสริมแนะนำบริการ** ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

๕) **ผู้ให้บริการ** จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ

๖) **สภาพแวดล้อมของการบริการ** ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่งการแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการ

๗) **กระบวนการบริการ** ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น๒ระดับด้วยกันคือ

๑) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้

๒) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกประทับใจในบริการที่ได้รับ^{๓๑}

กุลขลิ รื่นรัมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภ และสาวิกา อุณหันท์ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการดังรายละเอียดในแต่ละประเด็น ดังนี้

๑. การเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการต้องค้นหาคำตอบในประเด็นที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับความต้องการที่แท้จริงมูลเหตุจูงใจหรือความคาดหวังแล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

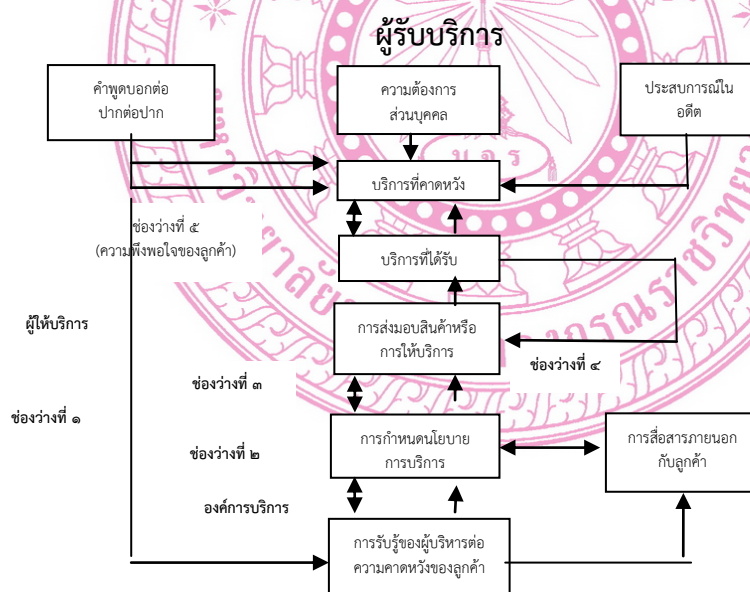
๒. การตลาดภายใน การตลาดภายใน หมายถึง กิจกรรมที่ผู้บริหารได้กำหนดขึ้นมาเพื่อให้สมาชิกทุกหน่วยในองค์กรได้เข้าใจในเป้าหมายร่วมกันเกิดการยอมรับและเห็นความสำคัญในบทบาทของตนเองในการเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าองค์กรการตลาดที่ประสบความสำเร็จจะให้ความสำคัญกับพนักงานอย่างมากและพยายามอย่างยิ่งที่จะทุ่มเทให้ความสนใจต่อพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความสุขในงานของตนเอง

การทำการตลาดภายใน หมายถึง การจัดโปรแกรมและการฝึกอบรมสัมมนาสำหรับบุคลากรในองค์กรอื่นจะช่วยให้พนักงานมีทัศนคติและจิตใจที่พร้อมจะให้บริการตลอดจนมีความรู้ความชำนาญและทักษะในการใช้เครื่องมือต่างๆ รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานการดูแลพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการและสภาพความเป็นอยู่ทุกๆ ไป

^{๓๑}อนก สุวรรณบัณฑิตและ ภาสกร รอดุลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๗๗.

รวมถึงผลตอบแทนและรางวัลใจต่างๆ ให้อยู่ในระดับเหมาะสมเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรอันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า^{๓๒}

ในกิจการบริการที่บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการได้ เป็นอย่างมากนั้นผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงการนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลากหลายวิธีการด้วยกันล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกันคือการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการนั้นมีได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้นแต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและข้อจำกัด (ช่องว่าง) ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการพาราสูรามานและคณะได้กำหนดแบบจำลองความพึงพอใจในการบริการขึ้น เพื่อที่จะสามารถเข้าใจองค์ประกอบของการบริการและสามารถบริหารจัดการให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้พาราสูรามานและคณะได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ในกระบวนการบริการ และข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจ และคุณภาพของการบริการ ดังที่แสดงในแผนภาพที่ ๒.๒^{๓๓}



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า

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

^{๓๒} กุลชลี รื่นรมย์และคณะ, การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดสร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น, (กรุงเทพมหานคร : อินโนกราฟฟิกส์, ๒๕๔๗), หน้า ๑๓๒.

^{๓๓} จิตตินันท์เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ,เอกสารการสอน หน่วยที่ ๘ - ๑๕, หน้า ๓๘.

จากแผนภาพจะพบว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดจากปัจจัยหลักๆ ๓ ด้าน คือ คำบอกเล่าแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคลและประสบการณ์ในอดีตที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการต่างๆ โดยผู้รับบริการจะนำสิ่งที่ต้องการไปเปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลต่างๆ แล้วกำหนดเป็นความคาดหวังในการบริการขึ้น หน้าที่ของผู้ให้บริการจึงอยู่ที่การส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายเลยเนื่องจากในกระบวนการให้บริการจะเกิดมีช่องว่างหรือจุดบกพร่องเกิดขึ้นซึ่ง หากผู้ให้บริการสามารถเติมเต็มช่องว่างเหล่านี้ได้ก็จะทำให้การบริการที่ส่งต่อไปยังผู้รับบริการมีคุณภาพและสร้างเสริมความพึงพอใจในการบริการได้ช่องว่างในการดำเนินงานการบริการให้มีคุณภาพ ได้แก่

ช่องว่างที่ ๑ เกิดจากการรับรู้หรือการเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้บริหารการบริการต่อความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งอาจเกิดจากความคลาดเคลื่อนของการประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการทำให้มีการนำเสนอการบริการที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังจึงส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีศึกษาและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการให้ถูกต้องเพื่อที่การลงทุนในการบริการนั้นจะได้ไม่เป็นการสูญเปล่าไป

ช่องว่างที่ ๒ เกิดการเบี่ยงเบนระหว่างการถ่ายทอดความเข้าใจความคาดหวังของผู้บริหารการบริการไปสู่นโยบายการบริการถึงแม้ว่าจะมีความเข้าใจที่ถูกต้องแล้วก็ตาม แต่ในการกำหนดเป็นนโยบายขึ้นมานั้น อาจเกิดความคลาดเคลื่อนของนโยบายหรือมีการเข้าใจความหมายผิดพลาดทำให้การดำเนิน การมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนตามไปด้วยส่งผลต่อรูปแบบการบริการที่จะไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

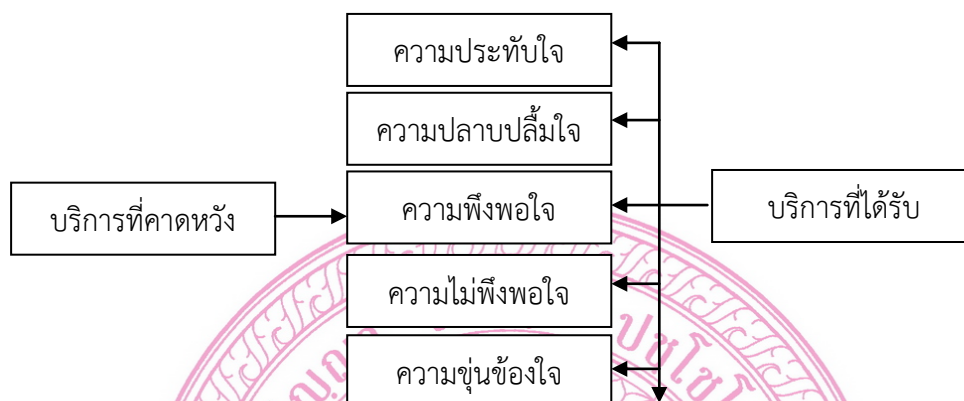
ช่องว่างที่ ๓ การส่งมอบบริการไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการเกิดความบกพร่องในการควบคุมคุณภาพอาจเกิดจากผู้ให้บริการดำเนินกระบวนการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการอาจเป็นในด้านคุณภาพความเอาใจใส่ความรับผิดชอบต่อการบริการซึ่งล้วนเป็นภาพที่เห็นได้ชัดเจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจได้

ช่องว่างที่ ๔ การส่งมอบการบริการไม่เป็นไปตามข้อมูลที่ได้อี้อี้ออกไปนั้นคือการที่ไม่สามารถส่งมอบการบริการให้เป็นไปตามที่ได้บอกไว้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกถูกละเลยเปรียบจากผู้ให้บริการเนื่องจากผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเนื่องจากข้อมูลที่ได้รับจากการสื่อสารออกไปของผู้ให้บริการนั่นเอง

ช่องว่างที่ ๕ การส่งมอบบริการที่แตกต่างไปจากความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นได้ง่ายที่สุดแต่ควบคุมได้ยากที่สุด เนื่องจากความคาดหวังของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาหรือสถานการณ์ดังนั้นการให้บริการจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความคาดหวังนั้นอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ถ้าผู้ให้บริการส่งมอบการบริการแบบเดิมๆ ในทุกครั้งนั้นอาจเป็นมาตรฐานในการให้บริการแต่การบริการนั้นยังไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะทำให้ความพึงพอใจนั้นลดลงไปในที่สุด

เมื่อพิจารณาจากช่องว่างในแบบจำลองทั้ง ๕ จุดแล้วจะพบว่ามีความยากง่ายแตกต่างกันในการที่จะลดจุดบกพร่องเหล่านั้นถ้าสามารถลดจุดบกพร่องลงได้ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้แต่ถ้าการส่งมอบการบริการไม่ตรงกับความคาดหวังก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจความชุ่นข้องหมองใจและเกิดเป็นความโกรธเคืองได้ซึ่งนำไปสู่การไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีกและยัง

เป็นข้อมูลอ้างอิงที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการรายอื่นๆ อีกด้วยดังนั้นการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจะต้องมองหาสิ่งที่เหนือกว่าการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการนั้นคือความปลาบปลื้มใจหรือความประทับใจดัง แผนภาพที่ ๒.๓^{๓๔}



แผนภาพที่ ๒.๓ แสดงระดับของความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการนั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้นแต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อจำกัดระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างบริการ

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้นต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือแนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

การบริการ(Service) หมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจสนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิตส่งผลให้เกิดความพึงพอใจโดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่น

^{๓๔} อเนก สุวรรณบัณฑิตและ ภาสกร อุดุลพัฒนกิจ, จิตวิทยาการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘๑ – ๑๘๓.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้ให้ความหมายการบริการ หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริกรามีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ^{๓๕}

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะได้ให้ความหมายบริการว่าเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและมารับประโยชน์นั้น^{๓๖}

คอตเลอร์(Kotler) ได้ให้ความหมาย การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^{๓๗}

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายการบริการ ในความหมายโดยรวมว่า หมายถึงการช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๓๘}

กรอนรอส (Gronroos) ได้ให้ความหมายการบริการหมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตภัณฑ์กับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๓๙}

สมิตส์ซมกร ได้ให้ความหมายกับการบริการไว้ว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม และด้วยวิธีที่หลากหลายให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ ดังนี้

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่นซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแวตาทกริยาท่าทางคำพูดและน้ำเสียงโดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีและแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจิตใจการบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกความเชื่อความปรารถนาและค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ^{๔๐}

ศุภินต์ย์ โชครัตนชัย ได้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่น ได้รับความสุขความสะดวกหรือ ความสบาย” นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็น

^{๓๕}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๖๐๗.

^{๓๖}ศิริวรรณ เสรีรัตน์รศ.และคณะ , การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : วีระฟิล์มและโซเท็กซ์, ๒๕๓๔), หน้า ๑๗.

^{๓๗}Kotler, Phillip.,Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control. ๘th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

^{๓๘}สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^{๓๙}Gronroos, C., Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition,(Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

^{๔๐}สมิต สัมมกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ – ๑๘.

ธรรมและความเสมอภาคซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับกล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้^{๔๑}

จากความหมายการบริการผู้วิจัยสรุป ได้ว่าการบริการหมายถึงพฤติกรรมกิจกรรมหรือการปฏิบัติของบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับที่สามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึก

๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการไว้ดังนี้

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้ให้ความหมายถึง หลักการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์มากที่สุดคือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคมเช่นช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัวกล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio – without hatred or passion)^{๔๒}

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่ง ขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกีโทมาส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้^{๔๓}

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ
๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ด้านการเดินทาง
๓. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เคทซ์อีลิฮูและเบรนด้าแดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ให้ความหมาย และได้ศึกษาการบริการประชาชนเช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการคือ^{๔๔}

^{๔๑}ศุภนิธย์ โชครัตนชัย, การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ,หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

^{๔๒}พิทยาบรรณวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎีและแนวการศึกษา, (ค.ศ. 1887 – ค.ศ. 1970), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

^{๔๓}SuchitraPunyarathbandhu – Bhakdi, Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration,(Bangkok : Thammasat University Press, 1986), p. 1.

^{๔๔}Katz, E. and D. Brenda, Bureaucracy and the Public,(New York : Basic Books, 1973), p.19.

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และ ทำได้ง่ายทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ ไม่เกี่ยวข้องนอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

กุลธน ธนาพงศ์ธร ได้ให้ความหมาย และได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการคือ^{๔๕}

๑. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่มักกล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

๒. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ว่า ใดๆ ยุดยุค ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดไว้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร ได้ให้ความหมาย การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้^{๔๖}

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้

^{๔๕} กุลธน ธนาพงศ์ธร, “ประโยชน์และบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๓ – ๓๐๔.

^{๔๖} สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, หน้า ๑๗๓ – ๑๗๔.

ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการ ซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งสำคัญความล่าช้า ทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะ ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นแต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมควรยึดหลักการให้บริการว่าจะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้นสรุปความหมายได้ ว่าหลักการให้บริการที่ดีจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่เช่น ความเสมอภาคในการให้บริการความสม่ำเสมอในการบริการการให้บริการที่ตรงต่อเวลาการให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่องและต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒.๒.๓ ประเภทของการบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้นได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุนซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรมร้านอาหารสายการบินต้นทุนต่ำร้านค้าปลอดภาษีหรือการวางแผนโบราณแบบสปาร์ เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชนเพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรีการจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะบริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้าน้ำประปา เป็นต้น^{๔๗}

^{๔๗} เอนก สุวรรณบัณฑิตและภัสกร อุดลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, หน้า ๒๐๗.

๒.๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

๑. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนหลักการบริการและการให้บริการ

๒. การบริการประชาชน

การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้นองค์การของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ ๒ ประการ คือ

๑. เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

๒. เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

อัลเบิร์ตเฮิร์ชแมน (Albest Hirschman) ได้ให้ความหมาย ถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การของรัฐกับประชาชนว่ามีลักษณะของความสัมพันธ์ที่สำคัญ ๒ ลักษณะคือ ความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดและปกป้องผลประโยชน์กับประชาชน ได้แก่ การบังคับให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย การเสียภาษีให้รัฐส่วนลักษณะที่สองเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะของ ความขัดแย้งของกลุ่มผู้ได้รับผลประโยชน์ ซึ่งในแต่ละกลุ่มของประชาชนนั้นมีความต้องการผลประโยชน์ของตนเองต่างกันไป เช่น บางกลุ่มต้องการบริการทางการแพทย์การรักษายาบาลบางกลุ่มต้องการไฟฟ้าบางกลุ่มต้องการประปาการให้บริการของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ ๒ ประเภท คือองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและองค์การให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคมส่วนองค์การให้บริการ เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่อย่างชีพและสุขภาพอนามัยของแต่ละคนให้ดีขึ้นอย่างไร ก็ตามในการแบ่ง เช่นนี้ถึงแม้ไม่ชัดเจนเท่าที่ควรเนื่องจากบางครั้งองค์การที่ดำเนินการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมอาจทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลแต่หน้าที่นี้เป็นหน้าที่รองดังนั้นเมื่อก้าวถึงองค์การใดว่าเป็นองค์การประเภทใดแล้วจะถือบทบาทหน้าที่หลักขององค์การนั้นเป็นเกณฑ์ซึ่งตามทัศนะของ

บรรจบ กาญจนดูล ได้ให้ความหมาย “บริการประชาชน” (Public Service) คล้ายกับความหมายของสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งอาจแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

จากทัศนะดังกล่าวจึงอาจกล่าวได้ว่าการบริการประชาชนจึงเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงานซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) จึงหมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่รัฐซึ่งการให้บริการประชาชนในระดับอำเภอนั้นเป็นการบริการโดยส่วนรวมให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายเช่นพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ ให้แก่ประชาชนเช่นการบริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคมการป้องกันประเทศการให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมืองการออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงานการระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากร จากสังคมการสาธารณสุขการบริการผู้ยากจนให้เปล่า โดยบัตรสุขภาพการให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่าการวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อมการพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาล การใช้จ่ายงบประมาณระดับท้องถิ่นการจัดทำบริการสาธารณะ เป็นต้น

ความต้องการบริการ ในสถานการณ์ที่ประชาชนต้องพึ่งบริการจากหน่วยงานรัฐโดยทั่วไปแล้วประชาชนคาดหวังที่จะได้รับบริการที่เหมาะสมทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพกล่าว คือ

๑) เชิงปริมาณได้รับบริการที่รวดเร็วเพียงพอต่อความต้องการเสียค่าใช้จ่ายน้อยครอบคลุมพื้นที่กว้างขวางมีผู้ได้รับบริการมาก

๒) เชิงคุณภาพได้รับการปฏิบัติที่สุภาพให้เกียรติเป็นธรรมเสมอภาคสะดวกถูกต้องไม่ผิดพลาดตอบสนองปัญหาหรือความต้องการเฉพาะด้านของแต่ละคนได้อย่างเพียงพอ

เป้าหมายของบริการ โดยทั่วไปเป็นเป้าหมายที่หน่วยงานของรัฐกำหนด เช่น จำนวนประชาชนที่ได้รับบริการจำนวนเอกสารหรือใบอนุญาตที่ออกให้แก่ประชาชนจำนวนภาษีอากรที่จัดเก็บ เป็นต้น เป้าหมายเหล่านี้ยังไม่ได้สะท้อนคุณภาพของบริการซึ่งพิจารณาจากทัศนคติของประชาชนเป้าหมายหลักของการบริการซึ่งพิจารณาจากผลที่เกิดแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ ความเข้าใจความพอใจและการสนับสนุน

๑) ความเข้าใจประชาชนมีความเข้าใจชัดเจนว่าจะต้องเตรียมตัวอย่างไร ทราบว่ากระบวนการบริการเป็นอย่างไรใช้ระยะเวลาเท่าใดเสียค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใดต้องเตรียมเอกสารหรือหลักฐานใดหากมีปัญหาคouldได้จากใครหรือผู้ใดจะช่วยแก้ปัญหาให้

๒) ความพอใจประชาชนพอใจเนื่องจากได้รับการตามขั้นตอนกระบวนการที่รัฐจัดให้ด้วยความรวดเร็วถูกต้องไม่ยุ่งยากซับซ้อนยุติธรรมไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินกว่าที่ทางการกำหนดข้าราชการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยมีความเต็มใจช่วยเหลือเมื่อมีข้อสงสัยได้รับคำตอบที่ถูกร้องและชัดเจนหากมีปัญหาราชการเต็มใจให้ความช่วยเหลือไม่มีการปิดความรับผิดชอบ

๓) การสนับสนุนประชาชนปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนและเงื่อนไขที่กำหนดร่วมแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการยินดีเสียค่าใช้จ่ายตามที่กำหนดไม่ข่มขู่บังคับเจ้าหน้าที่ไม่ให้ามีสิทธิอ้างเจ้าหน้าที่หรืออาศัยความรู้จักคุ้นเคยส่วนตัวเพื่อกระทำการที่ผิดกฎหมายหรือละเมิดสิทธิในการรับบริการของผู้อื่นประเด็นข้างต้นเหล่านี้เป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐพึงให้ความสำคัญและกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายเชิงคุณภาพในการบริการของตน

ผลเสียหายจากการไม่ปรับปรุงคุณภาพบริการ หากรัฐหรือหน่วยงานของรัฐไม่สามารถจัดบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจของประชาชนโดยรวมได้อาจเกิดผลกระทบหลายประการ ดังนี้

๑) ผลกระทบต่อความเชื่อถือของประชาชนประชาชนอาจขาดความเชื่อถือต่อระบบราชการและกลไกการทำงานของรัฐบาลจึงเกิดการต่อต้านหรือเรียกร้องโดยไม่คำนึงถึงระเบียบและ

ขั้นตอนใดๆโดยการเรียกร้องบางเรื่องอาจเป็นการเรียกร้องที่รุนแรงนอกจากนี้ประชาชนอาจไม่ร่วมมือและไม่สนับสนุนหน่วยงานของรัฐอันจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเมืองและสังคมของประเทศด้วยตัวอย่างที่เกิดขึ้น ได้แก่ การประท้วงการปิดถนนการชุมนุมเรียกร้องต่างๆรวมทั้งการที่ประชาชนไม่เชื่อคำอธิบายของตัวแทนภาคราชการต่างๆ ที่ภาคราชการได้มีการแสดงผลการศึกษาวิจัยสนับสนุนแล้วก็ตาม

๒) ผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศหากบริการของรัฐมีความล่าช้าย่อมก่อความเสียหายต่อการลงทุนและโอกาสในการแข่งขันของภาคเอกชนในด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศอันจะส่งผลกระทบต่อโอกาสการพัฒนาประเทศโดยรวมด้วยตัวอย่างที่เกิดขึ้น ได้แก่ การที่ประชาชนกลุ่มต่างๆ ขัดขวางโครงการพัฒนาต่างๆ เช่น การต่อต้านโครงการท่อก๊าซไทย – มาเลเซีย เป็นต้น

๓) ผลกระทบต่อภาคการเมืองเมื่อประชาชนขาดความเชื่อถือกลไกของรัฐก็จะทำให้เกิดปฏิกริยาเรียกร้องและกดดันภาคการเมืองซึ่งเป็นฝ่ายควบคุมระบบราชการหากเป็นเช่นนี้ ก็จะทำให้การบริหารประเทศเกิดความยุ่งยากเพราะประชาชนจะเร่งรัดสิ่งที่ตนต้องการจากฝ่ายการเมืองโดยตรงเช่น กรณีการเรียกร้องของสมาชิกคนจนกลุ่มเกษตรกรกลุ่มผู้ใช้แรงงานและกลุ่มอื่นๆ โดยไม่ยินยอมรับฟังเหตุผลของทางราชการภาคการเมืองก็ต้องเสียเวลาดำเนินการ เรืองรายละเอียดปลีกย่อยแทนที่จะดูแลด้านนโยบายเป็นหลัก นอกจากนี้จะเป็นการเปิดโอกาสให้ภาคการเมืองเข้าแทรกแซงการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐมากยิ่งขึ้น

๔) ผลกระทบต่อความเป็นธรรมในสังคมหากบริการของรัฐขาดคุณภาพก็ย่อมจะเป็นเงื่อนไขที่ก่อความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ด้อยโอกาส ในสังคมมากขึ้นความแตกต่างถักถักในการได้รับการจากรัฐอาจก่อให้เกิดความรุนแรงในสังคมติดตามมา ตัวอย่าง พบได้มากมายเกี่ยวกับการช่วยเหลือเกื้อกูลพรรคพวกกันเองหรือการให้ประโยชน์ต่อผู้ที่ให้ผลตอบแทนแก่ข้าราชการ เป็นต้น

๕) ผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของประเทศในกระแสโลกาภิวัตน์ ดังที่เป็นอยู่สถานะของประเทศไทยเป็นที่รับรู้รับทราบจากสังคมโลกมีผู้เข้ามาติดต่อและสัมผัสกับบริการของประเทศไทยทั้งที่เป็นภาครัฐด้วยกันเองภาคเอกชนและประชาชนจากประเทศต่างๆ หากบริการของรัฐไม่มีประสิทธิภาพก็ย่อมกระทบต่อเกียรติภูมิและความน่าเชื่อถือของประเทศไทย ในวงการระหว่างประเทศและจะส่งผลต่อเนื่องถึงการลงทุนจากต่างประเทศหรือความร่วมมือจากต่างประเทศด้วยดังตัวอย่าง ความมั่นใจของนักลงทุนในภาวะทางเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ขณะนี้

๒.๒.๕ แนวทางปรับปรุงบริการ

การปรับปรุงบริการอาจดำเนินการได้หลายรูปแบบหลายวิธีการ ดังที่ปรากฏจากการปรับปรุงบริการของส่วนราชการในประเทศไทยเองการปรับปรุงบริการของภาคเอกชนและการปรับปรุงบริการในประเทศอื่นๆ ที่สำคัญ ได้แก่

๑) การกำหนดมาตรฐานบริการเป็นการกำหนดปริมาณและคุณภาพ ของผลงานที่ต้องการให้เกิดจากการบริการของรัฐ ตัวอย่างมาตรฐานเชิงปริมาณ เช่น กำหนดระยะเวลาการให้บริการปริมาณผู้ได้ รับบริการขอบเขตพื้นที่ในการบริการ ฯลฯ และมาตรฐานเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องเหมาะสมของผลงานการสอดคล้องกับความต้องการ ฯลฯ ในการกำหนดมาตรฐานบริการนี้หน่วยบริการต้องกำหนดดัชนีชี้วัดบริการและประชาชนควรมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานบริการด้วย

๒) การให้ข่าวสารข้อมูลเป็นการประชาสัมพันธ์และชี้แจงแก่ ประชาชนเพื่อให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นในการขอรับบริการจากรัฐเป็นต้น ว่าข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนเงื่อนไขและมาตรฐานบริการการให้ข่าวสารข้อมูลนั้นถือเป็นการบริการ โดยระบบเปิดคือหน่วยบริการต้องมีความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและเอกสารราชการ การจัดระบบเครือข่ายข้อมูลเพื่อการบริหารประชาชน การประชาสัมพันธ์การจัดทำฐานข้อมูลในการบริการการจัดทำเอกสารคู่มือผู้รับบริการเผยแพร่การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนการแนะนำช่วยเหลือและคลี่คลายข้อสงสัยของประชาชน เป็นต้น

๓) การปรับปรุงกฎระเบียบเป็นการทบทวนกฎระเบียบที่เป็นอยู่ยังมีความไม่เหมาะสมประการใด ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนเมื่อทบทวนแล้วก็ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมจัดทำระเบียบข้อบังคับ ให้เป็นหมวดหมู่มีการชำระกฎระเบียบให้ทันสมัยไม่กำหนดรายละเอียดเชิงปฏิบัติมากเกินไป ปล่อยให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ดุลพินิจให้เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะรายของประชาชนแต่ละคนลดระเบียบที่ไม่จำเป็นกระจายบทบาทบริการให้ภาคเอกชนหรือองค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นต้น

๔) ปรับปรุงระบบและกระบวนการบริการเป็นการดำเนินการด้วยการจัดการภายในหน่วยงานหรือ ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มคุณภาพของการบริการการปรับปรุงระบบและกระบวนการบริการอาจดำเนินการได้หลายประการเช่น การให้บริการจุดเดียว (ทั้งในลักษณะของการให้บริการจุดเดียวในหน่วยงานเดียวกันและศูนย์บริการเดียวที่ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งต้องติดต่อหลายหน่วยงาน) การกระจายศูนย์บริการลดขั้นตอนและระยะเวลาบริการการสร้างระบบบริการแข่งขันการเลิกบริการบางอย่างที่ไม่จำเป็น เช่น การเลิกเงื่อนไขการขออนุญาตบางเรื่องการปรับปรุงระบบประเมินผลการควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่การพัฒนากระบวนการฐานข้อมูลการปรับปรุงแบบฟอร์มและเงื่อนไขบริการการพัฒนากระบวนการทำงานเป็นทีมการกระจายอำนาจการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการสร้างองค์แนวราบ เป็นต้น

๕) การสร้างความพร้อมและพัฒนาบุคลากรเป็นการปรับปรุงคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการ โดยการอบรมความรู้ความสามารถทัศนคติจิตสำนึกและทักษะในการบริการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติงานดูแลติดตามการทำงานของผู้ให้บริการอย่างใกล้ชิดประเมินผลงานดำเนินการต่อผู้กระทำผิดอย่างจริงจังสร้างผลตอบแทนและ ประโยชน์เกื้อกูลที่เหมาะสมเร่งรัดพัฒนาระบบการบังคับบัญชาพัฒนาระบบความรับผิดชอบต่อผลงานปกป้องสนับสนุนและให้รางวัลผู้บริการที่ดี เป็นต้น

๖) การปรับปรุงเทคโนโลยีและสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เป็นการพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนและมีการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่ที่ช่วยให้งานบริการเป็นไป อย่างรวดเร็วถูกต้องมากยิ่งขึ้นในภาพรวมประชาชนต้องการบริการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพการบริการต้องสะดวกรวดเร็วถูกต้องไม่มีการเรียกร้องเกินกว่าที่รัฐกำหนดและเป็นธรรมการที่จะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้หน่วยบริการต้องมุ่งผลสัมฤทธิ์สำคัญของการบริการคือต้องทำให้ประชาชนเข้าใจเกิดความพอใจและสนับสนุนการดำเนินการของหน่วยบริการ

ความพยายามที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเพราะหากรัฐจัดบริการซึ่งด้วยคุณภาพแล้วจะส่งผลกระทบต่อความเสียหายหลายประการคือ ลดความเชื่อถือของประชาชนที่มีต่อบริการของรัฐกระทบต่อการพัฒนาประเทศกระทบต่อความน่าเชื่อถือทางการเมืองกระทบต่อความเป็นธรรมในสังคมรวมทั้งอาจก่อความเสียหายต่อความน่าเชื่อถือของประเทศด้วย

แนวทางในการดำเนินการเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงบริการของรัฐอาจทำได้หลายแนวทางที่สำคัญได้แก่ การกำหนดมาตรฐานบริการการปรับปรุงในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนการปรับปรุงกฎระเบียบการปรับปรุงระบบและกระบวนการบริหารการสร้างความร่วมมือและพัฒนาบุคลากรรวมทั้งการปรับปรุงเทคโนโลยีและให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์หรือ เครื่องมือในการบริการต่างๆ

๑.๕ การบริการประชาชนในภารกิจของกรมการปกครอง

กรมการปกครองมีภารกิจหน้าที่กว้างขวางในฐานะเป็นกรมหนึ่งในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครองท้องที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนการพัฒนาชนบทและชุมชนการส่งเสริมการศึกษาและการประกอบอาชีพการส่งเสริมควบคุมและคุ้มครองการใช้แรงงานการรักษาความสงบเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนการป้องกันสาธารณภัยการผังเมืองและการราชทัณฑ์นอกจากนี้ยังมีกฎหมายและพระราชบัญญัติต่างๆ กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้อีกมากมายหลายฉบับแม้กฎหมายฉบับหนึ่งฉบับใดจะมีได้ระบุเป็นหน้าที่ของผู้ใดก็ให้เข้าใจว่าเป็นของกรมการอำเภอที่จะรักษาการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินั้นคือกำหนดให้เป็นหน้าที่ของนายอำเภอหรือข้าราชการของกรมการปกครองนั่นเอง

ภารกิจของกรมการปกครองที่จะต้องบริการประชาชนอย่างกว้างขวางมากมายปัจจุบันกรมการปกครองจึงแยกออกเป็นสาขาต่างๆ เพื่อความสะดวกในการบริหารงานและบริการประชาชนดังนี้

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

การบริการประชาชนในการกิจกรรมการปกครองระดับอำเภอ โดยแยกให้บริการประชาชนตาม โครงสร้างการแบ่งงานของที่ทำการปกครองอำเภอ แบ่งออกเป็น ๔ ฝ่าย ดังนี้

๑. ฝ่ายปกครองและพัฒนาได้แก่

- ๑.๑ งานปกครอง
- ๑.๒ งานปกครองท้องถิ่นและพัฒนาส่งเสริมอาชีพ
- ๑.๓ งานการเงินและบัญชี

๒. ฝ่ายทะเบียน

- ๒.๑ งานทะเบียนราษฎร
- ๒.๒ งานทะเบียนทั่วไป
- ๒.๓ งานบัตรประจำตัวประชาชน

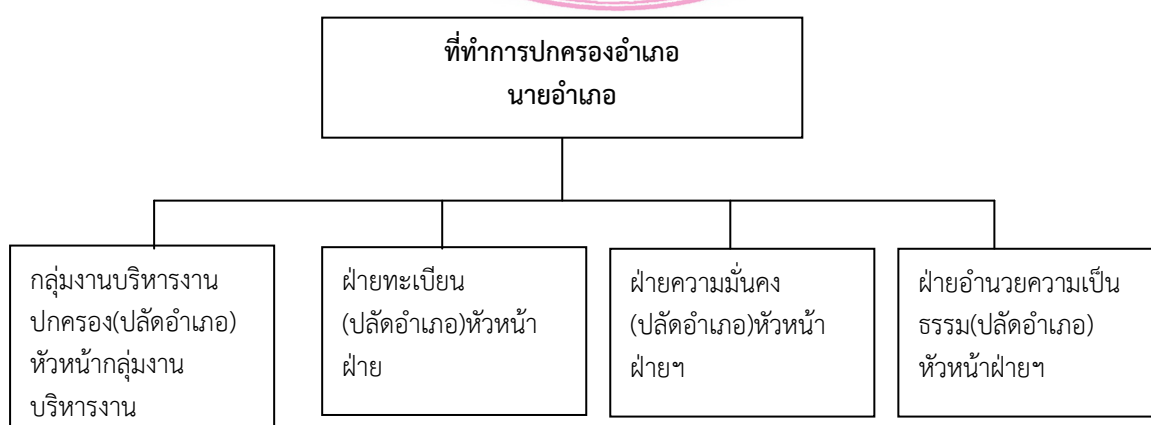
๓. ฝ่ายกิจการพิเศษ

- ๓.๑ งานป้องกัน
- ๓.๒ งานส่งเสริมการปกครอง
- ๓.๓ งานกิจการกองอาสาสมัครรักษาดินแดน

๔. สำนักงานอำเภอ

- ๔.๑ งานประชุมงานธุรการงานพระราชพิธี
- ๔.๒ การรับเรื่องราวร้องทุกข์
- ๔.๓ ให้ข้อมูลข่าวสารระเบียบกฎหมาย
- ๔.๔ การดำเนินการตามโครงการอำเภอเคลื่อนที่
- ๔.๕ การจัดเวรบริการประชาชน
- ๔.๖ การให้บริการประชาชน ณ ที่ทำการตำบล (ศูนย์ราชการประจำตำบล)
- ๔.๗ การดำเนินการเกี่ยวกับงานฝากจากกระทรวงทบวงกรมต่างๆ เช่นการ

ทะเบียนพาณิชย์และการทะเบียนเชื้อเพลิงและแก๊ส^{๔๘}



แผนภาพที่ ๒. ๔ โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาของที่ทำการปกครองอำเภอ

^{๔๘} กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย, คู่มือการบริการประชาชน, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง, พ.ศ. ๒๕๓๖), หน้า ๑๕ - ๒๐.

ที่ทำการปกครองอำเภอ / กิ่งอำเภอมินายอำเภอเป็นหัวหน้าฝ่ายปกครองและบริหารราชการที่ทำการปกครองอำเภอแบ่ง โครงสร้างภายในออกเป็น ๑ กลุ่มงาน ๓ ฝ่าย

๑. ฝ่ายบริหารงานปกครอง

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารการปกครองท้องที่การบริหารงาน กำนันผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน การบริหารงานบุคคลของข้าราชการ กรมการปกครองการสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับงานการเงินและบัญชีการดูแลรักษาพัสดุครุภัณฑ์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำการปกครองอำเภองาน ในหน้าที่ของสำนักงานอำเภอ เช่น งาน บริหารทั่วไปงานธุรการ และงานสารบรรณ งานเลขานุการนายอำเภอการจัดทำแผนพัฒนาอำเภอการ จัดทำข้อมูลเพื่อการบริหารการวางแผนและการประชาสัมพันธ์การจัดงานรัฐพิธีและงานประเพณี ต่างๆ เป็นต้นงานเกี่ยวกับการควบคุมกิจการที่มีผลกระทบต่อสังคมการดำเนินการตามกฎหมายว่า ด้วยสถานบริการโรงแรมและอาวูธปีน และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

๒. ฝ่ายทะเบียน

มีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน และการทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองการสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ ทางด้านการทะเบียนและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น หรือที่ได้รับมอบหมาย

๓. ฝ่ายความมั่นคง

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในการจัด ระเบียบสังคมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่งานกิจการ ชายแดนงาน กิจการผู้อพยพงานกิจการชนกลุ่มน้อยงานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง งานการข่าวงานกิจการอาสารักษาดินแดนงานด้านการสื่อสารการดำเนินการป้องกันและปราบปราม ยาเสพติดที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมหรือที่ได้รับมอบหมาย และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการ สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ฝ่ายอำนวยความเป็นธรรม

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับ การอำนวยความเป็นธรรมการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมสอบสวนและ ควบคุมการสอบสวนคดีอาญาการร่วมชั้นสูตรพลศึกษาในหน้าที่ของพนักงาน ฝ่ายปกครอง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทงานรับเรื่องราวจ้องทุกข์และงานศูนย์ดำรงธรรมการแก้ไขปัญหาผู้ มีอิทธิพลในพื้นที่และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือ การสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ ได้รับมอบหมายสำนักงานอำเภอมิหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของอำเภอมินายอำเภอเป็นผู้ปกครอง บังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๕^{๔๙}

^{๔๙}โครงสร้างการแบ่งงานภายใน, กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย, (พ.ศ.๒๕๕๑), หน้า ๒๑.

๒.๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงาน ที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการ โดยตรงหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี หน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการ บริการสาธารณะไว้ ดังนี้

ประยูร กาญจนดุล ได้ให้ความหมายถึง แนวความคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้^{๕๐}

๑. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนาจการของรัฐ หรือในความควบคุมของ ฝ่ายปกครอง

๒. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

๓. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินงานบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ เสมอเพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๔. บริการสาธารณะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักหากต้อง หยุดชะงักด้วยเหตุผลใดประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

๕. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช ได้ให้ความหมาย การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไป นี้ คือ^{๕๑}

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคมความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือ ให้คำจำกัดความยากแต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ดังนี้

๑.๑ การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากและไม่น้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการ บริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นำทางการเมืองจากตัวแทนของ ประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะ ปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือ การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มาก ที่สุดนอกจากนี้

ปรัชญา เวสารัชช ได้ให้ความหมายถึง กระบวนการบริการซึ่งเป็นเงื่อนไขของการ ขอรับบริการไว้ว่าคือคุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องการเพื่อให้ได้รับการบริการ ได้แก่^{๕๒}

^{๕๐} ประยูร กาญจนดุล, กฎหมายปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน), ๒๕๔๑, หน้า ๒๕.

^{๕๑} ปรัชญา เวสารัชช, องค์การกับลูกจ้าง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖), หน้า ๒๕๑.

^{๕๒} ปรัชญา เวสารัชช, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๖.

๑. แบบฟอร์มโดยทั่วไปหน่วยบริการมักจะกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูล เพื่อประกอบการขอรับบริการซึ่งแบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกนั้นควรมีลักษณะที่เรียบง่ายให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

๒. ขั้นตอนการบริการหมายถึง กระบวนการในการรับบริการจะต้องผ่านเจ้าหน้าที่ที่กึ่งได้เดินที่รอบซึ่งขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสมคือ ให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

๓. ระยะเวลาผู้ให้บริการที่ดี จะต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อมีไข้อคนว่างงานหรือ ไม่มีอะไรจะทำคนส่วนใหญ่ต่างมีภารกิจที่ต้องทำงานในขณะที่เจ้าหน้าที่เองก็ใช้เวลาในการทำงานเช่นกันดังนั้นเมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชนจึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และดำเนินการร้องเรียนหากประชาชนไม่ได้รับการบริการตามที่ต้องการหรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ร้องขอได้ก็ควรที่จะมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้นเช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยชี้แจงอธิบาย เป็นต้น

ชาญชัย แสวงศักดิ์ ได้ให้ความหมาย และได้อธิบายว่าบริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข ดังต่อไปนี้^{๕๓}

๑. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้อง เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชนซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการรวมทั้งกรณีที่รัฐได้มอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

๒. กิจกรรมดังกล่าวจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

๓. กระบวนการและกิจการ

๔. ผลการผลิตหรือตัวบริการ

๕. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการ ให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกเรียกว่าหลัก Package Service โดยมีเป้าหมาย ดังนี้^{๕๔}

๑. มุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญมีลักษณะ ดังนี้

๑.๑ ผู้ให้บริการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดการให้บริการที่ครอบคลุมและทั่วถึง

๑.๒ การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

๑.๓ ผู้ให้บริการต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกับตน

^{๕๓}ชาญชัย แสวงศักดิ์, องค์การมหาชน : องค์การของรัฐที่มีส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒), หน้า ๒ - ๑๑.

^{๕๔}ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๓๖), หน้า. ๑๑ - ๑๔.

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะ คือ

๒.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนโดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อจะทำให้การบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับซึ่งลักษณะที่ดีของการ ให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้งนอกจากนี้ยัง หมายความว่า ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะ ได้รับอีกด้วยแม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องอื่นๆ เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน แล้วพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุก็ควรดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๔. ความกระตือรือร้น ในการให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการให้โดยไม่ชักช้าและใช้เวลาให้น้อยที่สุด

๕. การให้บริการด้วยความถูกต้องนอกจากเจ้าหน้าที่ ต้องรีบดำเนินการให้แล้วผลงานที่ออกมาจะต้องถูกต้องสมบูรณ์ประชาชนสามารถนำไปใช้ทำธุรกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ต้องกลับมาแก้ไขใหม่อีก

๖. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อมซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและต่อทางราชการ

๗. การให้บริการด้วยความเสมอภาคซึ่งข้าราชการ ที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

บี.เอ็ม.เวอร์มา (B.M.Verma) ได้ให้ความหมาย และได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไปด้วยเหตุนี้ ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ^{๕๕}

^{๕๕} SuchitraPunyarathbandhu – Bhakdi, *Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration*, p. 50.

อินจงวัง (In Jong Wang) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ จึงทำให้เรามองการบริการว่ามีปัจจัยที่สำคัญอยู่ ๔ ประการด้วยกัน คือ^{๕๖}

๑. ตัวบริการ (Service)
๒. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
๓. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
๔. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัย ดังกล่าวเขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการไว้ว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ซึ่งจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

เจมส์ แมคคูลลugh (James S. McCullough) ได้ให้ความหมาย และได้มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญคือหน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้^{๕๗}

จากแนวคิด ดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่แต่เพียงหน่วยงานของรัฐเท่านั้นการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ก็เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นส่วนรวมมิใช่เพียงเพื่อบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้นนอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการก็คือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ความต่อเนื่องและความยุติธรรมซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

ดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้นวิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใดซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วโปร่งใสและมีคุณภาพดังจะเห็นได้จากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐ ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินไว้ในหมวด ๕ ส่วนที่ ๓ มาตรา ๗๘ ดังต่อไปนี้^{๕๘}

^{๕๖} Ibid., P. 104 – 105.

^{๕๗} สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานครศึกษากรณีสำนักงานเขต, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๑ – ๘.

^{๕๘} สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี, ๒๕๔๘), หน้า ๔๖ – ๔๘.

๑) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคมเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศไทยอย่างยั่งยืนโดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

๒) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลางส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศและสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัดเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

๓) กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เองส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

๔) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

๕) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพโปร่งใสและตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

๖) ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

๗) จัดให้มีแผนพัฒนาการเมืองรวมทั้งจัดให้มีสภาพพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระเพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

๘) ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสม

สรุป การให้บริการหมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำ ปรีกษาและให้บริการที่ดีอย่างสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส เพื่อตอบสนองต่อความต้องการประชาชน ผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจ พึงพอใจ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานเท่านั้นแต่ไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนตามแนวสังคหวัตถุ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการประชาชนอย่างดีที่สุด และทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของ

ประชาชนที่ไปใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นโดยใช้แนวสังคหวัตถุ มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ฉะนั้นเพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจอันดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพในการปฏิบัติงานบริการจึงเสริมการบริการโดยน้อมนำหลักทางพระพุทธศาสนาตามแนวสังคหวัตถุ คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาเป็นหลักในการประยุกต์ให้บริการประชาชนตามแนวทางทางพระพุทธศาสนาจึงขอเสริมด้วยหลักธรรมอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวพันกันคือ คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสัจธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเองและ ทำให้ผู้ปฏิบัติพึงทุกข์เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริงธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์เป็นธรรมโอสถนนานเอกที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภความโกรธความหลงเพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณมีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกันพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงตรัสไว้ในสังคหวัตถุ สูตรว่า^{๕๙}

ทานญญเปยวชชญจอตถจริยาจยาอิธ

สมานัตตตาจธมเมสุตตถตถยถารหิ

ทาน (การให้) เปยวชช (มีวาจาเป็นที่รัก)

สมานัตตตา (วางตนสม่ำเสมอ)

อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)

สังคหวัตถุธรรม เหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลิมสลักที่ยึดคบริงซึ่งเล่นไปไว้ได้ฉะนั้น^{๖๐} ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้นมนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้างเป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คนและปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียงนินทาว่าร้ายพระพุทธรองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่าขั้นแรกให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อน คือต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคีเป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเต็มน้ำใจต่อกันทำให้สังคมเป็นสุขประกอบด้วยหลัก ๔ ประการ ดังนี้

๑. ทาน (Giving; Generosity; Charity) การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของหรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรีมี ความโอบอ้อมอารีจะช่วยผูกใจคนไว้ได้การทำทานจะไม่สูญเปล่าผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทนดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาปทายิลกเตมณาปิ”^{๖๑} แปลว่าผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ การให้ทานอาจให้ได้ ๒ วิธีด้วยกัน คือ

๑) อามิสทานให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่น ที่น้อยกว่ารวมทั้งการให้รางวัลต่างๆ เป็นต้น

^{๕๙} วจ.จตุกก. (บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.

^{๖๐} คุรยลละเอียดใน วจ.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

^{๖๑} วจ.ปญจก. (บาลี) ๒๒/๔๔/๔๕.

๒) วิทยาทานหรือธรรมทานหมายถึง การให้ธรรมการให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน หรือการให้ในสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์ทาน ๒ อย่างคืออามิสทาน (การให้สิ่งของ) และธรรมทาน (การให้ธรรม) บรรดาทาน ๒ อย่างนี้ธรรมทานเป็นเลิศ^{๒๒}

๒. **ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ** (Kindly Speech : Convincing Speech) ความเป็นผู้มี วาจาน่ารักพูดอย่างรักกันวาจาเป็นที่รักวาจาพูดต็มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจคือ กล่าววาจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวานมีทางเสียงสमानสามัคคีซาบซึ้งใจทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือตลอดถึงคำแสดง ประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผล เป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตามพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ทรงตรัส เตือนพระภิกษุ ให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกันพูดจาส่อเสียดเสียดสีกันอันนำไปสู่การ ทะเลาะวิวาทกันพระพุทธร่องค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ ดังปรากฏในอภัยราช กุมารสูตร ดังนี้^{๒๓}

ตลาคตรู้วาจาที่ไม่จริงไม่แท้ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ ชอบใจของคนอื่นตลาคต์ไม่กล่าวคำนั้น

ตลาคตรู้วาจาที่จริงที่แท้แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ ชอบใจของคนอื่นตลาคต์ไม่กล่าวคำนั้น

ตลาคตรู้วาจาที่จริงที่แท้และประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบ ใจของคนอื่นในข้อนี้ตลาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น

ตลาคตรู้วาจาที่ไม่จริงไม่แท้ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจ ของคนอื่นตลาคต์ไม่กล่าววาจานั้น

ตลาคตรู้วาจาที่จริงที่แท้ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของ คนอื่นในข้อนี้ตลาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้นข้อนี้เพราะเหตุไรเพราะตลาคต์มีความเอ็นดูในหมู่ สัตว์ทั้งหลาย^{๒๔}

สรุปพระสัมมาสัมมาพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้

๑. ต้องเป็นความจริง
๒. เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน
๓. พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์
๔. พูดแล้วเกิดการสมานสามัคคี
๕. พูดด้วยจิตเมตตา
๖. พูดถูกกาลเทศะคือถูกเวลาและสถานที่

จะเห็นได้ว่าการให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้น ไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของ คนทั่วไปได้จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟัง เมื่อได้ฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะส่งเสริม สนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไปไม่พูดจาส่อเสียดอันก่อให้เกิดความแตกแยกพูดแต่คำที่ จะทำให้เกิดความสามัคคีเปรียบเสมือนน้ำทิพย์โสมใจประสานใจทุกๆ ดวงให้เป็นหนึ่งเดียวเหมือน น้ำฝนประสานดินเหนียวที่แตกกระแหงให้เป็นผืนแผ่นดินเดียวกัน

^{๒๒} คุรยละเอียดใน ขุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๔๘/๔๗๓.

^{๒๓} คุรยละเอียดใน ขุ.ม. (ไทย) ๑๓/๘๓/๘๘.

^{๒๔} ม.ม. ๑๓/๘๕/๘๖.

๓. **อัตถจริยา** (Useful Conduct; Rendering Services ; Life of Service ; Doing Good) การประพฤติประโยชน์ทำประโยชน์ แก่เขาหลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และ การทำในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียนฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ความสามารถมีคุณธรรมเป็นบุตรที่ดีของบิดามารดาเป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษาเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

๒) การทำในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันไม่ทิ้งดูดายมีน้ำใจมีเมตตาต่อกันบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า “คนทำหมู่คณะให้ดังงาม”

๔. **สมานัตตตา** (Even and Equal Treatment; Equality Consisting in Impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly in All Circumstances) เอาตัวเข้าสมานคือการทำตนเสมอต้นเสมอปลายตลอดถึงวางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะภาวะบุคคลเหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อม^{๖๕}

๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคมเช่น เป็นหัวหน้าครอบครัวเป็นบิดามารดาเป็นครูอาจารย์เป็นเพื่อนบ้านกันเป็นต้นตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาคไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่นเสมอในสุขและทุกข์คือร่วมสุขร่วมทุกข์กันร่วมรับรู้ปัญหาและร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม^{๖๖}

ดังนั้น เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่มีหน้าที่อะไรบ้างเมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์นอกจากนี้เรายังต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วยคือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดีได้ดีแล้วก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้น ไม่เปลี่ยนแปลงหรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดีก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ว่ามีคนยินดีกับเขาอย่างจริงใจไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขาถ้าทำได้ อย่างนี้เราย่อมจะเป็นที่รักที่พอใจของทุกคนรอบข้างดังเช่น เรื่องของหัตถกอุบาสกชาว เมืองอาฬวีผู้มีสังกหัตถธรรมประจำใจ ดังนี้^{๖๗}

สมัยหนึ่งพระผู้มีพระภาคเจ้าประทับอยู่ ณ อคคาวเจตีย์เขต เมืองอาฬวี ลำดับนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อมเข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับ ถวายอภิวาทแล้วนั่ง ณ ที่สมควรพระผู้มีพระภาค จึงได้ตรัสกับหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่าหัตถกบริษัทของท่านนี้มากนักท่านสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากนี้อย่างไร

^{๖๕} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต.), พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

^{๖๖} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐ (กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐) หน้า ๙.

^{๖๗} ตูรายละเอียดยใน อง.อรรถก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

หัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวี กราบพูลว่าข้าแต่พระองค์ผู้เจริญข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากนี้ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการ ที่พระผู้มีพระภาคเจ้าได้ทรงแสดงไว้แล้วคือ ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทานก็สงเคราะห์ด้วยทาน รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยคำพูดอันไพเราะก็สงเคราะห์ด้วยคำพูดอันไพเราะรู้ว่าผู้นี้ ควรสงเคราะห์ด้วยการทำประโยชน์ให้ก็สงเคราะห์ด้วยการทำประโยชน์ให้รู้ว่าผู้นี้ ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวสม่ำเสมอก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวสม่ำเสมอข้าแต่พระองค์ผู้เจริญโศกทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่พร้อมคนทั้งหลายยอมเข้าใจคำพูดของข้าพระองค์ว่าควรฟังไม่เหมือนคำพูดของคนจน

พระผู้มีพระภาคตรัสว่าดีละดีละหัตถกวิธีนี้ ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้จริงอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ในอดีตกาลก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาลก็ล้วนจักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาลก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้ แลใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบันก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล

หลังจากนั้นหัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวี ที่พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงชี้แจงให้เห็นชัดเจนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติเข้าใจให้อาจหาญแก่งกล้าปลอบชโลมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วยธรรมมีกถาแล้วลุกจากที่นั่งถวายอภิวาทพระผู้มีพระภาคเจ้าทำประทักษิณแล้วจากไป

ลำดับนั้นเมื่อหัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวี หลีกไปไม่นานพระผู้พระภาครับสั่งเรียกภิกษุทั้งหลายมาตรัสว่าภิกษุทั้งหลายเธอทั้งหลายจงทรงจำหัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวี ว่าเป็นผู้ประกอบด้วยธรรมที่น่าอัศจรรย์ไม่เคยปรากฏ ๘ ประการ

ธรรมที่น่าอัศจรรย์ไม่เคยปรากฏ ๘ ประการอะไรบ้างคือ หัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวี

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

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). ได้ให้ความหมาย ของสังคหวัตถุ ๔ คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย

๑. ทาน ให้ปันคือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุนหรือทรัพย์สินสิ่งของตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกันคือ กล่าวคำสุภาพไพเราะน่าฟังชี้แจงแนะนำสิ่งที่ เป็นประโยชน์มีเหตุผลเป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจรู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดีสมานสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อตถจริยา ทำประโยชน์แก่คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนชวนช่วยเหลือกิจการต่างๆบำเพ็ญประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาลและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมานคือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอกับทุกคนทั้งหลายไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^{๖๘}

แนวคิดเกี่ยวกับทาน

ทานหรือการให้เป็นหนึ่งในบุญกิริยาวัตถุ ๑๐ จึงนับว่าเป็นการทำบุญเพราะ "บุญ" คือ การทำความดีการให้ จึงเป็นหนึ่งในการทำความดีแต่ส่วนมากเราใช้แทนกันจนคุ้นชินโดยเวลาถวายของแด่พระภิกษุสงฆ์เรามักจะเรียกกันติดปากว่า "ทำบุญ" เพราะจิตใจของผู้ให้มีความศรัทธาต้องการบุญกุศลจึงให้เพื่อชำระใจให้สะอาดบริสุทธิ์

พระพุทธองค์ทรงอุปมาสังคหวัตถุธรรม ไว้เหมือนกับยานพาหนะที่จะนำบุคคลไปสู่ความเจริญในโลกเพราะสังคมของมนุษย์เราจำเป็นต้องอิงอาศัยธรรมะทั้ง ๔ ประการนี้ ถ้าหากว่าสังคมปราศจากเสียซึ่งธรรมทั้ง ๔ ประการนี้แล้ว แม้มารดาบิดาก็จะได้รับการนับถือจากบุตรธิดาโลกจะอยู่ไม่ได้เลยจึงเรียกว่าธรรมเป็นเครื่องสงเคราะห์การสงเคราะห์มีอยู่ ๒ รูปแบบ คืออามิสสังคหะคือสงเคราะห์ด้วยวัตถุสิ่งของธรรมสังคหะสงเคราะห์โดยธรรมองค์ธรรมคือ

สังคหวัตถุ เป็นธรรมอันเป็นเครื่องช่วยเหลือกันหมายถึง การผูกมิตรวิธีที่จะผูกมิตรนั้น จำเป็นต้องมีเครื่องมือยึดเหนี่ยวน้ำใจกันให้ต่างคนต่างมีความรักใคร่นิยมชมชอบสนิทสนมกลมเกลียวเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันทำให้ทวีความรักความเคารพแนบแน่นยิ่งขึ้น สังคหวัตถุ^{๖๙} ประกอบด้วย

ทาน (Giving; Generosity; Charity)

การให้เป็นการให้เพื่อการอนุเคราะห์ด้วยความเมตตาปรานีให้เพื่อ ยึดเหนี่ยวน้ำใจหรือให้เพื่อเป็นการบุญกุศลโดยไม่หวังผลตอบแทนก็ได้การ ให้เป็นการสร้างมิตรไว้ต่อกันเป็นการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่กันเสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของรวมไปถึงการให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน ทานนี้ถือว่าเป็นคุณธรรมเบื้องต้นข้อแรกที่มีอุปมาภาพมากในการที่จะผูกมัดใจของผู้อื่นได้อย่างดียิ่งดังพระพุทธพจน์ที่ว่า “ททปิโยโหติภขณตินพพุนรชนผู้ไม่ตระหนี่ให้ทาน ย่อมเป็นที่รักขณเป็นอันมากย่อมคบหานรชน” นั้น

ปิยวาจา (Kindly Speech)

พูดถ้อยคำที่น่าฟังเป็นการเจรจาอ่อนหวานเจรจาด้วยวาจาที่ดีในเชิงปฏิบัติแล้วปิยวาจา คือเจรจาถ้อยคำอันเป็นที่รักไพเราะพูดให้เกิดประโยชน์และเกิดความพึงพอใจพูดถ้อยคำเป็นที่นำมาซึ่งความรักความปรารถนาดีต่อผู้อื่นไม่เป็นคำที่หยาบคายผรุสวาทเมื่อพูดไปแล้วไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจต่อผู้ฟังหรือเกิดความรู้สึกถูกดูถูกมีปมด้อย เป็นต้น

อรรถจริยา (Useful Conduct; Rendering Services; Life of Service; Doing Good) การประพฤติประโยชน์ทำประโยชน์แก่เขาหลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้านคือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียนฝึกฝนอบรมตนให้ เป็นคนเจริญด้วยความรู้ความสามารถมีคุณธรรมเป็นบุตรที่

^{๖๘} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย์จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

^{๖๙} **อง. จตุกก.** (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐ - ๕๑.

ดีของบิดามารดาเป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษาเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

๒) การทำในสิ่งที่เป็ประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันไม่นิ่งดูดายมีน้ำใจไมตรีต่อกันบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ

สมานัตตตา (Even and Equal Treatment; Equality Consisting in Impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly In All Circumstances) เอาตัวเข้าสมานคือ การทำตนเสมอดันเสมอปลายตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะบุคคลเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม^{๗๐}

๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัวเป็นบิดามารดาเป็นครูอาจารย์เป็นเพื่อนบ้านเป็นต้นตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่และทำอย่างเสมอดันเสมอปลาย

๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลายให้ความเสมอภาค ไม่เอาวัดเอาเปรียบผู้อื่นเสมอในสุขและทุกข์คือร่วมสุขร่วมทุกข์กันร่วมรับรู้ปัญหาและร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม^{๗๑}

ดังนั้นคุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้เสมือนหนึ่งสลักเพชรรถ ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มีบุคคลก็จะไม่เป็นที่น่าเคารพรักใคร่ยกย่องนับถือเราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้างเมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้น ให้สมบูรณ์นอกจากนี้เรายังต้องทำตนให้เสมอดันเสมอปลายด้วยคือเคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไรแม้ว่าเราจะได้ดีไปได้แล้วก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้น ไม่เปลี่ยนแปลงหรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดีก็ต้องแสดงออกให้เขารู้ว่าเรามีความยินดีกับเขาอย่างจริงใจไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขาถ้าทำได้อย่างนี้เราก็คงจะเป็นที่รักที่พอใจของทุกคนรอบข้างดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีผู้มี สังคหวัตถุธรรมประจำใจ ดังนี้^{๗๒}

สมัยหนึ่งพระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อคคัพพเจตีย์ใกล้ เมืองอาฬวีครั้งนั้นแลหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อมเข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง ครั้นแล้วพระผู้มีพระภาคได้ตรัสถามหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่าดูกรหัตถก บริษัทของท่านนี้ใหญ่ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้อย่างไร หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี กราบทูลว่าข้าแต่พระองค์ผู้เจริญพระผู้มีพระภาคได้ทรงแสดงสังคหวัตถุ ๔ ประการไว้ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการเหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทานข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทานผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวานผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็ประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็ประโยชน์ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอข้าแต่พระองค์ผู้เจริญก็ภคทรัพย์ใน

^{๗๐} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

^{๗๑} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), ธรรมบุญชีวิต, พิมพ์ ครั้งที่ ๘๐, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวยจำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๙.

^{๗๒} อ.อรรถก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

ตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ชนทั้งหลายจึงสำคัญถ้อยคำของ ข้าพระองค์ว่าควรฟังไม่เหมือนของคน
จนฯ พระผู้มีพระภาค : “ดีละดีละหัตถะวิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้
จริงอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาลก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔
ประการ นี่แลใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาลก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วย
สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบันก็ล้วนแต่
สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล” หลังจากนั้นหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ที่พระผู้มีพระ
ภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัดชวนใจให้อยากรับเอาไป ปฏิบัติเข้าใจให้อาจหาญแกลัวล้าพลอบขโลมใจให้
สดชื่นร่าเริงด้วยธรรมิกถาแล้วลุกจากที่นั่งถวายบังคมพระผู้มีพระภาคกระทำประทักษิณแล้วกลับไป
พระพุทธรองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วยสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน
(การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อัจฉริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตา (การวางตน
สม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำเมื่อจตุตถจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ท่านเป็นประจำจะทำให้ได้
ลักษณะมหาบุรุษคือมีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคุลีจกดกันเป็นรูปตาข่ายงดงาม
น่าดูน่าชม^{๗๓} และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจา^{๗๔} จะทำให้มีพระชิวหาใหญ่ยาวและมีพระสรเสียงดุจ
เสียงพรหมตรัสดูเสียงร้องของนกการเวก^{๗๕} ที่ชัดเจนแจ่มใสไพเราะก้องกังวานสามารถเหนี่ยวนำใจ
ผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้นส่วนอานิสงส์ของอัจฉริยาและสมานัตตานั้น จะทำให้มีญาติสนิทมิตร
สหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมายรวมถึงพระราชมาหาอำมาตย์เศรษฐีมหาเศรษฐีพ่อค้า
ประชาชนทุกชาติทุกภาษาทั้งวรรณะต่างๆ ให้การยอมรับนับถือทั้งหมดจะมาเป็นพันธมิตรเป็น
กัลยาณมิตรที่ดีต่อกัน และไม่ว่าจะไปที่ไหนย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็นอย่างดี

นอกจากนี้สังคหวัตถุ ๔ ยังอำนวยความสะดวกที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรม ดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้ผู้คลั่งครองตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
๒. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจสมานไมตรีระหว่างกัน
๓. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้มีความเคารพนับถือกัน ตามสมควร

แก่ฐานะ

๔. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี
๕. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (ประเทศไทย) การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมี
รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ๒ รูปแบบใหญ่ ๆ คือ

๑. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่ว
ประเทศทุกจังหวัด มี ๓ ประเภทได้แก่ เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วน
จังหวัด

^{๗๓}ที.ป. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐ - ๑๗๑.

^{๗๔}กำพล เกียรติปฐมชัย, “ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ :
ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร ”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๓๘.

๒. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไป จะมีขึ้นเป็นกรณีๆ ไป ส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาที่เป็นประเภทนี้

ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ณ วันที่ ๑๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น ๗,๘๕๓ แห่ง แยกประเภท ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนจังหวัด ๗๖ แห่ง

เทศบาล ๒,๑๐๘ แห่ง ประกอบไปด้วย ๑) เทศบาลนคร ๒๗ แห่ง ๒) เทศบาลเมือง ๑๖๒ แห่ง และ ๓) เทศบาลตำบล ๑,๙๑๘ แห่ง

องค์การบริหารส่วนตำบล ๕,๖๖๗ แห่ง

องค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ๒ แห่ง (กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) เทศบาลโดยทั่วไป หมายถึง ท้องถิ่นที่มีความเป็นเมือง หรือมีศูนย์กลางของความเป็นเมืองอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งไม่มีความจำเป็นจะต้องเป็นท้องที่ ตามเขตการปกครองส่วนภูมิภาคแต่อย่างใด ท้องที่เทศบาลนั้นอยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชื่อว่า เทศบาล โดยองค์กรของเทศบาล ต้องมีสภาเทศบาล และมีคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี ซึ่งเทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็น ๓ ระดับ คือ

๑. เทศบาลนคร คือ เขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน ๕๐,๐๐๐ คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล

๒. เทศบาลเมือง คือ เขตท้องถิ่นชุมชนที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นที่มีประชากรรวมกัน ๑๐,๐๐๐ คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล

๓. เทศบาลตำบล คือ เขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน ๕,๐๐๐ คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล หรือ เป็นสุขาภิบาลเดิมมาก่อนการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล และแม้ว่า "เทศบาลตำบล" จะมีชื่อเรียกคล้ายกันหรือชื่อเดียวกันกับ "ตำบล" แต่เทศบาลตำบลไม่จำเป็นต้องครอบคลุมตำบลเพียงตำบลเดียว หรือไม่จำเป็นต้องครอบคลุมตำบลตามชื่อเทศบาลนั้น เช่น เทศบาลตำบลแม่สาย ครอบคลุมบริเวณเมืองต่อเนื่องระหว่างตำบลเวียงพางคำ และตำบลแม่สาย พื้นที่นอกเหนือท้องที่เทศบาลนี้ มีฐานะเป็นท้องที่ตำบล ซึ่งต่อมาก็ยกขึ้นเป็นเทศบาลภายหลังโดยท้องที่เทศบาลทั้งสามรูปแบบนี้ จำเป็นจะต้องมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเขตชุมชนนั้นๆ ขึ้นเป็นเทศบาลในแต่ละระดับชั้นด้วย ดังนั้น ในทางปฏิบัติท้องถิ่นบางแห่งอาจจะผ่านเกณฑ์ทั้งด้านประชากร และรายได้แล้ว แต่ยังมีสถานะเป็นองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็นอยู่ เนื่องด้วยยังไม่มีกรยกฐานะ สำหรับเขตเทศบาลเมือง (บางแห่ง) และเขตเทศบาลนคร จะแบ่งเขตการปกครองย่อยลงเป็น ชุมชน ซึ่งมีฐานะเท่ากับ หมู่บ้าน ในระบบการปกครองส่วนภูมิภาค โดยชุมชนจะไม่มีตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน และกำนันซึ่งเป็นตำแหน่งของระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และพิเศษสำหรับเขตเทศบาลนครขนาดใหญ่หลายแห่งเช่น นครเชียงใหม่ นครหาดใหญ่เมืองพัทยา และ นครนนทบุรี มีเขตการปกครองในระดับ แขวง ซึ่งเป็นการรวมชุมชน

หลายๆ ชุมชนเข้าด้วยกัน โดยแขวงนี้ ไม่ได้มีอาณาเขตตามเขตตำบลแต่อย่างใด ท้องที่ตำบลโดยทั่วไปคือส่วนท้องที่ชนบท หรือกิ่งเมือง ที่มีการกระจายตัวของประชากรอย่างหลวม ๆ แต่อาจจะมีเขตชุมชนที่มีประชากรหนาแน่นกว่าจุดอื่นๆ ในท้องที่ด้วย ในทางปฏิบัติ ท้องที่ตำบลคือท้องที่ส่วนที่เหลือจากท้องที่เทศบาล โดยจะมีอาณาเขตครอบคลุมท้องที่ตำบล ตามอย่างการปกครองส่วนภูมิภาคเป็นหลัก แต่หากพื้นที่ส่วนหนึ่งส่วนใดที่อยู่ในเขตท้องที่เทศบาลแล้ว ก็จะอยู่นอกเหนือจากเขตพื้นที่ของท้องที่ตำบล กล่าวคือ หากมีตัวเมืองอยู่ระหว่างกลางของเขตตำบล (ส่วนภูมิภาค) ในสองตำบล ซึ่งเขตตัวเมืองนั้นได้รับการยกฐานะเป็นท้องที่เทศบาลแล้ว พื้นที่ส่วนที่เหลือที่ไม่เต็มตำบลคือท้องที่ตำบล ซึ่งจะอยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชื่อว่า องค์การบริหารส่วนตำบล โดยต้องมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้บริหาร ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล อาจไม่ได้ดูแลท้องที่ตำบลเดียว ในทางทฤษฎีอาจจะดูแลสองตำบลหรือมากกว่าก็ได้ ทั้งนี้ กฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับความเห็นชอบจากประชาชน ในการจัดตั้งท้องที่บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ ส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่อุดหนุนท้องถิ่น (เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล) ในการดำเนินงานที่ท้องถิ่นไม่สามารถทำได้ โดยอาจจะเป็นโครงการขนาดใหญ่ เกินขอบเขตอำนาจของท้องถิ่น หรืออาจเป็นโครงการ ที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมของทุกท้องถิ่นในจังหวัดเดียวกัน เช่น การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ เป็นต้น

สภาท้องถิ่น หรือ สภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ในการตรวจสอบถ่วงดุลการทำงานของฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นปกติสภาท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง มีอำนาจหน้าที่หลายประการตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ออกข้อบัญญัติท้องถิ่น ตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารท้องถิ่น เป็นต้น ในบางระบบ สภาท้องถิ่นมีอำนาจในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น แต่สำหรับในประเทศไทย การได้มาซึ่งผู้บริหารท้องถิ่น ใช้ระบบการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปกติแล้ว ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีที่มา ๒ ประการ คือ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง และ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อมในองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีผู้บริหารคือ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในเทศบาล มีผู้บริหารคือ นายกเทศมนตรี ในองค์การบริหารส่วนตำบล มีผู้บริหาร คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในกรุงเทพมหานคร มีผู้บริหารคือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ใน เมืองพัทยา มีผู้บริหารคือ นายกเมืองพัทยา ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะทำงานภายใต้การตรวจสอบและถ่วงดุลโดย สภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สภาท้องถิ่น) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่บริหารงานภายในขอบเขตตามที่กฎหมายกำหนด และรับผิดชอบต่อสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง มีขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทยเมื่อ พ.ศ. ๒๕๒๑ ซึ่งกรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกที่น่าระบบดังกล่าว มาใช้อย่างไรก็ตามกรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่มีอยู่เพียงแห่งเดียวในประเทศไทยในขณะนั้น การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงจึงไม่เป็นที่คุ้นเคยนักสำหรับคนไทย ต่อมาในปี

พ.ศ. ๒๕๔๓ มีการประกาศใช้กฎหมายเทศบาลฉบับใหม่ ทำให้เทศบาลซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปที่มีอยู่ในทุกจังหวัด ได้เริ่มทดลองใช้ระบบการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง และใช้จริงเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. ๒๕๔๔ และเรียกกระบวนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงในเทศบาลว่า เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี ในขณะที่เทศบาลในรูปแบบเดิมเรียกว่า เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี ภายหลังต่อมา มีการแก้ไขกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกหลายฉบับ หลายรูปแบบ ในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ – ๒๕๔๗ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดของไทยใช้ระบบการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา ดังนั้น นับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา กฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบของไทย กำหนดให้ใช้วิธีการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงแล้วทั้งสิ้นผู้บริหารท้องถิ่นกับสภาท้องถิ่นแยกออกจากกันอย่างชัดเจน กล่าวคือผู้บริหารท้องถิ่นไม่มีอำนาจในการยุบสภาท้องถิ่น และสภาท้องถิ่นไม่มีอำนาจในการลงมติไม่ไว้วางใจผู้บริหารท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่นมีวาระในการดำรงตำแหน่งที่แน่นอนชัดเจน และไม่ขึ้นอยู่กับวาระของสภาท้องถิ่น นอกจากนี้ คณะผู้บริหารท้องถิ่น (นายกเทศมนตรีรองนายกเทศมนตรีเลขาธิการนายกเทศมนตรี) จะเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นด้วยมิได้^{๗๕}

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์กร

ในการดำเนินงานขององค์กรนั้นองค์กร ได้กำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการบริหารขององค์กรไว้ค่อนข้างชัดเจนแต่องค์กรจะสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใดนั้นย่อมจะขึ้นอยู่กับปฏิบัติในระดับล่างด้วย ดังนั้นการจะวัดว่าองค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่จึงมักผูกติดไว้กับคำว่าประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) ขององค์กรและด้วยเหตุที่การบริหารราชการนั้นองค์กรจำเป็นจะต้องมีระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับทั้งนี้ ก็เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเป็นการควบคุมมิให้เกิดการทุจริตขึ้นในหน่วยงานราชการ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยขององค์กรของรัฐนั้น ถือว่ามีส่วนสำคัญในการทำให้สังคมมีการเปลี่ยนแปลงโดยมีกฎหมายรองรับและมีอำนาจปกครองที่มาจากประชาชนเลือกตัวแทนเข้ามาทำหน้าที่บริหารประเทศในรัฐสภาส่วนข้าราชการจะทำหน้าที่เป็นเครื่องมือของฝ่ายบริหารเพื่อบริหารงานให้บรรลุตามเป้าหมายหรือนโยบายที่ได้วางไว้และ โดยที่องค์กรของรัฐถูกกำหนดขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อรับใช้สังคมดังกล่าวบทบาทและลักษณะงานส่วนใหญ่ของรัฐจึงจำเป็นที่จะต้องมีหลักการระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับหรือกฎหมายเพื่อใช้ควบคุมข้าราชการรวมทั้ง เพื่อความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กรของรัฐนั่นเองดังนั้น การพิจารณาความหมายและแง่มุมของมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารองค์กรของรัฐจึงมีนัยสำคัญดังนี้ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือประสิทธิผลขององค์กรตามแนวความคิดดั้งเดิมจะเป็นความพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพใน

^{๗๕} กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. ส่วนวิจัยและพัฒนากระบวนการรูปแบบและโครงสร้างสำนักพัฒนาระบบรูปแบบและโครงสร้างกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (ออนไลน์): แหล่งสืบค้น <http://www.thailocaladmin.go.th/work/apt/apt.jsp> . (๓๑ มกราคม ๒๕๕๖).

การปฏิบัติงานให้เกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง (socialization) และการแบ่งแยกการปฏิบัติ (segmentation) เพราะฉะนั้นการปฏิบัติงานขององค์การจึงแยกออกจากกันโดยเด็ดขาดทำให้ขาดความร่วมมือร่วมใจตลอดจนไม่อาจริเริ่มสร้างสรรค์หรือเปลี่ยนแปลงสิ่งใดๆได้จึงทำให้เกิดแนวความคิดที่ตรงข้ามกับแนวความคิดดั้งเดิมคือ แนวความคิดแบบผสมผสาน (integrative approach) ซึ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงและเสริมเสริมสร้างสิ่งใหม่ๆ โดยจะมีการมองภาพรวมว่ามีสิ่งที่เกี่ยวข้องกันและเชื่อมโยงสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้นเข้าด้วยกันและจะมองว่าสิ่งขัดแย้ง (conflicts) เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเผชิญและต้องแก้ไขเพื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ดังนั้นแนวทางนี้จึงเป็นพลวัต (dynamic) มีเป้าหมายเพื่อให้การทำงานสำเร็จลงด้วยดีจากแนวความคิดดังกล่าวคำว่าประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การจึงมีการใช้กันอย่างกว้างขวางและบ่อยครั้งใช้กันอย่างผิดความหมายจึงมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

๑) ประสิทธิภาพ (efficiency) ความหมาย ของประสิทธิภาพมีนักวิชาการได้นำเสนอไว้ ดังนี้

อมร รักษาสัตย์ ให้ความหมาย ของประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้ใน ๒ แห่ง คือ ประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ (absolute efficiency) และประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ (relative efficiency) ประสิทธิภาพสมบูรณ์หมายถึง การปฏิบัติงานจะต้องได้ผลออกมาเท่ากับ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์เต็มซึ่งสถานการณ์เช่นนี้อาจไม่เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้นจึงมาให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ซึ่งก็คือการใช้แนวคิดในการเปรียบเทียบระหว่างตั้งแต่ ๒ สิ่งขึ้นไปถ้ามองในแง่ของการให้บริการสาธารณะแล้วอาจทำการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการอาจเป็นเครื่องวัดหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้

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

๑. กลยุทธ์ (strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจการพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งในองค์การโอกาสและอุปสรรคภายนอก
๒. โครงสร้าง (structures) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
๓. ระบบ (systems) ระบบขององค์การที่ดีจะปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายแบบ (styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
๔. บุคลากร (staffs) ผู้ร่วมงานในองค์การ
๕. ความสามารถ (skill)
๖. ค่านิยม (share Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การอมรรักษาสัตย์, บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพ

จากแนวคิด ของประสิทธิภาพของนักวิชาการดังกล่าวผู้วิจัยสรุป ได้ว่าประสิทธิภาพขององค์การหมายถึง ความสามารถขององค์การในการดำเนินงานที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่างๆ ที่ได้วางไว้โดยการใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าสูงสุดจากทรัพยากรรวมทั้งการใช้แนวทางทุกรูปแบบขององค์การเพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายให้มากที่สุด (maximum outcome) และสามารถ

ใช้ทรัพยากรหรือ ปัจจัยในการดำเนินงานอย่างประหยัดและน้อยที่สุด (minimum input)

เซอร์เบิร์ต เอ.ไฮมอน (Simon Herbert A) ให้ความหมาย ว่างานใดจะมีประสิทธิภาพ สูงสุดนั้นสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมากล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นการพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้านั้นเองซึ่งถ้าเป็น เรื่องของการบริหารงานภาครัฐก็ต้องนำมาบวกด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการซึ่งอาจ เขียนได้เป็นสูตร ดังนี้

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

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

ดังนั้น เมื่อนำมาพิจารณาในแง่ของการให้บริการสาธารณะจึงสามารถวัดได้ทั้ง ในแง่ของ ประสิทธิภาพของการให้บริการโดยวัดจากผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการและในแง่ของความพึงพอใจในการ ให้บริการสาธารณะโดยวัดจากผู้รับบริการ

จอห์นดี มิลเลทท์ (John D.Millett) ให้ความหมาย ของประสิทธิภาพว่าผลการปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มนุษย์อีกทั้งได้เกิดประโยชน์จากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction and benefit produced)

แคทซ์และคาน (Katz and Kahn) ให้ความหมาย ของประสิทธิภาพว่าความพร้อมและ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้

ไรอันและสมิธ (Ryan and Smith) ให้ความหมาย ของประสิทธิภาพของบุคคล (human efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่ง ประสิทธิภาพในการทำงานนี้จะมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ ให้กับงานเช่นความพยายามกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้นซึ่งในที่นี้ก็ หมายถึง การทำงาน ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน นั้นเอง

จากความหมาย ดังกล่าวถึง แม้ว่าจะจำกัดขอบเขตเฉพาะการบริหารงานภาครัฐก็ตามแต่ก็ สะท้อนให้เห็นถึงการเน้นความมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชน ๒) ประสิทธิภาพ (effectiveness) ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพที่สำคัญที่จะขอนำมา กล่าวถึงในที่นี้คือ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ ได้ให้ความหมาย ไว้ว่าการพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จ ลุล่วงดังประสงค์หรือ ที่คาดหวังไว้เป็นหลักและความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้ อาจเกิด จากปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะ ทำงานให้ได้ผลสูงสุดส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มา พิจารณาซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เน้นการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติที่เกิดขึ้น จริงกับผลงานที่คาดหวังไว้นั้นเอง นอกจากนี้ยังสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การมีประสิทธิภาพอาจ ไม่ได้หมายความว่าต้องมีประสิทธิภาพด้วย

ลอร์เลสซ์ (Lawless) ให้ความหมาย ไว้ว่าเกณฑ์วัดที่ใช้วัดวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ว่าเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้วสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์การตั้งไว้หรือไม่ เอทซियोนิ (Etzioni) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้

จากแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลผู้วิจัยสรุป ได้ว่าประสิทธิผลคือ ความสามารถขององค์การในการดำเนินงานที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายทุกอย่างที่องค์การได้วางเอาไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรตลอดจนแนวทางที่องค์การมีอยู่เพื่อให้้องค์การสามารถปรับตัวและพัฒนาให้้องค์การคงอยู่ตลอดไป (organization survival)

๒.๖ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกของข้าราชการ

การบริหารราชการแผ่นดินภารกิจของรัฐไม่ว่ารัฐจะปกครองหรือบริหารในระบอบการปกครองรูปใดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองกับผู้ถูกปกครองถือเป็นศาสตร์และศิลป์ที่ปรัชญาเมธีหลายท่าน ตั้งแต่อดีตกาลจนถึงนักวิชาการทางการเมืองสมัยใหม่ได้เพียรพยายามศึกษาหารูปแบบจนกลายเป็นทฤษฎีการปกครองและการบริหารให้ผู้สนใจวิชาการปกครองและการบริหารได้ศึกษาเพื่อเป็นแนวทาง ในการปรับกระบวนการบริหารการปกครองให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละสังคมการบริหารราชการแผ่นดินของไทยก็เช่นกัน ได้มีการปรับปรุงมาเป็นระยะๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิรูปการปกครองในสมัยรัชกาลที่ ๕ ได้ทรงมอบพระราชกรณียกิจด้านนี้แก่สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพซึ่งภายหลังได้รับการสถาปนาเป็นเสนาบดีกระทรวงมหาดไทยพระองค์แรก และ ได้รับการยกย่องเทิดพระเกียรติว่าเป็นพระบิดาแห่งการปกครองของไทยสพมาตราบเท่าทุกวันนี้ นับเป็นจุดกำเนิดและแม่แบบของการบริหารราชการแผ่นดินของไทยที่เริ่มเข้าสู่ยุคฟื้นฟูการบริหารราชการแผ่นดินแบบตะวันตกแนวความคิดในช่วง

นั้นแม้ จะเป็นการปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์แต่ก็ทรงออกว่าราชการหัวเมืองเป็นประจำด้วยทรงห่วงใยในความทุกข์สุขของประชาชนและ ได้มอบแนวทางการทำงานแก่พ่อเมืองทั้งหลายว่า “มหาดไทย” หมายถึงการ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” เป็นภารกิจที่จะสร้างความร่มเย็นเป็นสุขแก่ประชาชนซึ่งข้าราชการพลเรือนทั้งหลายจะต้องร่วมมือกันสร้างขึ้นและต้องมีอุดมการณ์ในการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือถือว่าการให้บริการเป็นหน้าที่ที่ตัวบทกฎหมายเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการทำงานเพื่อรักษาความถูกต้องและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคมหาใช้เครื่องมือในการถกฉวยผลประโยชน์จากผู้มาขอรับบริการแนวคิดทางการฝึกอบรมข้าราชการนอกจากจะเน้นการเพิ่มพูนความรู้แล้วควรสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้มากขึ้นโดยเฉพาะ “บทบาทของข้าราชการในทศวรรษหน้าการให้บริการจะเป็นหัวใจของงานที่ทำให้ข้าราชการมีความเจริญก้าวหน้าและยังยึดเป็นอาชีพได้ และเมื่อข้าราชการพร้อมใจกันเป็นผู้ให้บริการแล้วผลกำไรของส่วนราชการนั้นๆ ก็พอจะมีตัวชี้วัดได้ว่ากำไรหรือขาดทุนเพราะผลกำไรของส่วนราชการก็คือความพึงพอใจของประชาชน” การที่จะศึกษาถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของข้าราชการจากบทบาทผู้มีอำนาจไปสู่บทบาทของผู้ให้บริการซึ่งหากพิจารณา อย่างถ่องแท้แล้วจะพบว่าการรับราชการนั้นตำแหน่งต่างๆ จะกำหนดบทบาทและหน้าที่ไว้ค่อนข้างชัดเจนและในบางครั้งกฎหมายก็บัญญัติไว้ว่าตำแหน่งใด มีอำนาจหน้าที่ประการใดเรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญที่เราจะต้องแยกแยะ เพราะ

ในการปฏิบัติราชการนั้นข้าราชการเป็นตัวแทนของรัฐซึ่งจะต้องสนองอำนาจในบางส่วนไว้ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมและเอกภาพของรัฐในส่วนนั้นหากประชาชนมีการกระทำอันจะนำมาซึ่งความปั่นป่วนและวุ่นวายในสังคมข้าราชการผู้มีอำนาจหน้าที่ก็ต้องใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่เข้าระงับและแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ให้เข้าสู่ความสงบในบางครั้งก็อาจจำเป็นต้องใช้อำนาจอันอาจเลวร้ายกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนแต่ทั้งนี้ทุกอย่างอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายที่ให้อำนาจไว้ ซึ่งอำนาจในส่วนนี้เป็นเพียงเครื่องมือที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเท่านั้น มิได้มีไว้สร้างขอบข่ายแห่งการมีอำนาจให้ดูเหมือนว่าเป็นเจ้าขุนมูลนายตามที่เข้าใจกันแต่อดีต

การสร้างจิตสำนึกของผู้ให้บริการ

คำว่า “ให้” โดยความหมาย แล้วคือการรู้จักเสียสละในหลักธรรมสำคัญของพุทธศาสนา หากเราปรารถนาจะให้บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดต่อเราอย่างไร เราก็ต้องรู้จักกระทำการสิ่งนั้นแก่ผู้อื่นก่อน ก็คือการรู้จักให้การให้คือการเสียสละจึงเป็นการยากเย็นพอสมควรที่จะปรับเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดนี้ เพราะโดยสัญชาตญาณแล้วคนเรามักมีความเห็นแก่ตัวอยู่การจะสร้างจิตสำนึกของข้าราชการให้เป็นผู้ให้บริการจึงเป็นเรื่องที่จะต้องกระทำกันเป็นกระบวนการและอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยต้องทำในเรื่องต่อไปนี้

๑. ปรับค่านิยม

(๑) รักในอาชีพอาชีพรับราชการในปัจจุบันดูเหมือนว่า มีความตกต่ำในสายตามของสังคม เพราะสังคมวัดค่าด้านวัตถุวัดเป็นตัวเงินจนมีการเปรียบเปรยว่า ข้าราชการเป็นคนจนรุ่นใหม่อ้างเป็น อย่างยิ่งที่จะต้องฟื้นฟูความสำคัญว่าการเป็นข้าราชการนั้นเป็นเรื่องของอาชีพที่มีเกียรติและรับใช้สังคมมิใช่เรื่อง ที่จะสร้างความร่ำรวยจากการเป็นข้าราชการการสร้างค่านิยมเรื่องนี้ก็ต้องเร่งกระทำให้เกิดขึ้น

(๒) รักประชาชนการเข้ารับราชการนั้นนัยของความหมาย ก็คือการเข้ามารับใช้พระราชกรณียกิจของพระมหากษัตริย์ ซึ่งการปกครองบ้านปกครองเมืองเป็นสื่อกลางที่จะสนองเบื้องยุคลบาทของพระมหากษัตริย์ในการที่ทรงทำนุบำรุงบ้านเมืองให้เจริญสืบไป ฉะนั้นหากสื่อกลางมิได้ปฏิบัติหน้าที่ให้สามารถรับใช้ประชาชนนี้ องค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงแสดงออกนាំให้ข้าราชการได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติแล้ว โดยเสด็จพระราชดำเนิรออกเยี่ยมประชาชนในถิ่นทุรกันดารเสมอ

(๓) รักงานมีคำกล่าวกันว่า “ค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน” คำกล่าวนี้ให้ความหมาย ชัดเจนการทำงานให้ได้นั้นมีองค์ประกอบหลายอย่างหลายประการแต่ที่ควรเร่งสร้างให้เกิดในหมู่ข้าราชการคือให้เกิดทัศนคติที่ว่างานเป็นหน้าที่และหน้าที่ที่ต้องกระทำนั้น คือการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อกับข้าราชการอย่างเสมอเหมือนกันข้อควรตระหนักก็ คืองานราชการนั้นมีใช้เรื่องส่วนตัวต้องถือว่าเป็นเรื่องของส่วนรวมประการหนึ่งและประการที่สองการแสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบนั้น แม้จะสร้างความร่ำรวยให้แก่ขณะเดียวกันก็ทำลายศักดิ์ศรีของผู้กระทำและเป็นความไม่ดีที่ติดตัวไปตลอดชีวิตจึงควรหันกลับมาทำงานด้วยวิญญานของผู้เสียสละอย่างมีเกียรติทำงานด้วยความตั้งใจจริง

(๔) รักการช่วยเหลือและมีส่วนร่วม (Public Spirit) ความรักในเรื่องที่กล่าวต่อไปนี้ล้วนมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าความรักที่ได้อ้างมาแล้ว ๓ หัวข้อเพราะหน่วยงานใดไม่ว่าเล็กหรือใหญ่การที่คนในองค์กรนั้นรักที่จะมีส่วนร่วมและรักที่จะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันถือได้ว่า

องค์กรนั้นเต็มไปด้วย “น้ำใจ” และ “ความสามัคคี” จิตสำนึกในเรื่องนี้จะต้องทำให้มีขึ้นในตัวข้าราชการเพื่อสร้างความสำนึกร่วมที่จะรับใช้สังคมรับใช้ประชาชนเมื่อพบเห็นสิ่งใดเสียหายเป็นเรื่องเล็กน้อยก็ไม่ควรมองผ่าน

(๕) รักการให้บริการเป็นทัศนคติ ในการทำงานที่ข้าราชการพึงจะได้คิดว่าแม้คำว่าบริการดูเหมือนผู้รับใช้หรือเสียสละแต่ก็ยังเป็นผู้มีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งโดยขนบธรรมเนียมประเพณีประชาชนก็ให้ความเกรงอกเกรงใจอยู่แล้ว เพราะฉะนั้นการปฏิบัติงานในลักษณะสุภาพและอ่อนโยนย่อมจะเป็นที่พอออกพอใจและรักใคร่เป็นขวัญใจประชาชนปราชญ์จีน โบราณกล่าวไว้ว่า “ข้าราชการ (นักปกครอง) ที่ดีและฉลาดต้องทำตัวเอกเข้มนหาสมุทร” หมายความว่า มหาสมุทรนั้นย่อมอยู่ในที่ต่ำเสมอและรับน้ำจากทุกมุมโลกข้าราชการ (นักปกครอง) ก็เช่นกัน มีหน้าที่กว้างขวางและเกี่ยวข้องกับประชาชน ตั้งแต่เกิดจนตายการรองรับความทุกข์และการให้ความสุข (บริการ) จึงเป็นความรับผิดชอบและภารกิจของข้าราชการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เมื่อใดที่ข้าราชการวางตัวเป็นภูเขาสูงประชาชนจักต้องปีนป่ายขึ้นไปหา เมื่อนั้นความเห็นห่างก็จะเกิดขึ้นและไม่เป็นผลดีต่อรัฐบาลอย่างแน่นอน

คุณสมบัติของข้าราชการในฐานะผู้ให้บริการนั้น จะต้องมิจิตสำนึกเป็นนิสัยประจำตัวคือมีน้ำใจที่จะช่วยเหลือมีความเอื้อเฟื้อต่อผู้เดือดร้อนห่วงใยและอาหารต่อผู้ที่ต่ำกว่าและพร้อมที่จะเข้าคลุกกับปัญหา

๒. ปลดปมพฤติกรรม

(๑) วาจามารู้จักใช้ถ้อยคำที่ไพเราะเหมาะสม ให้เกียรติแก่กันและกัน

(๒) กิริยามารยาทในการพบปะกับผู้มาติดต่อไม่ว่าจะเป็น ข้าราชการด้วยกันหรือประชาชนจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใสให้ความรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเองหากเป็นเรื่องทุกข์ร้อนแต่ไม่สามารถแก้ไขได้ก็ควรให้คำแนะนำ หรือหาทางออกจนถึงขั้นว่าผู้ร้องทุกข์แม้ไม่ได้รับการแก้ทุกข์ก็ยังสบายใจกลับไปเพราะได้ระบายหรือปรับทุกข์แก่ผู้อื่นแล้ว

(๓) จิตใจงามเป็นเรื่องภายในจิตใจ ที่ควรค่อยๆ ฝึกฝนให้เป็นคนมีจิตใจงามด้วยมองโลกหรือ มองผู้อื่นในแง่ดีมีจิตใจที่จะรักษาระเบียบวินัยและตรงต่อเวลากล่าว โดยสรุปก็คือยึดหลักธรรมที่ “งดเว้นกระทำความชั่วมุ่งมั่นกระทำความดีและมีใจผ่องใส” ๓ สร้างธรรมในใจศัตรูของใจมีอยู่ ๓ ตัวความโลภความโกรธความหลง

(๑) ความโลภ ก็คืออยากได้อะไรอยากมีอยากเป็นซึ่ง ความจริงแล้วเราเป็นข้าราชการจะต้องมีการสำรวจตนเองและวางแผนกรอบของชีวิตเราจะปล่อยให้มีชีวิตอย่างยถากรรมตามเพื่อนไม่ได้เราต้องมีชีวิตเรียบง่ายประหยัดใครจะฟุ้งเฟ้อฟุ่มเฟือยเราจะทำตามอย่างไม่ได้ เพราะเงินเดือนเรามีไม่มากเราต้องสำรวจตัวเองว่าสมควรรักบ้านรักครอบครัวเพื่อลดการเข้าสู่อบายสุขทั้งปวง

(๒) ความโกรธความโกรธนี้ เป็นอารมณ์วุ่นขึ้นมาแสดงความไม่พอใจก่อให้เกิดพฤติกรรมในทางก้าวร้าวพูดจาไม่เพราะแสดงกิริยามารยาทไม่เหมาะสม

(๓) ความหลง คือหลงว่าเราเป็นข้าราชการมีอำนาจข้าราชการบางคนเข้าใจผิดคิดว่ามีอำนาจมากแต่ความจริง คือมีหน้าที่ถ้าหากไม่บริการตามหน้าที่เพราะคิดว่ามันคืออำนาจก็หวังว่า จะต้องมีการพินอบพิเทาต้องมีการทำอะไรหลายๆ อย่างจนกระทั่งเกิดความเต็มใจจึงจะทำการเหล่านี้ ในแง่ของความเป็นข้าราชการแล้วเราต้องพยายามเรียนรู้และศึกษาเกี่ยวกับธรรมชาติของ

มนุษย์เมื่อศึกษาจากตัวเองแล้วก็จะต้องศึกษาเข้าใจจากผู้อื่นด้วย

๓. จิตสำนึกที่สำคัญของข้าราชการ

ประการที่หนึ่ง ในระบบราชการจะมีระบบโดยแบ่ง โครงสร้างออกเป็นกองเป็นฝ่ายเป็นงานทางเดินของงานจะมีระเบียบคอยกำกับในการปฏิบัติราชการจะต้องเข้าใจว่าเป็น Impersonal ไม่ใช่เรื่องส่วนตัว เพราะฉะนั้น “เมื่อไม่ใช่เรื่องส่วนตัวก็ไม่ควรเอา เรื่องส่วนตัวเอาความคิดส่วนตัวหรือเอาความเห็นของส่วนตัวของแต่ละบุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง” จะต้องพยายามทำให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพไม่มีเรื่องใดที่ไม่ด่วนเจ้าหน้าที่ต้องไม่มีดุลพินิจไปในทางที่จะวินิจฉัยว่าเรื่องนี้ไม่สำคัญเรื่องนี้ล่าช้าได้ทุกอย่าง ต้องด่วนข้าราชการจะต้องทำงานให้รวดเร็วและไม่เป็นส่วนตัวและการแสวงหาความก้าวหน้าในราชการต้องแข่งขันกันสร้างความคิดเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเห็นผลสำเร็จของงานจะวัดคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานประการที่สองข้าราชการจะต้องสร้างสำนึกในการทำงานเป็นทีมทุกคนมีความสำคัญเท่าเทียมกันและต่างก็ให้เกียรติซึ่งกันและกัน โดยนำจริยธรรมที่กล่าวมาแล้ว ๓ ประการคือ ปรับค่านิยมปลดปล่อยพฤติกรรมสร้างธรรมในใจมาปรับใช้ ประการสุดท้ายสร้างความคิดสำนึกว่าการพัฒนาหน่วยงานเป็นหน้าที่ของทุกคนไม่เฉพาะของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้ใดบางหน่วยงานมักมีผู้กล่าวว่าอะไรก็แล้วแต่เจ้านายแท้ที่จริงแล้วในตลอดเวลาอะไรเป็นข้อบกพร่องมีจุดอ่อนก็ต้องเอามาพูดกันอย่างจริงจังระยะแรกๆ ข้าราชการอาจจะไม่กล้าพูดเพราะ ว่าเมื่อไปพูดเข้าแล้วก็ถือว่าเป็นเรื่อง กินใจกันแต่ผู้บังคับบัญชาจะต้องพยายามสร้างบรรยากาศให้เกิดความรู้สึกว่าทุกๆ คนมีส่วนสำคัญเท่าเทียมกันทั้งนั้นอาจจะใช้ระบบปรึกษาหารือนอกแบบเช่น การจัดให้มีเวลาอาหารว่าง (Coffee Break) เพื่อพบปะพูดคุยกันหรือประชุมกลุ่มย่อย (Staffmeeting) หรือการปรึกษาหารือร่วมระหว่างกันทุกระดับ (JointCommittee Consult. JCC) เป็นต้น

๒.๗ แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการโดยตรงหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึง แนวความคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้

๑. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนาวยการของรัฐหรือ ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
๒. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
๓. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินงานบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย
๔. บริการสาธารณะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจอย่างสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักหากต้องหยุดชะงักด้วยเหตุผลใดประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
๕. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ ได้ให้ความหมาย ของการให้บริการสาธารณะไว้ว่าคือ การที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะแก่

ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน ดังนี้

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ
๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้กล่าวไว้ว่าการให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่ สมาชิกในสังคมความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยากแต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

- ๑.๑ การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม
- ๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
- ๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือให้บริการไม่มากและไม่น้อยเกินไป
- ๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

นอกจากนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ ยังได้กล่าวถึง กระบวนการบริการซึ่งเป็นเงื่อนไขของการขอรับบริการไว้ว่า คือ คุณสมบัติหรือ สิ่งที่ประชาชนต้องการเพื่อให้ได้รับการบริการ ได้แก่

๑. แบบฟอร์มโดยทั่วไป หน่วยบริการมักจะกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการขอรับบริการซึ่งแบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกนั้นควรมีลักษณะที่เรียบง่ายให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

๒. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการจะต้องผ่านเจ้าหน้าที่ที่โต๊ะเดินกรอบซึ่งขั้นตอนในการให้ บริการที่เหมาะสมคือให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

๓. ระยะเวลาผู้ให้บริการที่ดีจะต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อมิใช่คนว่างงานหรือ ไม่มีอะไรจะทำคนส่วนใหญ่ต่างมีภารกิจที่ต้องทำงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่เองก็ใช้เวลาในการทำงานเช่นกันดังนั้นเมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชนจึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้และดำเนินการร้องเรียนหากประชาชนไม่ได้รับการบริการตามที่ต้องการหรือหน่วยงาน ไม่สามารถให้บริการตามที่ร้องขอได้ก็ควรที่จะมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้นเช่นจัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยชี้แจงอธิบาย เป็นต้น

ชาญชัย แสวงศักดิ์ ได้อธิบายว่าบริการสาธารณะนั้น จะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขดังต่อไปนี้

๑. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชนซึ่งหมายถึง กรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่ กิจกรรมที่ปรัชญา เวสารัชช์, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), ชาญชัยแสวงศักดิ์, องค์การมหาชน, องค์การของรัฐที่มีใช้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ, รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการรวมทั้งกรณีที่รัฐได้มอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้ออกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

๒. กิจกรรมดังกล่าวจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

๓. กระบวนการและกิจการ

๔. ผลการผลิตหรือตัวบริการ

๕. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกเรียกว่าหลัก Package Service โดยมีเป้าหมาย ดังนี้

๑. มุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญมีลักษณะ ดังนี้

๑.๑ ผู้ให้บริการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยต้องจัดการให้บริการที่ครอบคลุมและทั่วถึง

๑.๒ การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

๑.๓ ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกับตน

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะ คือ

๒.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนโดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อจะทำให้การบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึงความถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับอีกด้วยแม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ เช่นมีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านแล้วพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุก็ควรดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการให้โดยไม่ชักช้าและใช้เวลาให้น้อยที่สุด

๕. การให้บริการด้วยความถูกต้องนอกจากเจ้าหน้าที่ต้องรีบดำเนินการ ให้แล้วผลงานที่ออกมาจะต้องถูกต้องสมบูรณ์ประชาชนสามารถนำไปใช้ทำธุรกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ต้องกลับมาแก้ไขใหม่อีก

๖. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อมซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและต่อทางราชการ

๗. การให้บริการด้วยความเสมอภาคซึ่งข้าราชการ ที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตรโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อนักบริหารที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจาก ความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อินจงวัง (In Jong Wang) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ จึงทำให้เขามอง การบริการว่ามีปัจจัยที่สำคัญอยู่ ๔ ประการด้วยกัน คือ

๑. ตัวบริการ (Service)

๒. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)

๓. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)

๔. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยดังกล่าวเขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการไว้ว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

เจมส์ แมคคูลลูธ (James S. McCullough) ได้มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

จากแนวคิดดังกล่าว ข้างต้นจะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่แต่เพียงหน่วยงานของรัฐเท่านั้น การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการ

ต้องการของประชาชนเป็นส่วนรวมมิใช่เพียงเพื่อบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการก็ คือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะอัน ได้แก่ความต่อเนื่องและความยุติธรรมซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน ดังนั้นการที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้นวิธีหนึ่งก็คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใดซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีสะดวกรวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

จะเห็นได้จากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐ ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินไว้ในหมวด ๕ ส่วนที่ ๓ มาตรา ๗๘ ดังต่อไปนี้

๑) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคมเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศไทยอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

๒) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลางส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศและสนับสนุน ให้จังหวัดมีแผนแลงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัดเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

๓) กระจายอำนาจให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เองส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

๔) พัฒนาระบบงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

๕) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

๖) ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

๗) จัดให้มีแผนพัฒนาการเมืองรวมทั้งจัดให้มีสภาพพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระเพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

๘) ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสม

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐเจ้าหน้าที่ต้องประพฤติและปฏิบัติให้มีความเชื่อถือไว้วางใจที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการการมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนของการให้บริการมีความน่าเชื่อถือในเรื่องของความซื่อสัตย์ความจริงใจมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีความเข้าใจและมีความเสมอภาคในการให้บริการการมีความสนใจและให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการมีการให้คำแนะนำเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอและมีบุคลากรที่มีคุณภาพ

๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๘.๑. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ไปรับบริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ฝ่ายทะเบียนของที่ว่าการ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

กำพลเกียรติ ปฐมชัย ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนครพบว่าประชาชนไม่เต็มใจที่จะติดต่อกับราชการเนื่องจากต้องใช้เวลาติดต่อกว่า ๖๐ นาทีและผลการวิจัยเสนอให้เพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ และแก้ไขระเบียบขั้นตอนควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความสำนึกในการให้บริการและประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนที่ใช้ในการติดต่อกับราชการ

จิราภา บุญสิทธิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน : การรับรู้และความเป็นจริงโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนกับความเป็นจริงของการให้บริการโดยศึกษาจากการให้บริการ ๗ ประเภทในส่วนของการสอบถามจากประชาชนมีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจำนวน ๑๐๕ คนโดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามในส่วนของการเป็นจริงในการให้บริการได้ใช้วิธีการเปรียบเทียบผลการให้บริการแต่ละประเภทจากองค์ประกอบ๒ประการคือเวลาทำงานจริงกับเวลามาตรฐานที่ ก.พ. กำหนดและสำนักงานกำหนดและปริมาณงานและลักษณะการทำงานในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๓๑ กับช่วงที่ผ่านมาซึ่งจากการศึกษาพบว่า การรับรู้ของประชาชนกับความเป็นจริงในการให้บริการทั้ง ๗ ประเภท ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ^{๗๖}

ถวัลย์ เทียนทอง ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิส จำกัด” พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิส จำกัด ไม่แตกต่างกันส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุและอาชีพที่แตกต่างกัน

^{๗๖} จิรศักดิ์ สุคนธชาติ, “ความคิดเห็นของข้าราชการผู้มีหน้าที่ในการปฏิบัติเกี่ยวกับบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนนทบุรี”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๓๐.

มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเชส จำกัด
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและ ระดับมากซึ่งมีความพึงพอใจของประชาชนจะมีความแตกต่างกันทั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา ซึ่งผลของความพึงพอใจจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานหรือ องค์กรนำมาใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน และองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานดียิ่งขึ้น เป็นลำดับ

๒.๘.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการดัง ต่อไปนี้

นิตยา พงษ์พานิช ได้ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ: ศึกษาเปรียบเทียบกรณี อำเภอนองสอทอง และอำเภอสอดจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ลักษณะการบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีแนวโน้ม เป็นไปในทางบวก โดย ลักษณะพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเขต อำเภอนองสอทอง และอำเภอสอดจังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการทัศนคติต่อการพบปะเรื่องที่พบปะความเหมาะสมของสำนักงาน^{๒๒}

สุชาติ ดิขวงศ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง” พบว่าฝ่ายปกครองหรืออำเภอควรเร่งรัดเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนเกิดความสำนึกในหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชนเกิดสำนึกในหน้าที่ของการ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” นอกจากนั้นควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการประชาชนและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์รับแจ้งการอำเภอตั้งแต่วันที่ ๑๘.๓๐- ๑๖.๓๐ น. รวมไปถึงจัดทำกล่องรับความคิดเห็นทำบอร์ดติดป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่องานได้รับทราบข้อมูลข่าวสารตลอดจนขั้นตอนต่างๆ ในการขอรับบริการเพื่อให้งานบริการแก่ประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วเกิดความเข้าใจที่ตรงระหว่างข้าราชการและประชาชน^{๒๓}

ถาวร โพธิสมบัติ ได้ศึกษาปัจจัย ที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรีพบว่าปัจจัยที่การบริการยังไม่อำนวยความสะดวกและบริการที่ไม่เสมอภาคนั้นเนื่องจาก

๑. มีการเลือกที่รักมักที่ชังต่อผู้มารับบริการแต่ไม่ปรากฏเด่นชัดในเรื่องการเห็นแก่ประโยชน์เล็กๆ น้อยๆ เพื่อที่จะบริการให้รวดเร็วแต่พบมากที่สุด ได้แก่ การช่วยเหลือประชาชนผู้อยู่ห่างไกล

๒. ข้าราชการมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเก่า

๓. ผู้ปฏิบัติงานยึดถือกฎระเบียบและข้อบังคับเป็นอย่างมากจนเป็นอุปสรรคต่อการบริการ^{๒๔}

^{๒๒}นิตยา พงษ์พานิช, “ การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอนองสอทองและอำเภอสอดจังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๓๗.

^{๒๓}สุชาติ ดิขวงศ์, “ ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๓๗.

^{๒๔}ถาวร โพธิสมบัติ, “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการในเขตจังหวัดกาญจนบุรี”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๕.

อรรถชล ทรัพย์ทวี ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร” ผลการวิจัยพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการให้บริการประชาชน ระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือนต่างกัน และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใน ค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการให้บริการประชาชน ระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรที่มี เพศอายุ และ ระดับการศึกษาต่างกัน และพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การในด้านการจัดอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่และการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับทัศนคติในการให้บริการประชาชน^{๘๕}

อมร วรสุข ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอหนองสองห้องของแก่น” ผลการวิจัยพบว่าการปฏิบัติตามระเบียบด้านงานทะเบียนราษฎรผู้มีหน้าที่ให้บริการและประชาชนผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้คือ การแจ้งย้ายเข้าแจ้งย้ายออกและการแจ้งย้ายปลายทางส่วนที่เป็นปัญหาคือ ผู้ขอรับบริการประสบปัญหาเรื่องการขอเพิ่มชื่อแก่ไขรายการในทะเบียนราษฎร โดยต้องนำผู้ทำการคลอดผู้รู้เห็นการเกิดมาเป็นพยานในการปฏิบัติตามระเบียบด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนผู้มีหน้าที่ให้บริการและประชาชนผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในการขอมีบัตรกรณีขอมีบัตรครั้งแรกกรณีบัตรขอมีบัตรขอมีบัตรครั้งแรกกรณีบัตรเดิมหมดอายุกรณีบัตรหายหรือถูกทำลายในขั้นตอนการยื่นคำร้องขอมีบัตรด้วยตนเองการเตรียมหลักฐานเอกสารต่างๆ การพิมพ์ลายนิ้วมือการออกใบรับ (บ.ป.๒) ตลอดจนการใช้ใบรับ (บ.ป.๒) แทนบัตรประจำตัวประชาชนส่วนที่เป็นปัญหาคือ ผู้มีหน้าที่ให้บริการประสบปัญหา ในขั้นตอนการตรวจคำขอมีบัตรการตรวจเอกสารหลักฐานการลงลายมือชื่อของพนักงานเจ้าหน้าที่และการพิจารณาอนุมัติ

กนกกร ชื่นสระน้อย ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการงานของสำนักจัดหางานกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของผู้ใช้บริการจัดหางานกรุงเทพจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันของผู้ใช้บริการด้านอายุพบว่าในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่าง^{๘๖}

ผู้วิจัยสรุป ได้ว่างานด้านการบริการต่างๆ ล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับประชาชนสิ่งสำคัญ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องมีไมตรีต้องให้ความช่วยเหลือต้องมีรอยยิ้มที่เต็มใจในการให้บริการตลอดจนการแก้ปัญหาต่างๆ เจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและจัดสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดลำดับบัตรคิวมีป้ายบอกการทำงานของแต่ละที่ให้กระจ่างชัดเพื่อให้ประชาชนคนมารับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการของหน่วยงาน

^{๘๕} อรรถชล ทรัพย์ทวี, “ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง), ๒๕๓๗.

^{๘๖} กนกกร ชื่นสระน้อย, “ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการงานของสำนักจัดหางานกรุงเทพ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

๒.๘.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ

พันตรีสมหมาย บัวจันทร์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงาน เขตบางแคกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้ บริการด้านสมานัตตตตามากเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือ ด้านทานด้านอรรถจริยาและลำดับสุดท้ายคือ ด้านปิยวาจาเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ ในการมาใช้บริการประเภทของการมาใช้ บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคนซึ่งภาครัฐยัง ขาดทิศทางและนโยบายที่แน่ชัดทั้งยังขาดความต่อเนื่องขาดการประสานงาน และร่วมมือระหว่าง หน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ตรงกับความต้องการผลที่ ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับการบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนา กำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญเจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่ แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแคคือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างไม่หยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการแสดงออกที่เป็นมิตรและจริงใจมีความยืดหยุ่นในการให้บริการรวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถ นำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการโดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือ ผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีค่า^{๘๗}

พันโทราชนันท์ ธงชัย ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนว สังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนว สังคหวัตถุ ๔ ของ หน่วยสัสดี อำเภอมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ด้าน ทานเป็นอันดับแรก ($x = ๓.๙๖$) รองลงมามีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ด้านปิยวาจา ($x = ๓.๙๕$) และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ด้านสมานัตตต ($x = ๓.๘๕$) โดยภาพรวมมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($x = ๓.๘๘$) ด้านปัญหาและอุปสรรคการลงบัญชีทหารกองเกิน ณ หน่วยสัสดีอำเภอมืองสองห้อง จังหวัดระยอง เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่มีอาชีพทำ การเกษตรกรรมและประมงน้ำเค็มจึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารจากทางราชการและได้รับถึงสิทธิ และประโยชน์ที่พึงได้รับจากการตรวจเลือกเป็นทหารกองประจำการและโทษที่จะได้ตามกฎหมายที่ บัญญัติไว้จากกรณีที่ไม่มารับหมายภายในระยะเวลาที่กำหนดและถือว่ามีความผิดทางอาญาจึงจำเป็น

^{๘๗} สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสน ศาสตร์มหาวิทยาลัฒมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

อย่างยิ่งที่ราชการควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารจากทางราชการเพื่อประโยชน์ของประชาชน^{๔๘}

มณีนุช ไพรดี ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้แอนด์เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้แอนด์เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ท่านรู้สึกภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและดีที่สุดเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จและท่านมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙, ๔.๐๗ และ ๔.๐๗ ตามลำดับและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ องค์กรสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนพนักงานภายในองค์กรและผู้บริหารตามโอกาสสมควรซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๑ เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ระยะเวลาการทำงาน และฝ่าย / แผนก ที่สังกัดพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทุกด้าน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสังคหวัตถุ ๔ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า ปัจจัย ด้านสมานัตตา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก และปัจจัยด้านอัตถจริยา และปิยวาจา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านทานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ผลการศึกษาแนวทางการนำหลัก หลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่าองค์กรควรเพิ่ม ด้านทานด้วยการฝึกอบรมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้กับพนักงาน ด้านปิยวาจาโดยปรับปรุงระบบการสื่อสารด้วยการรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานทุกระดับ ด้านอัตถจริยาองค์กรควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานและปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและ ด้านสมานัตตา ควรปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาคและเปิดโอกาสให้พนักงานปฏิบัติงานเหมาะสมตามศักยภาพของตน^{๔๙}

รภัสสา พานิกุล ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงมีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี มีสถานภาพโสดเป็นลูกจ้างมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาทและมีประสบการณ์ในบริการเพียง ๑ ครั้ง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และ ด้านสมานัตตา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากการเปรียบเทียบ

^{๔๘} พันโทราชนันท์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมืองจังหวัดระยอง” วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

^{๔๙} มณีนุช ไพรดี, “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทพรอพเพอร์ตี้แอนด์เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย)”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางานที่มี เพศ อายุและประสบการณ์ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางานที่มี สถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕^{๙๐}

ด.ต. ไสภณ สวาขาโต ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชายมีสถานภาพสมรสมีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีชั้นยศ ในระดับชั้น ประทวน มีรายได้สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า ๑๕ ปี ไม่มีหุ้นอื่นนอกจากสหกรณ์ออมทรัพย์และมีภูมิลำเนาในภาคกลาง ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการสหกรณ์ออมทรัพย์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ ในการเป็นสมาชิกสหกรณ์เพื่อต้องการออมทรัพย์โดยสะสมค่าหุ้นรายเดือนมีความเข้าใจว่าสหกรณ์ คือองค์กรที่ประชาชนร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันและสหกรณ์เป็นของสมาชิก ซึ่งถือหุ้นไว้ในสหกรณ์เท่านั้นสหกรณ์ออมทรัพย์มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยการถือหุ้นและรับฝากเงินบุคคลที่จะเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ได้คือข้าราชการในกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนสมาชิกมีการออกเสียงในที่ประชุมได้คนละ ๑ เสียงเมื่อสหกรณ์มีกำไร กำไรเหล่านั้นจัดสรรโดยที่ประชุมใหญ่แห่งบรรดาสมาชิกหรือผู้แทนสมาชิกสหกรณ์คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ได้โดยการเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่บุคคลที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้สหกรณ์ประสบความสำเร็จคือสมาชิกสหกรณ์, กรรมการ, ผู้จัดการความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และ ด้านสมานัตตตา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านทาน และด้านปิยวาจา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางส่วน ด้านอัตถจริยา และ ด้านสมานัตตตา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากกว่าการเปรียบเทียบการบริหาร

จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีสถานภาพอายุระยะเวลาที่เป็นสมาชิกการมีหุ้นนอกจากสหกรณ์ออมทรัพย์และภูมิลำเนาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ส่วนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีเพศ การศึกษาระดับ ชั้นยศและรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์

^{๙๐}รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัทยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐^{๙๑}

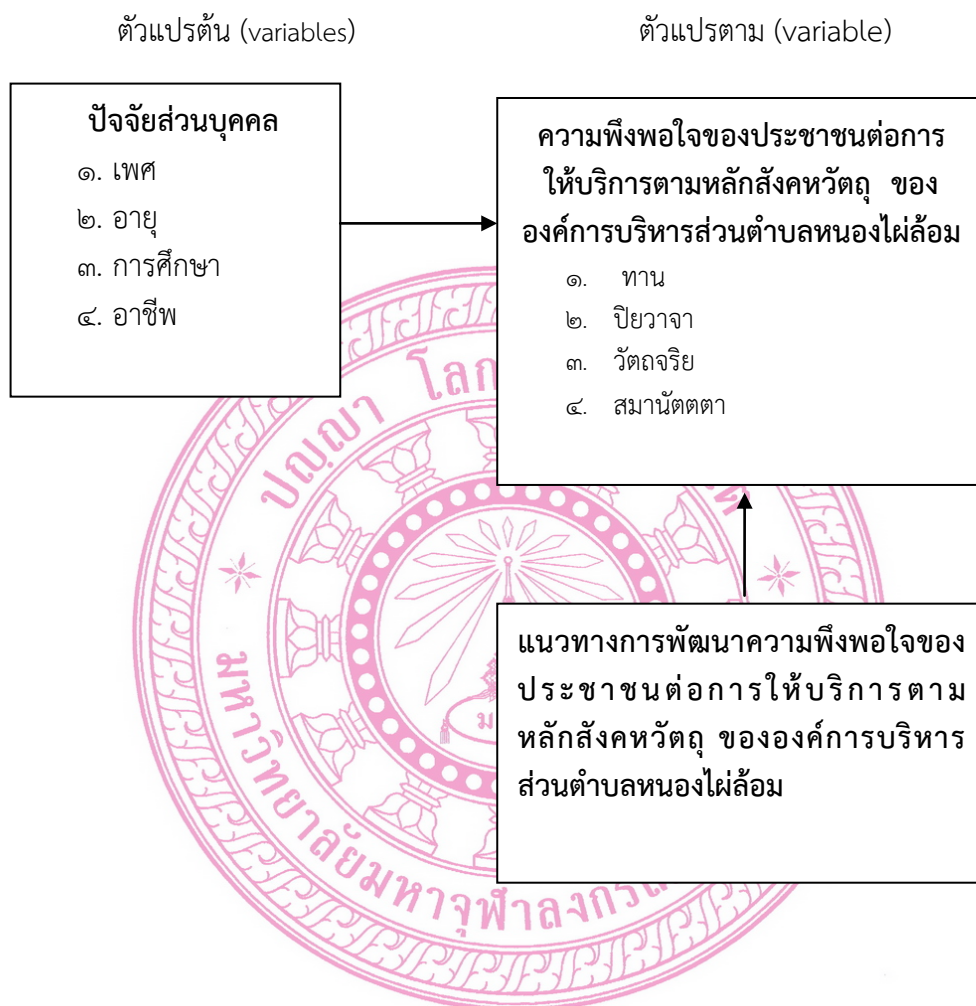
นางสาวปณณธร เอียร์ชัยพลฤกษ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านทานและ ด้านอตถจริยา อยู่ในระดับมากทั้งหมดตามลำดับผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายข้อแล้วพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อยกเว้นข้อที่ถามว่าท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าอยู่ในระดับปานกลางผลการเปรียบเทียบพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพอายุรายได้และระยะเวลาการทำงานต่างกันมีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ เพศ และการศึกษาพนักงานมีคะแนนการเห็นด้วยไม่ต่างกันผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ด้านสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกโดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ๒ ด้านคือ ด้านปิยวาจา และ สมานัตตตา และอยู่ในระดับปานกลางคือด้านทาน และ อตถจริยา ปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่ ๑) การสนับสนุนการเลื่อนระดับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่เป็นธรรม ๒) การติดต่อประสานงานระหว่างแผนกมีการใช้คำพูดไม่เหมาะสม ๓) การพัฒนาความรู้ความสามารถมีโอกาสน้อยและ ๔) พนักงานบางคนไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมที่โรงพยาบาลจัดขึ้นแนวทางการปรับปรุงประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรคือ ๑) ควรปรับปรุงการเลื่อนระดับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเป็นระบบและยุติธรรม ๒) ควรปรับปรุงระบบการติดต่อประสานงานระหว่างแผนกให้เหมาะสม ๓) ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานให้มากกว่านี้และ ๔) โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้พนักงานมาร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น^{๙๒}

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยสรุป ได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต้องอาศัยหลักธรรมเข้ามาช่วยในงานบริการ เพื่อให้งานด้านบริการมีความประทับใจ และพึงพอใจดังนั้นไม่ว่าหน่วยงานใดก็ตามที่ให้บริการที่ทำงานเกี่ยวกับประชาชนควรประยุกต์ใช้หลักธรรมเข้ามาช่วยในการทำงานโดยเฉพาะ หลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา

^{๙๑}ด.ต. โสภณ สวาชาโต, “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัทยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

^{๙๒}นางสาวปณณธรเอียร์ชัยพลฤกษ์, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ๔เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัทยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), บทคัดย่อ.

๒.๙ กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ ๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจกัณฑ์ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนาทมสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเชิงผสมผสาน (Mixed Method) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนาทมสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

- ๓.๑ รูปแบบการวิจัย
- ๓.๒ ประชากร
- ๓.๓ เครื่องมือการวิจัย
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

๓.๒ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่ไปขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม จังหวัดขอนแก่น จำนวนประชากร ๔,๕๕๑ คน¹

๓.๒.๑ กลุ่มที่ ๑ ได้แก่ ประชาชนที่ไปขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม จังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี (Krejcie) และมอร์แกน (Morgan)² จำนวนประชากร ๔,๕๕๑ คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ๓๕๑ คน โดยผู้วิจัยได้ทำการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

¹ ฝ่ายทะเบียน, สรุปข้อมูลการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอนาทมสองห้อง จังหวัดขอนแก่น, กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย, หน้า ๒๐. (ออนไลน์). แหล่งสืบค้น : ๑๘ มกราคม ๒๕๕๖.

² ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี, ๒๕๕๒), หน้า ๔๘ -๔๙.

๓.๒.๒ กลุ่มที่ ๒ เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key-Informants) จำนวน ๕ คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่

๑. นายสิทธิศักดิ์ แก้วหาวงค์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
๒. นายวิเชียร เทพสากล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
๓. นายถวิล พลเสน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
๔. นายชัยรัตน์ รัตนวงศ์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
๕. นายจักรกฤษ เศษกำบัง หัวหน้าส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ประสานงานหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เมื่อดำเนินการเก็บข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาจึงนำมาตรวจสอบความเรียบร้อยเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

๓.๓ เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยดำเนินการดังนี้

๓.๓.๑ ลักษณะของเครื่องมือ

๓.๓.๑.๑ ลักษณะของแบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามมีลักษณะปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ ตามหลักการของลิเคิร์ต (Likert)³ จำนวน ๓๒ ข้อ โดยแบ่งคำถามตามระดับการจัดการ ออกเป็น ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านทาน
๒. ด้านปิยวาจา
๓. ด้านอัถถจริยา
๔. ด้านสมานัตตตา

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire) ให้ตอบโดยเสรี

³ สุวรี ศิริโกการภิมย์ , การวิจัยทางการศึกษา, (ลพบุรี : สถาบันราชภัฏเทพสตรี , ๒๕๔๖), หน้า ๑๔๐.

๓.๓.๑.๒ ลักษณะของเครื่องมือสำหรับแบบสัมภาษณ์ (Interview Form)

แบบสัมภาษณ์ มีลักษณะแบบมีโครงสร้าง ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Form) เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ

๓.๓.๒ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

๓.๓.๒.๑ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

๑) ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามในการวิจัย โดยศึกษาเอกสารวิชาการและจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และสรุปเป็นคำนิยามศัพท์ในการวิจัย

๓. สร้างแบบสอบถามจากกรอบเนื้อหาในคำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ตอน

๔. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

๕. เมื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเรียบร้อยแล้ว จึงนำไปทดลองใช้กับหน่วยการวัดที่มีใช้ประชากรในการวิจัย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น

๖. หากพบว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นแล้ว จึงนำไปทดลองใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายต่อไป

๒) ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปหาคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

๑. ผู้วิจัยทำการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษาจำนวน ๕ คน ดังนี้

๑. พระมหาประมวธ ฐานทตโต ดร.

๒. ผศ.ดร.สุวิน ทองปั้น

๓. ผศ.ดร.สุรเดช ไสยกิจ

๔. ดร.พุทธชาติ คำสำโรง

๕. ดร.จิระ ศรเสนา

๒. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตาม วัตถุประสงค์ของข้อคำถาม (Index of Congruence : IOC)

๓. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและกรรมการควบคุม วิทยานิพนธ์ แล้วนำไปทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไป ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน แล้วนำมา ตรวจสอบหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficients) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

๔. แบบสอบถามที่หาค่าความเชื่อมั่นแล้วนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

๓.๓.๒.๒ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์

๑) ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์ (Interview Form)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์ในการวิจัย โดยศึกษาเอกสารวิชาการและจาก งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยมีขั้นตอนดังนี้

๑. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังกัด ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และสรุปเป็นคำนิยามศัพท์ในการวิจัย

๓. สร้างแบบสัมภาษณ์จากกรอบเนื้อหาในคำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่ง แบบสอบถามออกเป็น ๒ ตอน

๔. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ ทำการตรวจสอบความ เทียงตรงเชิงเนื้อหา

๕. เมื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเรียบร้อยแล้ว จึงนำไปสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายต่อไป

๒) ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์

นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปหาคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

๑. ผู้วิจัยทำการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสัมภาษณ์ที่ สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา จำนวน ๕ ท่าน

๑. พระมหาประมวณ ฐานทตโต ดร. อาจารย์ประจำสาขาวิชาพระพุทธศาสนา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น

๒. ผศ.ดร.สุริน ทองปั้น อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น

๓. ผศ.ดร.สุรเดช ไสยกิจ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ

๔. ดร.พุทธชาติ คำสำโรง อาจารย์ประจำสาขาวิชาปรัชญามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น

๕. ดร.จิระ ศรเสนา อาจารย์ประจำสาขาวิชาพระพุทธศาสนา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น

๒. นำแบบสัมภาษณ์ที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของข้อคำถาม (Index of Congruence : IOC)

๓. นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ แล้วนำไปสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายต่อไป

๓.๓.๓ การวัดค่าตัวแปรของแบบสอบถาม

๑) การวัดค่าตัวแปรอิสระประกอบด้วย

๑. เพศ แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม ประกอบด้วย ชาย และ หญิง
๒. อายุ แบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม ประกอบด้วย น้อยกว่า ๒๐ ปี ระหว่าง ๒๑- ๓๕ ปี ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี และมากกว่า ๕๐ ปี
๓. ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม ประกอบด้วย ประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือปวช. อนุปริญญา (ปวส.) - ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ แบ่งออกเป็น ๕ กลุ่ม ประกอบด้วย รับจ้าง, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน, เกษตรกร, อื่น ๆ

๒) การวัดค่าตัวแปรตาม ประกอบด้วยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยคำตอบเป็นแบบประเมินค่า Rating Scale สร้างคำตอบตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) มีคำตอบให้เลือก ๕ ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ

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

โดยเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ตามแนวคิดของเบสท์ (Best)⁴

ค่าเฉลี่ย	๔.๕๐ - ๕.๐๐	แปลว่า	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๓.๕๐ - ๔.๔๙	แปลว่า	มาก
ค่าเฉลี่ย	๒.๕๐ - ๓.๔๙	แปลว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๑.๕๐ - ๒.๔๙	แปลว่า	น้อย
ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๔๙	แปลว่า	น้อยที่สุด

⁴ ประกอบ กรรณสูตร ,สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ ๓ , (กรุงเทพมหานคร: ด้านสุทธากาพิมพ์,๒๕๔๒), หน้า ๑๐๘.

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

๓.๔.๑ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

๑. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ศูนย์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

๒. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำนวน ๓๕๑ คน

๓. ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

๓.๔.๒ การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ตามขั้นตอน ดังนี้

๑. ผู้วิจัยได้นำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย นำเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) วัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำนวน ๕ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) ประกอบด้วย

๑. นายสิทธิศักดิ์ แก้วหาวงค์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
๒. นายวิเชียร เทพสากุล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
๓. นายถวิล พลเสน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
๔. นายชัยรัตน์ รัตนวงศ์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
๕. นายจักรกฤษ เศษกำบัง หัวหน้าส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
๒. ทำการนัดหมายวันเพื่อสัมภาษณ์
๓. ทำการสัมภาษณ์
๔. นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลมี ดังนี้

๓.๕.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

๑. ใช้สถิติจำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) อธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายผล

๒. ใช้สถิติวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อธิบายข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

๑. ใช้สถิติทดสอบค่า (indepv sample) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม

๒. ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)⁵ ในกรณีตัวแปรต้นมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามี ความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.)

๓.๕.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท และประมวลผลเข้าด้วยกัน รวมทั้งใช้แนวคิดจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนในการวิเคราะห์เพื่อให้เห็นภาพรวม

⁵ ชูศรี วงศ์รัตน์, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิตการพิมพ์, ๒๕๔๑) , หน้า

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัดดูขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประชาชนที่ไปขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากประชากรจำนวน ๓๕๑ คนมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายละเอียด ผู้วิจัยได้แบ่งผลการศึกษาออกเป็น ๔ ส่วนดังนี้

๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ไปขอรับบริการ

๔.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังกัดหวัดดูขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

๔.๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังกัดหวัดดูขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามสถานภาพของบุคคล

๔.๔ แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ตามหลักสังกัดหวัดดูขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

๔.๑ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพในการไปขอรับบริการจากกลุ่มตัวอย่างที่ไปขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น ๓๕๑ ตัวอย่าง แสดงความถี่ของจำนวนผู้รับบริการและค่าร้อยละดังตารางที่ ๔.๑ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = ๓๕๑)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๖๔	๔๖.๗
หญิง	๑๘๗	๕๓.๓
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๒๙	๘.๓
๒๑ - ๓๕ ปี	๑๐๙	๓๑.๑
๓๖ - ๕๐ ปี	๑๓๘	๓๙.๓
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๗๕	๒๑.๔
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๗๑	๒๐.๒
มัธยมศึกษาหรือปวช.	๑๐๑	๒๘.๘
อนุปริญญาปวส.-ปริญญาตรี	๑๓๘	๓๙.๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๔๑	๑๑.๗
๔. อาชีพ		
รับจ้าง	๑๐๑	๒๘.๘
เกษตรกร	๙๙	๒๘.๒
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๘๓	๒๓.๖
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๔๙	๑๔.๐
อื่นๆ	๑๙	๕.๔

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓ มีอายุตั้งแต่ ๓๖ - ๕๐ ปี มีจำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓ มีระดับการศึกษาอนุปริญญา ปวส.- ปริญญาตรี จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓ และมีอาชีพรับจ้างจำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘ คน

๔.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๕ ของ องค์การ บริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๕ ได้แก่ ด้านทาน (เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยการให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละช่วยเหลือแบ่งปันให้ความรู้และคำแนะนำกับประชาชนที่มาใช้บริการ) ด้านปิยวาจา (เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดคำสุภาพไพเราะน่าฟังกับประชาชนผู้มารับบริการ) ด้านอรรถจริยา (การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โดยการชวนช่วยช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ) และด้านสมานัตตตา (เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ) รายละเอียดดังแสดงใน ตารางที่ ๔.๒ – ๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการ ให้บริการตามหลักสังกัด ๕ โดยภาพรวม

(n = ๓๕๑)

การบริการตามหลักสังกัด ๕	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
๑. ด้านอรรถจริยา	๔.๐๗	๐.๕๒	มาก
๒. ด้านสมานัตตตา	๔.๐๗	๐.๕๑	มาก
๓. ด้านปิยวาจา	๔.๐๖	๐.๕๐	มาก
๔. ด้านทาน	๔.๐๕	๐.๕๐	มาก
ภาพรวม	๔.๐๖	๐.๕๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๖$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านอรรถจริยา ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา และด้านทาน

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อ การให้บริการตามหลักสังกัด วัตถุประสงค์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านงาน

(n = ๓๕๑)

ด้านงาน	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
๑. เจ้าหน้าที่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดีเช่นที่นั่งพักรอที่จอดรถห้องน้ำ	๔.๒๔	๐.๗๐	มาก
๒. จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	๔.๑๑	๐.๖๕	มาก
๓. มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการและอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน	๔.๐๖	๐.๗๕	มาก
๔. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วทันต่อเวลา	๓.๙๙	๐.๖๘	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน	๔.๑๕	๐.๗๔	มาก
๖. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมได้จัดช่องทางด่วนสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ	๓.๘๘	๐.๗๖	มาก
๗. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมมีน้ำดื่มให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ	๓.๙๗	๐.๗๗	มาก
๘. เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยและแนะนำให้ประชาชนได้ตรวจสอบเอกสารซ้ำอีกครั้งหลังเสร็จสิ้นการติดต่อราชการก่อนกลับทุกครั้ง	๔.๐๐	๐.๗๙	มาก
ภาพรวม	๔.๐๕	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด วัตถุประสงค์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านงานนั้นโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๕$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ด้านงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ระดับความพึงพอใจขอประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านปิยวาจา

(n=๓๕๑)

ด้านปิยวาจา	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง	๔.๒๐	๐.๗๘	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ	๔.๑๐	๐.๖๖	มาก
๓. เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์และเป็นกันเอง	๔.๑๕	๐.๗๔	มาก
๔. ถ้าประชาชนไม่พอใจในการให้บริการเจ้าหน้าที่ได้พูดชี้แจงให้เข้าใจด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	๓.๙๙	๐.๖๕	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ไม่แสดงอาการไม่พอใจหรือพูดจาไม่สุภาพต่อประชาชน	๔.๐๕	๐.๗๗	มาก
๖. ท่านรู้สึกไม่พอใจในกริยาท่าทางและคำพูดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๓.๙๘	๐.๘๐	มาก
๗. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ	๔.๐๔	๐.๗๕	มาก
๘. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชนที่มารับบริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล	๓.๙๗	๐.๗๕	มาก
ภาพรวม	๔.๐๖	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านปิยวาจา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๖$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านอัตถจริยา

(n = ๓๕๑)

ด้านอัตถจริยา	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
๑. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง	๔.๑๗	๐.๘๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจไม่รังเกียจเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ	๔.๐๔	๐.๗๒	มาก
๓. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ	๔.๑๓	๐.๗๕	มาก
๔. เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา	๔.๐๑	๐.๗๖	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจเมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ประชาชน	๔.๐๘	๐.๗๗	มาก
๖. เจ้าหน้าที่มีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ	๔.๐๗	๐.๗๔	มาก
๗. เวลาที่ท่านได้รับการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการ	๔.๐๓	๐.๗๘	มาก
๘. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน	๔.๐๓	๐.๗๗	มาก
ภาพรวม	๔.๐๗	๐.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ด้านอัตถจริยาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น นั้นโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๗$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสัณคัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านสมานัตตดา

(n = ๓๕๑)

ด้านสมานัตตดา	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม	๔.๒๓	๐.๗๖	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด	๔.๑๗	๐.๖๖	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเองมีอัธยาศัยไมตรีทำให้ให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา	๔.๑๕	๐.๗๔	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	๔.๐๕	๐.๗๐	มาก
๕. จัดระบบบัตรคิวให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม	๓.๙๓	๐.๘๐	มาก
๖. เจ้าหน้าที่บริการท่านด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย	๔.๐๒	๐.๗๓	มาก
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยัดหย่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ	๔.๐๖	๐.๗๘	มาก
๘. ท่านได้รับความสะดวกในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	๔.๐๐	๐.๗๘	มาก
ภาพรวม	๔.๐๗	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการตามหลักสัณคัตถุ ด้านสมานัตตดาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นนั้นโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๗$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคัตถุ ๔ ด้านสมานัตตดาอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔.๓ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด ของ องค์การบริหารส่วน ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามสถานภาพของบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้รับการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด
ได้แก่ ด้านทานด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตดา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลอื่น
ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่าง
ตัวแปรตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตาม
หลักสังกัดหวัด แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม
หลักสังกัดหวัด ขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง
จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ

(n = ๓๕๑)

ระดับความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (๑๖๔คน)		หญิง (๑๘๗คน)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านทาน	๔.๐๖	๐.๕๓	๔.๐๔	๐.๕๘	.๔๑๕	.๖๗๘
ด้านปิยวาจา	๔.๐๕	๐.๕๓	๔.๐๖	๐.๕๙	.๗๘	.๙๓๘
ด้านอรรถจริยา	๔.๑๐	๐.๕๒	๔.๐๕	๐.๕๓	.๘๕๙	.๓๙๑
สมานัตตดา	๔.๑๑	๐.๕๔	๔.๐๔	๐.๕๙	๑.๑๘๐	.๒๓๙
รวม	๔.๐๘	๐.๕๗	๔.๐๕	๐.๕๑	.๖๙๑	.๔๙๐

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ตามหลักสังกัดหวัด ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัด
ขอนแก่น โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน .ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ

(n = ๓๕๑)

หลัก สังกัดวัตถุ ๔	ต่ำกว่า๒๑ปี		๒๑ - ๓๕ปี		๓๖ - ๕๐ปี		มากกว่า๕๐ปี		F	Sig.
	(๒๙คน)		(๑๐๙คน)		(๑๓๘คน)		(๗๕คน)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านทาน	๔.๐๗	๐.๔๕	๔.๐๑	๐.๕๑	๔.๐๔	๐.๕๐	๔.๑๑	๐.๕๓	๐.๖๕๓	.๕๘๑
ด้านปิยวาจา	๓.๙๖	๐.๔๕	๔.๐๑	๐.๕๒	๔.๐๔	๐.๔๙	๔.๑๑	๐.๕๔	๐.๔๗๘	.๖๙๘
ด้านอรรถจริยา	๔.๙๗	๐.๓๙	๔.๔๑	๐.๕๑	๔.๐๖	๐.๕๖	๔.๑๑	๐.๕๑	๐.๕๖๘	.๖๓๖
ด้านสมานัตตา	๔.๐๓	๐.๔๑	๔.๐๘	๐.๕๐	๔.๐๗	๐.๕๐	๔.๐๙	๐.๕๙	๐.๑๑๔	.๙๕๒
รวม	๔.๐๕	๐.๕๑	๔.๐๖	๐.๕๑	๔.๐๗	๐.๕๒	๔.๐๗	๐.๕๑	๐.๓๓๔	.๘๐๐

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมอำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = ๓๕๑)

หลัก สังคหวัตถุ ๔	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา หรือ ปวช.		อนุปริญญา/ ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F	Sig.
	(๗๑คน)		(๑๐๑คน)		(๑๓๘คน)		(๔๑คน)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านทาน	๔.๒๒	๐.๕๓	๔.๐๗	๐.๕๖	๓.๙๘	๐.๕๖	๓.๙๕	๐.๕๑	๔.๓๔	.๐๐๕*
ด้านปิยวาจา	๔.๑๕	๐.๕๒	๔.๑๒	๐.๕๖	๓.๙๖	๐.๕๖	๔.๐๔	๐.๕๑	๓.๓๖	.๐๑๙*
ด้านอติถจริยา	๔.๒๓	๐.๕๑	๔.๑๐	๐.๕๙	๓.๙๗	๐.๕๘	๔.๐๔	๐.๕๑	๔.๑๗	.๐๐๖*
ด้านสมานัตตตา	๔.๑๗	๐.๕๓	๔.๑๒	๐.๕๗	๔.๐๑	๐.๕๔	๓.๙๙	๐.๕๗	๒.๓๓	.๐๗๔
รวม	๔.๒๐	๐.๕๖	๔.๑๑	๐.๕๙	๓.๙๘	๐.๓๙	๔.๐๒	๐.๓๕	๔.๔๐	.๐๐๑*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมและด้านทาน ด้านปิยวาจา และด้านอติถจริยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ด้านสมานัตตตาไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๐ – ๔.๑๔

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)
โดยภาพรวม

(n = ๓๕๑)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา			
		ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา หรือปวช.	อนุปริญญา (ปวส.) ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		๔.๒๐	๔.๑๑	๓.๙๘	๔.๐๖
ประถมศึกษา	๔.๒๐	-	๐.๘๙	๐.๒๒*	๐.๑๘*
มัธยมศึกษาหรือปวช.	๔.๑๑		-	๐.๑๓*	๐.๐๙
อนุปริญญา(ปวส.) ปริญญาตรี	๓.๙๘			-	-๐.๐๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๔.๐๖				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่าประชาชนมีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัจจวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับการศึกษานอนุปริญญา (ปวส.)/ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี และประชาชนมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัจจวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา แตกต่างกับระดับการศึกษานอนุปริญญา (ปวส.)/ปริญญาตรี นอกจากนั้นประชาชน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) โดยภาพรวมระดับการศึกษา ด้านทาน

(n = ๓๕๑)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาหรือปวช.	อนุปริญญา (ปวส.) ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๔.๒๒	๔.๐๗	๓.๙๘	๓.๙๕
ประถมศึกษา	๔.๒๒	-	๐.๑๖*	๐.๒๔*	๐.๒๗*
มัธยมศึกษาหรือปวช.	๔.๐๗		-	๐.๐๙	๐.๑๑
อนุปริญญา(ปวส.) ปริญญาตรี	๓.๙๘			-	๐.๐๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๓.๙๕				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อนุปริญญา (ปวส.) /ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านทาน แตกต่างจากประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาส่วนอื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด
(LSD) ระดับการศึกษา ด้านปียวจา

(n = ๓๕๑)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา			
		ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา หรือปวช.	อนุปริญญา(ปวส.) ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		๔.๑๕	๔.๑๒	๓.๙๖	๔.๐๔
ประถมศึกษา	๔.๑๕	-	๐.๐๓	๐.๑๙*	๐.๐๗
มัธยมศึกษาหรือปวช.	๔.๑๒			๐.๑๗*	๐.๐๔
อนุปริญญา(ปวส.) ปริญญาตรี	๓.๙๖			-	-๐.๑๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๔.๐๔				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวส.)/ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านปียวจา แตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาหรือปวช. ส่วนคู่อื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด
(LSD) ระดับการศึกษา ด้านอัตถจริยา

(n = ๓๕๑)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา			
		ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา หรือปวช.	อนุปริญญา(ปวส.) ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		๔.๒๓	๔.๑๐	๓.๙๗	๔.๐๔
ประถมศึกษา	๔.๒๓	-	๐.๑๓	๐.๒๖*	๐.๑๘
มัธยมศึกษาหรือปวช.	๔.๑๐		-	๐.๑๓*	๐.๐๖
อนุปริญญา(ปวส.) ปริญญาตรี	๓.๙๗			-	-๐.๐๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๔.๐๔				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวส.) ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสัณทิตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านอัตถจริยา แตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาหรือปวช. ส่วนคู่อื่นๆ ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอาชีพ

หลัก สังคหวัตถุ ๔	อาชีพ										F	Sig.
	รับจ้าง		เกษตรกร		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		ค้าขาย/ธุรกิจ เอกชน		อื่นๆ			
	(๑๐๑คน)		(๙๙คน)		(๘๓คน)		(๔๙คน)		(๑๙คน)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านทาน	๔.๐๓	๐.๕๐	๔.๑๖	๐.๕๕	๔.๐๐	๐.๔๐	๓.๙๓	๐.๕๓	๔.๑๑	๐.๕๗	๒.๐๘	.๐๘๓
ด้านปิยวาจา	๔.๐๘	๐.๕๓	๔.๑๕	๐.๕๔	๓.๙๙	๐.๔๔	๔.๐๑	๐.๔๘	๓.๙๖	๐.๕๒	๑.๕๕	.๑๘๗
ด้านอัตถจริยา	๔.๐๙	๐.๕๑	๔.๑๓	๐.๕๙	๔.๐๒	๐.๔๕	๔.๐๑	๐.๕๖	๔.๐๙	๐.๔๐	๐.๗๖	.๕๕๓
ด้านสมานัตตตา	๔.๐๗	๐.๕๑	๔.๑๗	๐.๕๗	๔.๐๒	๐.๔๗	๓.๙๖	๐.๔๙	๔.๐๑	๐.๔๘	๑.๗๒	.๑๔๔
รวม	๓.๖	๐.๖๑	๓.๗๐	๐.๖๑	๓.๒๘	๐.๓๗	๓.๕๙	๐.๕๗	๓.๕๘	๐.๖๐	๑.๘๗	.๑๑๖

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๔.๔ บทสัมภาษณ์เชิงลึก

บทสัมภาษณ์เชิงลึก แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน ๕ ท่านซึ่งได้ใช้แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านทวน กล่าวว่่า เจ้าหน้าที่ในองค์กรจะต้องให้ความรู้และคำแนะนำ ความเอื้อเฟื้อต่อประชาชน ทุกๆ คนที่มารับบริการ เช่น

๑. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เบ็ดเตล็ดต่อการเป็นอย่งดี เช่น ที่นั่งพัก ที่จอดรถ ห้องน้ำ^{๙๘}
๒. ช่วยเหลือให้คำปรึกษาและนำประชาชนผู้มารับบริการอย่งทั่วถึง^{๙๙}
๓. มีป้ายแสดงขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการและอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน^{๑๐๐}
๔. เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็วทันเวลา^{๑๐๑}
๕. มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน จัดช่องทางด่วน สำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ^{๑๐๒}

บทสัมภาษณ์เชิงลึก แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน ๕ ท่านซึ่งได้ใช้แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

^{๙๘} สัมภาษณ์ นายสิทธิศักดิ์ แก้วหาวงค์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

^{๙๙} สัมภาษณ์ นายถวิล พลเสน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

^{๑๐๐} สัมภาษณ์ นายวีเชียร เทพสากล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

^{๑๐๑} สัมภาษณ์ นายชัยรัตน์ รัตนวงค์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

^{๑๐๒} นายจักรกฤษ เศษกำบัง หัวหน้าฝ่ายโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านปิยวาจา กล่าวว่า ปิยวาจา คือการ พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะน่าฟัง พูดด้วยความจริงใจ เพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์ อันดีให้เกิดขึ้นปิยวาจาจะช่วยเสริมสร้างให้พนักงาน หรือผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชานั้นได้ปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่ง เพื่อให้บรรลุนโยบายขององค์กร เช่น

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง^{๑๐๓}
๒. ยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ^{๑๐๔}
๓. พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล เป็นประโยชน์และเป็นกันเอง^{๑๐๕}
๔. ถ้าประชาชนไม่พอใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ได้พูดชี้แจงให้เข้าใจด้วยความสุภาพอ่อนน้อม^{๑๐๖}
๕. รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ^{๑๐๗}

บทสัมภาษณ์เชิงลึก แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน ๕ ท่านซึ่งได้ใช้แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านอิตถจริยา กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ในองค์กรจะต้องทำประโยชน์ ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ต่อประชาชนผู้มารับบริการ เช่น

๑. ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง^{๑๐๘}

^{๑๐๓} สัมภาษณ์ นายสิทธิศักดิ์ แก้วทาวงค์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖.

^{๑๐๔} สัมภาษณ์ นายถวิล พลเสน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖.

^{๑๐๕} สัมภาษณ์ นายวีเชียร เทพสากล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖.

^{๑๐๖} สัมภาษณ์ นายชัยรัตน์ รัตนวงศ์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖.

^{๑๐๗} สัมภาษณ์ นายจักรกฤษ เศษคำบัง หัวหน้าฝ่ายโยธาธิการองค์กรส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖.

^{๑๐๘} สัมภาษณ์ นายสิทธิศักดิ์ แก้วทาวงค์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

๒. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ^{๑๐๙}
๓. มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ^{๑๑๐}
๔. ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน^{๑๑๑}
๕. คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการแก่ประชาชนตลอดเวลา^{๑๑๒}

บทสัมภาษณ์เชิงลึก แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจกัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน ๕ ท่านซึ่งได้ใช้แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจกัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจกัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านสมานัตตตา กล่าวไว้ว่า เจ้าหน้าที่ในองค์กรจะต้องวางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติงานต่อประชาชนผู้มารับบริการ เช่น

๑. เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบสุภาพ สะอาด เรียบร้อยและเหมาะสมประชาชน^{๑๑๓}
๒. ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด^{๑๑๔}
๓. ให้บริการด้วยความเป็นกันเองมีอัธยาศัย ไม่ตรีทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา^{๑๑๕}
๔. จัดระบบบัตรคิวให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม^{๑๑๖}
๕. บริการแก่ประชาชนด้วยความยืดหยุ่นและให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม^{๑๑๗}

^{๑๐๙} สัมภาษณ์ นายถวิล พลเสน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

^{๑๑๐} สัมภาษณ์ นายวิเชียร เทพสากล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

^{๑๑๑} สัมภาษณ์ นายชัยรัตน์ รัตนวงศ์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

^{๑๑๒} สัมภาษณ์ นายจักรกฤษ เศษกำบัง หัวหน้าฝ่ายโยธาธิการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

^{๑๑๓} สัมภาษณ์ นายสิทธิศักดิ์ แก้วหาวงค์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

^{๑๑๔} สัมภาษณ์ นายถวิล พลเสน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

^{๑๑๕} สัมภาษณ์ นายวิเชียร เทพสากล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

^{๑๑๖} สัมภาษณ์ นายชัยรัตน์ รัตนวงศ์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

^{๑๑๗} สัมภาษณ์ นายจักรกฤษ เศษกำบัง หัวหน้าฝ่ายโยธาธิการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสัณคหัตถ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เป็นการศึกษาเฉพาะประชาชนที่ไปขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสัณคหัตถ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมจำแนกตามสถานภาพของบุคคลและเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตาม หลักสัณคหัตถ์ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่ไปขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วน ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๕๑ คนซึ่งได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รวบรวมมาสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ความถี่ร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) สำหรับหาค่าระดับความพึงพอใจจากการให้บริการตาม หลักสัณคหัตถ์ ๔ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวัดการกระจายของข้อมูลใช้การทดสอบค่าที (t – test), Independent Groups, One – Way ANOVA ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนสำหรับเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามสถานภาพของบุคคลและเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยยะสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference LSD) จากผลการวิจัยสามารถแสดงให้ตามลำดับ ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๑๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๑ มีอายุตั้งแต่ ๓๖ - ๕๐ ปี มีจำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐ มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา หรือ ปวช. จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐ และมีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสัณคหัตถ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสัณคหัตถ์ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๖$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสรุปเป็นรายด้านดังนี้

๑) ด้านทาน (ความเอื้อเฟื้อให้ความรู้และคำแนะนำ) ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสัณคหัตถ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านทานนั้น โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๕$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสัณคหัตถ์ ด้านทานอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๒) ด้านปิยวาจา (พูดคำสุภาพไพเราะน่าฟัง) ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสัณคหัตถ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านปิยวาจาโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๖$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ์ ๔ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๓) ด้านอติถจริยา (การทำประโยชน์ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา) ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการตาม หลักสัณคหัตถ์ ด้านอติถจริยา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น นั้นโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๗$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ์ ด้านอติถจริยา อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔) ด้านสมานัตตตา (การวางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติงาน) ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการตามหลักสัณคหัตถ์ ด้านสมานัตตตา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น นั้นโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๗$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสัณคหัตถ์ ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๕.๑.๓ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ไปใช้บริการตามหลักสัณคหัตถ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้รับการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ์ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอติถจริยา และด้านสมานัตตตา จำแนกตามปัจจัยส่วน

บุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ดังนี้

เพศ จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นในภาพรวมพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นโดยภาพรวมพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพ จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมไม่แตกต่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ในด้านทานปิยาวาจา อรรถจริยาและสมานัตตตา

ผลการวิจัยพบว่าผู้มารับบริการฝ่ายทะเบียนจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น อุปสรรคและแนวทางแก้ไขกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในแต่ละด้านดังนี้

ด้านทาน ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกกับที่จอดรถจำนวน ๑๓ คน เมื่อไปติดต่อราชการต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตรวจสอบเอกสารก่อนกลับจำนวน ๑๒ คน และต้องให้เจ้าหน้าที่ได้จัดสถานที่บริการสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการให้เป็นพิเศษจำนวน ๔ คน ด้านปิยาวาจา มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะสุภาพจำนวน ๑๒ คน ต้องการให้เจ้าหน้าที่ทักทายประชาชนด้วยความเต็มใจจริงใจจำนวน ๓ คน และต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำเป็นกันเองในการมารับบริการจำนวน ๑๕ คน ด้านอรรถจริยา มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนที่มารับบริการตามความคาดหวังจำนวน ๑๐ คนและต้องการให้

เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนต้องการในเรื่องที่มาติดต่อจำนวน ๑๑ คน ส่วน ด้านสมานัตตดา มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่บริการประชาชนผู้มารับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติให้เท่าเทียมเสมอภาคกันจำนวน ๑๘ คน และต้องการให้เจ้าหน้าที่แต่งกายให้สุภาพและเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่รัฐจำนวน ๒ คน

แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ควรคำนึงถึงหลักธรรมหลักสังคหวัตถุ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตดา มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ถือเป็นสิ่งที่มีความเหมาะสมเป็นอย่างมากทั้งนี้เนื่องจากประชาชนทุกคนที่มาติดต่องานราชการล้วนมีความแตกต่างกันทั้งด้านคุณวุฒิวิวุฒิและอุปนิสัยใจคอ แต่สิ่งหนึ่งที่ทุกคนต่างมุ่งหวังและคาดหวังไว้ก็คือ การได้รับการบริการเป็นอย่างดีซึ่งสิ่งนี้มีอาจเกิดขึ้นได้หากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ขาดความรู้และหลักธรรมใน หลักสังคหวัตถุ และขาดการนำไปปรับใช้จริงดังนั้นสิ่งที่เหมาะสมที่สุด ก็คือการสนับสนุนและส่งเสริมในการใช้หลักธรรมคือ หลักสังคหวัตถุ ดังกล่าวให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างแท้จริงหัวหน้าส่วนงานต้องทำให้เจ้าหน้าที่อยู่ภายใต้การปกครองได้เห็นเป็นตัวอย่างกระตุ้นเจ้าหน้าที่ให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการเมื่อผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะมีความสุขในการให้บริการและมีการพัฒนาในการให้บริการกับประชาชนด้วยความเต็มใจและเต็มเปี่ยมด้วยหลักคุณธรรมในการให้บริการในครั้งต่อไป

แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน ๕ ท่าน ซึ่งได้ให้แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังกัดวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีดังนี้

๑. จากผลการสัมภาษณ์ดังกล่าวผู้วิจัยจึงสรุป แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังกัดวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางว่าบุคลากรภายในองค์กรเอาใจใส่ร่วมกันคิดช่วยกันรักษาร่วมกันพัฒนาและรักษาสิ่งที่เป็นสมบัติส่วนรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม โดยเฉพาะการให้บริการประชาชน ให้เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกกับที่จอดรถ เมื่อไปติดต่อราชการและต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตรวจสอบเอกสารก่อนกลับและต้องให้เจ้าหน้าที่ได้จัดสถานที่บริการสำหรับผู้สูงอายุ และคนพิการให้เป็นพิเศษยอมทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการ เกิดความประทับใจ แล้วเกิดศรัทธา เกิดความยินดี เกิดความสุจริตต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

๒. แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังกัดวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านปฎิบัติ

ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางว่าด้านปฎิบัติ เกี่ยวกับเมื่อประชาชนมารับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ สุภาพต้องการให้เจ้าหน้าที่ทักทายประชาชนด้วยความเต็มใจ จริงใจเหมือนอยู่ครอบครัวเดียวกัน และต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำเป็นกันเองในการมารับบริการ ได้รับความสะดวกสบาย มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำให้ข้อมูลข่าวสารหรือบอกเล่าถึงประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

๓. แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังกัดวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านอัตถจริยา

ผู้ให้สัมภาษณ์มีแนวทางว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคน ที่มาใช้บริการตามความคาดหวังและ ให้เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนในเรื่องทุกเรื่องที่มาติดต่อเหมาะกับเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๔. แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านสมานัตตา ประชาชนมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่บริการประชาชนผู้มารับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติให้เท่าเทียมเสมอภาคกัน มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่แต่งกายให้สุภาพและเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐและมีบริการรับฝากของสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้จะกล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่เป็นเช่นนี้ เพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น บริการประชาชน ผู้มารับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติและให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแม็กคอร์นิค (McComick) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวังซึ่ง ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการเมื่อเปรียบกับผลลัพธ์ต่างๆ ที่ได้มาบุคคลจะได้รับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมากและผลการวิจัยก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตรีสมหมาย บัวจันทร์ ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและยังสอดคล้องกับการวิจัยของ พันโทราชนันท์ ธงชัย ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนว สังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอมืองจังหวัดระยอง” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าการบริการของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านมีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

๑) ด้านทาน จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนผู้มารับบริการซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์เชิงลึกของ นายสิทธิศักดิ์ แก้วหาวงค์ ตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมที่กล่าวว่าต้องการให้เจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ควรมีการยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งได้แก่ การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปันให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการ และสอดคล้องกับคำอธิบายของ พระพรหม คุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) ให้ความหมายของคำว่าทาน คือให้ปันคือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละ แบ่งปันช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ทุนหรือทรัพย์สินสิ่งของตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและศิลปวิทยาและยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของของ พันตรีสมหมาย บัวจันทร์ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

๒) ด้านปียวจา จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านปียวจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนที่ให้บริการด้านคำพูดที่ไพเราะและแสดงความเป็นมิตรอ่อนโยนต่อผู้มารับบริการมีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์เชิงลึกของ นายชัยรัตน์ รัตนวงศ์ ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ที่กล่าวว่าสำหรับเจ้าหน้าที่เจรจาด้วยถ้อยคำน่ารักไพเราะอ่อนหวานย่อมเป็นที่รักต่อประชาชนผู้มารับบริการ และยังสอดคล้องกับคำอธิบายของ พระพรหม คุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) ให้ความหมายของคำว่า ปียวจาพูดอย่างรักกันคือกล่าวคำสุภาพไพเราะน่าฟังชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุผลเป็นหลักฐานและยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พันโทราชนันท์ ธงชัย ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมืองจังหวัดระยอง” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านปียวจาอยู่ในระดับมาก

๓) ด้านอรรถจริยา จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ด้านอรรถจริยา โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลาเจ้าหน้าที่มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์เชิงลึกของ นายวิเชียร เทพสากล ตำแหน่งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมที่กล่าวว่าต้องการให้เจ้าหน้าที่ในการทำประโยชน์ ช่วยเหลือด้วยร่างกาย มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายและชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆ ต่อประชาชนผู้มารับบริการ และยังสอดคล้องกับคำอธิบายของ พระพรหม คุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) ให้ความหมายของคำว่า อรรถจริยาทำประโยชน์แก่คือช่วยเหลือด้วยร่างกายและชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาละช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรมและยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของพนัตรีสมหมายบัวจันทร์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานครซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านอรรถจริยาอยู่ในระดับมาก

๔) ด้านสมานัตตตา จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้องจังหวัดขอนแก่น ด้านสมานัตตตา โดยรวมมีคะแนนการเห็นด้วยอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการบริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัดและเต็มใจช่วยเหลือตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์เชิงลึกของ นายถวิล พลเสน ตำแหน่งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสองไผ่ล้อมที่กล่าวว่าต้องการให้เจ้าหน้าที่เป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ไม่รู้สึกอึดอัดและเต็มใจช่วยเหลือ คือมีจิตใจที่ตั้งงามต่อคนทั่วไปที่มาใช้บริการ การวางตัวอย่างนี้ย่อมเป็นที่รักใคร่ของ

คนทั่วไป และยังสอดคล้องกับคำอธิบายของระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) ให้ความหมายของคำว่าสมานัตตตา เอาตัวเข้าสมานคือทำตัวให้เข้ากับเขาได้วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอกันต่อคนทั้งหลายไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์คือร่วมสุขร่วมทุกข์ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันและยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พันโทราชนันท์ ธงชัยได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอเมืองจังหวัดระยอง” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ใน ด้านสมานัตตตาอยู่ในระดับมาก

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามสถานภาพของบุคคลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม จังหวัดขอนแก่นจำแนกตามสถานภาพของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่าพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกันในด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ส่วน ด้านอัตถจริยาประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนอภิปราย ดังนี้

เพศ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไม่แตกต่างที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกันและให้ความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของถวัลย์ เทียนทองได้ศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเชส จำกัด” พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศระดับการศึกษาสถานภาพสมรสและรายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัทไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเชส จำกัด ไม่แตกต่างกันส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุและอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเชส จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

อายุ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกันเนื่องจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ให้บริการกับประชาชนที่มารับบริการไม่ว่าจะช่วงอายุของแต่ละคนที่มาใช้บริการจึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งจะสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกนกอรขึ้นสรระน้อยได้การศึกษา เรื่อง “ทรรศนะของผู้ใช้บริการต่อ

การบริการจัดหางานของสำนักจัดหางานกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของผู้ใช้บริการจัดหางานกรุงเทพจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันของผู้ใช้บริการด้านอายุพบว่าในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่าง

ระดับการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มาใช้ บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อการบริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมอำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจักรภพชัยแข่งขันได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์” ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนอำเภอนาปลา จังหวัดอุดรธานี ต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์แตกต่างกันที่นัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัย รักษ์สา พานิกุล ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานพบว่าระดับการศึกษาและรายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕

อาชีพ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมอำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นไม่แตกต่างกันจึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนซึ่งประชาชนจึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ พันตรีสมหมายบัวจันทร์ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่าค่าเฉลี่ยจากระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมเมื่อจำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่างพบว่าไม่แตกต่างกันแต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของถวัลย์เทียนทองได้ศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิส เซส จำกัด” พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุและอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิส เซส จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นมีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ดังนี้

ด้านทาน ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการ เช่น ที่จอดรถเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้คำแนะนำให้ตรวจสอบเอกสารก่อนกลับและไม่มีการจัดบริการสำหรับคนสูงอายุ และคนพิการให้เป็นพิเศษควรใช้สถานที่ ที่มีอยู่จัดเป็นที่จอดรถเพื่อเป็นการบริการประชาชนมารับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่มาคอยให้บริการด้านการจอดรถส่วนเจ้าหน้าที่ ที่ต้องเอาใจใส่ในการตรวจเอกสารให้กับประชาชนที่มารับบริการเพื่อความถูกต้องให้ดูแลตั้งแต่เริ่มรับบริการจนกระทั่งจะกลับ โดยตรวจสอบเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วนและเจ้าหน้าที่ มีการจัดสถานที่ในการบริการสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการเพื่อสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการด้านปียาจา เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายด้วยถ้อยคำที่ไม่ไพเราะน่าฟัง เจ้าหน้าที่พูดจาไม่มีความเต็มใจและพูดให้คำแนะนำไม่เป็นกันเองในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการเจ้าหน้าที่ควรต้องมีวาจาที่ไพเราะโดยนำหลักธรรมเข้ามาช่วยในการให้บริการประชาชนตลอดจนเอาใจใส่และเต็มใจปรับเปลี่ยนการพูดจาให้เป็นกัลยาณมิตรที่ดีกับประชาชนที่มารับบริการ ด้านอัตถจริยาเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มารับบริการสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวังและขณะที่มารับบริการเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนที่มารับบริการจะทำให้ประชาชนมีความรู้สึกพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐดังนั้น เจ้าหน้าที่ต้องชวนช่วยในการที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจในการให้บริการ ด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยมีการเลือกปฏิบัติตลอดจนแต่งกายด้วยเครื่องแบบไม่เรียบร้อยไม่เหมาะสมเจ้าหน้าที่ต้องวางตัวให้เหมาะสมโดยไม่เลือกปฏิบัติกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและต้องแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย และเหมาะสมกับเป็นเจ้าหน้าที่รัฐและจะเป็นที่ชื่นชมกับประชาชน ที่มาขอรับบริการเมื่อมีการแก้ไขปรับปรุงตามข้อมูลข้างต้นแล้วย่อมก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการประชาชนด้วยประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนอกจากนี้ย่อมก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการประชาชนซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมหมายบัวจันทร์ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร” พบว่าเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการของเขตบางแคทำให้ประชาชนต้องเสียเวลารอนานการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่เป็นที่ยอมรับว่ามีความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากคุณธรรมอยู่ภายในจึงมีข้อเสนอแนะว่าควรมีความเป็นกัลยาณมิตรพูดจาทักทายด้วยน้ำเสียงที่จริงใจและให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมเป็นธรรมให้บริการโดยยึดผลของงานมากกว่าการยึดติดกับกฎระเบียบโดยยึดคุณธรรมประจำใจในการปฏิบัติงาน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยสามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมด้วยหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

๑. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการด้านทาน โดยการเสียสละประโยชน์ส่วนตนและยึดประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนที่มาใช้บริการ

๒. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการด้านปิยวาจา โดยการพูดจาไพเราะอ่อนหวาน สุภาพอ่อนโยน

๓. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการด้านอถถจริยา โดยทำตนให้เป็นประโยชน์ ทำสิ่งที่มีประโยชน์ และสร้างสรรค์แต่สิ่งที่มีประโยชน์ให้แก่ประชาชน

๔. ควรมีการยึดแนวสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการด้านสมานัตตตา โดยมีความเสมอต้นเสมอปลายและวางตนให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนอย่างไม่หยุดยั้งในเชิงรุก เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาดังนี้

๑. ควรมีการศึกษการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้หลักธรรมอื่นนอกจากหลักธรรมนี้ เช่น พรหมวิหาร ๔ อิทธิบาท ๔ เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบว่า ผลการวิจัยเหมือนหรือแตกต่างจากการวิจัยครั้งนี้

๒. ควรขยายขอบเขตการวิจัยการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่กว้างขวางขึ้น

๓. ควรมีการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างมากขึ้นนอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย – บาลี

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

กิตติมา ปรีดีติลล. **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : ชนการพิมพ์, ๒๕๒๙.

กรมการปกครอง, กองงานวิจัยและประเมินผล. “เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาท และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”. **เทศบาล.กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น**, ๒๕๓๓.

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. **คู่มือการบริการประชาชน**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง กรุงเทพมหานคร. การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษัตริย์ศึก จังหวัดสกลนคร, วิทยาลัยนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘. กรมการปกครอง, พ.ศ. ๒๕๓๖.

กุลทลี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุ่นนันท์. **การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดสร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น**. กรุงเทพมหานคร : อินโนกราฟิกส์, ๒๕๔๗.

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

กองการทะเบียน, กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. **คู่มือการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการทะเบียน สำนักทะเบียนอำเภอ กิ่งอำเภอ และท้องถิ่น**.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง, ๒๕๓๖.

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

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

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. **การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง**.

กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๓๖.

บุญชม ศรีสะอาด, รศ.ดร. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕.

ประยูร กาญจนดุล. **กฎหมายปกครอง**. (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน), ๒๕๔๑.

ประสิทธิ์ พรรณิสุทธิ. **สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น**. กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐.

ปรัชญา เวสารัชช์. **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐.

องค์การกัลกัจจาง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖.

พระญาณสุนทร. ธรรมประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ บริษัท จรัสสินทวงศ์ จำกัด, ๒๕๕๑.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑๓. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินต์ติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๘.

ธรรมญูชีวิต. (ฉบับปรับปรุง – เพิ่มเติมใหม่). พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

วิธีคิดตามหลักพุทธธรรม. กรุงเทพมหานคร ธรรมสภา, ๒๕๕๐.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). พุทธวิธีบริหาร. (พิมพ์พิเศษ). กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). พุทธธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓. **พุทธธรรม (ฉบับเดิม).** พิมพ์ครั้งที่ ๒๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทธรรมสารจำกัด, ๒๕๔๖. **ภาวะผู้นำ.** กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภาและสถาบันบันลือธรรม, ๒๕๔๕.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. องค์การมหาชน : องค์การของรัฐที่มีส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๓๖.

ประยูร กาญจนดุล. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, ๒๔๙๑.

ปรัชญา เวสารัชช. องค์การกัลกัจจาง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖.

ปรัชญา เวสารัชช. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิค ฟอรัม (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐.

ฝ่ายทะเบียน, สรุปข้อมูลการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์, กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย

พิทยา บวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ๑๙๗๐). พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

ไพโรจน์ ตีรณธนากุล รศ. “การวิจัยสู่การเขียนบทความและรายงาน”. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, ๒๕๒๑.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ รศ.ดร. การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพช, ๒๕๔๕.

สำนักทะเบียน. “ที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์”. เอกสารประกอบการตรวจประเมินผลโครงการจัดอันดับมาตรฐานสำนักทะเบียน พ.ศ. ๒๕๔๙.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี, ๒๕๔๘.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๓๘.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด, ๒๕๓๙.

ศุภณิตย์ โชครัตนชัย. การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐, กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.

สมชาติ กิจยรรยง. ยุทธวิธีครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓.

สมยศ นาวิการ. การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล, ๒๕๒๙.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลีฟ, ๒๕๔๗.

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

สุพานี สฤกษ์วานิช รศ. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๙.

สุวรีย์ ศิริโกการภิรมย์. การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์สถาบันราชภัฏเทพสตรี, ๒๕๔๖.

สุวนัย ดีทองอ่อน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๗), หน้า ก

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

อำนวย เลิศชัยนัต รศ.ดร. “สถิติวิจัย”. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิลปะสนองการพิมพ์, ๒๕๓๙.

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

อมร รักษาสัตย์. บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพ. วารสารรัฐ ประศาสนตร์ ๖ , เมษายน, ๒๕๒๒.

(๒) วิทยานิพนธ์ :

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

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

กันยารัตน์ พุทธิษุฒ. “ ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการ

ให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด”.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘ .

กรุงเทพมหานคร, สำนักนโยบายและแผน. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร** ศึกษากรณีสำนักงานเขต.กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

เกศินี วัจนะพุกกระร่อยโทหญิง. **“ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพลธิการทหารบก”**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗.

กษิรา เทียนส่องใจ. **“การศึกษาวิเคราะห์ห้วงภัยทางเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน”**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

จักรภณ์ แซ่ขัน .**ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์**.วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

จิรศักดิ์ สุคนธชาติ. **“ความคิดเห็นของข้าราชการผู้มีหน้าที่ในการปฏิบัติเกี่ยวกับบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนนทบุรี”**.วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๐.

จีราพร วีระหงส์. **“ความพึงพอใจของประชาชนตามระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราชบุรีบูรณะ ”**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

ชรีณี เดชจินดา. **“ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”**. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๖.

ด.ต. โสภณ สวาทาโต. **“ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔”**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

ถวัลย์ เทียนทอง. **“ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเชส จำกัด”**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๘.

ธनिया ปัญญาแก้ว. **“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่”**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.

ถาวร โพธิสมบัติ. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการในเขตจังหวัดกาญจนบุรี”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๕.

ทิพย์รัตน์ อนุการุณวงศ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหลอง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี”. ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖.

เทพวัลย์ สุชาติ. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๐.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.

ทวีพงษ์ หินคำ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.

นงลักษณ์ สุรสร. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการให้ยาระงับความรู้สึกในโรงพยาบาลสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓.

นิตยา พงษ์พานิช. “การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอหาด จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๗.

ปณณธร เขียวชัยพลกษ. “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒

พันไทรราชันย์ ธงชัย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

พฤกษา พุทธิรักษ์. “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

มณีนุช ไพโรดี. “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย)”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

รภััสสา พานิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคห
วัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”. วิทยานิพนธ์
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย, ๒๕๕๓.

นุสรรา สีนุสุข. “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการนักวิชาการที่มีต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง
องค์การจากสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นสำนักงานคณะกรรมการการ
อุดมศึกษา”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารองค์การ). บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๔๗.

ปานจิต บุรณสมภพ. “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

ภัทริน โหลสกุล. “ ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ
โรงพยาบาลรามาริบัติ”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป).
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๘.

วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายหลัง
จากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา”. ภาคนิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

วุฒิศักดิ์ สิงหนะโต. “ ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนัก
ทะเบียนอำเภอ”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

วรพงษ์ ภาวเวส. “ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง
ศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.

สกล วรณพงษ์. “ ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา.
วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิตภาควิชาพลศึกษา . บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖.

สุชาติ ดิขวงศ์. “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะ
กรณีอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”.วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๗.

สมหมาย บัวจันทร์.”การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม
หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”.วิทยานิพนธ์พุทธ
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,
๒๕๕๑.

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

อมร วรสุข . “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน
ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๑.

(๓) สัมภาษณ์:

สัมภาษณ์ นายสิทธิศักดิ์ แก้วหาวงค์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

สัมภาษณ์ นายวิเชียร เทพสากุล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

สัมภาษณ์ นายถวิล พลเสน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

สัมภาษณ์ นายชัยรัตน์ รัตนวงศ์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
วันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

สัมภาษณ์ นายจักรกฤษ เศษกำบัง หัวหน้าส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

๒. ภาษาอังกฤษ :

(I) Books :

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

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

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

Fitzgerald, Michael R. and Dunrant, Robert F. “**Citizen Evaluations and Urban
Management : Service Delivery in a Era of Protest**” Public Administration
Review, November – December, 1980.

Groonroos, C. **Service Management and Marketing : Managing the Moment of
Truth in Service Competition.**Lexington : Lexington Books, 1990.

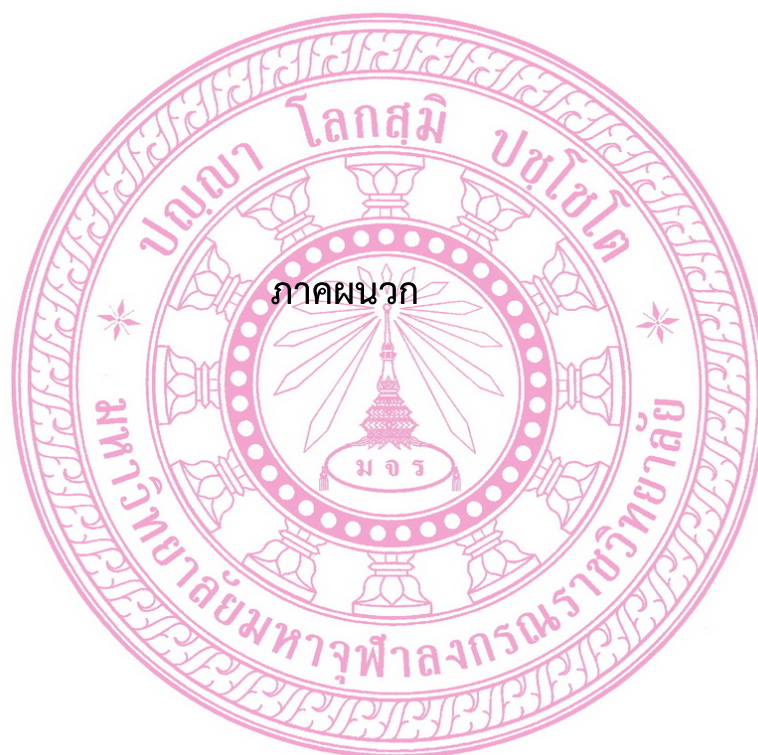
Herzberg, F.B. Mansner and B.B. Snyderman, **The Motivation to work**, New York :
John Wiley Andersons Inc, 1959.

John D.Millett. **Management in the public service : The quest for effective
performance.**New York : Free, 1954.

Katz, E. and D. Brenda. **Bureaucracy and the Public.**New York : Basic Books, 1973.

Kotler, Phillip. **Marketing Management : Analysis planning Implementation and
Control.** 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall
Inc.,1997.

- Maslow. A . **A theory of human motivation** Psychological Review 50. N.Y. McGraw – Hill , 1943.
- Millett, J.D. **Management in the public service**, New York : McGraw – Hill Book Company, 1954.
- Hinshaw, A.S. and J.R. **Atwood. A patient satisfaction instrument : Precision try Replication.**Nursing Research, 1982.
- Morse, Nancy C. **Satisfactions in the White Collar Job**, Michigan : University Of Michigan, 1958.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**, Journal of Marketing, Vol.49, 1985.
- Risser, N.L. **Development of an instrument to measure patient Satisfaction with Nurses and Nursing care in primary care settings.** Nursing Research, 1975.
- Ryan and Smith.**Managemen.**New York : Fee, 1954.
- Simon Herbert A. **Administrative behavior.** New York : Fee, 1976.
- Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi. **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration.** Vroom,W.H.. **Working and Motivation.**New York : John Wiley and Sons, Inc..1964.





ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- ๑) พระมหาประมวล ฐานตโต ดร Ph.D.(Buddhism)
ตำแหน่งหน้าที่การงาน อาจารย์ประจำสาขาวิชาพระพุทธศาสนา
มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น
- ๒) ผศ.ดร.สุวิน ทองปั้น Ph.D.(Philosophy)
ตำแหน่งหน้าที่การงาน อาจารย์ประจำ
มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น
- ๓) ผศ.ดร. สุรเดช ไสยกิจ DBA.
ตำแหน่งหน้าที่การงาน อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ๔) ดร. พุทธชาติ คำสำโรง Ph.D.(Philosophy)
ตำแหน่งหน้าที่การงาน อาจารย์ประจำสาขาวิชาปรัชญามหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น
๕. ดร.จิระ ศรีเสนา Ph.D
ตำแหน่งหน้าที่การงาน อาจารย์ประจำสาขาวิชาพระพุทธศาสนา
มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตขอนแก่น

ที่ ศธ.๖๑๒๓.๔/ สดส



ศูนย์บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตขอนแก่นตำบลโคกสี
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความร่วมมือเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาวิจัย

เจริญพร ผศ.ดร.สุวิน ท่องปั่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย พระอธิการปณิธิ อธิปัญญา รหัสประจำตัว ๕๕๐๕๔๐๕๒๑๙ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชา ศูนย์บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต
ขอนแก่น ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคห
วัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสูงห้อง จังหวัดขอนแก่น” โดยมี
คณะกรรมการควบคุม ดังนี้ คือ ๑) ดร.ปัญญา คล้ายเดช ๒) ผศ.ดร.ชาญชัย ฮวดศรี

เพื่อให้งานวิทยานิพนธ์ของนิสิตมีคุณภาพด้านวิชาการและถูกต้องตามเกณฑ์การวิจัย ศูนย์
บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นบุคคลที่มีความสามารถและมีความเชี่ยวชาญใน
การตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาวิจัย จึงขอเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการ
ศึกษาวิจัยของนิสิตท่านนี้ด้วย

ศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระครูสุวิธานพัฒนบัณฑิต,ดร.)

รองอธิการบดี วิทยาเขตขอนแก่น

ประธานกรรมการบริหารศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น

สนง.ศูนย์บัณฑิตศึกษา โทร.๐๔๓-๒๘๓-๕๔๗ ต่อ ๓๑๖
พระมหาพิสิฐ วิสิษฐปัญญา - จนท.ประสานงาน - ๐๘๕-๗๔๗-๗๗๖๐

ตรวจลงนามแล้วต่อในนคร๗๖๐๖๓

(ผศ. ดร.สุวิน ท่องปั่น)

12/7/56

ที่ ศธ.๖๑๒๓.๔/ ส.๓๓๓



ศูนย์บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตขอนแก่นตำบลโคกสี
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความร่วมมือเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาวิจัย

เจริญพร ผศ.ดร.สุรเดช ไสยกิจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย พระอธิการปณิธิ อธิปัญโญ รหัสประจำตัว ๕๕๐๕๔๐๕๒๑๙ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชา ศูนย์บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต
ขอนแก่น ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคห
วัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น” โดยมี
คณะกรรมการควบคุม ดังนี้ คือ ๑) ดร.ปัญญา คล้ายเดช ๒) ผศ.ดร.ชาญชัย ฮวดศรี

เพื่อให้งานวิทยานิพนธ์ของนิสิตมีคุณภาพด้านวิชาการและถูกต้องตามเกณฑ์การวิจัย ศูนย์
บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญใน
การตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาวิจัย จึงขอเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการ
ศึกษาวิจัยของนิสิตท่านนี้ด้วย

ศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระครูสุวิธานพัฒนบัณฑิต,ดร.)

รองอธิการบดี วิทยาเขตขอนแก่น

ประธานกรรมการบริหารศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น

ทราบ
[Signature]
๕๐ กรกฎาคม ๕๖

สนง.ศูนย์บัณฑิตศึกษา โทร.๐๔๓-๒๘๓-๕๕๗ ต่อ ๑๑๖

พระมหาพิสิฐ วิสิษฐปัญโญ - จนท.ประสานงาน - ๐๘๕-๗๔๗-๗๗๖๐

ที่ ศธ.๖๑๒๓.๔/ ศธ.๕



ศูนย์บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตขอนแก่นตำบลโคกสี
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความร่วมมือเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาวิจัย

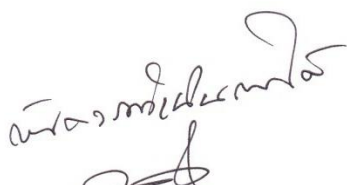
เรียน พระมหาประมวล ฐานตโต,ดร.

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ฉบับ

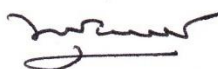
ด้วย พระอธิการปณิธิ อธิปัญโญ รหัสประจำตัว ๕๕๐๕๔๐๕๒๑๙ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ ภาคพิเศษ ศูนย์บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต
ขอนแก่น ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคห
วัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น” โดยมี
คณะกรรมการควบคุม ดังนี้ คือ ๑) ดร.ปัญญา คล้ายเดช ๒) ผศ.ดร.ชาญชัย ฮวดศรี

เพื่อให้งานวิทยานิพนธ์ของนิสิตมีคุณภาพด้านวิชาการและถูกต้องตามเกณฑ์การวิจัย ศูนย์
บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นบุคคลที่มีความสามารถและมีความเชี่ยวชาญใน
การตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาวิจัย จึงขอเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการ
ศึกษาวิจัยของนิสิตท่านนี้ด้วย

ศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้


๑๐ กค. ๕๖

เจริญพร



(พระครูสุวิธานพัฒนบัณฑิต,ดร.)

รองอธิการบดี วิทยาเขตขอนแก่น

ประธานกรรมการบริหารศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น

สนง.ศูนย์บัณฑิตศึกษา โทร.๐๔๓-๒๘๓-๕๕๗ ต่อ ๑๑๖

พระมหาพิสิฐ วิสิษฐปัญโญ - จนท.ประสานงาน - ๐๘๕-๗๔๗-๗๗๖๐

ที่ ศธ.๖๑๒๓.๔/ ศธ๖



ศูนย์บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตขอนแก่นตำบลโคกสี
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความร่วมมือเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาวิจัย

เจริญพร ดร.จิระ ศรีเสนา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย พระอธิการปณิธิ อธิปัญโญ รหัสประจำตัว ๕๕๐๕๔๐๕๒๑๙ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ ภาคพิเศษ ศูนย์บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต
ขอนแก่น ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคห
วัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสูง จังหวัดขอนแก่น” โดยมี
คณะกรรมการควบคุม ดังนี้ คือ ๑) ดร.ปัญญา คล้ายเดช ๒) ผศ.ดร.ชาญชัย ฮวดศรี

เพื่อให้งานวิทยานิพนธ์ของนิสิตมีคุณภาพด้านวิชาการและถูกต้องตามเกณฑ์การวิจัย ศูนย์
บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นบุคคลที่มีรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญใน
การตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาวิจัย จึงขอเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการ
ศึกษาวิจัยของนิสิตท่านนี้ด้วย

ศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายจิระ ศรีเสนา
ผู้อำนวยการ สำนักงานวิทยาเขตขอนแก่น

(นายจิระ ศรีเสนา)

ผู้อำนวยการ สำนักงานวิทยาเขตขอนแก่น

๑๕ ก-ค-๕๖

เจริญพร

(พระครูสุวิธานพัฒนบัณฑิต,ดร.)

รองอธิการบดี วิทยาเขตขอนแก่น

ประธานกรรมการบริหารศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น

สนง.ศูนย์บัณฑิตศึกษา โทร.๐๔๓-๒๘๓-๕๔๗ ต่อ ๑๑๖
พระมหาพิสิฐ วิสิษฐปัญโญ - จนท.ประสานงาน - ๐๘๕-๗๔๗-๗๗๖๐

ที่ ศธ.๖๑๒๓.๔/ สด



ศูนย์บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตขอนแก่นตำบลโคกสี
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความร่วมมือเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาวิจัย

เจริญพร ดร.พุทธชาติ คำสำโรง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย พระอธิการปณิธิ อธิปญโญ รหัสประจำตัว ๕๕๐๕๔๐๕๒๑๙ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิเศษ ศูนย์บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต
ขอนแก่น ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคห
วัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น” โดยมี
คณะกรรมการควบคุม ดังนี้ คือ ๑) ดร.ปัญญา คล้ายเดช ๒) ผศ.ดร.ชาญชัย ฮวดศรี

เพื่อให้งานวิทยานิพนธ์ของนิสิตมีคุณภาพด้านวิชาการและถูกต้องตามเกณฑ์การวิจัย ศูนย์
บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญใน
การตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาวิจัย จึงขอเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการ
ศึกษาวิจัยของนิสิตท่านนี้ด้วย

ศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระครูสุวิธานพัฒนบัณฑิต,ดร.)

รองอธิการบดี วิทยาเขตขอนแก่น

ประธานกรรมการบริหารศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น

สนง.ศูนย์บัณฑิตศึกษา โทร.๐๔๓-๒๘๓-๕๕๗ ต่อ ๑๑๖
พระมหาพิสิฐ วิสิษฐปัญโญ - จนท.ประสานงาน - ๐๘๕-๗๔๗-๗๗๖๐

พุทธชาติ
(ดร.พุทธชาติ คำสำโรง)



ที่ ศธ.๖๑๒๓.๔/ ๑๒๑๐



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตขอนแก่น ๓๐ หมู่ ๑ ตำบลโคกสี
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐
โทรศัพท์. ๐-๔๓๒๘-๓๕๔๗
โทรสาร. ๐-๔๓๒๘-๓๓๙๔

๒๐ กันยายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลเพื่องานวิจัย

เจริญพร นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

ด้วย พระอธิการปณิธิ อธิปญฺโญ รหัสประจำตัว ๕๕๐๕๔๐๕๒๑๙ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชา ศูนยบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต
ขอนแก่น ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคห
วัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสูงท้อง จังหวัด
ขอนแก่น” มีคณะกรรมการควบคุม ดังนี้ คือ ๑) ดร.ปัญญา คล้ายเดช ๒) ผศ.ดร.ชาญชัย ฮวดศรี มีความ
ประสงค์แจกแบบสอบถามงานวิจัย เพื่อให้งานวิจัยดังกล่าวสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

ดังนั้น จึงเจริญพรมาขอความร่วมมือจากท่านได้อนุญาตให้จัดส่งได้แจกแบบสอบถามและ
จัดเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ด้วย โดยข้อมูลที่ได้อาจใช้ประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อ
ท่านหรือหน่วยงานของท่านแต่ประการใด

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับร่วมมือจากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระครูสุวิธานพัฒนบัณฑิต,ดร.)

รองอธิการบดี วิทยาเขตขอนแก่น

ประธานกรรมการบริหารศูนยบัณฑิตศึกษา วช.ขอนแก่น

ผู้ประสานงาน :

-พระมหาพิสิฐ วิสิฐบุญญ - จนท.ศูนยบัณฑิตฯโทร. ๐๘๕-๗๔๗-๗๗๖๐



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหวัด ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองไผ่ล้อมอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการตามหลักสังกัดหวัด ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมอำเภอหนองสองห้อง จังหวัด
ขอนแก่นเป็นการวิจัยระดับมหานิยมมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น

แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยเท่านั้นและการตอบแบบสอบถาม
จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมที่จะ
นำไปใช้ในการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
แบบสอบถามฉบับนี้มี๓ตอนคือ

ตอนที่๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ตามหลักสังกัดหวัด๔ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมอำเภอหนองสองห้อง จังหวัด
ขอนแก่น

๕ หมายถึงประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับดีมากที่สุด

๔ หมายถึงประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับดีมาก

๓ หมายถึงประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับปานกลาง

๒ หมายถึงประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับน้อย

๑ หมายถึงประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะซึ่งเป็นคำถามที่เปิดโอกาส
ให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

พระอธิการปณิธิ อธิปัญโญ

นิสิตปริญญาโทสาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาเขตขอนแก่น

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริง

๑. เพศ

() ชาย

() หญิง

๒. อายุ

() ต่ำกว่า ๒๑ ปี

() อายุ ๒๑ - ๓๕ ปี

() อายุ ๓๖ - ๕๐ ปี

() มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาหรือปวช.

() อนุปริญญา(ปวส.),ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

() รับจ้าง

() เกษตรกร

() รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

() ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน

() อื่นๆระบุ.....



ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

ด้านทาน: การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละช่วยเหลือแบ่งปันให้ความรู้และคำแนะนำ
โปรดกรอกแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	เจ้าหน้าที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดีเช่นที่นั่งพักรอที่จอดรถห้องน้ำ					
๒	จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง					
๓	มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการและอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน					
๔	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วทันต่อเวลา					
๕	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน					
๖	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ได้จัดช่องทางด่วนสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ					
๗	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม มีน้ำดื่มให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ					
๘	เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยและแนะนำให้ประชาชนได้ตรวจสอบเอกสารซ้ำอีกครั้งหลังเสร็จสิ้นการติดต่อราชการก่อนกลับทุกครั้ง					

ด้านปิยวาจา : พูดคำสุภาพไพเราะน่าฟัง

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง					
๒	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ					
๓	เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็นประโยชน์และเป็นกันเอง					
๔	ถ้าประชาชนไม่พอใจในการให้บริการเจ้าหน้าที่ได้พูดชี้แจงให้เข้าใจด้วยความสุภาพอ่อนน้อม					
๕	เจ้าหน้าที่ไม่แสดงอาการไม่พอใจหรือพูดจาไม่สุภาพต่อประชาชน					
๖	ท่านรู้สึกไม่ชอบใจกิริยาท่าทางและคำพูดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
๗	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ					
๘	เจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชนที่มารับบริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล					

ด้านอัตถจริยา : การทำประโยชน์ชวนช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆให้ด้วยแรงกาย

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง					
๒	เจ้าหน้าที่มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ					
๓	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ					
๔	เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการบริการประชาชนตลอดเวลา					
๕	เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจเมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้การบริการแก่ประชาชน					
๖	เจ้าหน้าที่มีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ					
๗	เวลาที่ท่านได้รับบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการ					
๘	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน					

ด้านสมานัตตา :การวางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่ต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียมกัน

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม					
๒	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด					
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเองมีอัธยาศัยไมตรีทำให้ให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา					
๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
๕	จัดระบบบัตรคิวให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม					
๖	เจ้าหน้าที่บริการท่านด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย					
๗	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ					
๘	ท่านได้รับความสะดวกในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี					

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชน
ตามหลักสัจจกัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้องจังหวัด
ขอนแก่น

คำชี้แจง : โปรดให้ข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมในด้าน
ต่างๆดังนี้

๓.๑ ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านทาน : การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ
ช่วยเหลือแบ่งปันให้ความรู้และคำแนะนำ

.....

.....

.....

.....

๓.๒ ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านด้านปิยวาจา : พูดคำสุภาพไพเราะน่าฟัง

.....

.....

.....

.....

๓.๓ ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านอัตถจริยา : การทำประโยชน์ชวนช่วยช่วยเหลือ
แก้ไขปัญหาต่างๆให้ด้วยแรงกาย

.....

.....

.....

.....

๓.๔ ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสมานัตตตา : การวางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติและ
ปฏิบัติหน้าที่ต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียมกัน

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

พระอธิการปณิธิ อธิปัญโญ
สาขารัฐประศาสนศาสตร์



แบบสัมภาษณ์เชิงลึกการค้นคว้าอิสระ

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....
สถานที่สัมภาษณ์.....วัน.....เดือน.....พ.ศ.เวลา.....

ปัญหาและข้อเสนอแนะ และแนวทางในพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการตามหลักสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัด
ขอนแก่น

๑. องค์กรของท่าน บุคลากรให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละช่วยเหลือแบ่งปันให้ความรู้
และคำแนะนำต่อประชาชนผู้มารับบริการ อย่างไร

.....
.....
.....

๒. องค์กรของท่าน บุคลากรพูดคำสุภาพไพเราะน่าฟัง ต่อประชาชนผู้มารับบริการ
อย่างไร

.....
.....
.....

๓. องค์กรของท่าน บุคลากรในการทำประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ
ด้วยแรงกาย ต่อประชาชนผู้มารับบริการ อย่างไร

.....
.....
.....

๔. องค์กรของท่าน บุคลากรวางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชน
ผู้มารับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน อย่างไร

.....
.....
.....



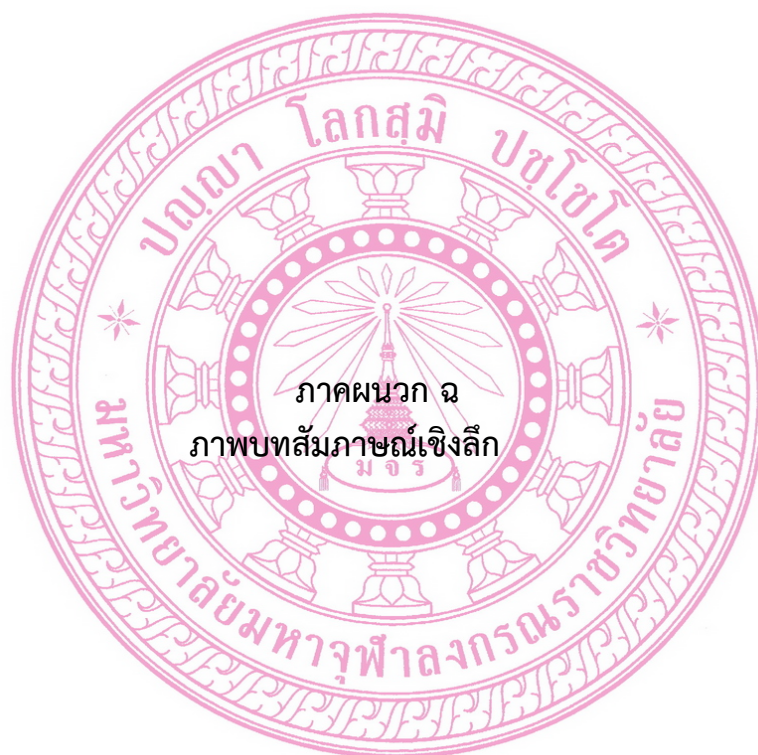
ตารางสรุปค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	65.4000	149.1448	.6027	.9409
A2	65.3667	147.0678	.7235	.9391
A3	65.6667	150.6437	.5724	.9414
A4	65.5333	146.0506	.6320	.9405
A5	65.4000	145.8345	.6703	.9398
B1	65.5333	148.8092	.6540	.9402
B2	65.6667	149.6092	.6290	.9406
B3	65.7667	141.3575	.8237	.9370
B4	65.8667	148.1885	.6379	.9404
B5	65.7000	141.1138	.8674	.9363
C1	66.2000	146.8552	.6403	.9403
C2	66.1333	148.3954	.5475	.9419
C3	66.2667	151.7885	.5169	.9421
C4	65.7000	150.5621	.5122	.9423
C5	65.3667	146.1713	.6958	.9394
D1	65.8000	145.6828	.6605	.9400
D2	65.9333	144.1333	.7468	.9385
D3	66.0000	140.2759	.7643	.9381
D4	66.1000	149.5414	.4885	.9430
D5	66.0333	143.7575	.6755	.9398

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 20
Alpha = .9429





สัมภาษณ์เชิงลึก

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อ.หนองสองห้อง จ.ขอนแก่น
(นายวิเชียร เทพสากล)



สัมภาษณ์เชิงลึก

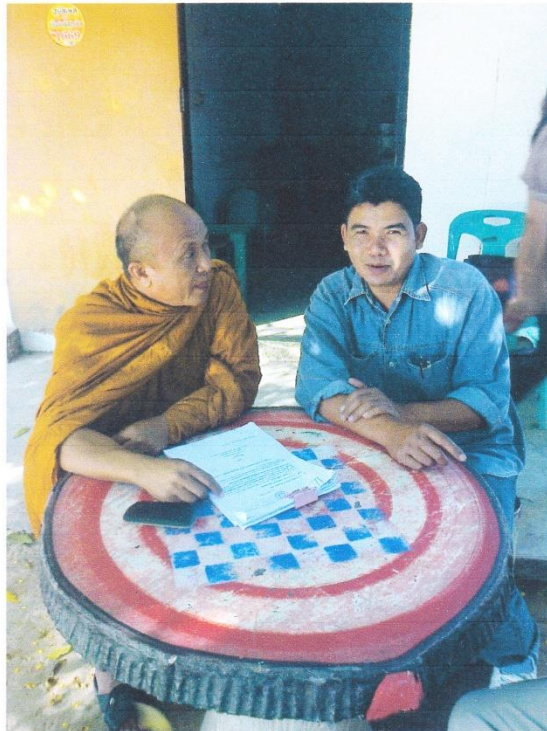
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อ.หนองสองห้อง จ.ขอนแก่น

(นายถวิล พลนงค์)

เวลา 10.35 น. วันที่ 14 พฤศจิกายน 2556



สัมภาษณ์เชิงลึก
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
14 พฤศจิกายน 2556 เวลา 9.01 น.



สัมภาษณ์เชิงลึก

หัวหน้าฝ่ายโยธาท้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อ.หนองสองห้อง จ.ขอนแก่น

(นายจักรกฤษณ์ เศษกำบัง)

เวลา 9.05 น. วันที่ 14 พฤศจิกายน 2556



สัมภาษณ์เชิงลึก

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

14 พฤศจิกายน 2556 เวลา 10.04 น.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล : พระอธิการปณิธิ ฉายา อธิปัญโญ นามสกุลแก้วบุตดี
เกิด : วันอาทิตย์ ที่ ๒๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๐๒
สถานที่เกิด : บ้านเลขที่ ๓๕/๑ ซ.สมานมิตร ถ.เสริมสวัสดิ์ อำเภอพล
 จังหวัดขอนแก่น
การศึกษา : จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พุทธศาสตรบัณฑิต
 สาขาวิชาเอกปรัชญา รุ่นที่ ๕๗
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตขอนแก่น
ปัจจุบัน : กำลังศึกษาปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
 วิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น
อุปสมบท : วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๖
ที่อยู่ปัจจุบัน : วัดป่าคัมภีรพงษ์ บ้านหนองกงสว่าง ตำบลหนองไผ่ล้อม
 อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น
โทรศัพท์ : ๐๘๗-๙๔๔๒๙๐๘