

การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

193/6

ปกรณ์ เพชรเครือ

6420631032030

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการปกครอง

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช 2566

การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ปกรณ์ เพชรเครือ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566
(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

AN APPLICATION OF RAJASANGHAVATTHU DHAMMA PRINCIPLE FOR LIFTING UP OF THE QUALITY OF SERVICE PROVIDING TO PEOPLE IN MUANG KRABI MUNICIPALITY KRABI PROVINCE

PAKORN PETCHKRUEA

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF POLITICAL SCIENCE
PROGRAM IN GOVERNMENT
FACULTY OF SOCIAL SCIENCES
MAHAMAKUT BUDDHIS UNIVERSITY
2023

(COPYRIGHT OF MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY)

หัวข้อสารนิพนธ์	:	**การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่**
ชื่อนักศึกษา	:	**ปกรณ์ เพชรเครือ**
ชื่อปริญญา	:	**รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาวิชา	:	**การปกครอง**
ปีพุทธศักราช	:	**2566**
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	:	**พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร.**
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	:	**ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร**

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง

คณบดีคณะสังคมศาสตร์ .....
(พระครูปลัดสุวัฑฒนพรหมจริยคุณ)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ :
ประธานกรรมการ .....
(รองศาสตราจารย์ ดร. ไชยวัฒน์ เผือกคง)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก) .....
(พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร.)

กรรมการ/อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....
(ดร. สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร)

กรรมการ .....
(รองศาสตราจารย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว)

กรรมการ .....
(ดร. สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา)

(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

บทคัดย่อ

หัวข้อสารนิพนธ์ : **การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่**

ชื่อนักศึกษา : **ปกรณ์ เพชรเครือ**

ชื่อปริญญา : **รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**

สาขาวิชา : **การปกครอง**

ปีพุทธศักราช : **2566**

อาจารย์ที่ปรึกษา : **พระมหาเอกวิน ปิยวีโร, ดร.**

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : **ดร.สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร**

การวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์ 1)เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ และ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.859 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านทาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยที่ทำให้การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ไม่แตกต่างกันตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ เพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน ส่วนปัจจัยที่

ทำให้การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ แตกต่างกันตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ อาชีพ และระดับการศึกษา

2. ปัญหาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บางคนไม่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ นิ่งดูดาย ไม่เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน มาบริการด้วยความไม่เต็มใจ พูดจาหยาบคาย ไม่ไพเราะอ่อนหวาน บางครั้งพูดจาไม่เหมาะกับกาลเทศะบางครั้งเจ้าหน้าที่พูดจาข่มขู่ ดูถูก พูดเร็ว พูดไม่ได้ใจความ ไม่แนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ไม่ค่อยอธิบายรายละเอียด ระเบียบข้อกฎหมายต่างๆ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางคนมัก บริการประชาชนด้วยความลำเอียง เลือกที่รักมักที่ชัง บางครั้งบริการไม่ต่อเนื่องขาดความสม่ำเสมอ

ABSTRACT

Thematic Topic : **An application of Rajasanghavatthu Dhamma principle for Lifting up of the quality of Sercice providing to people in Muang Krabi Municipality Krabi Province**

Student's Name : **Pakorn Petchkruea**

Degree Sought : **Master of Political Science**

Anno Domini : **2023**

Advisor : **Phramaha Ekkawin Piyaweero (Asim) , Dr.**

Co - Advisor : **Dr. Supreecha Chamnanputtiphon**

---

research on the An application of Rajasanghavatthu principle for lifting up of the quality of sercice providing of people in Muang Krabi municipality Krabi Province. have a purpose To study the application of Rajasanghavatthu Dhamma principles to improve the quality of public service of Krabi Municipality. Krabi Province and to analyze problems and solutions about The application of Rajasanghavatthu Dhamma to improve the quality of public service of Krabi municipality Krabi Province Using quantitative research (Quantitative research) with a sample of people who are voters. who are aged from 18 years and domiciled in Krabi municipality Mueang Krabi District Krabi Province, totaling 392 people. The tool used for data collection was a questionnaire created by the researcher. The confidence value was 0.961. Data analysis By finding frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance (ANOVA) and testing the difference of means in pairs by the significant difference method. least (Least Significant Difference : LSD)

The results showed that

1. The application of Rajasanghavatthu Dhamma principles to improve the quality of public service of Krabi Municipality Krabi Province as a whole, all 4 aspects were at a high level when considering each aspect in order of average. and in terms of self-harm with the lowest mean, respectively, classified by personal factors It was found that the factors that made the application of Sanghawattha Dhamma principles in serving the people of Krabi Municipality Krabi Province There were no differences

according to the level of statistical significance that was defined, namely gender, age and monthly income. As for the factors that make the application of Rajasanghavatthu Dhamma principles in serving the people of Krabi Municipality Krabi Province Different according to the level of statistical significance that was defined, including occupation and level of education.

2. The problem with the application of Sangkhahavut Dhamma to improve the quality of public service of Krabi municipality. Krabi Province, including some officials are not generous, indifferent, not sacrificing time in performing their duties. Come to serve with reluctance, speak rudely, not sweetly. Sometimes speaking inappropriately with the occasion, sometimes the officers speak intimidatingly, insultingly, speaking quickly, speaking without understanding. It's not helpful to recommend. rarely explains the details various legal regulations and some service personnel often Serving the people with bias Nepotism, sometimes intermittent service, lack of consistency.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องด้วยความเมตตาและอนุเคราะห์จาก คณาจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการบริหารกิจการนักศึกษา รวมทั้งประชากร กลุ่มตัวอย่าง ที่สำคัญในการแสวงหาคำตอบ และผู้ที่ให้ความกรุณาให้โอกาสทุกๆ ท่าน ในโอกาสนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่าน พระอาจารย์มหาเอกวิน ปียวีโร, ดร. อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และรวมถึง ท่านอาจารย์ ดร.สุปรีชา ชำนาญพุฒิพร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และคณะกรรมการสารนิพนธ์ทุก ท่าน ที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ความรู้ทางวิชาการและคำแนะนำในการจัดทำงานวิจัยเรื่องนี้ขึ้น โดย ได้ให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาในการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อจะได้แก้ไขปรับปรุงรายละเอียด เนื้อหา ข้อมูล และแนวคิด ทฤษฎี การเก็บข้อมูล ตลอดจนข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ นอกจากนี้จึงขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาตรวจสอบและให้ข้อมูลเกี่ยวกับ แบบสอบถาม จึงทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านอธิการบดี รองอธิการบดี คณะบดีคณะสังคมศาสตร์ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยทุกท่าน ที่มีความ เสียสละ อุทิศ ทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างหนัก เพื่อก่อตั้งและจัดการเรียนการสอนในระดับ บัณฑิตศึกษา ปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การปกครอง) ขึ้น ทำให้นักศึกษาได้เข้าถึง และเป็นการขยายโอกาสการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น อย่างเสมอภาค เท่าเทียม และขาดเสียมิได้คือ เพื่อนร่วมชั้นเรียนในการศึกษารัฐศาสตร์มหาบัณฑิตที่เป็นกำลังใจ ร่วมแรงใจ ทั้งส่งเสริมสนับสนุน และผลักดันทำให้งานวิจัยออกมาสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยจึงต้องขอบพระคุณท่านพระครูวินัยธรอธิษฐ์ สุวฑฺโฒ (สุขพานิช) , ดร. ประธานคณะกรรมการบริหารกิจการนักศึกษา และท่านไพรัช วัฒนกุล รองประธานคณะ กรรมการบริหารกิจการ รวมทั้งคณะกรรมการนักนักศึกษา และนักศึกษาที่อนุเคราะห์ช่วยเหลือและ เมตตาส่งเสริมสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำในการเรียนและการจัดทำสาร นิพนธ์มาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาวิจัยขอสำนึกในพระคุณและขอกราบบุพการีผู้มีพระคุณของข้าพเจ้า และผู้มีพระคุณทุกคนที่ได้ส่งเสริมสนับสนุนในการศึกษา ทั้งอุปการะดูแลทุกสิ่งอย่าง โดยก้าวข้าม ปัญหาและอุปสรรคที่ผ่านเข้ามา จึงทำให้ผลงานวิจัยนี้เกิดขึ้นและประสบผลสำเร็จลุล่วง

ปกรณ์ เพชรเครือ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... จ

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ช

กิตติกรรมประกาศ ..... ฌ

สารบัญ ..... ญ

สารบัญตาราง ..... ฐ

สารบัญแผนภูมิ ..... บ

บทที่

1 บทนำ **1**

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 คำถามที่ใช้ในการวิจัย 2

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

1.4 สมมติฐานการวิจัย 3

1.5 ขอบเขตของการวิจัย 3

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย 4

1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย 4

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง **7**

2.1 หลักสังคหวัตถุธรรม 7

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ 18

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น 26

2.4 บริบทของพื้นที่ 37

2.5 สรุปการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการวิจัย 60

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 61

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย 66

‘

สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
3	**วิธีการดำเนินการวิจัย**	**68**
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	68
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	69
	3.3 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	70
	3.4 การเก็บรวมรวมข้อมูล	70
	3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	71
	3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	72
	3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	73
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	**75**
	4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
	4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	75
	4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	78
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่	80
	ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้	85
	ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน	90

สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
	ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่	121
5	**สรุปอภิปรายและข้อเสนอแนะ**	**125**
	5.1 สรุปผล	125
	5.2 อภิปรายผล	130
	5.3 ข้อเสนอแนะ	141
บรรณานุกรม		**142**
ภาคผนวก		**148**
	ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	150
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย	151
	ภาคผนวก ค ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม IOC	155
	ภาคผนวก ง เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมวิจัย	161
	ภาคผนวก จ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	164
	ประวัติผู้วิจัย	170

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ปี พ.ศ.2559 ถึง ปี พ.ศ.2563	40
2.2	แสดงช่วงอายุและจำนวนประชากร จากข้อมูลประชากรในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ปี พ.ศ.2563	40
2.3	แสดงจำนวนประชากรแยกตามชุมชน	41
2.4	แสดงสภาพทางการศึกษา	41
2.5	แสดงข้อมูลปัญหาอาชญากรรมในเขตเทศบาล	42
2.6	แสดงข้อมูลปัญหายาเสพติด	42
2.7	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	43
2.8	แสดงอัตราการใช้ไฟฟ้าเปรียบเทียบตั้งแต่ปี พ.ศ.2561-2564	44
2.9	แสดงจำนวนผู้ใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคในพื้นที่จังหวัดกระบี่	45
2.10	แสดงจำนวนครัวเรือนในภาคการปศุสัตว์	46
2.11	แสดงรายได้ในครัวเรือนภายในเขตเทศบาลเมืองกระบี่	46
2.12	แสดงอุตสาหกรรม/ธุรกิจ ที่มีผลต่อเศรษฐกิจในท้องถิ่นมากที่สุด 5 ลำดับ	52
2.13	แสดงจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมเขตเทศบาลเมืองกระบี่	53
2.14	แสดงแรงงานในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองกระบี่	54
2.15	แสดงข้อมูลกลุ่มอาชีพในเขตเทศบาลเมืองกระบี่	56
2.16	แสดงพื้นที่สีเขียวภายในเขตเทศบาลเมืองกระบี่	59
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกเพศ	76
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามอายุ	77
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามอาชีพ	77

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามระดับการศึกษา	78
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามระดับรายได้	78
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม	79
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน	80
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา	81
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา	82
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา	83
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมจำแนกตามเพศ	84
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามอายุ	85

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามระดับ อาชีพ 86

4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามระดับการศึกษา 87

4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามรายได้ 88

4.16 แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม จำแนกตามเพศ..... 90

4.17 แสดงผลเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม ที่มีเพศ แตกต่างกัน 90

4.18 แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ (ด้านทาน) จำแนกตามเพศ 91

4.19 แสดงผลเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ (ด้านทาน) ที่มีเพศ แตกต่างกัน 91

4.20 แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ (ด้านปิยวาจา) จำแนกตามเพศ 92

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.21	แสดงผลเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจาที่มีเพศแตกต่างกัน	92
4.22	แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ (ด้านอัตถจริยา) จำแนกตามเพศ	93
4.23	แสดงผลเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยาที่มีเพศแตกต่างกัน	93
4.24	แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ (ด้านสมานัตตา) จำแนกตามเพศ	94
4.25	แสดงผลเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตาที่มีเพศแตกต่างกัน	94
4.26	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ“ การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม จำแนกตามอายุ	95
4.27	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมที่มีอายุต่างกัน	95
4.28	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน จำแนกตามอายุ	96

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.29	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน ที่มีอายุต่างกัน	96
4.30	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา จำแนกตามอายุ	97
4.31	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจาที่มีอายุต่างกัน	97
4.32	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา จำแนกตามอายุ	98
4.33	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา ที่มีอายุต่างกัน	98
4.34	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา จำแนกตามอายุ	99
4.35	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา ที่มีอายุต่างกัน	99
4.36	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม จำแนกตามอาชีพ	100

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.37 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่จำแนกตามอาชีพ 100

4.38 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม จำแนกตามอาชีพ 101

4.39 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านทาน จำแนกตามอาชีพ 102

4.40 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน ที่มีอาชีพต่างกัน 102

4.41 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน จำแนกตามอาชีพ 104

4.42 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา จำแนกตามอาชีพ 103

4.43 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา ที่มีการอาชีพต่างกัน 104

4.44 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ปิยวาจา จำแนกตามอาชีพ 105

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.45 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านอัตถจริยา จำแนกตามอาชีพ 106

4.46 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา ที่มีอาชีพต่างกัน 106

4.47 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา จำแนกตามอาชีพ 107

4.48 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา ที่มีอาชีพต่างกัน 107

4.49 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา 108

4.50 แสดงแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 108

4.51 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา 109

4.52 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน จำแนกตามระดับการศึกษา 110

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.53 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน ที่มีการศึกษาต่างกัน 110

4.54 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 111

4.55 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านปิยวาจา จำแนกตามระดับการศึกษา 111

4.56 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา ที่มีการศึกษาต่างกัน 112

4.57 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ปิยวาจา จำแนกตามระดับการศึกษา 112

4.58 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา จำแนกตามระดับการศึกษา 113

4.59 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา ที่มีการศึกษาต่างกัน 113

4.60 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านสมานัตตา จำแนกตามระดับการศึกษา 114

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.61	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา ที่มีการศึกษาต่างกัน	114
4.62	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่โดยรวม จำแนกตามรายได้	115
4.63	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม จำแนกตาม รายได้	115
4.64	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านทาน จำแนกตามรายได้	116
4.65	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน ที่มีระดับ รายได้	116
4.66	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา จำแนกตามรายได้	117
4.67	แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา ที่มี รายได้ ต่างกัน	117
4.68	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ปิยวาจา จำแนกตามระดับรายได้	118

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.69 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา จำแนกตามรายได้ 119

4.70 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา ที่มีระดับ รายได้ ต่างกัน 119

4.71 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา จำแนกตามรายได้ 120

4.72 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตาที่มีระดับ รายได้ ต่างกัน 120

4.73 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ 121

4.73 (ต่อ) แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ 122

4.74 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ 123

4. 74 (ต่อ) แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ 124

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงตราเครื่องหมายเทศบาลเมืองกระบี่	37
2	แสดงอาณาเขตและชุมชนเขตของเทศบาลเมืองกระบี่	38

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ **หน้า**

2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย 67

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบายเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำ โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม ความเสมอภาค ขณะที่หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล (พงษ์เทพ สันติพันธ์, 2546, หน้า 119 -131)

เทศบาลเมืองกระบี่ คือ เป็นเทศบาลขนาดกลาง ซึ่งเกิดขึ้นจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยกำหนดให้มีขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐกับประชาชนตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ (ราชกิจจานุเบกษา, แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562) มีงบประมาณในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ จำกัด และมีการบริหารจัดการปกครองโดยแบ่งออกเป็น 2 หมู่บ้านและเขตการปกครองประกอบด้วย 14 ชุมชน มีอำนาจหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงผิวถนน ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ รักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น และหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่น จึงทำให้การบริหารจัดการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ไม่เป็นไปตามความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงส่งผลทำให้เทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานอยู่บ่อยครั้ง เพื่อให้การปฏิบัติงานในด้านการบริการสาธารณะที่ตรงต่อความต้องการของพี่น้องประชาชนให้มีประสิทธิภาพและเกิดเป็นประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในการบริหารจัดการด้านสาธารณะของเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ผู้วิจัยเองในฐานะเป็นคนในพื้นที่และอาศัยอยู่ในเขตของเทศบาลตำบลจันดี เห็นสมควรที่จะศึกษาการนำหลักธรรมในทาง

พระพุทธศาสนา เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณธรรมและช่วยส่งเสริมการพัฒนาในส่วนของการบริการสาธารณะ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองกระบี่ (เทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่, 2565)

หลักสังคหวัตถุธรรม เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจผู้อื่น เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันเนื่องจากจะช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก สามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบรัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมที่ก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมือง และประเทศชาตินั่นเอง (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) โดยมี 4 ประการ ซึ่งประกอบด้วย 1) ทาน : การให้คือการแบ่งปันให้คำแนะนำชี้แจงการให้ทำให้เกิดมีความรัก 2) ปิยวาจา : การพูดจาคำสุภาพอ่อนหวานเพื่อให้เกิดความน่าประทับใจยินดี 3) อัตถจริยา : การทำตนให้เป็นประโยชน์การทำตนให้เป็นประโยชน์เอื้ออำนวยความสะดวก 4) สมานัตตา : เป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเท่าเทียมการวางตนได้อย่างเหมาะสม

ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่าหลักสังคหวัตถุธรรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการ จึงนำมาเป็นเครื่องมือในการศึกษาการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ รวมถึงเป็นการช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อเป็นประโยชน์ของผู้อื่นจากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทำให้ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ อันจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพิจารณาการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ต่อไป

1.2 คำถามที่ใช้ในการวิจัย

1.2.1 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ อยู่ในระดับใด

1.2.2 ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

1.3.2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ที่มี เพศ ต่างกัน ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ แตกต่างกัน

1.4.2 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ที่มี อายุ ต่างกัน ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ แตกต่างกัน

1.4.3 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ที่มี อาชีพ ต่างกัน ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ แตกต่างกัน

1.4.4 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ แตกต่างกัน

1.4.5 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ที่มี รายได้ ต่างกัน ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ แตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่” ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ทำการศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล จากแหล่งต่าง ๆ สำหรับเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อสร้างความเข้าใจในประเด็นปัญหาที่ต้องการศึกษาซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาไว้ ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาในประเด็นการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ เพื่อให้เห็นภาพรวมของการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ แล้วนำมาเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการประชาชนตามของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.2.1 ประชากร (Population) การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาต้องการศึกษาจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำนวนทั้งหมด 21,752 คน (เทศบาลเมืองกระบี่,

“ สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองกระบี่” ,https://www.krabicity.go.th/b2.pdf, 29 พฤศจิกายน 2565)

1.5.2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Samplings) การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งมีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ ๐.๕ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 392 คน โดยใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากประชาชนโดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (สถิต ศรีสองเมือง, 2555, หน้า 31) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% จากประชากรจำนวนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พื้นที่เขตความรับผิดชอบเทศบาลเมืองกระบี่ ประกอบด้วยพื้นที่ ตำบล ปากน้ำ และตำบล กระบี่ใหญ่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

1.6 ประโยชน์ที่คิดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบ การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

1.6.2 ทำให้ทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของศัพท์ที่เกี่ยวกับข้องไว้ ดังนี้

เทศบาลเมืองกระบี่ หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาลเทศบาล พ.ศ. 2496 เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2497 ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ครอบคลุมเขตพื้นที่ 2 ตำบล ได้แก่ ตำบลกระบี่ใหญ่ และตำบลปากน้ำ มีพื้นที่ 19 ตารางกิโลเมตร สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 292 ถนนมหาราช ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ 81000

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงาน ของเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

สังคหวัตถุธรรม หมายถึง หลักธรรม 4 ประการที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวนำใจของผู้ประกันตนการผูกมิตรไมตรีเอื้อเฟื้อเกื้อกูลและสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่

- ทาน หมายถึง การให้บริการโดยมีการเสียสละหรือช่วยเหลือให้ความรู้ คำแนะนำเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

- ปิยจาวา หมายถึง การให้บริการโดยมีการพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานพูดด้วยความจริงใจไม่พูดหยาบคายก้าวร้าวพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมกับประชาชนอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

- อัตถจริยา หมายถึง การให้บริการโดยทำตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการคือประชาชนอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

- สมานัตตา หมายถึง การให้บริการโดยเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียมการวางตนได้อย่างเหมาะสมแก่ประชาชนอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มารับบริการ

การให้บริการตามหลักทาน หมายถึง ผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงาน ของเทศบาลเมืองกระบี่ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ต่อผู้รับบริการ โดยที่เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ คอยแนะนำให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการรวมถึงเจ้าหน้าที่ให้ความสะดวก บริการอย่างรวดเร็ว

การให้บริการตามหลักปิยวาจา หมายถึง ผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงาน ของเทศบาลเมืองกระบี่ พูดจาไพเราะ สุภาพ อ่อนหวาน รวมถึงการใช้คำพูดที่เหมาะสมถูกต้องกับกาลเทศะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ คอยแนะนำสิ่งที่ดี คำพูดที่เป็นมิตร

การให้บริการตามหลักอัตถจริยา หมายถึง ผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงาน ของเทศบาลเมืองกระบี่ เข้ามาสอบถาม คอยให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการมาติดต่อราชการ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการบริการเขียนคำร้องต่าง ๆแก่ประชน เจ้าหน้าที่มีน้ำใจต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการติดต่อราชการ

การให้บริการตามหลักสมานัตตา หมายถึง ผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงาน ของเทศบาลเมืองกระบี่ ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนด้วยความยุติธรรมไม่เลือก ว่าเป็นรับบริการจะเป็นใคร เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยสะอาด เหมาะสมกับเป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและเจ้าหน้าที่สามารถสนองความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อราชการ

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 เพศ คือ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 5 ช่วง คือ 1) ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ 2)อายุ 21 – 30 ปี 3)อายุ 31 – 40 ปี 4)อายุ 41 – 50 ปี และ 5)อายุ 51 ปี ขึ้นไป

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสาระนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 5 อาชีพ คือ 1) อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ 2)พนักงานบริษัทเอกชน 3)รับจ้าง/ค้าขาย 4)พ่อบ้าน/เม่บ้าน 5) อื่นๆ.....

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ 1)ระดับประถมศึกษา, 2)ระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. 3)ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. และ 4)ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

รายได้ หมายถึง รายได้เฉลี่ยรายเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 5 ช่วง คือ 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน 2) 5,000–10,000บาท/เดือน 3) 10,001–15,000 บาท/เดือน4) 15,001–20,000บาท/เดือน 5) 20,001บาทขึ้นไป/เดือน

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้เห็นถึงลักษณะการให้บริการตามหลักราชสังคหวัตถุธรรมแก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นเพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในศึกษาวิจัย เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ให้เป็นองค์กรที่ให้บริการตามหลักทางพระพุทธศาสนาโดยแบ่งเป็นหัวข้อในการศึกษา ดังนี้

2.1 หลักสังคหวัตถุธรรม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4 บริบทของพื้นที่

2.5 สรุปการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการวิจัย

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 หลักสังคหวัตถุธรรม

องค์กรภาครัฐ และเอกชนผู้ให้บริการประชาชนให้บริการต่างมุ่งสร้างภาพพจน์ และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดี มีคุณภาพจำเป็นต้องประยุกต์แนวคิดทางจิตวิทยา หลักจิตวิทยาเชิงพุทธ และจิตวิทยาแบบสากลเข้าด้วยกัน อีกทั้งกระบวนการในการให้บริการต้องรวดเร็ว ตอบรับกับความต้องการของผู้รับบริการ ในที่นี้ จากการศึกษาเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้ศึกษาวิจัยจึงนำเสนอหลักจิตวิทยาเชิงพุทธ ซึ่งได้แก่ หลักสังคหวัตถุธรรม 4 ประการ เข้ามาใช้ในการบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและพัฒนาการให้บริการ ให้ประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และสามารถบรรลุเป้าหมายอีกทั้งสร้างความพึงพอใจแก่ ผู้ที่มารับบริการ ณ เทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ต่อไป

2.1.1 ความหมายของสังคหวัตถุ

จากการทบทวนเอกสารที่มาของสังคหวัตถุธรรมดังกล่าวข้างต้นทำให้ทราบที่มาของสังคหวัตถุในหัวข้อนี้ผู้ศึกษาวิจัยจะได้กล่าวถึงที่มา และความหมายของสังคหวัตถุธรรม ตามทัศนะของนักวิชาการ ซึ่งได้ค้นพบจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ โดยเริ่มต้น ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาหลักสังคหวัตถุธรรมจากพระไตรปิฎก ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์ในสังคมจำเป็นต้องอยู่ร่วมกันมีการพึ่งพาอาศัยกัน เพื่อเกิดความถูกต้องเป็นธรรมนำความเจริญมาสู่สังคม การนำหลักสังคหวัตถุธรรมมาปฏิบัติถือว่าเป็นหลักธรรมอย่างหนึ่งที่ช่วยให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุขในหัวข้อนี้ผู้วิจัยได้นำข้อความในพระไตรปิฎกที่กล่าวถึง หลักสังคหวัตถุธรรม ตามที่พระพุทธเจ้าทรงตรัสไว้ ดังนี้

ภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) 4 ประการนี้ คือ

1. ทาน (การให้)
2. เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก)
3. อัตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)
4. สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) (อง. จตุกก. 21/ 256/ 373)

ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา ในโลกนี้ และ สมานัตตาในธรรมนั้นๆ ตามสมควร ธรรมเหล่านี้จะช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลิ่มสลักที่ยึดคุมรถซึ่งแล่นไปไว้ได้นั้น ถ้าไม่พึ่งมีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดา ก็เพิ่งได้การนับถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหวัตถุเหล่านี้ ฉะนั้นบัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความเป็นใหญ่และเป็นผู้หน้าสรรเสริญ (อง.จตุกก. 21/32/50-51)

สังคหวัตถุ 4 ที่ปรากฏในพระไตรปิฎกพระพุทธองค์ได้ทรงปรารถเกี่ยวกับ สังคหวัตถุว่าเป็นหลักธรรมสำหรับใช้ในการอยู่ร่วมกันเพื่อให้เกิดความสันติสุขในสังคมดังปรากฏในพระไตรปิฎกดังนี้

1. สังคหสัตถุ มีปรากฏใน พระไตรปิฎก เล่มที่ 23 อังคุตตรนิกาย อัฏฐกนิบาต พระพุทธองค์ตรัสไว้ว่า

ดูกรภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ 4 ประการนี้ 4 ประการเป็นไฉน คือ ทาน การให้ 1 เปยยวัชชะ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก 1 อัตถจริยา ความประพฤติประโยชน์ 1 สมานัตตา ความเป็นผู้มีตนเสมอ 1

ดูกรภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล การให้ 1 ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก 1 ความประพฤติประโยชน์ ในโลกนี้ 1 ความเป็นผู้มีตนสม่ำเสมอในธรรมนั้น ๆ ตามสมควร 1 ธรรมเหล่านั้นแลเป็นเครื่องสงเคราะห์โลก ประดุจสลักเพลาควบคุมรถ รถเล่นไปอยู่ไว้ได้ ฉะนั้น ถ้าธรรมเครื่องสงเคราะห์เหล่านี้ ไม่พึงมีไซร้มารดาหรือบิดาไม่พึงได้ความนับถือหรือบูชาเพราะเหตุแห่งบุตรก็เพราะ

เหตุที่บัณฑิตพิจารณาเห็นธรรมเรื่องสงเคราะห์เหล่านี้ ฉะนั้นพวกเขาจึงถึงความเป็นใหญ่และเป็นที่น่าสรรเสริญ ฯ (องฺ.อฏฐก. 23/ 208/ 292)

2. พลสูตร มีปรากฏในพระไตรปิฎก เล่มที่ 23 อังคุตตรนิกาย อัฏฐกนิบาต เดียวกันเป็นพระสูตรที่ทำให้เกิดพละกำลังในการปฏิบัติของชนให้เกิดความสำเร็จตามความมุ่งในการปฏิบัติตน โดยที่พระองค์ตรัสว่า

ดูกรภิกษุทั้งหลาย ก็กำลัง คือ การสงเคราะห์เป็นไฉยสังคหวัตถุ 4 ประการนี้ คือ ทาน 1 เปยยวัชชะ 1 อัตถจริยา 1 สมานัตตตา 1 ดูกรภิกษุทั้งหลาย ธรรมทานเลิศกว่าทานทั้งหลาย การชักชวนคนผู้ไม่มีศรัทธาให้ตั้งมั่งดำรงอยู่ในศรัทธาสัมปทา ชักชวนผู้ทุศีลให้ตั้งมั่นดำรงอยู่ในศีลสัมปทา นี้เลิศกว่าการประพฤติประโยชน์ ทั้งหลาย

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อัคคฬวเจดีย์ ใกล้เมืองอาฬวี ครั้งนั้นแล หัตถกะอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ 500 คนแวดล้อมเข้าไปเฝ้าพระภาคถึงที่ประทับถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่งครั้งแล้ว พระผู้มีพระภาคได้ตรัสถามหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า ดูกรหัตถกะ บริษัทของท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้อย่างไร ฯ

หัตถกะอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคได้ทรงแสดง สังคหวัตถุ 4 ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้ด้วย สังคหวัตถุ 4 ประการเหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพฤติที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ก็โภคทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ชนทั้งหลายจึงสำคัญ ถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟังไม่เหมือนของคนจน ฯ

พระผู้มีภาค “ดีละ ดีละ หัตถกะ วิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ จริงอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนในอดีตกาล ก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนในอนาคตกาล ก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วย สังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนในปัจจุบันก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล”

หลังจากนั้น หัตถกะอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัดใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ เร้าใจให้อาจหาญแกล้วกล้า ปลอบโลมใจให้สดชื่นราเริง ด้วยธรรมกถาแล้วลุกจากที่นั่งถวายบังคมพระผู้มีพระภาค กระทำประทักษิณาหลีกไป

พระพุทธองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วยสังคหวัตถุ 4 คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อัถจริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำเมื่อจุติจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ทานเป็นประจำ จะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคุลีจัดกันเป็นรูปตาข่ายงดงามน่าดูน่าชม (ที.ปา. (ไทย) 11/210/170 – 171) บุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจานั้น จะทำให้มีพระชิวหาใหญ่ยาว และมีพระสุรเสียงดุจเสียงพรหม ตรัสดุจเสียงร้องของนกการเวก (ที. ปา. (ไทย) 11/239/193) ที่ชัดเจน แจ่มใส ไพเราะ ก้องกังวานสามารถเหนี่ยวรั้งใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้น ส่วนอานิสงส์ของอัตถจริยา สมานัตตา นั้นจะทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมายรวมถึงพระราชามหาอำมาตย์ เศรษฐี พ่อค้า ประชาชนทุกชาติทุกภาษาทั้งวรรณะต่างๆ ให้การยอมรับนับถือ ทั้งหมดจะมาเป็นพันธมิตร เป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกันและไม่ว่าจะไปที่ไหน ย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็นอย่างดี

จากการศึกษาหลักสังคหวัตถุธรรมที่ปรากฏในพระไตรปิฎก สรุปความหมายได้ว่า สังคหวัตถุธรรม เป็นหลักธรรมสงเคราะห์ประชาชน 4 ประการ คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อัถจริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) สามารถเหนี่ยวรั้งใจคนได้ทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมาย ทุกชนชั้นทุกชาติทุกภาษาทั้งวรรณะต่างๆ ให้การยอมรับนับถือ ทั้งหมดจะมาเป็นพันธมิตร เป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกันและไม่ว่าจะไปที่ไหน ย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ จากการที่ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ทำให้ทราบว่าได้มีคณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของหลักสังคหวัตถุธรรม ไว้อย่างน่าสนในอีกหลายท่าน ดังนี้

พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาส ภิกขุ) (2525, หน้า 37) ได้เสนอหลักคำสอนเกี่ยวกับสังคหวัตถุธรรม ไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 คือ หลักการสงเคราะห์หรือเรื่องการสงเคราะห์กัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีลักษณะพฤติกรรมที่รู้จักแบ่งปัน รู้จักการให้ เสียสละ ยินดีในความสุขของผู้อื่น ช่วยเหลือเกื้อกูลกันไกล่เกลี่ยความแตกแยกในหมู่คณะ บำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่นำเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนซึ่งประกอบด้วย ทาน, ปิยวาจา, อัตถจริยา, สมานัตตา

1.ทาน คือ การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันพระพุทธเจ้ามุ่งที่ธรรมทานมากกว่า อมิสทานธรรมทานให้การช่วยเหลือแนะนำในสิ่งที่ดีมีประโยชน์ชี้ช่องทางให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปด้วยตนเอง

2.ปิยวาจา คือ การพูดจาน่ารักนิยมนับถือพระพุทธเจ้าทรงเน้นว่า ต้องเป็นถ้อยคำไพเราะอ่อนหวานที่ประกอบด้วยสัจจะ คือ ความจริงใจต้องเกิดประโยชน์แก่ผู้เจรจาด้วย

3.อัตถจริยา คือ การบำเพ็ญประโยชน์ซึ่งหมายถึงการประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น พระพุทธเจ้าเน้นที่โลกัตถจริยา คือ การทำคุณประโยชน์ให้แก่บุคคลในวงกว้างไม่จำกัดเฉพาะตนเอง ญาติผู้ใกล้ชิด

4.สมานัตตา คือ ความมีตนเสมอการ รู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ร่วมสุขร่วมทุกข์กันได้เสมอต้นเสมอปลาย

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาศน์ วาสโน) (2528, หน้า 85) ได้อธิบายไว้ว่าสังคหวัตถุเป็นหลักคุณธรรมในศาสนาพุทธ โดยเป็นภาษาบาลีแยกออกเป็น 2 ศัพท์ คือ สังคห 1 วัตถุ 1 สังคห แปลเป็นภาษาไทยว่า สงเคราะห์มีความหมายว่า ช่วยเหลืออุดหนุน ส่วนวัตถุในที่นี้หมายความว่าเรื่อง รวมทั้ง 2 ศัพท์ มีความหมายว่า เรื่องความช่วยเหลือ จะช่วยเหลือกันด้วยวิธีอย่างไรบ้างท่านได้วางไว้เป็น 4 อย่าง ช่วยเหลือกันด้วยวิธีนอกเหนือจาก 4 อย่างนี้ไม่เรียกว่า สังคหวัตถุ คือ เรื่องช่วยเหลือที่ทำให้รักใคร่นับถือกลมเกลียวกันต้องพฤติกรรมตามหัวข้อทั้ง 4 นี้เสมอไป ได้แก่

1. ทาน ให้ปันสิ่งของๆตนแก่ผู้ที่ควรให้ปัน
2. ปิยวาจา เจรจาวาจาที่อ่อนหวาน
3. อัตถจริยา ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น
4. สมานัตตตา ความเป็นคนมีตนเสมอไม่ถือตัว

คุณทั้ง 4 อย่างนี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวของผู้อื่นไว้ได้

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2529, หน้า 591-593) ได้ให้ความหมายของ สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรม 4 ประการที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่นผูกไมตรีเอื้อเฟื้อเกื้อกูลหรือเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่

ทาน คือ การให้การเสียสละหรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของๆตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่นไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว เป็นคุณธรรมที่จะช่วยให้ไม่เป็นคนละโมบไม่เห็นแก่ตัว

ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ คือ วาจาเป็นที่รัก วาจาดูดดื่มน้ำใจ หรือ วาจาซาบซึ้งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะ อ่อนหวาน สมานสามัคคีให้เกิดไมตรี และความรักใคร่นับถือตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

อัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการบำเพ็ญเพื่อสาธารณประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

สมานัตตตา คือ การมีตนเสมอทำตนเสมอด้วยปลายปฏิบัติสม่ำเสมอกันในชนทั้งหลายและเสมอในสุขทุกข์โดยร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขตลอดถึงวางตนเหมาะแก่ฐานะภาวะบุคคลเหตุการณ์สิ่งแวดล้อมถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

บุญสิริ ชวลิตธำรง (2529, หน้า 31) ได้กล่าวถึงความหมายของสังคหวัตถุ 4 ไว้ว่า ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน ซึ่งมีอยู่ 4 ข้อ

1. ทาน หมายถึง การให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุกๆ คนนั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่างๆ ในด้านวัตถุ เช่น ทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคบริโภคต่างๆ ในด้านกำลังกาย ช่วยกระท ากิจการของกันและกันทางกาย ในด้านวาจา พูดจาช่วยเหลือกันเรื่องที่ควรพูดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การแนะนำ ในข้อที่ควรจะแนะนำต่างๆ การให้กาเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจุนทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อย ต่างก็ควรมีทาน คือ การให้ช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่ ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

2. ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยค าซึ่งเป็นที่รักที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะ วาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมใจ ควบคุมวาจา ที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพที่เหมาะสม แม้ว่าในบางคราวต้องทำงานเหน็ดเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือ สติ นั่นเอง ดังนั้น การทูตหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

3. อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดถึงประเทศชาติสิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้ง กาย วาจา และใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

4. สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอต้นเสมอปลายซึ่งหมายถึง การรักษาระเบียบวิจัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของสถานที่ราชการต่างๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในพระพุทธศาสนาก็คือ พระวินัย บัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั้นเอง

อาภา จันทรสกุล (2535, หน้า 121 - 122) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 สรุปได้ดังนี้

1. ทาน คือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือ สงเคราะห์ด้วยปัจจัย 4 ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

2. ปิยวาจา คือ การกล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลเป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือคำแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจรู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี

3. อัตถจริยา คือ การช่วยเหลือด้วยแรงกายและแรงปัญญาช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4. สมานัตตตา คือ การทำตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ มีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาคร่วมทุกข์ ร่วมสุข ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป สังคหวัตถุ 4 หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและการกระทำของบุคคลที่ใช้คุณธรรม 4 ประการ คือ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยาและสมานัตตตา เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้ประพฤติปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ

ปิ่น มุทุกันต์ (2539, หน้า 15) ได้กล่าวถึงความหมาย สังคหวัตถุ 4 ไว้ว่า “สังคหวัตถุ คือ วิธีสงเคราะห์ วิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่น ที่ยังไม่เคยรักใคร่นับถือให้เกิดความรักใคร่นับถือและที่มี ความรักใคร่นับถืออยู่แล้ว ก็ทำให้เกิดความแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น”คณะผู้วิจัยสรุปได้ว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง เครื่องมือ หรือหลักธรรมที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คน อยู่ร่วมกันด้วยความรัก สามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมอันจะ ก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมืองและประเทศชาตินั้นเอง

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) (2549, หน้า 70-75) ได้กล่าวถึงความหมายว่า สังคหพละ แปลว่า กำลังแห่งการสงเคราะห์หรือมนุษย์สัมพันธ์ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหารผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงานเมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้

พระพุทธเจ้าทรงสอนหลักการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ไว้เรียกว่า สังคหวัตถุ หมายถึง วิธีผูกใจคนพระองค์ตรัสว่ารถม้าแล่นไปได้เพราะมีลิ่มสลักคอยตรึงส่วนประกอบต่างๆของรถม้าเข้าด้วยกันฉันใดคนในสังคมก็ฉันนั้นคือทำหน้าที่เป็นกาวใจเชื่อมประสานคนทั้งหลายเข้าด้วยกันลิ่มสลักดังกล่าวนั้นคือ สังคหวัตถุ นักบริหารจะสามารถผูกใจเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบังชาไว้ได้ถ้ามีสังคหวัตถุ 4 ประการ ได้แก่

ทาน หมายถึง การให้ (โอบอ้อมอารี) นักบริหารที่ดีต้องมีน้ำใจรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ทานแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาการให้ทางจะช่วยให้ผูกคนอื่นไว้ได้ดังพุทธพจน์ที่ว่า “ททำ มิตฺตานิ คนฺถติ ผู้ให้ย่อมผูกใจมิตรไว้ได้” บริหารอาจให้ทานได้ 3 วิธีคือ

อามิสทาน หมายถึง การให้สิ่งของแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเฉพาะการให้เพื่อผูกใจในยามที่เขาตกต่ำหรือมีความเดือดร้อนดังภาษิตอังกฤษที่ว่า “เพื่อนแท้คือเพื่อนที่คอยช่วยเหลือในยามตกยาก” การให้รางวัลหรือขึ้นเงินเดือนจัดเข้าในอามิสทาน

วิทยาทาน คือ ธรรมทานหมายถึงการให้คำแนะนำหรือสอนวิธีทำงานที่ถูกต้องรวมถึงการจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรหรือส่งไปศึกษาดูงาน

อภัยทาน หมายถึง การให้อภัยเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานหรือล่วงเกินซึ่งกันและกันการให้อภัยไม่ทำให้ผู้ให้ต้องสูญเสียอะไรเป็นการลงทุนราคาถูกแต่ได้ผลตอบแทนราคาสูงนั่นคือได้มิตรภาพกลับคือมา มีคนสนองงานเพิ่มขึ้นอีกคนหนึ่ง

มีภาษิตจีนที่ว่า “มีมิตร 500 คน นับว่ายังน้อยเกินไปมีศัตรู 1 คนนับว่ามากเกินไป” อับราฮัมลินคอล์น กล่าวว่า “วิธีทำลายศัตรูที่ดีที่สุดคือเปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร” เราจะทำอย่างนั้นได้ก็ต่อเมื่อเรารู้จักให้อภัย

ปิยวาจา หมายถึง การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวานคำพูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ตามปกติคนเราจะมัดสิ่งของต้องใช้ของอ่อนเช่น เชือก หรือ ลวดมัด ในทำนองเดียวกันเราจะมัดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำอ่อนหวาน

อัตถจริยา หมายถึง การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) ตรงกับคำพังเพยที่ว่า “อยู่บ้านท่านอย่านิ่งดูดาย ปั้นวัวปั้นควายให้ลูกท่านเล่น” นักบริหารทำอัตถจริยาได้หลายวิธีเช่นบริการช่วยเหลือยามเขาป่วยไข้หรือเป็นประธานในงานพิธีของผู้ใต้บังคับบัญชา

สมานัตตา หมายถึง การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนพอดี) เมื่อนักบริหารไม่ทอดทิ้งผู้ร่วมงานทั้งหลายเขาจึงจะสามารถสร้างทีมงานขึ้นมาได้นั่นคือถืออคติว่า “มีทุกข์ร่วมทุกข์มีสุขร่วมเสพ” นักบริหารต้องกล้ารับผิดชอบในผลการตัดสินใจของตนเองถ้าผลเสียตกมาถึงผู้ปฏิบัติตามคำสั่งของตนนักบริหารต้องออกมาปกป้องคนนั้นไม่ใช่หนีเอาตัวรอดตามลำพังตัวอย่างคนที่มีสมานัตตา ก็คือคนที่เป็น “เพื่อนตาย”

สิริวัฒน์ ศรีเครือดง (2551, หน้า 42) ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุธรรมไว้ว่าเป็นวัตถุเครื่องสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ดังคำกล่าวที่ว่ายิ้มแย้มแจ่มใส ตั้งในสนทนาเจรจาไพเราะสงเคราะห์เกื้อกูลและได้อธิบายในหัวข้อ “การสร้างมนุษยสัมพันธ์ ตามแนวพระพุทธศาสนา : หลักธรรมสาหรับสั่งสอนสังคม” เพื่อให้มีมนุษย์สัมพันธ์มีความสุข ดังนี้

1. ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นถือเป็นหลักสำคัญเบื้องต้นเพราะการผูกใจกันนั้นต้องอาศัยหรือใช้การให้เป็นเบื้องต้นการให้เป็นการแสดงออกของไมตรีจิตของผู้ให้ผู้รับย่อมพอใจการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่กันนั้นเป็นความอบอุ่นของชีวิต

2. ปิยะวาจา การเจรจาด้วยถ้อยอันคำไพเราะอ่อนหวานเป็นหลักปฏิบัติที่มีความสำคัญรองลงมาเพราะการให้อย่างเดียวยังไม่พอต่อการยึดเหนี่ยวน้าใจจึงต้องใช้คำพูดที่ไพเราะช่วยยึดเหนี่ยวอีกด้วยอย่าพูดหยาบผรุสวาทให้ใช้คำพูดที่ไพเราะต่อกัน

3. อัตถจริยา ประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคมส่วนรวมจะทำให้เป็นคนน่ารักน่านับถือหมายความว่าเมื่อมีงานกิจใดที่เป็นประโยชน์ของส่วนรวมต้องช่วยกันทำเอื้อเฟื้อช่วยทาธุรการงานของผู้อื่นเมื่อได้รับการร้องขอหรือต้องการความช่วยเหลือ

4. สมานัตตตา ความมีตนเสมอคือทาตัวให้เข้ากันได้เสมอต้นเสมอปลายไม่ถือตัวร่วมสุขร่วมทุกข์กัน

พระมหาบุญเพียร ปุณฺญวิริโย (2554, หน้า 54) ได้ให้ความหมายและองค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 หมายถึงหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้าใจของผู้อื่นผูกไมตรีเอื้อเฟื้อเกื้อกูลหรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันมีอยู่ 4 ประการได้แก่

1. ทาน คือ การให้ปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่การเสียสละแบ่งปันช่วยสงเคราะห์ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและศิลปวิทยาเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่นคุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว

2. ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพที่ไพเราะอ่อนหวานพูดด้วยความจริงใจแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุมีผลชักจูงในทางที่ดีงามแสดงความเห็นอกเห็นใจเป็นกำลังใจให้รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจอันดีสมานสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือช่วยเหลือเกื้อกูลกันไม่พูดหยาบคายก้าวร้าวพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสำหรับกาลเทศะ

3. อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นให้ความช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4. สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอหรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอกันต่อคนทั้งหลายไม่เอาเปรียบร่วมทุกข์ร่วมสุขร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันคุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเลรวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย

ชญานิศฐ์ รักแจ้ง (2554, หน้า 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรม 4 ประการที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจการผูกมิตรไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล และสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่ ทาน คือ การให้บริการโดยมีการเสียสละ หรือช่วยเหลือให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อประโยชน์แก่ผู้ประกันตน ปิยจาวา คือ การให้บริการโดยมีการพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูด ด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสมกับผู้ประกันตน อัตถจริยา คือ การให้บริการโดยทำตนให้เป็นประโยชน์บำเพ็ญตนให้เป็น ประโยชน์แก่ผู้มารับบริการคือผู้ประกันตน สมานัตตตา คือการให้บริการโดยเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาคปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียม การวางตนวางบุคคลได้อย่างเหมาะสมต่อผู้ประกันตนที่มารับบริการ

พระมหานภดล สีทอง (2554, หน้า 1) กล่าวถึงองค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 ดังนี้

1. ทาน ในสังคหวัตถุ 4 คือ การให้ การสงเคราะห์หรือช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการให้สิ่งของที่ตนมีให้แก่ผู้ที่ต้องการผู้ขาดแคลนหรือผู้เดือดร้อน สิ่งของที่นำมาให้นั้นต้องเป็นสิ่งของที่ได้มา

โดยสุจริตเป็นประโยชน์ คือ ผู้ให้ก็เป็นสุขอิ่มเอิบใจ ผู้รับก็สามารถบรรเทาทุกข์ความเดือดร้อน รวมทั้งการให้ความรู้การแนะนำที่ถูกต้องชัดเจนและเป็นจริงด้วย

2. ปิยวาจา ในสังคหวัตถุ 4 คือ การใช้วาจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ และถ้อยคำที่มีประโยชน์ พูดด้วยถ้อยคำที่เป็นจริง และถ้อยคำที่ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น พูดแต่ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ รู้จักกล่าวขอโทษ รู้จักกล่าวขอบคุณ ซึ่งผู้ปฏิบัติได้ย่อมทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธาในตัวผู้พูดจูงให้ละเว้น ความชั่ว ทำให้การงานสำเร็จ เป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิตและการงานอย่างยิ่ง

3. อัตถจริยา ในสังคหวัตถุ 4 คือ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ทั้งตนเองและผู้อื่นรู้จักการเสียสละไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ความสุขสบายส่วนตัว ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์และช่วยเหลือผู้อื่นพร้อมรู้จักแก้ไขปัญหาด้วยปัญญา

4. สมานัตตตา ในสังคหวัตถุ 4 คือ การวางตัวให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับฐานะ มีจิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหวเปลี่ยนแปลงง่าย และดำรงตนไว้ไม่ให้ตกไปในความชั่วปฏิบัติกับเพื่อนร่วมหรือผู้คนอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันรวมทั้งอยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมแก้ไขปัญหากับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

จากการศึกษาความหมายของหลักสังคหวัตถุธรรม สรุปได้ว่า สังคหวัตถุธรรม หมายถึงหลักธรรมอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ทำให้เป็นที่รัก ผูกไมตรีต่อกัน อันประกอบด้วยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ทาน การให้ การเสียสละ หรือช่วยเหลือให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ปิยจาวา คือ การใช้วาจาอ่อนหวาน พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสมกับผู้ฟัง อัตถจริยา คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้ผู้อื่น และสมานัตตตา คือความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาคปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียม การวางตนวางบุคคลได้อย่างเหมาะสม

2.1.2 ความสำคัญของสังคหวัตถุ 4 ที่มีต่อการให้บริการ

การที่นำหลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการนั้นก็เนื่องมาจากการองค์ประกอบของหลักธรรมนี้ซึ่ง ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตาเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจของผู้มารับบริการซึ่งปัจจัยสำคัญก็คือพนักงานที่ต้องมีคุณธรรม 4ประการ คือ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2551, หน้า 412)

1. ทาน (Giving; Generosity; Charity) การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันหรือให้ความรู้แนะนำด้วยน้ำใจไมตรีจะช่วยผูกใจคนไว้ได้การทำทานไม่สูญเปล่าผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับส่งที่ดีตอบแทนดังพุทธพจน์ที่ว่า “มนาปทายี ลภเตม นาปึ” (เรื่องเดียวกัน, 209) อามิสทานให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่าในวันและเวลาอันสมควรธรรมทานหรือวิทยาทานการให้ธรรมการให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนให้รู้ดีรู้ชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปวิทยาในการประกอบ

สัมมาชีพธรรมทานนั้นเป็นเลิศกว่าทานทั้งหลายอามิสทานช่วยค้าจุนชีวิตทาให้เขามีที่พึ่งอาศัยแต่ธรรมทานช่วยให้เขารู้จักพึงตนเองได้ ต่อไป

2. ปิยวาจาหรือเปยวัชชะ (Kindy Speech; Convincing Speech) ความเป็นผู้น่ารักพูดอย่างรักกันวาจาที่รักคือวาจาไพเราะอ่อนหวานมีหางเสียงสมานสามัคคีซาบซึ้งใจทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือจะเห็นได้ว่าการให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปได้จึงต้องรู้จักปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟัง เมื่อฟังแล้วเกิดกาลังใจที่จะทำความดียิ่ง ๆ ขึ้นไปเปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจประสานใจทุก ๆ ดวงให้เป็นดวงเดียวกัน

3. อัตถจริยา(Useful Conduct;Rendering Services;Life of Services;Doing Good) การประพฤติประโยชน์ทาประโยชน์แก่เขาหลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน 2 ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์ การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในด้านคุณธรรมจริยธรรมให้เป็นประโยชน์แก่สังคมเป็นต้น การทำตนให้เป็นประโยชน์คือ ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียนฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ความสามารถมีคุณธรรมการทาในสิ่งที่เป็นประโยชน์คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลไม่นิ่งดูดายมีน้ำใจไมตรีต่อกันบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ

4. สมานัตตตา (Even and Equal Treatment; Equality Consisting in impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly In All Circumstances) เอาตัวเข้าสมานคือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลายตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะบุคคลเหตุการณ์สิ่งแวดล้อมในเวลานั้นการวางตนให้สมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม ทำอย่างเสมอต้นเสมอปลายปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลายให้ความเสมอภาคไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่นเสมอในสุขและทุกข์ร่วมรับรู้ปัญหา ร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคมประเทศชาติ (พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช) (2548)

จากการศึกษาความสำคัญของสังคหวัตถุ 4 ที่มีต่อการให้บริการ ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า การให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมกับสังคมผู้มาใช้บริการรวมถึงเทศบาลเมืองกระบี่ต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่า ประชาชนผู้เข้ารับบริการนั้นมีความสำคัญมากเมื่อมาใช้บริการแล้วต้องเกิดความประทับใจหากนำหลักธรรม สังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการจะได้ทำให้เกิดประสิทธิภาพงานการให้บริการมากขึ้นและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจพอใจเพิ่มขึ้นหลัก สังคหวัตถุ 4 เป็นเครื่องมือที่ใช้ยึดเหนี่ยวนำใจคนให้รักและสามัคคีกันซึ่งสามารถนาไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการขององค์กรได้ ทั้งนี้เพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการของบุคลากรกับการบริการที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ หรือเรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีภารกิจหลักตามเจตจำนงในการก่อตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น คือ จัดบริการสาธารณะให้เพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นและ จะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นมีลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (ทรายทอง วรรณพิศิษฐ และปภาดา กันทะอินทร์, 2546, หน้า 5) ดังนั้นผู้ศึกษาวิจัยจึงให้ความสำคัญต่อการศึกษาหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและได้ทำการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 ความหมายของการบริการ

วัตถุประสงค์หลักในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เพื่อจัดให้มีบริการสาธารณแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อกับประชาชนโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

จินตนา บุญบงการ (2539 หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งจับต้องสัมผัสแตะต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่ง มอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับการบรการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่าง เสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สภาพมีมารยาที่ดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สมิต สัชฌุกร (2542, หน้า 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีโดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพว่า ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า ต่อไป

วัชราภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546 หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานโดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549 อ้างถึงใน ศุภรัตน์ พรมดัด, 2556, หน้า 8) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ(ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะนี้ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจเนื่องมาจากผลของการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่

แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอเท่าเทียมกันทั้งยังให้ความสะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (ทิพย์วรรณ ภูมิเพ็ง, 2551, น.12) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอคติ ความหมายของการบริการผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายและคำนิยามของนักวิชาการที่แสดงไว้หลากหลายตามพื้นฐานและทรรศนะของแต่ละท่าน ดังนี้

พาราซุรามาน และเบอร์รี (Parasuraman , Zeithaml & Berry,) (1988 อ้างถึงในปัณณวัชร์ พัชราวลัย, 2558, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า “ SERVQUAL (Service quality)” ประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่บริษัท องค์กรให้การบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ นั่นคือการที่บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการ และรวมถึงการที่บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า

2. การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความตั้งใจ หรือ ความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ

3. ความสามารถในการให้บริการ หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่นความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. การเข้าถึง หมายถึง ความสะดวก หรือ ความง่ายในการที่ลูกค้าจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการ และช่วงเวลาที่ให้บริการอำนวยความสะดวกกับลูกค้า

5. อัธยาศัยไมตรี ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า

6. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การที่บริษัทพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าอยู่เสมอโดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่ายหากลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ

7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือ และซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทมีสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ หมายถึง การรู้จักลูกค้า เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของลูกค้าการให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ที่ให้บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้

10. ความเป็นรูปธรรม หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ใช้บริการ ฯลฯ

คอทเลอร์ (Kotler, 2000, p. 29) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็น กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการต้อง หาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่ สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้า เกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภค เรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้ ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อ การจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและ การบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการ จะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า อื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มี ลูกค้า

หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่างๆ มากมาย เกี่ยวกับ ปัจจัย หรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมาก และบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2537, หน้า 34) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการศึกษาข้อมูลผู้ศึกษาวิจัยพอสรุปได้ว่า เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของลูกค้า

2.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่

แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ

เบอร์นาร์ด (Bernard) (1995, อ้างถึงใน กุลธน ธนาพงศธร, 2536, หน้า 39) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพในการให้บริการไว้ว่า หมายถึง ผลรวมทั้งหมดของรูปร่างท่าทาง ลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออก แนวโน้มการกระทำ ขอบเขตความสามารถทั้งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในและที่แสดงออกมาซึ่งสอดคล้องกับ Hartman ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นส่วนรวมทั้งหมดที่แสดงออกโดยกิริยาอาการ ความนึกคิด อารมณ์ นิสัยใจคอ ความสนใจ การติดต่อกับผู้อื่นตลอดจนรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย และความสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นดังนั้นบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะลักษณะของการบริการ จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และสิ่งที่สร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจในขั้นแรกของการบริการ คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอพูดจาให้ชัดเจนไพเราะและแต่งกายให้เรียบร้อย สรุปได้ว่าลักษณะของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคลซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พูดจาสุภาพไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัยและการแต่งกายที่เหมาะสม

2. ระบบบริการ หมายถึง กิจกรรม ขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการด าเนินการนั้นหลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องด าเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากสลับซับซ้อนให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีความเป็นธรรมเสมอภาคและเชื่อถือได้โดยเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด (กุลธน ธนาพงศธร 2536 หน้า 39) สรุปได้ว่าลักษณะของการบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคจนเกิดความพึงพอใจจากผลของกระทำนั้น

3. สภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบบุคคลหรือกลุ่ม เช่น

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลได้ทั้งสิ้น (ชุติมา มาลัย, 2538, หน้า 37) ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตสามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ เป็นทั้งรูปธรรมและเป็นนามธรรม รวมถึงสภาพปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันต่อผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่ทำงานดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่างๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานหรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้แก่ อาคารสถานที่บรรยากาศในการทำงานอุปกรณ์สำนักงานแสงสว่างเป็นต้น

4. คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งที่ชี้วัดถึงระดับความสามารถในการให้บริการผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม ที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

5. ระยะเวลาบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึง

ชเมนเนอร์ (Schmenner) (1995, อ้างถึงใน ปัณณวัชร์ พัชราวลัย, 2558, หน้า 10) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากการบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามกันหากผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังคุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock (1996) ที่มองว่าคุณภาพการให้บริการมีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหานั้น มีความสามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 14) ได้เพิ่มความหมายของบริการ ไว้ว่า พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) มีหลักการดังนี้คือ ผู้รับบริการสำคัญที่สุด เพราะผู้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงาน บริการโดยกำหนดให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย

ร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยน ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเปิดโอกาสให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่ายกระชับ ในการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุดนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหา และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน พร้อมมองหาโอกาสพัฒนางานอย่างต่อเนื่องสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน ที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและลดค่าใช้จ่าย สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

ศรัณย์ ทิพย์บำรุง (2544, หน้า 39) ได้กล่าวถึงทัศนคติที่มีต่อการให้บริการไว้ว่า ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้าน วัตถุ จิตใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้ จะเรียกว่าความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะเรียกว่า ความไม่พอใจดังนั้นความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวก ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกด้านอื่นๆ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านอื่นและความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และลักษณะส่วนบุคคล

อนงค์นาฎ แก้วไพฑูรย์ (2554, หน้า 27) ได้กล่าวถึงทัศนคติที่มีต่อการให้บริการไว้ว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งแต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจะต้องนำ กลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกันล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ

จากการศึกษาข้อมูลผู้ศึกษาวิจัยพอสรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือการวัดความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความคิดเห็นนี้ เป็นการตอบคำถามว่าผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการ การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาความพึงพอใจไว้ได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ส่วนใหญ่แล้วให้ความหมายไว้ในลักษณะที่คล้ายคลึงกันและอาจแตกต่างไปในรายละเอียด ดังนี้

วิญญู อังคณารักษ์ (2519, อ้างถึงใน สุทธนูศรีไสย์, สุพจน์บุญวิเศษ, 2547,หน้า 12) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่างที่รัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความประสงค์ของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 4, อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2548, หน้า 29) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองท้องถิ่นและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนการบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมจากรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษาธีกร (2528, หน้า 8, อ้างถึงใน พิเชษฐ คามจังหาร, 2553, หน้า 42) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นแบบการปกครองที่เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ โดยจะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547, หน้า 4 – 5) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึงการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาวิจัยพอสรุปความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดังนี้

1. การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดการปกครองท้องถิ่นของคนในท้องถิ่น การจัดการดังกล่าวกระทำโดยการเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่น

และชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าว อาจจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันทั้งในด้านพื้นที่ จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง (เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) ทำให้ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะการปกครองที่มีลักษณะเฉพาะ

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีขอบเขต ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปหน่วยงานท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเองซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญของแต่ละท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

3. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการ คือ

3.1 สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2 สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ มีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือ ในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น)

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของตนเองดีกว่าองค์กรของรัฐส่วนกลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหาของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของแนวทางระบอบประชาธิปไตย

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967, อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555, หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง

อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

จอห์น เจ. คลาร์ก (John J. Clark, 1957 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555, หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและจะอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

แฮรีส จี. มอนตากู (Harris G. Montagu, 1984, อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555, หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประชาชน ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

2.3.2 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

เมื่อกล่าวถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นและเพื่อเป็นการดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวคิดของการกระจายอำนาจ (Decentralization) ตามระบอบประชาธิปไตย ดังนั้น จึงพอสรุปความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดังนี้

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย เพราะถือว่าเป็นการให้ประชาชนรู้จักการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง รู้จักใช้สิทธิและหน้าที่ในการเป็นพลเมือง เพื่อนำไปสู่การเมืองในระบอบประชาธิปไตยที่สมบูรณ์

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นหรือชุมชนได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมที่จะรู้ปัญหาได้ดีกว่าคนนอกพื้นที่ ส่งผลให้การแก้ปัญหาเป็นไปโดยประสิทธิภาพ

3. การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพราะแต่เดิมรัฐบาลดำเนินกิจการเกี่ยวกับการปกครองหรือการบริการสาธารณะเอง เมื่อมอบอำนาจบางส่วนให้กับองค์กรอื่นแล้วภาระของรัฐบาลจึงลดลง แต่ทั้งนี้ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลด้วย

4. การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นกำหนดให้มีการเลือกตั้งคณะบุคคลเข้ามาบริหารงานในท้องถิ่นนั้น ดังนั้นจึงเป็นการส่งเสริมให้บุคคลเข้ามาร่วมดำเนินการทางการเมืองการปกครองเพื่อสร้างนักการเมืองสู่การบริหารประเทศในอนาคต

5. การปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เมื่อประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองแล้ว จะทำให้คนในท้องถิ่นนั้นตระหนักถึงคุณค่า

และเกิดจิตสำนึกที่ดีในการรักษาผลประโยชน์ของชุมชน นอกจากนั้นคนในชุมชนยังสามารถเข้ามาแก้ไขปัญหาเพราะรู้จักปัญหาได้ดีกว่า เข้ามาร่วมตรวจสอบเป็นการถ่วงดุลอำนาจ

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง (2518, หน้า 6-7) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมา ซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝน ให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการ ของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนิชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมี ส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

อนันต์ อนันตกูล (2521, หน้า 6-7) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็น การปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียง ประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึก ในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

ลิขิต ธีรเวคิน (2528, หน้า 3-4) กล่าวว่า การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับ ต่ำสุดคือ รากหญ้า (Grass roots) ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่ง ของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของ ระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่นการปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชน ในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเอง ของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระ ในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้ว การพัฒนา

ชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวัง ทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, หน้า 26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องที่ ย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้มีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษาพอสรุปความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านการเมืองการปกครอง กล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้นการจัดรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย และปลูกฝังสำนึกการปกครองตนเองให้กับประชาชนระดับรากหญ้าประชากรส่วนมากของประเทศ ให้เกิดความเข้าใจและสร้างจิตสำนึงประชาธิปไตยเพื่อนำไปสู่การปกครองในระบบประชาธิปไตยระดับชาติต่อไป

2. ด้านการบริหาร การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดได้ว่าเป็นการแบ่งเบาภาระบางส่วนของรัฐบาล และมอบหน้าที่นั้นให้กับประชาชนในท้องถิ่นเพื่อให้หาทางสนองความต้องการและแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ

2.3.3 การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไทยจัดนั้นเป็น 5 รูปแบบ แยกเป็นรูปแบบทั่วไป 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) นอกจากนี้ยังมีการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยในส่วนของการปกครองในรูปแบบของเทศบาลเมือง โดยผู้วิจัยจะให้ความสำคัญกับการปกครองในรูปแบบเทศบาลเป็นหลัก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจะกล่าวถึงรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบอื่นเพียงเพื่อให้ทราบถึงหลักการและรูปแบบโดยรวมในการบริหารจัดการเพื่อเป็นพื้นฐานซึ่งจะกล่าวในรายละเอียด ดังนี้

2.3.3.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โครงสร้างและองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายบริหาร สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในจังหวัดหนึ่งให้มีสภาจังหวัดที่ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้น และถือตามเกณฑ์จำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในปีสุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

1.จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาจังหวัดได้ 24 คน

2.จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกได้ 30 คน

3.จังหวัดใดที่มีราษฎรเกินกว่า 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกได้ 36 คน

4.จังหวัดหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกได้ 42 คน

5.จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไปมีสมาชิกได้ 48 คน

สมาชิกสภาจังหวัดอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี ให้สภาจังหวัดเลือกตั้งสมาชิกสภาเป็นประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 2 คน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีที่มาจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งภายในจังหวัด เลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

1.ในกรณีมีสมาชิก 48 คนให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 4 คน

2.ในกรณีมีสมาชิก 36–42 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 3 คน

3. ในกรณีมีสมาชิก 24–30 คนให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 2 คน

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ไว้ดังนี้

(1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

(2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

(3) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

(4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

(5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

(6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

(7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(7 ทวิ) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นต้องให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของ

ประชาชน ทั้งในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

2.3.5.2 เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี สภาเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติคอยควบคุมและตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารซึ่งเป็นการถ่วงดุลอำนาจ (Check and Balance) กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล กล่าวคือ

1. สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด 12 คน
2. สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด 18 คน
3. สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด 24 คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล บังคับบัญชา รักษาความสงบและเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก คณะเทศมนตรี ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล โดยคณะเทศมนตรีเลือกมาจากสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งสมาชิกสภาเทศบาลมีมติเห็นชอบ ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี และเทศมนตรีอีก 2 – 4 คน ตามประเภทของเทศบาล คือ

1. เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ให้มีเทศมนตรีได้ 2 คน ซึ่งเมื่อรวมกับนายกเทศมนตรี เป็นคณะเทศมนตรีแล้วมีจำนวน 3 คน

2. เทศบาลนคร ให้มีเทศมนตรีได้ 4 คน ซึ่งเมื่อรวมกับนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้วมีจำนวน 5 คน ในกรณีที่เทศบาลเมืองที่รายได้จากการจัดเก็บปีละ 20 ล้านบาทขึ้นไปให้มีเทศมนตรีเพิ่มขึ้นอีก 1 คน

2.3.5.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้ เป็นองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุดและมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538

องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) และ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะขึ้นอยู่กับจำนวนหมู่บ้านในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

องค์การบริหารส่วนตำบลใด มี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 6 คน

องค์การบริหารส่วนตำบลใด มี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ หมู่บ้านละ 3 รวมเป็น 6 คน

องค์การบริหารส่วนตำบลใด มีหมู่บ้านมากกว่า 2 หมู่บ้านขึ้นไป ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้หมู่บ้านละ 2 คน

มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย นายกองค์การองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการด ารงตำแหน่ง 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และมีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน รวมทั้งอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมีบทบัญญัติในกฎหมาย กำหนดหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ

(7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้

(1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

(2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

(4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

(5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

(6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

(7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

(8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

(9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

(10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

(11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

(12) การท่องเที่ยว

(13) การผังเมือง

2.3.5.4 กรุงเทพมหานคร (กทม.)กรุงเทพมหานคร หรือ กทม. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจจึงต้องมีการบริหารจัดการเฉพาะ ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 วางหลักเกณฑ์ไว้ว่า โครงสร้างของกรุงเทพมหานครประกอบด้วย

(1) สภากรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครมีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงและสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือกจากสมาชิกสภาโดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี

(2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่ง คราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว ซึ่งระบุวันเลือกตั้งและระยะเวลารับสมัครเลือกตั้ง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ดังนี้

- กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร

- แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขานุการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย

- วางระเบียบเพื่อให้งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2.3.5.5 เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครองแบบผู้จัดการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกว่า Council and manager From เพียงแห่งเดียวนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือ แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร เป็นการให้ได้มาซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ เมืองพัทยาในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 โครงสร้างเมืองพัทยาคล้ายรูปแบบเทศบาล โดยให้มีการเลือกตั้งนายกเมืองพัทยาโดยตรงโครงสร้างเมืองพัทยาประกอบด้วย สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา

(1) สภาเมืองพัทยา ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 24 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง โดยสภาเมืองพัทยาเลือกประธานสภาเมืองพัทยา 1 คน และรองประธานสภาพเมืองพัทยา 2 คน แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง ประธานสภาเมืองพัทยาอาจแต่งตั้งเลขานุการประธานสภาเมืองพัทยา และผู้ช่วยเลขานุการประธานสภาเมืองพัทยาไม่เกินจำนวนรองประธานสภาเมืองพัทยา เพื่อช่วยเหลือกิจการที่ได้รับมอบหมาย และให้ปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการและการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมาย

(2) นายกเมืองพัทยา ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ให้กระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และนายกเมืองพัทยาสามารถแต่งตั้งรองนายกเมืองพัทยาจำนวนไม่เกิน 4 คน นายกเมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- กำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเมืองพัทยาให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบัญญัติ และนโยบาย
- สั่ง อนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของเมืองพัทยา
- แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเมืองพัทยา ประธานที่ปรึกษาที่ปรึกษาและคณะที่ปรึกษา
- วางระเบียบเพื่อให้งานของเมืองพัทยาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี หรือผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย หรือตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของนายกเมืองพัทยาหรือนายกเทศมนตรีหรือคณะเทศมนตรี

2.4 บริบทของพื้นที่

เทศบาลเมืองกระบี่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 53 หน้า 802 เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2479 โดยการยกฐานะท้องที่ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ เป็นเทศบาลเมืองกระบี่ มีพื้นที่ 2.65 ตารางกิโลเมตรต่อมาในปี พ.ศ. 2509 ได้ทำการขยายเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 83 หน้า 109 ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2509 โดยครอบคลุมพื้นที่ในตำบลไสไทย และตำบลกระบี่ใหญ่ (รวมพื้นที่ทั้งหมด 19 ตารางกิโลเมตร) (เทศบาลเมืองกระบี่, “สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองกระบี่” ,https://www.krabicity.go.th/b2.pdf, 29 พฤศจิกายน 2564)

2.4.1 ตราเครื่องหมายเทศบาลเมืองกระบี่



แผนภาพที่ 1 แสดงตราเครื่องหมายเทศบาลเมืองกระบี่

ดวงตราของเทศบาลเป็นรูปช้างเผือกยืนชูกระบี่ในกงล้อ มีความหมายกล่าวคือ เนื่องจากเมืองกระบี่เป็นเมืองที่มีช้างมาก และมีประโยชน์อย่างมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้ค้นพบช้างเผือกเชือกแรกในสมัยรัชกาลที่ 9

กระบี่ หมายถึง ดาบโบราณที่ขุดพบให้มีความหมายเหมือนชื่อเมือง

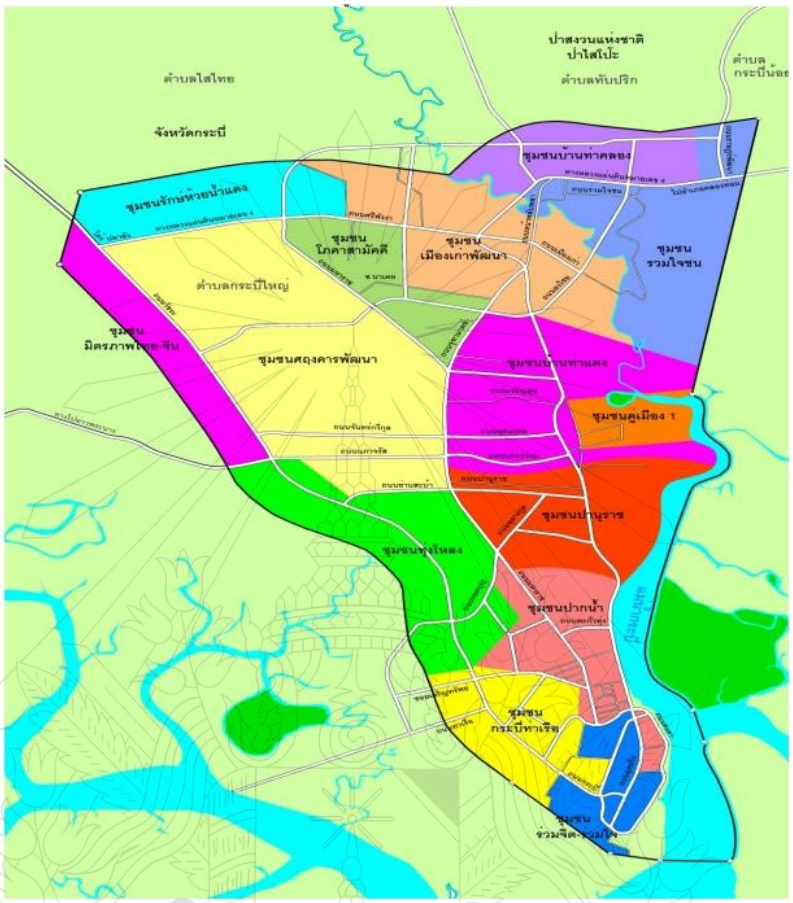
กงล้อ หมายถึง ความเจริญก้าวหน้าไปสู่ความเจริญ

2.4.2 สภาพทั่วไป

เขตเทศบาลเมืองกระบี่มีอาณาเขตติดต่อหน่วยการปกครองต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับหมู่ที่ 1 ตำบลกระบี่น้อย และหมู่ที่ 8 ตำบลทับปริก
ทิศใต้	ติดต่อกับหมู่ที่ 7 ตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับแม่น้ำกระบี่
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับหมู่ที่ 3 ตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่

ปัจจุบันนี้ สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ ตั้งอยู่เลขที่ 292 ถนนมหาราช ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ 81000



แผนภาพที่ 2 แสดงอาณาเขตและชุมชนเขตของเทศบาลเมืองกระบี่

ลักษณะภูมิประเทศเมืองกระบี่ ทิศเหนือและทิศใต้มีลำคลองกระบี่ใหญ่ไหลผ่านตัวเมือง ด้านทิศเหนือไปออกที่แม่น้ำกระบี่ ทางทิศตะวันออกมีแนวเขตป่าไม้ ภูเขา รวมทั้งแม่น้ำกระบี่วางตัวเป็น แนวยาวชุมชนเมืองกระบี่อยู่ห่างจากทะเลอันดามันประมาณ 2 กิโลเมตร และมีป่าชายเลนผืนใหญ่บริเวณหน้าเมืองกระบี่

ลักษณะภูมิอากาศ มีภูมิอากาศแบบมรสุมในเขตร้อน ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้มีฝนตกชุกตลอดปี ซึ่งมีเพียง 2 ฤดู คือ

1. ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคมจนถึงเดือนเมษายน
2. ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมไปจนถึงเดือนธันวาคม

จากการที่มีลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมในเขตร้อน อุณหภูมิในแต่ละฤดูกาลจึงไม่แตกต่างกันมากนัก คือ อยู่ระหว่าง 17.90 – 39.10 องศาเซลเซียส โดยมีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยอยู่ในช่วงประมาณ 176.10 มิลลิเมตรต่อปี

ลักษณะของดินในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ดินมีลักษณะดินร่วนหยาบถึงดินร่วนละเอียดปนทรายที่เกิดจากการสลายตัวของหินเนื้อหยาบหรือตะกอนน้ำและพบในเขตที่มีฝนตกชุก พบในพื้นที่ค่อนข้างราบเรียบถึงเป็นลูกคลื่นลอนชัน เนื้อดินเป็นดินร่วนปนทราย หรือดินร่วนเหนียวปนทราย ดินด้านบน มีสีน้ำตาลดินด้านล่างเป็นสีน้ำตาลอ่อน สีเหลืองหรือสีแดง และอาจพบจุดประสีเหลือง สีน้ำตาล หรือ สีเทาในดินด้านล่างการระบายน้ำดีถึงปานกลาง ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ ปฏิกิริยาเป็นกรดจัดมากถึงเป็นด่างเล็กน้อย

2.4.3 ด้านการเมือง/การปกครอง

เทศบาลเมืองกระบี่ มีพื้นที่ทั้งหมด 19 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลปากน้ำและตำบลกระบี่ใหญ่ทั้งตำบล โดยมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและมีสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน ที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาล โดยแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 14 ชุมชน คือ ชุมชนปากน้ำ ชุมชนร่วมจิตร่วมใจ ชุมชนกระบี่ท่าเรือ ชุมชนมิตรภาพไทย-จีน ชุมชนปานุราช ชุมชนบ้านท่าแดง ชุมชนโภคาสมัคคี ชุมชนรักษ์ห้วยน้ำแดง ชุมชนบ้านท่าคลอง ชุมชนรวมใจชน ชุมชนเมืองเก่าพัฒนา ชุมชนคู่เมือง ชุมชนบ้านทุ่งโหลง ชุมชนศฤงคารพัฒนา

เทศบาลเมืองมีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาลและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิ รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัยจัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

2.4.3.1 การเลือกตั้ง เทศบาลเมืองกระบี่ แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 3 เขต ได้แก่ เขต 1 เขต 2 และเขต 3

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 21,752 คน
- จำนวนผู้ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง 13,098 คน

2.4.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร จากข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ปี พ.ศ.2559 ถึง ปี พ.ศ.2563 มีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2562 มีจำนวนประชากรทั้งหมดสูงกว่าปี พ.ศ.2563 ซึ่งมีจำนวนประชากรหญิงมากกว่าจำนวนของประชากรชายอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้คาดว่าจำนวนประชากรในเขตเทศบาลจะเพิ่มขึ้นในทุกปี

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ปี พ.ศ.2561 ถึง ปี พ.ศ.2565

รายการ	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2562	ปี 2565
ประชากรชาย	14,775	14874	15023	15117	15107
ประชากรหญิง	16,970	17093	17327	17527	17429
รวมประชากร	31,745	31967	32350	32644	32536
ครัวเรือน	16,510	16869	17183	17523	17608

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองกระบี่ พ.ศ.2565

(1) ช่วงอายุและจำนวนประชากร จากข้อมูลประชากรในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ปี พ.ศ.2563 มีจำนวน 32,536 คน โดยจำแนกเป็นวัยทารก (น้อยกว่า 1 ปี) จำนวน 516 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.59 วัยเด็ก (1 – 6 ปี) จำนวน 3,256 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10.00 วัยเด็กโต (7 - 12 ปี) จำนวน 3,457 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10.63 วัยรุ่น (13 – 19 ปี) จำนวน 3,455 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10.62 วัยผู้ใหญ่ (20 – 60 ปี) จำนวน 17,910 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 55.05 และผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) จำนวน 3,942 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.12 จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า โครงสร้างประชากรในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ประกอบด้วยวัยทำงานและวัยสูงอายุเป็นส่วนใหญ่ ทำให้การจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุในด้านงบประมาณมากเท่ากับการพัฒนาและส่งเสริมด้านการศึกษา อย่างไรก็ตามการคาดการณ์แนวโน้มในอนาคตมีลักษณะเป็นสังคมผู้สูงอายุ ซึ่งมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับสภาวการณ์ดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น

ตารางที่ 2 แสดงช่วงอายุและจำนวนประชากร จากข้อมูลประชากรในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ปี พ.ศ.2565

ช่วงอายุ	**ชาย**	**หญิง**	**รวม**
ทารก(น้อยกว่า 1 ปี	282	234	516
วัยเด็ก (1-6 ปี)	1,719	1,537	3,256
เด็กโต (7-12 ปี)	1,732	1,725	3,457
วัยรุ่น(13-19 ปี)	1,713	1,742	3,455
ผู้ใหญ่ (20-60 ปี)	7,971	9,939	17,910
ผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป)	1,690	2,252	3,942
รวมทั้งสิ้น	15,107	17,429	32,536

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองกระบี่ พ.ศ.2565

(2) จำนวนประชากรแยกตามชุมชน จากข้อมูลประชากรในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ทั้งสิ้นจำนวน 32,536 คน สามารถจำแนกตามชุมชน พบว่า ชุมชนที่มีประชากรอาศัยอยู่มากที่สุด คือ ชุมชนศฤงคารพัฒนา จำนวน 4,758 คน คิดเป็นร้อยละ 14.62 ของประชากรทั้งหมด รองลงมาเป็นชุมชนปากน้ำ จำนวน 3,611 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 ของประชากรทั้งหมด ที่เหลือจะกระจายไปตามชุมชนต่างๆ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนประชากรแยกตามชุมชน

ชุมชน	ชาย	หญิง	รวม
ชุมชนปานุราช	1,316	1,571	2,887
ชุมชนร่วมจิตร่วมใจ	1,173	1,322	2,495
ชุมชนทุ่งโหลง	1,226	1,440	2,666
ชุมชนปากน้ำ	1,665	1,946	3,611
ชุมชนกระบี่ท่าเรือ	1,298	1,596	2,894
ชุมชนท่าคลอง	762	858	1,620
ชุมชนรวมใจชน	500	588	1,088
ชุมชนเมืองเก่าพัฒนา	1,393	1,596	2,989
ชุมชนท่าแดง	1,214	1,439	2,653
ชุมชนศฤงคารพัฒนา	2,380	2,578	4,758
ชุมชนคู่เมือง	206	265	471
ชุมชนมิตรภาพไทย-จีน	161	174	335
ชุมชนห้วยน้ำแดง	684	811	1,495
ชุมชนโกคาสามัคคี	684	565	1,075
ไม่กำหนดชุมชน	839	680	3,499
รวม	15,107	17,429	32,536

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองกระบี่ พ.ศ.2565

2.4.3.3 สภาพทางสังคม

(1) การศึกษา

ตารางที่ 4 แสดงสภาพทางการศึกษา

โรงเรียน	จำนวนครูทั้งหมด						จำนวนครูในแต่ละระดับชั้น				จำนวนนักเรียน			
	ข้าราชการ		พนักงานจ้าง			ลูกจ้างประจำ	เตรียมอนุบาล	อนุบาล	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	เตรียมอนุบาล	อนุ บาล	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา
	ผู้บริหาร	พนักงานครู	ผู้ช่วยครู	คศ.สนับสนุนการสอน	ภารโรง	ภารโรง								
โรงเรียนเทศบาล 1 ตลาดเก่า	1	27	12	3	1	1	-	9	30	-	-	233	417	-
โรงเรียนเทศบาล 2 คลองจิหลาด	2	35	21	3	2	-	-	-	-	56	-	-	-	1,063
โรงเรียนเทศบาล 3 ท่าแดง	2	17	7	3	2	-	-	8	17	-	-	165	436	-
โรงเรียนเทศบาล 4 มหาราช	3	22	28	3	2	-	-	-	37	-	-	340	740	-
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปานุราช	-	-	19	1	1	-	18	13	-	-	117	-	-	-
รวม	8	101		13	8	1	18	30	84	56	117	738	1,693	1,063
รวมทั้งสิ้น	218						188				3,611			

ที่มา : กองการศึกษา เทศบาลเมืองกระบี่ ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2565 (ปีการศึกษา 2565)

(2) สาธารณสุข

1. โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ (ถ้ามี) สังกัด

- ท้องถิ่น จำนวน - แห่ง เตียงคนไข้ จำนวน - เตียง
- เอกชน จำนวน 2 แห่ง เตียงคนไข้ จำนวน 125 เตียง

- รัฐบาล จำนวน 1 แห่ง เตียงคนไข้ จำนวน 341 เตียง

2. ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 แห่ง

- สังกัด อปท. 2 แห่ง คือ ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองกระบี่ และศูนย์บริการ

- สาธารณสุข 2 ถนนละงู เทศบาลเมืองกระบี่

- สังกัดกระทรวงสาธารณสุข 2 แห่ง คือ ศูนย์การแพทย์ชุมชนโรงพยาบาลกระบี่ และศูนย์สุขภาพชุมชน ตำบลกระบี่ใหญ่

3. คลินิกเอกชน จำนวน 86 แห่ง

4. ศูนย์บริการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานพยาบาลทุกแห่ง ทุกสังกัดในเขตพื้นที่

- แพทย์ จำนวน 66 คน
- ทันตแพทย์ จำนวน 16 คน
- พยาบาล จำนวน 363 คน
- เภสัชกร จำนวน 26 คน
- อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 297 คน

ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลปัญหาอาชญากรรมในเขตเทศบาล

ประเภทคดี	พ.ศ.2565		
	จำนวนคดีที่เกิด	จำนวนคดีที่จัดกุมได้	จำนวนผู้ต้องหา
1. คดีอุฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ	1	1	1
2.คดีประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย และเพศ	9	6	6
3.คดีประทุษร้ายต่อทรัพย์	38	71	74
4.คดีน่าสนใจ	13	10	10
5.คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย	832	830	835

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรเมืองกระบี่

(3) อาชญากรรม จากตารางข้อมูลปัญหาอาชญากรรมในเขตเทศบาล คดีที่พบบ่อยจะเป็นคดีที่รัฐเป็นผู้เสียหายรองลงมาเป็นคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ และคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ และที่พบน้อยที่สุดคือคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ

ตารางที่ 6 แสดงข้อมูลปัญหายาเสพติด

ประเภท	พ.ศ.2565	
	คดีที่จับกุมได้ (ราย)	ผู้ต้องหา (คน)
1. ผลิต	-	-
2.นำเข้า	-	-
3.ส่งออก	-	-

4.จำหน่าย	3	3
5.ครอบครองเพื่อจำหน่าย	74	89

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรเมืองกระบี่

(4) ยาเสพติด จากตารางข้อมูลปัญหายาเสพติด พบว่า การจับกุมคดีการครอบครองไว้เพื่อจำหน่าย จำนวน 74 ราย และรองลงมาคือคดีจำหน่าย จำกุมได้ 3 ราย สถานการณ์การแพร่ระบาดของยาเสพติดในจังหวัดกระบี่ อยู่ในระดับปานกลาง แนวโน้มมีความรุนแรงขึ้นพื้นที่แพร่ระบาดอยู่ในย่านชุมชนของทุกอำเภอ ซึ่งใน อ.เมืองกระบี่ ในภาพรวมจังหวัดกระบี่เป็นจุดหมายปลายทางของการลำเลียงยาเสพติด จากพื้นที่อื่นๆ เข้ามาในพื้นที่ ตัวยาที่แพร่ระบาดส่วนใหญ่เป็นยาบ้า ยาไอซ์ และกระท่อมหรือน้ำต้มพืชกระท่อมพบการใช้สารเสพติดมากในกลุ่มอายุ 18-24 ปี รองลงมา กลุ่มอายุ 25-29 ปี และกลุ่มอายุ 12-17 ปี ส่วนอาชีพ ที่เข้าบำบัดมากที่สุด ได้แก่ อาชีพรับจ้าง การเกษตร และนักเรียน นักศึกษา

(3.5) การสังคมสงเคราะห์

ตารางที่ 7 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเภท	จำนวน (ราย)
ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	2,815
ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	413
ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้ปาวยเอดส์	4

ที่มา : กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองกระบี่,2563

2.4.3.4 ระบบการคมนาคมขนส่ง

(1) การคมนาคม/ขนส่ง ใช้เส้นทางบกโดยใช้ถนนเส้นเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ผ่านจังหวัดเพชรบุรี - ประจวบคีรีขันธ์ – ชุมพร – ระนอง – พังงา – กระบี่ รวมระยะทางประมาณ 946 กิโลเมตร หรือใช้เส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ถึงจังหวัดชุมพรต่อด้วยทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 41 ผ่านอำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร อำเภอไชยา เข้าอำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากนั้นใช้เส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4035 ผ่านอำเภออ่าวลึก และใช้ทางหลวงหมายเลข 4 อีกครั้งเข้าสู่จังหวัดกระบี่ รวมระยะทาง 814 กิโลเมตร จากจังหวัดภูเก็ตใช้ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 402 ต่อด้วยทางหลวงหมายเลข 4 ผ่านตำบลโคกกลอย อำเภอตะกั่วทุ่ง อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา เข้าอำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ และเข้าสู่ตัวเมืองกระบี่ รวมระยะทางประมาณ 185 กิโลเมตร เป็นเส้นทางหลักในการคมนาคม

การจราจรมีผู้ใช้ยวดยานพาหนะทางบก คือ รถยนต์และรถจักรยานยนต์ในเส้นทางหลักการจราจรคับคั่งในช่วงเร่งด่วน แต่สภาพการจราจรยังไม่ติดขัดมีสภาพคล่อง ปัจจุบันมีถนนทั้งสิ้น 310 สายถนนสายหลัก ได้แก่ ถนนอุตรกิจ ถนนมหาราช และถนนกระบี่ ขนานกันและมีถนนสายย่อยต่างๆ เชื่อมต่อกันทำให้การเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ทำได้โดยสะดวก สำหรับถนนกระบี่

สามารถใช้เป็นเส้นทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดได้ เช่น อ่าวพระนาง หาดนพรัตน์ธารา และสุสานหอย เป็นต้น ส่วนถนนมหาราชนับว่าเป็นถนนสายการค้าขาย ที่สำคัญของเมือง เนื่องจากประกอบไปด้วย ห้างสรรพสินค้า ตลาดสดและร้านค้าร้านอาหารจำนวนมาก ทำให้มีปริมาณประชากรและยานพาหนะเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ส่วนถนนอุตรกิจเป็นถนนสายที่มีหน่วยงานราชการจำนวนมาก เช่น ศาลากลางจังหวัดกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ สถานีตำรวจเมืองกระบี่ โรงพยาบาลกระบี่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีธนาคารต่างๆ และโรงเรียนอีกด้วย เช่น ธนาคารออมสิน, ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และโรงเรียนอนุบาลกระบี่ เป็นต้น

(2) สะพาน จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

1) สะพานข้ามคลองกระบี่ใหญ่ 4) สะพานท่าแดง

2) สะพานหน้าพลับพลา 5) สะพานท่าคลอง

3) สะพานหินขวาง

(3) สะพานลอยคนข้าม จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

1) หน้าโรงเรียนเมืองกระบี่

2) หน้าโรงพยาบาลกระบี่

3) หน้าสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขากระบี่

(4) ข้อมูลถนนในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองกระบี่

(5) ข้อมูลการใช้ไฟฟ้า จากอัตราการใช้ไฟฟ้าเปรียบเทียบตั้งแต่ปี พ.ศ.2561-2565 มีจำนวนหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน และคาดว่าในอีก 5 ปี ข้างหน้าปริมาณการใช้ไฟฟ้าจะมีจำนวนหน่วยที่เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อจำนวนครัวเรือนเพิ่มขึ้นความต้องการในการใช้ไฟฟ้าจึงเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 8 แสดงอัตราการใช้ไฟฟ้าเปรียบเทียบตั้งแต่ปี พ.ศ.2561-2565

ปี พ.ศ.	ครัวเรือนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ที่ใช้ไฟฟ้า	ปริมาณไฟฟ้าที่ใช้เฉลี่ยต่อครัวเรือน (หน่วย)	ปริมาณไฟฟ้า ที่ใช้เฉลี่ยต่อครัวเรือน (บาท)	ปริมาณหน่วย	จำนวนเงิน
พ.ศ.2561	30,462	2,597.41	9,475.97	79,122,213.63	288,656,846.54
พ.ศ.2562	31,143	2,623.53	9,846.20	81,704,440.25	306,640,356.60
พ.ศ.2563	31,826	2,685.58	10,220.66	85,471,356.42	325,282,679.91
พ.ศ.2564	32,536	2,708.19	10,017.77	88,113,755.65	325,938,039.07
พ.ศ.2565	32,974	2,019.56	6,684.69	66,592,985.39	220,421,055.49

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่

2.4.3.5 ข้อมูลการประปา

(1) จำนวนผู้ใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคในพื้นที่จังหวัดกระบี่ จำนวน 13,931 ครัวเรือน ครอบคลุมพื้นที่ 2 ตำบล คือตำบลปากน้ำและตำบลกระบี่ใหญ่ ซึ่งปริมาณการใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้นทุกปีตามจำนวนครัวเรือนที่เพิ่มขึ้นด้วย

(2) แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา จำนวน 1 แห่ง คือ คลองกระบี่ใหญ่

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนผู้ใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคในพื้นที่จังหวัดกระบี่

ปีพ.ศ.	จำนวนน้ำประปาที่ผลิตได้(ลบ.ม.)	จำนวนผู้ใช้น้ำปรพปา(ครัวเรือน)	จำนวนน้ำปะปาที่ใช้เฉลี่ย(ลบ.ม./ครัวเรือน)
พ.ศ.2561	12.013	12,856	0.911
พ.ศ.2562	12.061	13,316	0.923
พ.ศ.2563	13.061	13,708	0.915
พ.ศ.2564	13.073	13,931	0.849
พ.ศ.2565	9.097	14,004	0.782

ที่มา : การประปาส่วนภูมิภาค สาขากระบี่

2.4.3.6 โทรศัพท์

(1) จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคลในเขตเทศบาล 10,766 เลขหมาย

(2) จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตเทศบาล 337 เลขหมาย

(3) จำนวนชุมสายโทรศัพท์ในเขตเทศบาล 11 ชุมสาย

(4) สถานีวิทยุกระจายเสียง (FM) รวม 4 สถานี ได้แก่ สถานีวิทยุนิตี้เรดิโอ F.M.96.00 MHz, สถานีวิทยุทัวริสต์เรดิโอ F.M.101.00 MHz, สถานีวิทยุเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยววาไรตี้เรดิโอ F.M.104.00 MHz, สถานีวิทยุกรีนมิวสิคเวปเรดิโอ F.M.107.00 MHz

(5) สื่อมวลชนในพื้นที่/หนังสือพิมพ์ 1 ฉบับ ได้แก่ หนังสือพิมพ์กระบี่นิวส์

2.4.3.7 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ไปรษณีย์ จำนวน 2 แห่ง
- ขนส่งเอกชน จำนวน 18 แห่ง
- สถานีวิทยุ จำนวน 8 แห่ง
- ผู้ให้บริการระบบ Internet จำนวน 4 ราย

2.4.4 ระบบเศรษฐกิจและสังคม

1) การเกษตร ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ทำเกษตรกรรมแบ่งเป็น ประเภทพืชผักสวนครัว จำนวน 441 ครัวเรือน ยางพาราจำนวน 15 ครัวเรือน ปาล์มน้ำมันจำนวน 5 ครัวเรือน มะพร้าว จำนวน 4 ครัวเรือน (เทศบาลเมืองกระบี่, “ สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองกระบี่” ,https://www.krabicity.go.th/b2.pdf, 29 พฤศจิกายน 2565)

2) การประมงระบุลักษณะการประกอบอาชีพทำการประมง ในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ เช่น

- ประมงชายฝั่ง จำนวน 8 ราย
- เรือประมงขนาดไม่เกิน 10 ตันกรอส จำนวน 8 ลำ

3) การปศุสัตว์ จำนวนครัวเรือนในภาคการปศุสัตว์จำแนกเป็น

(1) จำนวนโรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง คือ โรงฆ่าสัตว์เทศบาลเมืองกระบี่

(2) มูลค่าผลผลิตทางการปศุสัตว์ 2,032,680 บาท

(3) จำนวนร้านขายอาหารสัตว์ในเขตเทศบาล 20 ร้าน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนครัวเรือนในภาคการปศุสัตว์

รายการ	จำนวนเกษตรกรที่เลี้ยง						
	โค	กระบือ	เป็ด	ไก่	ปลาดุก	แพะ	ปูดำ
แห่ง	9	-	-	5	1	1	3
ตัว(โดยประมาณ)	54	-	-	878	1,000	67	500

ที่มา : แผนชุมชน/ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ)

เมื่อพิจารณาถึงรายได้ในครัวเรือนภายในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ พบว่า ครัวเรือนมีรายได้เฉลี่ยรวม 249,599.21 บาท/ปี โดยชุมชนปากน้ำมีรายได้เฉลี่ยสูงที่สุด จำนวน 530,597.19 บาท/ปี และชุมชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำสุด คือ ชุมชนรวมใจชน 128,433.13 บาท/ปีดังนั้น การส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ให้กับสมาชิกในชุมชนจะช่วยให้ครัวเรือนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ตารางที่ 11 แสดงรายได้ในครัวเรือนภายในเขตเทศบาลเมืองกระบี่

ชุมชน	**รายได้ครัวเรือนเฉลี่ย (บาท/ปี)**
ชุมชนปานุราช	209,896.20
ชุมชนร่วมจิตร่วมใจ	149,786.36
ชุมชนทุ่งโหลง	189,417.99
ชุมชนปากน้ำ	530,597.19
ชุมชนกระบี่ท่าเรือ	277,901.23
ชุมชนท่าคลอง	148,659.45
ชุมชนรวมใจชน	128,433.13
ชุมชนเมืองเก่าพัฒนา	258,109.58
ชุมชนท่าแดง	317,392.71
ชุมชนศฤงคารพัฒนา	197,860.19
ชุมชนคู่เมือง	184,657.52
ชุมชนมิตรภาพไทย-จีน	143,210.26
ชุมชนห้วยน้ำแดง	297,132.37
ชุมชนโภคาสามัคคี	159,038.13
เฉลี่ยรวม	249,599.21

ที่มา : ข้อมูล ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ)

4) การบริการ

(1) สถานีบริการน้ำมัน จำนวน 11 แห่ง ซึ่งอยู่ในตำบลปากน้ำจำนวน 5 แห่ง และอีก ๖ แห่ง อยู่ในตำบลกระบี่ใหญ่

(2) สถานีบริการ LPG จำนวน 1 แห่ง

(3) ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ โวค department store ห้างสรรพสินค้า Tesco Lotus ศูนย์การค้า Mother (หน้าเทศบาลเมืองกระบี่) ศูนย์การค้า Mother (ตลาดเก่า) ศูนย์การค้า Mother (ในเมือง) ศูนย์การค้า Big Ben ศูนย์การค้าศรีนคร ศูนย์การค้าซุปเปอร์ชีป (ถนนอุตรกิจ)

(4) ตลาดสด 2 แห่ง คือ ตลาดสดมหาราช และตลาดสดบ้านตลาดเก่า

(5) ย่านการค้าถนนคนเดิน ตลาดซิตี้ ตลาดเจ้าฟ้า ตลาดถนนวัฒนธรรม ตลาดเกษตรถนนปูดำและแผงลอยสวนสาธารณะธารา

5) การท่องเที่ยว

(1) วัดถ้ำเสือ เป็นสำนักสงฆ์ที่ก่อตั้งราวปีพ.ศ. 2518 ซึ่งปัจจุบันได้ ยกฐานะเป็นวัดแล้วล้อมรอบด้วยป่าเขามีถ้ำและจุดชมวิวที่สวยงาม จึงมีนักท่องเที่ยวที่ไปชมธรรมชาติและผู้ศรัทธา ไปกราบนมัสการอยู่มิได้ขาดสิ่งที่น่าสนใจจุดชมวิวบนยอดเขา ทางขึ้นเป็นบันไดปูนนับได้ถึง 1,277 ขั้น ระยะทางประมาณ 600 ม. เมื่อขึ้นไปถึงจะเห็นทัศนียภาพของตัวเมืองกระบี่ ที่ตั้งอยู่ปากแม่น้ำและทิวเขาหินปูนที่โอบล้อมยอดเขาพนมเบญจา บนยอดเขาแก้วยังเป็นที่ประดิษฐานรอยพระพุทธบาทจำลองด้วย

(2) ประติมากรรมปูดำ จากพระราชเสาวนีย์ สมเด็จพระเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2543 ณ ศาลาดุสิตดาลัย ความว่า “อย่างที่กระบี่ข้าพเจ้าไปขอกับชาวกระบี่ว่า ป่าไม้ชายเลนนี้ อย่าทำลายเลย ขอให้ข้าพเจ้าเถอะ ขอให้เป็นป่าไม้ชายเลนอย่างเดิม เพื่อความยั่งยืนของประเทศไทย” ป่าไม้ชายเลนหน้าเมืองกระบี่ จัดเป็นพื้นที่ชุ่มน้ำนานาชาติลำดับที่ 4 ของประเทศไทย ลำดับที่ 1,100 ของโลก ที่ยังคงสภาพความอุดมสมบูรณ์ และเป็นแหล่งอนุบาลของสัตว์น้ำวัยอ่อน มีพื้นที่ 133,120 ไร่ เทศบาลเมืองกระบี่ ได้สร้างประติมากรรมปูดำทองเหลืองรมดำประกอบด้วยครอบครัวปู 1 ตัว เพื่อบ่งบอกถึงความถึงความอุดมสมบูรณ์ของระบบนิเวศป่าชายเลนบริเวณเขาขนาบน้ำ อีกทั้งยังสร้างจิตสำนึกให้ชาวกระบี่ ช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ไว้ใช้อย่างพอเพียงเป็นประตูสู่แหล่งมหัศจรรย์เขาขนาบน้ำ

สิ่งที่น่าใสใจ“ประติมากรรมปูดำ” ตั้งอยู่ที่ถนนอุตรกิจ ริมเชื่อนท่าเทียบเรือขนาบน้ำ เพื่อสื่อถึงความสำพันธ์ของครอบครัว ในนิทานอีสป เรื่องแม่ปูกับลูกปู เพื่อให้สอดคล้องกับคำขวัญของจังหวัดกระบี่ “กระบี่เมืองน่าอยู่ ผู้คนน่ารัก” พ่อแม่ทุกคนจะต้องสอนลูกให้อยู่ในระเบียบวินัย เคารพผู้ใหญ่ประพฤติตนเป็นคนดี

(3) ศูนย์การเรียนรู้วัฒนธรรมอันดามัน เป็นแหล่งท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ที่สำคัญของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน ประกอบด้วย

(3.1) อาคารแสดงนิทรรศการ แสดงเรื่องราวความน่าสนใจของลูกปัด จัดแบ่งเป็นโซนห้องต่างๆ จำนวน 7 ห้อง

(3.2) อาคารศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์และให้ความรู้ เป็นอาคารที่แบ่งเป็น 2 ห้องใหญ่ ได้แก่

- ห้องจำหน่ายสินค้าที่ระลึกประเภทลูกปัดโบราณจำลองย้อนยุคจากช่างลูกปัดซึ่งเป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี รวมทั้งสินค้าที่ระลึกต่างๆ อาทิ เสื้อ แก้วน้ำ โปสการ์ด สินค้าโอทอป เป็นต้น

- ห้องบรรยาย เป็นห้องที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบวีดีทัศน์เกี่ยวกับประวัติศาสตร์เรื่องราวของลูกปัดตลอดจนแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ และกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน รวมทั้งใช้ในการประชุม สัมมนา ในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้อง

(3.3) อาคารแสดงภาพหรือที่ตั้งภาพหมุนเวียน สำหรับจัดแสดงผลงานของศิลปินที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนมาจัดแสดงที่ศูนย์การเรียนรู้วัฒนธรรมอันดามันแห่งนี้

(3.4) อาคารหอศิลป์อันดามัน เป็นอาคาร 3 ชั้น โดยมีการจัดแสดงผลงานของศิลปินแห่งชาติ ศิลปินระดับนานาชาติ ศิลปินระดับเหรียญทอง รางวัลเกียรติคุณต่างๆ และศิลปินรุ่นเยาว์

(3.5) อาคารศูนย์ฝึกศิลปวัฒนธรรมอันดามัน เป็นสถานที่ในการฝึกอบรมด้านศิลปวัฒนธรรมอันดามันแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน

(3.6) อาคารเก็บภาพหอศิลป์ เป็นอาคาร 2 ชั้น โดยชั้นที่ 1 ใช้เป็นสถานที่ผลิตลูกปัดโบราณจำลอง และชั้นที่ 2 ใช้เป็นสถานที่จัดเก็บรวบรวมผลงานศิลปะของศิลปินต่างๆ เช่น ศิลปินท้องถิ่นศิลปินแห่งชาติ และศิลปินนานชาติ เป็นต้น

(3.7) อาคารการผลิตลูกปัด เป็นอาคารที่สร้างความประทับใจและความสนใจจากนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ได้เห็นกระบวนการผลิตลูกปัดตั้งแต่เริ่มต้นจนกลายเป็นสินค้าที่ระลึก

(3.8) อาคารแสดงนิทรรศการภาพหมุนเวียน 2 สำหรับเป็นเวทีในการแสดงงานศิลปะของทุกกลุ่มวัย ส่งเสริมการสร้างสรรค์ผลงานของศิลปิน สร้างแรงบันดาลใจให้แก่เด็ก และเยาวชน รวมทั้งสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว

(3.9) อาคารศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนสินค้าโอทอปอันดามัน สำหรับเป็นสถานที่ในการจำหน่ายสินค้าที่ระลึกของ 5 จังหวัดในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน ได้แก่ จังหวัดกระบี่พังงา ภูเก็ต ระนอง และตรัง ซึ่งมีการจัดรูปแบบเป็นโซนของแต่ละจังหวัด โดยนำเสนอความ

เป็นอัตลักษณ์ของ แต่ละจังหวัด จะเป็นอีกอาคารหนึ่งที่สามารถสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวกระจายสู่ประชาชนด้วย

(3.10) อาคารหอศิลป์เทศบาลเมืองกระบี่ เป็นอาคาร 5 ชั้น จะมีการจัดสร้างพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยาอันดามัน ภายในบริเวณชั้นที่ 1 และชั้น 2 ซึ่งอยู่ระหว่างการขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการจัดสร้าง และภายในบริเวณชั้นที่ 3,4 และ 5 จะเป็นที่จัดแสดงผลงานของศิลปินแห่งชาติ ศิลปิน ระดับนานาชาติ ศิลปินระดับเหรียญทอง รางวัลเกียรติคุณต่างๆ และศิลปินท้องถิ่นในอนาคตต่อไป

สิ่งที่น่าสนใจชมประวัติศาสตร์เกี่ยวกับความเป็นมาของลูกปัด ลูกปัดโบราณของจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน เช่น ลูกปัดของจังหวัดกระบี่ พังงา และระนอง เป็นต้น รวมทั้งภาพวาดซึ่งเป็นผลงานของศิลปินที่มีชื่อเสียง และยังสามารถเลือกซื้อลูกปัดโบราณย้อนยุคเป็นสินค้าที่ระลึกได้อีกด้วย

(4) กำแพงประวัติศาสตร์ ประกอบด้วย ประติมากรรมรู้รักสามัคคี ซึ่งสะท้อนถึงการอยู่ร่วมกันในสังคมกระบี่อย่างสามัคคีกลมเกลียวที่สื่อผ่านโซนภาพรูปปั้นเด็กๆ ทั้ง ชาวไทยพุทธ มุสลิม ชาวจีน และเด็กต่างชาติประสานมือแนบแน่นใบหน้าเปื้อนยิ้มเต็มเปี่ยมด้วยมิตรไมตรีจิต ถัดจากนั้น เป็นกำแพงที่บอกเล่าเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ของจังหวัดกระบี่ตั้งแต่ยุคธรณีกาลจนมาถึงการเป็นจังหวัดกระบี่ในปัจจุบัน ผ่านประติมากรรมนูนต่ำ จำนวน 28 ช่อง ที่มีตัวอักษรทั้งภาษาไทยและอังกฤษ นักท่องเที่ยวที่เข้าชม จะได้สัมผัสกับอุทยานการเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์นอกห้องเรียนที่เรียงร้อยเรื่องราวตั้งแต่กระบี่ในยุคแรกจนถึงยุคที่มีความเจริญ ยุครัชกาลที่ 5 สร้างบ้านสร้างเมือง รวมถึงช่วงเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ เมื่อปี พ.ศ.2547 จนไปถึงการกำหนดวิสัยทัศน์แห่งการพัฒนาเมืองและภาพสุดท้าย กระบี่กับประชาชนที่เปิดโอกาสรับฟังข้อคิดเห็นนำไปสู่การพัฒนาเมืองกระบี่ในอนาคต

สิ่งที่น่าสนใจนักท่องเที่ยวสามารถทราบถึงความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ของจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ยุคธรณีกาลจนมาถึงการเป็นจังหวัดกระบี่ในปัจจุบัน ผ่านประติมากรรมนูนต่ำ จำนวน 28 ช่อง

(5) องค์พ่อจตุคามรามเทพ เป็นกษัตริย์ในสมัยอาณาจักรศรีวิชัย-ศรีธรรมโศกราช เมื่อประมาณพันกว่าปีมาแล้ว มีพระนามว่า “พระเจ้าจันทรภานุ” เป็นกษัตริย์องค์ที่ 2 ของราชวงศ์ศรีธรรมโศกราช ปกครองเมืองตามพรลิงค์ หรือเมืองนครศรีธรรมราชในปัจจุบัน มีพระวรกายเป็นสีเข้ม เป็นกษัตริย์นักรบที่เก่งกล้าจนได้สมัญญานามว่า “ราชันดำแห่งทะเลใต้” หรือ “พญาพังพกาฬ” ปกครองหัวเมืองต่าง ๆ ที่ขึ้นตรงต่อศรีธรรมโศกราช คือ หัวเมืองบริวาร 12 เมือง ตามปีนักษัตร หนึ่งในนั้น คือ “เมืองบันไทยสมอ” มีตราประจำเมืองคือ “ปีวอก” จากหลักฐานทางโบราณคดีที่ค้นพบสันนิษฐานว่า คือ เมืองกระบี่ในอดีตนั่นเอง

สิ่งที่น่าสนใจเทศบาลเมืองกระบี่ ได้สร้างประติมากรรมองค์พ่อจตุคามรามเทพ เมื่อ พ.ศ.2550 เพื่อเป็นการแสดงถึงความเป็นมาของเมืองกระบี่ ที่เชื่อมโยงกับประวัติศาสตร์ยุคโบราณ และเพื่อสักการะบูชาเพื่อความเป็นสิริมงคล

(6) ประติมากรรมปลาเริงร่า ติดตั้ง ณ สวนเจ้าฟ้า เทศบาลเมืองกระบี่ เป็นผลงานของอาจารย์พีระพงษ์ ดวงแก้ว โดยได้แรงบันดาลใจมาจากหินที่มีรูปทรงคล้ายรูป “ปลากะรังหงส์” อันเป็นปลาตามจินตนาการในแง่ศิลปะ

สิ่งที่น่าสนใจ“ปลาเริงร่า” เป็นปลาที่กระโดดขึ้นเหนือน้ำ แล้วสะบัดหางเริงร่า ร่องรอยที่เป็นเหมือนสายฝนต้องการสื่อถึงร่องรอยของหยดน้ำที่ติดอยู่ที่ตัวปลา ซึ่งร่องรอยทั้งหมดบนผิวของปลา เป็นร่องรอยที่บอกถึงอารมณ์ของศิลปินในขณะทำงาน

(7) ประติมากรรมเรือชีวิต เป็นประติมากรรมที่ออกแบบโดยศาสตราจารย์เดชาวราชุน ศิลปินแห่งชาติสาขาทัศนศิลป์ ปี พ.ศ.2550 เป็นเรือ 3 ลำซ้อนกัน บอกเล่าเรื่องราวของเรือ 3 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์และวิถีชีวิตชาวกระบี่ ได้แก่

เรือลำที่ 1 (ลำใหญ่) หมายถึง เรือของพ่อค้าต่างชาติที่เดินทางข้ามมหาสมุทรอินเดียและมหาสมุทรแปซิฟิก บนเส้นทางสายไหมผ่านเมืองกระบี่ เพื่อเข้ามาค้าขายในยุคอดีตที่ผ่านมา

เรือลำที่ 2 (ลำกลาง) หมายถึง เรือพระที่นั่งของรัชกาลที่ 6 (สมัยที่ยังดำรงอิสริยยศเจ้าฟ้า) ที่ทรงเสด็จเทียบท่าที่ท่าเรือเจ้าฟ้าหน้าเมืองกระบี่ พ.ศ.2452

เรือลำที่ 3 คือ เรือหัวโทง (เรือลำเล็ก) หมายถึง “เรือหัวโทง” ซึ่งเป็นเรือที่ใช้ในการประกอบอาชีพประมงพื้นบ้าน และเป็นพาหนะขนส่งทางน้ำ ปัจจุบันชาวกระบี่ได้ดัดแปลงติดตั้งเครื่องยนต์ เป็นเรือบริการ รับ – ส่ง นักท่องเที่ยวไปตามเกาะต่างๆ กันอย่างแพร่หลาย

(8) ประติมากรรมธารน้ำใจ ออกแบบโดย ดร.กมล ทัศนาญชลี ศิลปินแห่งชาติสาขาทัศนศิลป์ ปี พ.ศ.2540 ประติมากรรมน้ำใจ แสดงความหมายถึง การรวมน้ำใจของผู้ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย จากเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัย “สึนามิ” ที่จังหวัดกระบี่ เมื่อปี พ.ศ. 2547 และเป็นการไว้อาลัยต่อผู้ที่ได้รับความสูญเสียจากเหตุการณ์ในครั้งนั้น ประติมากรรมน้ำใจตั้งอยู่บริเวณสวนสาธารณะธารา ริมแม่น้ำกระบี่

(9) ประติมากรรมเสียงเพลงแห่งอันดามัน โดย ดร.กมล ทัศนาญชลี ศิลปินแห่งชาตินั้นร่วมกับ ดร.มูไก ศิลปินชาวญี่ปุ่น ได้แรงบันดาลใจจากธรรมชาติที่สวยงามของจังหวัดกระบี่ ที่นอกจากจะมีธรรมชาติที่สวยงามแล้ว ยังมีความงดงามทางด้านศิลปวัฒนธรรมอีกด้วย โดยเฉพาะเสียงจากบทเพลง

“รองเง็ง” ของชาวเลดั้งเดิมของจังหวัดกระบี่ ที่อาศัยอยู่ตามเกาะต่างๆ เช่น เกาะลันตา เกาะพีพี เกาะศรีบอญา เกาะจำ เป็นต้น ซึ่งชาวเลเหล่านี้มีดนตรีที่เป็นเอกลักษณ์โดดเด่นมาอย่างยาวนาน คือ

เพลงรองเง็งนั่นเองศิลปินจึงได้นำมาสร้างเป็นงานศิลปะฉลุลายเป็นรูปดนตรีรองเง็ง ลงบนสแตนเลสทรงกลม เมื่อมองลอดลายไปก็จะพบกับศิลปะนูนต่ำเป็นประวัติศาสตร์ที่ยาวนานของจังหวัดกระบี่ นอกจากนี้ด้านบนมีเส้นของสแตนเลสดัดเป็นรูปหัวนกอินทรีทะเลทอดเส้นพริ้วไหวประสานกันอย่างสวยงามอ่อนช้อยลงสู่เบื้องล่าง อันเป็นการสะท้อนถึงความงดงามของสิ่งมีชีวิตที่หลากหลายที่อาศัยอยู่ร่วมกันอย่างลงตัว และให้ชาวกระบี่ได้ร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรเหล่านั้นให้อยู่คู่กระบี่นั่นเอง นอกจากนี้ลักษณะของประติมากรรมดังกล่าวยังสะท้อนในเรื่องดังต่อไปนี้

(9.1) ต้นไม้ใหญ่ที่หาชมได้ยาก คนทั่วไปไม่ค่อยได้พบเห็น โดยเฉพาะ เด็กและเยาวชน

(9.2) เปรียบเสมือนโพรงถ้ำของภูเขาหินปูนที่มีอยู่ทั่วไปของจังหวัดกระบี่

(9.3) ลักษณะเหมือนรูปทรงของลูกปัดโบราณที่คลองท่อมที่มีอายุมากกว่า 2,000ปี

(9.4) การเจาะทะลุเปรียบเสมือนการแก้ปัญหา ปัญหาทุกอย่างย่อมแก้ไขได้

(9.5) การมองทะลุเปรียบเสมือนการมีวิสัยทัศน์ที่สามารถมองได้กว้างไกล

(9.6) เมื่อมองผ่านช่องต่างๆ ของไม้มะหาด จะเห็นธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น เขาขนาบน้ำเทือกเขาพนมเบญจา ป่าชายเลน แม่น้ำกระบี่ ท้องฟ้า มนุษย์ สัตว์ต่างๆ เป็นการส่งเสริมให้ทุกคนช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(9.7) นกอินทรีหรือนกออก อาศัยอยู่ที่ถ้ำเขาขนาบน้ำ เป็นนกที่ฉลาด สันโดษ อาศัยแต่ละที่เพียง 1 คู่ การนำลักษณะของนกอินทรีมาส่งเสริมให้เกิดการเอาเยี่ยงอย่าง คือ บินให้สูง มองให้ไกล ไปให้ถึง คือการมีวิสัยทัศน์

(9.8) ภายในนกอินทรีจะสื่อถึงลูกปัดโบราณที่คลองท่อม ส่วนลูกนิมิตนั้นนอกจากจะแทนลูกปัดแล้วยังเปรียบเสมือนนิมิตหมายที่ดี คือ การคิดดี พูดดี ทำดี

เมื่อประติมากรรมทั้งไม้มะหาดและนกอินทรีย์มารวมกัน ความหมายคือ มีไม้ มีนก ปราศจากไม้ก็ไร้นก ไม้หมายถึง ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นกอินทรี หมายถึง สิ่งมีชีวิตทั้งหลาย รวมถึงมนุษย์ ถ้าขาดซึ่งธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแล้ว สิ่งมีชีวิตรวมถึงมนุษย์ก็อยู่ไม่ได้ สื่อถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนั่นเอง

(10) ประติมากรรมนาวาแห่งอันดามัน ตั้งอยู่บริเวณวงเวียนอุตรกิจ สะท้อนวิถีชีวิตชาวกระบี่ที่มีความผูกพันกับเรือ

(11) ประติมากรรม Two Visions of the Wonderland ตั้งอยู่บริเวณหน้าเมืองกระบี่ ถนนอุตรกิจ

(12) วัดแก้วโกรวาราม ตั้งอยู่กลางเมืองจังหวัดกระบี่ เป็นพระอารามหลวงชั้นตรี และเป็นวัดประจำจังหวัด มีความสำคัญทั้งด้านความเป็นศูนย์กลางของพระพุทธศาสนา ศูนย์กลาง

การศึกษาพระปริยัติธรรมแผนกธรรม-บาลี และแผนกปริยัติสามัญ ของคณะสงฆ์จังหวัดกระบี่ ทางขึ้นอารามหลวงเป็นบันไดนาคที่สวยงามเมื่อมองลงไปจะเห็นบรรยากาศกลางเมืองกระบี่และวิวของแม่น้ำกระบี่ที่สวยงาม

(13) วัดปานุราชประชาสรรค์ เป็นวัดที่เงียบสงบ ธรรมชาติร่มรื่น มีพื้นที่ป่าที่อยู่ในบริเวณวัด ซึ่งเป็นลานปฏิบัติธรรมของพุทธศาสนิกชนทั้งหลาย ลานทำกิจกรรมทางศาสนา และเป็นพื้นที่

อนุรักษ์ มีต้นไม้นานาพันธุ์ให้นักเรียนได้ศึกษา ให้นักท่องเที่ยวได้เยี่ยมชมธรรมชาติที่ได้ชื่อว่า “ป่ากลางเมือง”ของคนกระบี่

6) อุตสาหกรรม

(1) อุตสาหกรรม/ธุรกิจ ที่มีผลต่อเศรษฐกิจในท้องถิ่นมากที่สุด 5 ลำดับจากมากไปน้อย รายละเอียด ดังนี้ ลำดับแรกเป็นอุตสาหกรรมซ่อมแซมรถยนต์คิดเป็นร้อยละ 17.65 รองลงมาเป็นอุตสาหกรรมกลึงเชื่อมโลหะ และเหล็กดัด และเชื่อมโลหะทั่วไป อย่างละเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.76 ทำถัดมาเป็นซ่อมเครื่องจักรกล เครื่องยนต์ต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 9.80 และสุดท้ายเป็นผลิตคอนกรีต คิดเป็นร้อยละ 7.84

ตารางที่ 12 แสดงอุตสาหกรรม/ธุรกิจ ที่มีผลต่อเศรษฐกิจในท้องถิ่นมากที่สุด 5 ลำดับ

ลำดับที่	ประเภทอุตสาหกรรม/ธุรกิจ	จำนวนโรงงาน/บริษัท/ผู้ประกอบการ	จำนวนแรงงาน(คน)	คิดเป็นกี่ % ของอุตสาหกรรมทั้งหมด
1	ซ่อมแซมรถยนต์	9	74	17.65
2	กลึง เชื่อมโลหะ	6	33	11.76
3	ทำเหล็กดัด และเชื่อมโลหะทั่วไป	6	39	11.76
4	ซ่อมเครื่องจักรกล เครื่องยนต์ต่างๆ	5	20	9.80
5	ผลิตคอนกรีต	4	36	7.84

ที่มา : สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่

(2) ลักษณะการประกอบอุตสาหกรรมในเขตเทศบาล จำนวน 14 ประเภท ประกอบด้วย

(2.1) ผลิตภัณฑ์โลหะ จำนวน 6 โรง

(2.2) ผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์รวมทั้งการ จำนวน 3 โรง ซ่อมยานพาหนะและอุปกรณ์

(2.3) อุตสาหกรรมการอาหาร จำนวน 3 โรง

(2.4) ยางและผลิตภัณฑ์ยาง จำนวน 1 โรง

(2.5) ผลิตภัณฑ์อโลหะ จำนวน 1 โรง

(3) จำนวนโรงงาน 14 แห่ง

- วงเงินลงทุนประมาณ 318,050,000 บาท

- จำนวนแรงงาน 233 คน เป็น แรงงานชาย 216 คน แรงงานหญิง 17 คน

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมเขตเทศบาลเมืองกระบี่ พ.ศ. 2565

โรงงาน	จำนวน (โรงงาน)	คนงาน(คน)		เงินลงทุน (บาท)
		ชาย	หญิง	
โรงงานจำพวกที่ 1	-	-	-	-
โรงงานจำพวกที่ 2	2	5	-	4,670,000
โรงงานจำพวกที่ 3	12	211	17	313,380,000
รวม	14	216	17	318,050,000

ที่มา : สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่

7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

(1) การพาณิชย์ ลักษณะการพาณิชย์ พบว่า ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

(1.1) ศูนย์การค้าโวคกระบี่ เลขที่ 76 หมู่ที่ 1 ถนนมหาราช ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โทร 0 7562 0926

(1.2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด กระบี่เบญจมินทร์ (บิ๊กเบน ซุปเปอร์ค้าส่ง) เลขที่ 5 ถนนหน้าพลับพลา ตำบลกระบี่ใหญ่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ 0 7562 1555

(1.3) บริษัท มาเธอร์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด เลขที่ 345 ถนนมหาราช ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โทร 0 7562 0800

(1.4) บริษัทซุปเปอร์ชีป จำกัด สาขากระบี่ เลขที่ 495/4 ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

(2) กลุ่มอาชีพ

(2.1) วิสาหกิจชุมชน จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่

- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงแพะชุมชนรวมใจชน เลขที่ 62/6 ตำบลกระบี่ใหญ่ อำเภอเมืองกระบี่ โทร 08 2068 5594

- วิสาหกิจชุมชนคนกระบี่เพื่อสมุนไพร เลขที่ 222 ถนนจันทร์กวีกูล ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองกระบี่ โทร 08 6275 3636

(2.2) กลุ่มอาชีพ จำนวน 1 กลุ่ม

- กลุ่มเพาะเลี้ยงปูดำ ชุมชนคู่เมือง ถนนคู่เมือง ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองกระบี่ โทร 08 7890 8804

8) แรงงาน

ตารางที่ 14 แสดงแรงงานในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองกระบี่ พ.ศ. 2565

วุฒิการศึกษา	ตำแหน่งงานว่าง(อัตรา)	ผู้ลงทะเบียนสมัครงาน (คน)	บรรจุงาน (คน)
ประถมศึกษาและต่ำกว่า	523	21	138
มัธยมศึกษา	681	72	429
ปวช.			
-พาณิชย์	-	3	-
-ช่าง	-	4	-
-อื่นๆ	407	19	132
ปวส.			
-พาณิชย์	-	4	-
-ช่าง	-	14	-
-อื่นๆ	518	36	223
อนุปริญญา	384	7	17
ปริญญาตรี	712	210	665
ปริญญาโท	5	1	14
ปริญญาเอก	-	-	-
รวม	3,230	391	1,648

ที่มา : สำนักงานจัดหางานจังหวัดกระบี่

2.4.5 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

- ประชาชนในพื้นที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 71.01 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 28.70 และนับถือศาสนาอื่นๆ ร้อยละ 0.29 ของจำนวน ประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาล ปี 2563

- วัด จำจวน 4 แห่ง ได้แก่ วัดแก้วโกรวรารามพระอารามหลวง วัดปานุราชประชาสรรค์ วัดโภคาจูฑามาตย์และวัดควนสบาย โบสถ์คริสต์จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โบสถ์คริสตจักรแบบติสต์ และโบสถ์สันติสุขกระบี่ มัสยิด จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ มัสยิดอิควาตู้ลมุสลิมีน มัสยิดมะดินะฮ

2) ประเพณีและงานประจำ

- ประเพณีวันเกิดปุนเถ้าก๋ง เป็นชื่อเทพเจ้าจีน เป็นชื่อเทพเจ้าจีนประจำศาลในตัวเมืองจังหวัดกระบี่ เป็นเทพเจ้าที่ช่วยดูแลรักษาที่ดินและทรัพย์สมบัติในผืนดินคล้ายกับพระภูมิเจ้าที่ ชาวเมืองกระบี่เชื้อสายจีนที่เคารพศรัทธาท่าน จะร่วมกันจัดงานฉลองวันเกิดให้ท่านเป็นประจำทุกปี วันที่จัดงานจะอยู่ในช่วงเดือนมกราคม บริเวณท่าเรือเจ้าฟ้า ในพิธีจะมีการลงทรงเทพจีนองค์ต่างๆ ที่สำคัญได้แก่ ปุนเถ้าก๋ง จอซือก๋ง เทียนซือ และกวนอิม นอกจากนี้ยังมีเทพองค์อื่นๆ อีกมาก เมื่อเทพเจ้าลงทรงแล้วก็จะแสดงอภินิหาร เช่น อาบน้ำมันเดือดในกระทะ ปีนบันไดมีด นั่งบนเก้าอี้เหล็กแหลม ใช้ของมีคมทิ่มแทงตามร่างกาย เป็นต้น สร้างความตื่นตา ตื่นใจแก่ชาวบ้านและนักท่องเที่ยวที่ชม

นอกจากนี้ยังมีขบวนแห่เทพไปตามถนนในตัวตลาดเทศบาลและตลาดเก่า ชาวบ้านที่ศรัทธาจะกราบไหว้ขอพรจากเทพองค์ที่ตนนับถือ และถือศีลกินเจตลอดช่วงเวลางาน

- ยลเมืองศิลป์ กินของหรอย จังหวัดกระบี่ เป็นงานแสดงศิลปะร่วมสมัยที่มีชื่อเสียงของจังหวัดกระบี่ และศิลปะในรูปแบบ Street Art ของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ การออกบูธของร้านอาหารชั้นนำร้านอาหารอินเตอร์เนชั่นแนลที่นำวัตถุดิบพื้นถิ่นมาปรุงอาหาร อาหารฮาลาล จนถึงอาหารจากเชฟโรงแรมชื่อดัง อาหารทะเลซีฟู้ดจากแพ และกระชังในท้องทะเลอันดามัน ให้นักท่องเที่ยวเลือกช้อป เลือกชิม โดยปรุงสดใหม่ และยังมีสินค้าอุปโภคบริโภค ไฮไลต์ต่อมามีงานศิลปะและอาหารราว 100 บูธ จังหวัดกระบี่ยังมีจุดแข็งเรื่องรักษ์สิ่งแวดล้อม งดการใช้โฟมเด็ดขาด ตามยุทธศาสตร์จังหวัด Krabi Goes Green จะเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของลูกค้าสายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี

- เทศกาลกินเจ กำหนดเอาวันตามจันทรคติ เริ่มต้นตั้งแต่วันขึ้น 1 – 9 ค่ำ ตามปฏิทินจีนทุกๆ ปี ซึ่งอยู่ในช่วงตุลาคมของไทยเรา

- พิธีบวงสรวงองค์พ่อจตุคามรามเทพ จัดขึ้นในเดือนพฤษภาคมของทุกปี เพื่อแสดงความเคารพสักการะและกตัญญูต่อกษัตริย์ผู้ปกครองเมืองในสมัยอาณาจักรศรีวิชัย-ศรีธรรมมาโศกราช ซึ่งมีเมืองกระบี่หรือเมืองบันไทยสมอในอดีตเป็นหนึ่งใน 12 เมือง ตามปีนักษัตร

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

(1) ปราชญ์ชาวบ้าน คือ

- อาจารย์พญอม จันนิ่ม
- อาจารย์กลิ่น คงเหมือนเพชร
- นายโกวิทย์ ประทุมสุวรรณ

(2) ศิลปินท้องถิ่นในการถ่ายทอดศิลปะ คือ

- อาจารย์สุเทพ จันทระ
- อาจารย์บัญชา มะ
- อาจารย์ชัยณรงค์ โภชาธาร
- อาจารย์สิทธิโชค วิเชียร

(3) ศูนย์อบสมุนไพรบ้านทุ่งโหลง ภาษาถิ่นได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ใช้ภาษาถิ่น โดยใช้ภาษาใต้ในการสื่อสารเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาเป็นภาษากลาง และใช้ภาษากลางในการติดต่อสื่อสารทางราชการ

2.4.6 OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ตารางที่ 15 แสดงข้อมูลกลุ่มอาชีพในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ พ.ศ. 2565

ชื่อชุมชน	ชื่อกลุม
1.ชุมชนปากน้ำ	1.กลุ่มกติกาแฮนด์เมด 3.เค้กกระบี่สินโอชา 2.ผัดไทยสูตรดบราณแม่นึง
2.ชุมชนร่วมจิตร่วมใจ	1.กลุ่มมุกสตาร์อันดามัน 3.กลุ่มสินค้าทำมือณัชณิชศากระบี่ 2.กลุ่มย้อมรัก มัดย้อม ด้วยรัก
3.ชุมชนทุ่งโหลง	1.ลุงวุฒิรถไม้
4.ชุมชนกระบี่ท่าเรือ	1.กลุ่ม WIPANU (สินค้าแฮนอ์เมด) 2.กลุ่มแม่อรกระบี่
5.ชุมชนเมืองเก่าพัฒนา	1.กลุ่มผ้าปาเต๊ะเพ้น 3 มิติ
6.ชุมชนปานุราช	1.กลุ่มขนมรสสมบูรณ์
7.ชุมชนมิตรภาพไทย-จีน	1.จักรสานเส้นพลาสติก
8.ชุมชนท่าแดง	1.กระบี่รังนก
9.ชุมชนรวมใจชน	1.ขนมแม่สวย
10.ชุมชนโภคาสามัคคี	1.น้ำพริกครูอี๊ด 2.อรภัทรโครเชต์
11.ชุมชนท่าคลอง	1.ขนมจีนแม่แดง

สินค้าพื้นเมืองท้องถิ่นและของที่ระลึก ของฝากจากกระบี่ ส่วนใหญ่จะเป็นผลิตภัณฑ์จากทะเล ได้แก่ กะปิ ที่ทำจากเคยกุ้ง มีรสชาติดี กลิ่นหอม กุ้งเสียบ ปลาฉิ้งฉ้าง น้ำพริกแกงไตปลา อาหารทะเลปรุงรส ฯลฯ และยังมีผลิตภัณฑ์ OTOP ที่ สำคัญ เช่น ส้มโชกุน จาก อ. เขาพนม กะปิจากแหลมสัก อ.อ่าวลึก แหนมคีรีวง จาก อ.ปลายพระยา กาละแมพรุดินนา จาก อ.คลองท่อม ไวน์ผลไม้ จาก อ.คลองท่อม กาแฟโบราณ จาก อ.เกาะลันตา ผ้าบาติก จาก อ.เหนือคลอง เรือหัวโทงจำลอง จาก อ. อ่าวนาง โดยสินค้าทั้งหมดได้ถูกนำมาขาย ณ ศูนย์กลางของจังหวัด คือในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ โดยมีร้านค้าที่สำคัญ นอกจากนี้ที่ศูนย์การเรียนรู้วัฒนธรรมอันดามันก็เป็นอีกแห่งหนึ่งที่รวบรวมสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่สำคัญเช่นกัน

2.4.7 ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ

(1) แม่น้ำและลำคลอง โดยมีแม่น้ำ จำนวน 1 สาย ได้แก่ แม่น้ำกระบี่ มีความยาว 4 กิโลเมตรและลำคลอง จำนวน 2 สาย ได้แก่ คลองกระบี่ใหญ่ และคลองท่าแดง มีความยาวรวม 2 กิโลเมตร

(2) สระน้ำ จำนวน 1 แห่ง คือ สระพุทธธรรม มีพื้นที่ 1,000 ตารางเมตร

2) ป่าไม้ ลักษณะป่าไม้ในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ เป็นป่าไม้ที่มนุษย์สร้างขึ้น และป่าไม้ตามธรรมชาติ มีป่าชายเลนด้านทิศตะวันออกและทิศตะวันตกเฉียงใต้ของพื้นที่ มีป่าบกเล็กน้อยบริเวณกลุ่มภูเขาหินปูนด้านทิศตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกเป็น

(1) ป่าไม้ที่มนุษย์สร้างขึ้น คือ ป่าไม้บริเวณสวนสาธารณะและป่าไม้บริเวณเกาะกลางถนน พันธุ์ไม้ประกอบด้วย ไม้มะฮอกกานี อินทนิน ปาล์มน้ำมัน สน ยางอินเดียและไทร เป็นต้น

(2) ป่าไม้ตามธรรมชาติในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ คือ ป่าคลองกระบี่ใหญ่ มีพันธุ์ไม้ ได้แก่ ยางนา พันธุ์กล้วยไม้ต่างๆ เป็นต้น นอกจากนั้นยังมีป่าชายเลนหน้าเมืองกระบี่ ซึ่งประกอบไปด้วยไม้แสม โกงกาง และไม้ตะปูน เป็นต้น

3) ภูเขา เป็นภูเขาหินปูน ที่เกิดจากการจมและยุบตัวของเปลือกโลก (Submerged Shoreline)

4) ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(1) เขาขนาบน้ำ เป็นเขาหินปูนสองลูก สูงประมาณ ๑๐๐ ม. ตั้งขนาบแม่น้ำกระบี่ บริเวณหน้าเมือง เป็นสัญลักษณ์อย่างหนึ่งของเมืองกระบี่ ภายในภูเขามีถ้ำที่มีหินงอก หินย้อยสวยงาม นอกจากนี้ยังมีป่าชายเลนริมแม่น้ำหน้าเมืองที่รู้จักกันดีในหมู่นักดูนก เพราะมีนกหายากหลายชนิด โดยเฉพาะนกฟินฟุตซึ่งเป็นดาราเด่นของที่นี่

สิ่งที่น่าสนใจดูนกในป่าโกงกาง ริมฝั่งน้ำหน้าเมืองกระบี่มีป่าโกงกางผืนใหญ่ซึ่งได้รับการอนุรักษ์ไว้ที่นี่เป็นแหล่งดูนกที่ดีจุดหนึ่ง โดยเฉพาะช่วงเดือน ต.ค.- เม.ย. จะมีนกหลายชนิดมาหากินบริเวณนี้บางชนิดเป็นนกหายาก แต่ที่นี่สามารถพบได้ไม่ยากนัก เช่น นกบั้งรอกเล็กท้องแดง นกฟินฟุต นกกระเต็นใหญ่ปีก สีน้ำตาล ฯลฯ ช่วงเวลาที่ดีที่สุดในการดูนกคือช่วงที่น้ำลง เพราะมีพื้นเลนให้ นกออกมาหากิน จึงเห็นตัวได้ง่าย

ถ้ำเขาขนาบน้ำ จากท่าเรือเจ้าฟ้า จะมองเห็นภูเขาที่มีถ้ำอยู่ทางขวามือ เรือจะจอดบริเวณหาดทรายเล็กๆ หน้าถ้ำ ภายในถ้ำใหญ่นี้มีหินงอกหินย้อยที่สวยงาม ด้านบนมีช่องขนาดใหญ่ แสงสาดเข้ามาได้ทั่ว เล่ากันว่าในอดีตมีคนพบโครงกระดูกมนุษย์ในถ้ำนี้หลายโครง จึงคาดว่าที่นี่เคยเป็นแหล่งอาศัยของคนโบราณ

วิธีชีวิตชาวประมง ออกไปทางปากแม่น้ำ เยื้องท่าเรือเจ้าฟ้า มีเกาะกลางแม่น้ำเป็นที่ตั้งของหมู่บ้านชาวประมง นักท่องเที่ยวสามารถแวะชมการเลี้ยงปลาในกระชังได้ หรือถ้าไปตอนที่ชาวบ้านกำลังขึ้นปลาก็สามารถขอซื้อปลาทะเลสดๆ ได้ในราคากันเอง

(2) สวนเจ้าฟ้าและสวนสาธารณะธารา เป็นสวนสาธารณะที่อยู่ใกล้กัน คนท้องถิ่นจะมาพักผ่อนและออกกำลังกายกัน ที่สำคัญในยามเย็นยังมีตลาดโต้รุ่งเป็นแหล่งอาหารมื้อค่ำราคาประหยัด

สิ่งที่น่าสนใจสวนเจ้าฟ้า ตั้งอยู่ริมแม่น้ำกระบี่ เป็นสถานที่ที่เหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจจากสวนแห่งนี้จะมองเห็นเขาขนาบน้ำและป่าชายเลนหน้าเมืองได้ชัดเจน ยามค่ำบริเวณท่าเรือมีตลาดโต้รุ่งซึ่งมีร้านจำหน่ายอาหารหลายสิบร้าน

สวนสาธารณะธารา ในสวนร่มครึ้มไปด้วยต้นไม้ใหญ่ มีร้านอาหารทะเลหลายร้านโดยทางเทศบาลจัดสถานที่ให้ขายอย่างเป็นระเบียบ ตอนกลางวันชาวเมืองนิยมมานั่งกินอาหาร บ้างก็มาปูเสื่อนั่งเล่นชมทิวทัศน์ของแม่น้ำกระบี่ นอกจากนี้ยังเป็นสถานที่ในการออกกำลังกายที่เหมาะสม มีทั้งสนามฟุตบอล สวนสุขภาพ โรงยิมเนเซี่ยม ทำให้ในแต่ละวันมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

สวน ก ไก่ ตั้งอยู่ในบริเวณสวนสาธารณะธารา เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของครอบครัวและเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับเด็กเล็ก โดยการก่อสร้างตัวอักษรพร้อมรูปปั้นสัตว์ที่เป็นสัญลักษณ์ของตัวอักษรทั้งภาษาไทย 44 ชุด ภาษาอังกฤษ 26 ชุด พร้อมก่อสร้างทางเดินเท้าไปตามตัวอักษรต่างๆ ปัจจุบันมีประชาชนพาบุตรหลานมาใช้บริการจำนวนมาก นับเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจและให้ความรู้เกี่ยวกับพยัญชนะแก่เด็กๆได้เป็นอย่างดี รวมทั้งทำให้สภาพแวดล้อมทั่วไปในสวนสาธารณะธาราดีขึ้นอีกด้วย

(3) สวนพฤกษาสวรรค์ มีลักษณะเป็นสวนพฤกษชาติ บริเวณป่าไสโป๊ะจำนวน 625 ไร่ อยู่ทางด้านทิศเหนือของตัวเมืองกระบี่ สภาพเป็นภูเขามีความสูงจากระดับน้ำทะเล 60-305 เมตร สามารถมองเห็นทัศนียภาพที่สวยงามของทะเลและเมืองกระบี่ บริเวณทั่วไปมีพันธุ์ไม้เจริญเติบโตขึ้นอยู่หนาแน่นมากมายนานาชนิด ซึ่งมีความร่มรื่นสดชื่น ยากที่จะพบเห็นป่าเช่นนี้ในเขตเมือง โดยเทศบาลพัฒนาขึ้นเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เป็นทั้งแหล่งท่องเที่ยวและศึกษา พันธุ์ไม้หายากต่างๆ

สิ่งที่น่าสนใจด้วยความสูงในระดับดังกล่าว เมื่อขึ้นไปที่จุดสูงสุด สามารถมองเห็นทัศนียภาพที่สวยงามของทะเลและเมืองกระบี่ รวมทั้งตื่นตาตื่นใจกับต้นไม้ใหญ่ที่มีอายุยาวนาน ประกอบกับความร่มรื่นและสดชื่นที่จะได้รับจากสถานที่แห่งนี้ ทำให้สามารถพักผ่อนและผ่อนคลายความตึงเครียดได้เป็นอย่างดี

(4) สวนพุทธธรรม เป็นสวนที่มีต้นไม้ใหญ่มีพันธุ์ไม้ที่หายาก เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและออกกำลังกาย ในขณะเดียวกันเป็นพื้นที่ที่เชื่อมโยงพื้นที่สีเขียวในเขตเมืองกระบี่สิ่งที่น่าสนใจ

สวนพุทธธรรม ถือว่าเป็นปอดของเมืองกระบี่อีกที่หนึ่ง มีการส่งเสริมเกี่ยวกับพื้นที่สีเขียวจัดโซนให้อยู่ตรงกลางเมือง มีเส้นทางธรรมชาติให้เดินศึกษา บริเวณใกล้เคียงติดกับตลาดสดมหาราชและศูนย์การค้าห้างโวคกระบี่ ซึ่งอยู่ใจกลางเมืองกระบี่ เส้นทางในการเดินทางไปเยี่ยมชมง่ายและสะดวก

เทศบาลเมืองกระบี่มีพื้นที่ในเขตปกครอง 19 ตารางกิโลเมตร มีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย ทั้งพื้นที่ป่าไม้และป่าชายเลน ทั้งป่าที่มนุษย์ช่วยกันปลูก เป็นพื้นที่ป่าสมบูรณ์สังเกตได้จากมีสัตว์น้ำนานาพันธุ์บริเวณป่าชายเลน

แต่ปัจจุบันป่าไม้ทางธรรมชาติลดลงสาเหตุที่ทำให้พื้นที่ป่าลดลงเป็นอย่างมาก เนื่องจากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินป่าไม้อย่างรุนแรง ปัจจัยด้านการเพิ่มขึ้นของประชากร ทำให้มีความต้องการที่ดินเพื่อทำกินและอยู่อาศัยเพิ่มขึ้น ปัจจัยด้านเศรษฐกิจมีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการบุกรุกพื้นที่ป่าเพิ่มขึ้นเพื่อต้องการที่ดินทำให้ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อมโดยรวม ประชาชนในเขตเทศบาลจึงหันมาช่วยกันปลูกป่าทดแทน จากพื้นที่ป่าโดยรอบที่หายไป

เมื่อพิจารณาถึงพื้นที่สีเขียวภายในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ดังที่กล่าวมาข้างต้นมีทั้งหมด จำนวน 1,467,884 ตารางเมตร เมื่อเปรียบเทียบกับพื้นทั้งหมด 19 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 7.73 ของพื้นที่ทั้งหมด และอัตราพื้นที่สีเขียวต่อจำนวนประชากรในเขต เท่ากับ 4,511.57 ตารางเมตรต่อคน อย่างไรก็ตามเทศบาลเมืองกระบี่ มีมาตรการในการเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้มากขึ้น เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมเมืองและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

ตารางที่ 16 แสดงพื้นที่สีเขียวภายในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ พ.ศ. 2565

รายการ	**จำนวนพื้นที่ (ตารางเมตร)**
สวนเจ้าฟ้า	43,200
สวนสาธารณะ	164,800
สวนพุทธธรรม	19,200
สวนส้มสร้อย	40,000
สวนพฤกษาสวรรค์	1,000,000
พื้นที่นันทนาการอื่นๆ	200,684
รวม	1,467,884

ที่มา : กองช่าง เทศบาลเมืองกระบี่

2.5 สรุปการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการวิจัย

จากการศึกษาหลักสังคหวัตถุธรรมข้างต้น ผู้ศึกษาวิจัย สรุปได้ว่า หลักสังคหวัตถุธรรมหคือหลักธรรม 4 ประการที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวนำใจของผู้ประกันตนการผูกมิตรไมตรีเอื้อเฟื้อเกื้อกูลและสงเคราะห์ซึ่งกันและกันได้แก่

- ทาน หมายถึง การให้บริการโดยมีการเสียสละหรือช่วยเหลือให้ความรู้ คำแนะนำเพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่น

- ปิยจาวา หมายถึง การให้บริการโดยมีการพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานพูดด้วยความจริงใจไม่พูดหยาบคายก้าวร้าวพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมผู้อื่น

- อัตถจริยา หมายถึง การให้บริการโดยทำตนให้เป็นประโยชน์บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการคือประชาชนผู้อื่น

- สมานัตตา หมายถึง การให้บริการโดยเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียมการวางตนได้อย่างเหมาะสมกับผู้อื่น

จะเห็นได้ว่าหลักสังคหวัตถุธรรม 4 ประการข้างต้นนี้มีประโยชน์อย่างยิ่งทั้งกับตนเองและผู้อื่นทั้งยังช่วยให้หมู่คณะเกิดความปรองดองยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริการขององค์กรต่าง ๆเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ขอรับบริการอีกด้วย

การบริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจเนื่องมาจากผลของการกระทำ นั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ทั้งการบริการจะได้รับความพึงพอใจต่อผู้ได้รับบริการมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการสร้างหรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ด้วยเช่น ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่ ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก จึงกล่าวได้ว่าเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการเหล่านี้นี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมากขึ้น

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นเพื่อแบ่งเบาภาระด้านการปบริหารของรัฐบาล และอีกในหนึ่งก็เป็นการสร้างรากฐานของการปกครองในระบบประชาธิปไตยหรือเป็นโรงเรียนที่คอยปลูกฝักหลักคิด หลักการในการปกครองในรูปแบบประชาธิปไตยให้กับประชาชนในระดับรากหญ้าซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ที่ไม่สามารถเข้าถึงหรืออาจมองว่าไม่สามารถ

ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่แท้จริงได้ การปกครองระดับท้องถิ่นจึงเป็นส่วนสำคัญในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ตรงกับความต้องการ รวดเร็วทันท่วงทีและเหมาะสมกับแต่ละพื้นที่มากที่สุด

อย่างไรก็ดีเนื่องจากการปกครองระดับร้องถิ่นนั้นค่อนความมีความเป็นอิสระในการบริการจัดการพอสมควร หากเกิการบริหารจัดการที่ไร้คุณภาพอาจจะนำมาซึ่งปัญหาของท้องถิ่นมากกว่าจะเป็นผลดี การวัดระดับคุณภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนมากที่สุด ดังนั้น การนำหลักสังคหวัตถุธรรม 4 ประการมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใน และปัญหารวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริกรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างยิ่ง

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระสุนทร ธมฺมธโร (บุญคง) (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง”มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนวัดหนองสนม ตาบลเนินพระอาเภอเมือง จังหวัดระยอง จานวน 351 คน

ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชมวัดหนองสนม จังหวัดระยอง มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าชุมชนวัดหนองสนมมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในชุมชนวัดหนองสนมเป็นอย่างดี เมื่อแยกเป็นรายด้าน ด้านทาน ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ประชาชนในชุมชนวัดหนองสนมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี ด้านปิยวาจา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ประชาชนในชุมชนหนองสนมพูดจาด้วยถ้อยคาไพเราะเสมอ พูดให้กาลังใจเพื่อนบ้าน ไม่ตาหนิ ด้านอัตถจริยา พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนในชุมชนเป็นจิตอาสา สามารถช่วยเหลือชุมชนอื่น ๆ ได้ตลอดเวลา ความอนุเคราะห์แก่ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการ แบ่งปันความรู้ให้แก่เยาวชนในชุมชน คอยช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเขาเดือดร้อน และด้านสมานัตตตา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย ประชาชนยึดถือความถูกต้องเป็นธรรมในการอยู่ร่วมกันในชุมชน ปฏิบัติกับทุกคนในชุมชนอย่างเท่าเทียมกัน

นฤเนตร์ นาคเชียร (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 แก่ผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช ของผู้ประกันตน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข การให้บริการ ตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการวิจัยพบว่า

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ พบว่า การให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม เพศชาย และ เพศหญิง อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยเพศชาย พบว่า ด้านปิยวาจามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสมานัตตา ส่วนด้านทาน และ ด้านอัตถจริยา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ เพศหญิง พบว่า ด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้านอัตถจริยามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

2) ผลการเปรียบเทียบการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ดังนี้ 1.ผลการเปรียบเทียบการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศต่างกัน พบว่าผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกันได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ไม่แตกต่างกัน 2.ผลการเปรียบเทียบการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีอายุต่างกัน พบว่าผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกันได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ไม่แตกต่างกัน 3.ผลการเปรียบเทียบการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกันได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ไม่แตกต่างกัน 4.ผลการเปรียบเทียบการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพต่างกันได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ไม่แตกต่างกัน 5. ผลการเปรียบเทียบการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช มีดังนี้ 1.ด้านทาน ได้แก่ควรส่งเสริมให้ให้มีการปลูก

จิตสำนึกแก่เจ้าหน้าที่ ให้มีความเสียสละ รู้จักแบ่งปัน ช่วยเหลือผู้อื่นควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีจิตสาธารณะ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน หรือลดความเห็นแก่ตัวลงและเจ้าหน้าที่ควรมีความเต็มใจที่จะบริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการ 2.ด้านปิยวาจา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรพูดจาไพเราะ สุภาพอ่อนหวานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรใช้คำพูดที่เหมาะสมกับกาลเทศะ หลีกเลี่ยงจากคำพูดที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง และเจ้าหน้าที่ควรพูดจาแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ 3.ด้านอัตถจริยา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และควรมีน้ำใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและเจ้าหน้าที่ควรอธิบายรายละเอียดระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนในการขอรับบริการเพื่อให้ประชาชนเข้าใจอย่างลึกซึ่งเพื่อให้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ 4.ด้านสมานัตตา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ควรมีจิตสำนึก ปฏิบัติกับประชาชนทุกๆคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกที่รักมักที่ชังควรบริการด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่องและสม่ำเสมอควรตัดสินปัญหาความบริสุทธิยุติธรรม ตามเหตุและผล ไม่ใช้อารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง

พระธนพร คุณสมฺปนฺโน (อาคะนิช)และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตของประชาชนบ้าน ศิลา ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนบ้านศิลา ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนบ้านศิลา ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรประชาชนบ้านศิลา จำนวน 347 คน

ผลวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 347 คน เป็นหญิง ร้อยละ 58.50 รองลงมา คือ เป็นชาย ร้อยละ 41.50 รองลงมา คือผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 60 ปี ร้อยละ 48.70 รองลงมา คืออายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 40.06 อายุ 21 - 40 ปี ร้อยละ 6.92 และอายุ 15 - 20 ปี ร้อยละ 4.32รองลงมา คือ ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 46.97 รองลงมา คือ ประถมศึกษา ร้อยละ 36.89 อนุปริญญา ร้อยละ 13.26 และอุดมศึกษา ร้อยละ 2.88 2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนบ้านศิลา ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า 1) ด้านทาน อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมากที่สุด 4) ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมากที่สุด 3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชนบ้านศิลา ดังนี้ 1) ควรให้ทานเป็นประจำเมื่อมีโอกาส ทานเป็นประจำทุกวัน ช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเขายากลำบาก ควรลดการเห็นแก้ตัว การตระหนี่ในการบริจาคทาน ร้อยละ

9.79 2) ควรพูดจาไพเราะพูดจารู้จักกาลรู้จักเวลาอยู่กับผู้ใหญ่ พูดจาสุภาพเรียบร้อยกับคนอื่นเสมอ ควรให้คำแนะนำคำปรึกษาและคนในชุมชนอย่างสุภาพ ร้อยละ 8.93 3) ควรช่วยเหลือกิจกรรมของสังคมอย่างสม่ำเสมอ ให้มีจิตส านึกในการให้บริการแก่เพื่อนบ้าน ร้อยละ 5.4 4) เวลาเข้าร่วมประชุมควรแสดงความคิดเห็นอย่างประชาธิปไตยให้มากขึ้น ควรมีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนให้มากยิ่งขึ้น ร้อยละ 7.49

จักรวาล สุขไมตรี (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อเสนอแนวทางการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 30 คน ได้แก่ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพะตง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย และวิธีการวิเคราะห์เอกสารเนื้อหา โดยนำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาความ

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา นั้นเกิดจากบุคลากรในองค์การเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน โดยสภาพปัญหาในการบริหารงานองค์การมีอยู่ 4 ประการ คือ 1) บุคลากรในองค์การบางท่านขาดการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปัน การให้อภัยกัน 2) บุคลากรในองค์การบางท่านใช้คำพูดในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ไม่สุภาพ พูดเท็จ พูดส่อเสียด พูดนินทาว่าร้าย พูดเพ้อเจ้อ หาแก่นสารไม่ได้3) บุคลากรในองค์การบางท่านขาดจิตสาธารณะ ขาดความซื่อตรง ซื่อสัตย์สุจริต 4) บุคลากรในองค์การบางท่านขาดการวางตนให้เหมาะสม ไม่ยึดมั่นอยู่ในศีลธรรมอันดี มีความประพฤติไม่เสมอต้นเสมอปลาย แบ่งแยก เลือกที่รักมักที่ชังปฏิบัติตามระเบียบวินัยไม่เคร่งครัด การใช้เหตุและผลในการพิจารณาตัดสินใจยังใช้ตามความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

2. แนวทางการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งต้องแก้ไขที่ตัวบุคลากรในองค์การเป็นสำคัญ ซึ่งมีอยู่ 4 ด้าน คือ 1) ด้านทาน 2) ด้านปิยวาจา 3) ด้านอัตถจริยา และ 4) ด้านสมานัตตตา โดยจะต้องบริหารตน บริหารคน และบริหารงาน

พระครูประภัศร์ธรรมาภิรักษ์ (จันเขียด) (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1”มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 2)

เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน ต่อการบริหารสถานศึกษาตามหลัก สังคหวัตถุ 4 ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยจำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน 3) เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 พบว่า โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนก เป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริหารสถานศึกษาตามหลักปิยวาจา รองลงมา คือ ด้านการบริหารสถานศึกษาตามหลัก อัตถจริยา และด้านการบริหารสถานศึกษาตามหลักทาน ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีการปฏิบัติต่ำสุดคือ ด้านการบริหารสถานศึกษาตามหลักสมานัตตตา

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ จำแนกตามวุฒิการศึกษา และจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. แนวทางในการส่งเสริมการบริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า มีดังนี้ 1)ด้านการบริหารสถานศึกษาตามหลักทาน ผู้บริหารควรส่งเสริมบุคลากร โดยจัดให้มีสวัสดิการด้านต่าง ๆ อย่างพึงพอใจ 2)ด้านการบริหารสถานศึกษาตามหลักปิยวาจา ควรใช้คำพูดที่ก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี ให้กำลังใจ ไม่ใช้คำพูดส่อเสียด หรือคำกล่าวที่เพ้อเจ้อ 3)ด้านการบริหารสถานศึกษาตามหลักอัตถจริยา ควรบำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือผู้อื่นเสมอ ตามโอกาสสมควร 4) ด้านการบริหารสถานศึกษาตามหลักสมานัตตตา ควรมีการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานของสถานศึกษาเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

ชมัยพร มีทวี และพชรเดช เสมานู (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” มีวัตถุประสงค์ 1)เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 2)เพื่อเปรียบเทียบบทบาทในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ 3)เพื่อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า

1. การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

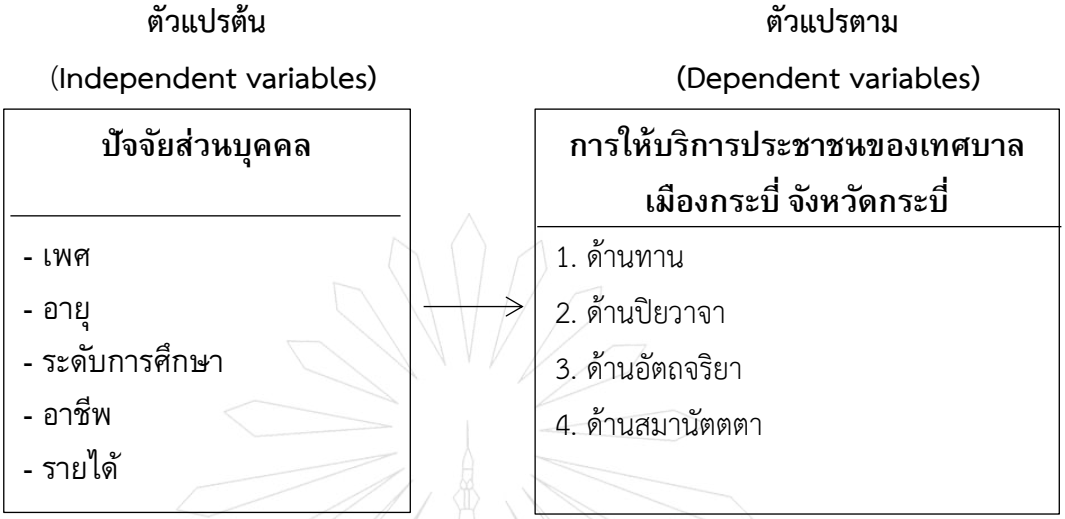
3. ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับจากความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการบริการเพื่อให้ดำเนินการในขั้นตอนมีความรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น ควรมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการบริการเพื่อให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม อยู่เสมอมากยิ่งขึ้น และควรมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการบริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ เต็มใจให้บริการมากยิ่งขึ้น

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ในครั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยมีกรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัยสามารถแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยภูมิหลังของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ที่มีต่อเทศบาลเมืองกระบี่ ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ด้านทาน, ด้านปิยวาจา, ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตา โดยคำนึงถึงภารกิจหลักของเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ดังแผนภาพ



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่” ในครั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Survey research) เพื่อให้ได้ผลการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่คาดไว้ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชน ที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำนวนทั้งหมด 21,752 คน (ออนไลน์ จำนวนประชากรและจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งจังหวัดกระบี่ เทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่, https://www.krabicity.go.th/b2.pdf, 29 พฤศจิกายน 2565)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ตรงตามเป้าประสงค์และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายมมิติ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ เนื่องจากการกำหนดคุณสมบัติอายุของผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามรัฐธรรมนูญฉบับปี 2560 จึงเป็นการเพิ่ม จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง และยังเป็นการกระตุ้นให้เยาวชนสนใจเรื่องของการเมืองมากขึ้น และจะใช้พลังคนรุ่นใหม่ในการเลือกผู้แทนด้วยความสุจริตยุติธรรม เนื่องด้วยเยาวชนที่เพิ่งมีสิทธิเลือกตั้งครั้งแรกยังเป็นพลังบริสุทธิ์ ไม่ผูกพันกับพรรคการเมืองใดหรือนักการเมืองคนใดในการที่จะรักษาหรือปกป้องผลประโยชน์ (อรณิช รุ่งธิปานนท์, ออนไลน์, การกำหนดคุณสมบัติอายุของผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามรัฐธรรมนูญ 2560,

https://library.parliament.go.th,สืบค้นเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2565) ซึ่งได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 113) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% จากประชากรจำนวน 21,752 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Non-Probability Sampling) โดยเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. การสุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) หรือการสุ่มแบบพิจารณา (judgment sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ดุลพินิจของผู้วิจัยในการกำหนดสมาชิกของประชากร ที่จะมาเป็นสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง ว่ามีลักษณะสอดคล้องหรือเป็นตัวแทนที่จะศึกษาหรือไม่ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้เป็นผู้นำชุมชนและคณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำนวน 14 ชุมชน จำนวน 126 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2554, หน้า 113) จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรกลุ่มนี้ จำนวน 97 คน

2. ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง 2 แบบในกระบวนการนี้ ได้แก่

2.1 การสุ่มแบบโควตา (Quota sampling) เป็นการสุมตัวอย่างโดยจำแนกประชากรออกเป็นส่วนๆก่อน (strata) โดยมีหลักจำแนกว่าตัวแปรที่ใช้ในการจำแนกนั้นควรจะมีความสัมพันธ์ กับตัวแปรที่จะรวบรวม หรือตัวแปรที่สนใจ และสมาชิกที่อยู่แต่ละส่วนมีความเป็นเอกพันธ์ ในการสุ่มแบบโควตา ผู้ศึกษาวิจัยพิจารณาตัวแปรที่สัมพันธ์กับลักษณะของประชากรที่คำถามการวิจัยต้องการที่จะ ศึกษา เช่น อายุ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

2.2 การสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นการสุ่มจากสมาชิกของประชากรเป้าหมายที่เป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน การสุ่มโดยวิธีนี้ไม่สามารถรับประกันความแม่นยำได้ ซึ่งการเลือกวิธีนี้เป็นวิธีที่ด้อยที่สุด เพราะเป็นการเลือกตัวอย่างที่มีลักษณะสอดคล้องกับนิยามของประชากรที่สามารถ พบได้และใช้เป็นอย่างได้ทันที

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้ศึกษาวิจัยได้นำวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) มาใช้ในการกำนดพื้นที่ในการเข้าทำการศึกษา เช่น โรงพยาบาล ตลาดสดเทศบาล โรงเรียน ห้างสรรพสินค้า สวนสาธารณะ เป็นต้น จากนั้นจึงใช้

วิธีการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental sampling) เข้าทำการศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างนี้ให้ครบจำนวน 295 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอนนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับอาชีพ และการศึกษา ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ มีข้อคำถาม 16 ข้อ จาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และ ด้านสมานัตตา มีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert Scale) ให้ผู้ตอบคำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกว่าได้รับความพึงพอใจต่อความนั้นในระดับใด โดยกำหนดระดับคะแนนตามระดับการให้บริการ 5 ระดับ ซึ่งในแต่ระดับมีความหมายดังต่อไปนี้

5 หมายถึง การบริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง การบริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก
3 หมายถึง การบริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับปานกลาง
2 หมายถึง การบริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับน้อย
1 หมายถึง การบริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open – ended questions) เพื่อให้ผู้ตอบได้ตอบตามความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ

3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างกรอบในการศึกษาโดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

3.4.1 ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนขององค์กรภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.4.2 กำหนดประเด็นตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดและนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อนำไปใช้ในการสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม

3.4.3 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ตามขอบข่าย เนื้อหาที่กำหนดโดยให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดขอบเขตของการศึกษาและประเด็นการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4

3.4.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อขอคำแนะนำตรวจสอบความถูกต้องปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับเนื้อหาตลอดจนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

3.4.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ตามแนวทางการสร้างเครื่องมือผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการนำไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาจากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาได้แก่ความสอดคล้องและความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาที่ใช้ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (lndex of Congruence – IOC) เท่ากับ 1.00

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำ แบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ที่ผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำไปทดลองใช้ (Try – out) กับกลุ่มคนที่มีคุณลักษณ์ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างวิจัย คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำนวน 30 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (อังคณา สายยศ, 2544, หน้า 6) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .955 สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

3.4.6 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยนำหนังสือจาก มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช เพื่อขออนุญาตนายกเทศมนตรีเมืองกระบี่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ผู้จัดการห้างสรรพสินค้า ผู้จัดการตลาด ที่อยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองกระบี่ ในการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลและเพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินงานจัดเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากตำราเอกสารวิชาการ สิ่งพิมพ์ วารสาร งานวิจัยและเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.5.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกจ่าย ให้กับผู้ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้วยตนเองทีละคน จนกว่าจะครบจำนวนตามกลุ่มตัวอย่าง

3.5.4 ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

3.5.5 ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 392 ชุด สามารถเก็บคืนได้ 392 ชุด ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามพบว่าแบบสอบถามสมบูรณ์สามารถนำเข้าสู่กระบวนวิเคราะห์ข้อมูลได้ครบทุกฉบับคิดเป็นร้อยละ 100

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.6.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Check list) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ (percentage)

3.6.2. แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สอบถามเกี่ยวกับการให้บริการผู้ประกันตนตาม หลักสังคหวัตถุธรรมสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราชวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และวิเคราะห์ระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมโดยการหาค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์แปลความหมายของ (ส่งศรี ชมภูวงศ์ , 2544 , หน้า 331) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับการให้บริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับการให้บริการมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับการให้บริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับการให้บริการน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับการให้บริการน้องที่สุด

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ใช้การทดสอบค่า (t - test) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) เป็นการทดสอบค่า (F- test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference Test)

3.6.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 รวบรวมข้อมูลเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

3.7.1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ โดยใช้สูตรร้อยละ ตัวเลขที่ต้องการเปรียบเทียบ x 100/จำนวนเต็ม

3.7.2 ข้อมูลเกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยใช้สถิติความถี่ / ร้อยละ / ค่าเฉลี่ย / ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.7.3 ในการเปรียบเทียบระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยใช้สถิติ t – test สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One – way ANOVA สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.7.4 การหาความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ใช้สูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left\{1-\frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right\}$$

เมื่อ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

n คือ จำนวนข้อของแบบทดสอบ

s_i^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบแต่ละข้อ

s_t^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

3.7.5 หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ล่ะข้อกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้สูตร

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

เมื่อ IOC คือ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่” โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติดังต่อไปนี้คือ

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (t – distribution)
F	แทน	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (F- distribution)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
Df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (Degree offreedom)
Sig	แทน	ค่าที่น้อยที่สุดของระดับมีนัยสำคัญของข้อมูล
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิจัยในรูปของตารางโดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพระดับการศึกษา และรายได้

ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	187	47.70
หญิง	205	52.30
รวม	**392**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนทั้งสิ้น 205 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 และเป็นเพศชาย จำนวนทั้งสิ้น 187 คิดเป็นร้อยละ 47.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกกว่า 20 ปีบริบูรณ์	14	3.60
อายุ 21 – 30 ปี	43	11.00
อายุ 31 – 40 ปี	94	24.00
อายุ 41 – 50 ปี	93	23.70
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	148	37.80
รวม	**392**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมา คือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวนทั้งสิ้น 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อายุ 41 – 50 ปี จำนวนทั้งสิ้น 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 อายุ 21 – 30 ปี จำนวนทั้งสิ้น 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และต่ำกกว่า 20 ปีบริบูรณ์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	46	11.7
พนักงานบริษัทเอกชน	79	20.2
เจ้าของกิจการ/ ค้าขาย	131	33.4
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร	133	33.9
อื่นๆ	3	0.80
รวม	**392**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร จำนวนทั้งสิ้น 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 เจ้าของกิจการ/ ค้าขาย จำนวนทั้งสิ้น 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวนทั้งสิ้น 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 อื่นๆ จำนวนทั้งสิ้น 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	53	13.50
มัธยมศึกษา/ปวช.	119	30.40
อนุปริญญา/ปวส.	95	24.20
ปริญญาตรีขึ้นไป	125	31.90
รวม	**392**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 ระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. จำนวนทั้งสิ้น 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 อายุ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวนทั้งสิ้น 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 ระดับประถมศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามระดับรายได้

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	65	16.6
5,001 – 10,000 บาท/เดือน	88	21.9
10,001 – 15,000 บาท/เดือน	103	26.3
15,001 – 20,000 บาท/เดือน	72	18.4
20,001 บาทขึ้นไป/เดือน	66	16.8
รวม	**392**	**100.00**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท/เดือน จำนวนทั้งสิ้น 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 รองลงมามีรายได้5,001 – 10,000 บาท/เดือน จำนวนทั้งสิ้น 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท/เดือน จำนวนทั้งสิ้น 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป/เดือน จำนวนทั้งสิ้น 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน จำนวนทั้งสิ้น 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม

หลักสังคหวัตถุ 4	ระดับการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1.ด้านทาน	3.589	0.64	มาก
2.ด้านปิยวาจา	3.517	0.95	มาก
3.ด้านอัตถจริยา	3.571	0.65	มาก
4.ด้านสมานัตตา	3.500	0.69	มาก
รวม	**3.544**	**0.73**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านทาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน

หลักสังคหวัตถุ 4	ระดับการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1.ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่มีความ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชนผู้รับบริการ เพียงใด	3.765	0.86	มาก
2.ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ประชาชนผู้รับบริการ เพียงใด	3.574	0. 88	มาก
3.ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือต่อประชาชนผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการ เพียงใด	3.538	0.81	มาก
4.ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสะดวก บริการอย่างรวดเร็วเพียงใด	3.477	0. 83	ปานกลาง
รวม	**3.588**	**0.84**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน อยู่ในระดับ มาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ข้อ 1 ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่มีความ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชนผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ข้อ 2 ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ประชาชนผู้รับบริการ เพียงใด และข้อ 4 ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสะดวก บริการอย่างรวดเร็วเพียงใดมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา

หลักสังคหวัตถุ 4	การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน เพียงใด	3.585	0.88	มาก
2.ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่เหมาะสมกับกาลเทศะเพียงใด	3.635	2.70	มาก
3.ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่พูดจาในสิ่งที่ดี ที่เป็นประโยชน์ ในการให้คำแนะนำ เพียงใด	3.395	0.93	ปานกลาง
4. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่เป็นมิตรเพียงใด	3.454	0.90	ปานกลาง
รวม	**3.588**	**0.84**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่โดยรวม ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ข้อ 2 ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่เหมาะสมกับกาลเทศะ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ข้อ 1. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน และข้อ 3 ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่พูดจาในสิ่งที่ดี ที่เป็นประโยชน์ ในการให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา

หลักสังคหวัตถุ 4	การให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1.ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง เพียงใด	3.536	0.80	มาก
2. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่เป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐเพียงใด	3.520	0.96	มาก
3. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพียงใด	3.717	0.80	มาก
4. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการตามความปรารถนาของต่อประชาชนผู้รับบริการ เพียงใด	3.510	0.81	มาก
รวม	**3.570**	**0.84**	**มาก**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา โดยรวม อยู่ในระดับ มาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ข้อ 3 ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่พูดจาในสิ่งที่ดี ที่เป็นประโยชน์ ในการให้คำแนะนำเพียงใด มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ข้อ 1 ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน เพียงใด และข้อ 4 ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่เป็นมิตร เพียงใด มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา

หลักสังคหวัตถุ 4	การให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ ด้วยความเสมอภาค ไม่ลำเอียงเพียงใด	3.571	0.91	มาก
2. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่เป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐเพียงใด	3.541	0.79	มาก
3. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเพียงใด	3.464	0.90	ปานกลาง
4. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่หวังและผลตอบแทน เพียงใด	3.423	0.93	ปานกลาง
รวม	**3.499**	**0.88**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา อยู่ในระดับ ปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ข้อ 1 ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ ด้วยความเสมอภาค ไม่ลำเอียงเพียงใด มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ข้อ 2 ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่เป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐเพียงใด และข้อ 4 ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่หวังและผลตอบแทน เพียงใด มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมจำแนกตามเพศ

หลักสังคหวัตถุธรรม	การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่					
	เพศชาย			เพศหญิง		
	$\overline{X}$	SD	แปลผล	$\overline{X}$	SD	แปลผล
1.ด้านทาน	3.557	0.52	มาก	3.617	0.51	มาก
2.ด้านปิยวาจา	3.552	0.68	มาก	3.485	0.53	ปานกลาง
3.ด้านอัตถจริยา	3.540	0.60	มาก	3.600	0.47	มาก
4.ด้านสมานัตตา	3.462	0.56	ปานกลาง	3.534	0.49	มาก
รวม	**3.527**	**0.59**	**มาก**	**3.559**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน เพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับ มาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย เพศชาย พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปิยวาจา ส่วนด้าน ด้านสมานัตตามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้าน ด้านปิยวาจามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามระดับ อายุ

หลักสังคหวัตถุธรรม	การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่														
	ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์			อายุ 21 – 30 ปี			อายุ 31 – 40 ปี			อายุ 41 – 50 ปี			อายุ 51 ปี ขึ้นไป		
	$\overline{X}$	SD	แปลผล	$\overline{X}$	SD	แปลผล	$\overline{X}$	SD	แปลผล	$\overline{X}$	SD	แปลผล	$\overline{X}$	SD	แปลผล
1.ด้านทาน	3.642	0.39	มาก	3.598	0.34	มาก	3.651	0.41	มาก	3.465	0.39	ปานกลาง	3.618	0.37	มาก
2.ด้านปิยวาจา	3.607	0.39	มาก	3.564	0.34	ปานกลาง	3.529	0.39	มาก	3.500	2.57	มาก	3.497	0.36	ปานกลาง
3.ด้านอัตถจริยา	3.607	0.47	มาก	3.668	0.32	มาก	3.641	0.34	มาก	3.457	0.31	ปานกลาง	3.567	0.32	มาก
4.ด้านสมานัตตา	3.500	0.41	มาก	3.651	0.31	มาก	3.609	0.38	มาก	3.349	0.42	ปานกลาง	3.481	0.34	ปานกลาง
รวม	**3.589**	**0.41**	**มาก**	**3.618**	**0.32**	**มาก**	**3.607**	**0.38**	**มาก**	**3.442**	**0.92**	**ปานกลาง**	**3.540**	**0.34**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์, อายุ 21 – 30 ปี, อายุ 31 – 40 ปีอยู่ในระดับ มาก ส่วน อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 ปี ขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย อายุต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ พบว่า ด้านทานมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปิยวาจา และอัตถจริยา ส่วนด้าน ด้านสมานัตตาม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

อายุ 21 – 30 ปี พบว่า ด้านอัตถจริยา มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสมานัตตา ส่วนด้านทาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

อายุ 31 – 40 ปี พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

อายุ 41 – 50 ปี พบว่า ด้านปิยวาจา มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

อายุ 51 ปี ขึ้นไปพบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประ ชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามระดับ อาชีพ

หลักสังคหวัตถุธรรม	การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่														
	อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ			พนักงานบริษัทเอกชน			เจ้าของกิจการ/ค้าขาย			พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร			อื่นๆ		
	$\overline{X}$	SD	แปลผล	$\overline{X}$	SD	แปลผล	$\overline{X}$	SD	แปลผล	$\overline{X}$	SD	แปลผล	$\overline{X}$	SD	แปลผล
1.ด้านทาน	3.826	0.58	มาก	3.547	0.59	มาก	3.477	0.65	ปานกลาง	3.644	0.65	มาก	3.416	0.28	ปานกลาง
2.ด้านปิยวาจา	3.902	1.95	มาก	3.470	0.77	ปานกลาง	3.423	0.71	ปานกลาง	3.492	0.64	ปานกลาง	4.000	0.00	มาก
3.ด้านอัตถจริยา	3.760	0.60	มาก	3.626	0.66	มาก	3.484	0.65	ปานกลาง	3.548	0.65	มาก	4.000	0.00	มาก
4.ด้านสมานัตตา	3.641	0.67	มาก	3.550	0.68	มาก	3.406	0.68	ปานกลาง	3.501	0.70	มาก	4.000	0.00	มาก
รวม	**3.782**	**0.95**	**มาก**	3.548	0.67	**มาก**	3.447	0.67	**ปานกลาง**	3.546	0.66	**มาก**	3.854	0.07	**มาก**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ/ค้าขาย พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร อื่นๆ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านปิยวาจา มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้าน ด้านสมานัตตามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ด้านอัตถจริยามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสมานัตตา ส่วนด้านปิยวาจามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/ค้าขาย พบว่า ด้านอัตถจริยามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้าน ด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

อื่นๆ พบว่า ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา ด้านสมานัตตามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนด้านทาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามระดับการศึกษา

หลักสังคหวัตถุธรรม	การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา/ ปวช.			ระดับอนุปริญญา/ ปวส.			ปริญญาตรี ขึ้นไป		
	$\overline{X}$	SD	แปลผล	$\overline{X}$	SD	แปลผล	$\overline{X}$	SD	แปลผล	$\overline{X}$	SD	แปลผล
1.ด้านทาน	3.547	0.68	มาก	3.447	0.64	ปานกลาง	3.602	0.59	มาก	3.730	0.62	มาก
2.ด้านปิยวาจา	3.400	0.70	ปานกลาง	3.448	0.63	ปานกลาง	3.347	0.73	ปานกลาง	3.760	1.31	มาก
3.ด้านอัตถจริยา	3.533	0.73	มาก	3.504	0.58	ปานกลาง	3.571	0.68	มาก	3.652	0.64	มาก
4.ด้านสมานัตตา	3.396	0.80	ปานกลาง	3.420	0.55	ปานกลาง	3.492	0.77	ปานกลาง	3.626	0.67	มาก
รวม	**3.469**	**0.72**	**ปานกลาง**	**3.454**	**0.60**	**ปานกลาง**	**3.503**	**0.69**	**ปานกลาง**	**3.692**	**0.81**	**มาก**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ ปวช. ระดับอนุปริญญา/ ปวส. ปริญญาตรี ขึ้นไปอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ประถมศึกษา พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยาส่วนด้านด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

มัธยมศึกษา/ ปวช. พบว่า ด้านอัตถจริยา มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปิยวาจา ส่วนด้าน ด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญา/ ปวส. พบว่า ด้านทานมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ปริญญาตรี ขึ้นไป พบว่า ด้านปิยวาจามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามรายได้

หลักสังคหวัตถุธรรม	ประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ														
	ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน			5,001–10,000 บาท/เดือน			10,001–15,000 บาท/เดือน			15,001–20,000 บาท/เดือน			20,001 บาทขึ้นไป/เดือน		
	$\overline{X}$	SD	แปลผล	$\overline{X}$	SD	แปลผล	$\overline{X}$	SD	แปลผล	$\overline{X}$	SD	แปลผล	$\overline{X}$	SD	แปลผล
1.ด้านทาน	3.576	0.68	มาก	3.491	0.63	ปานกลาง	3.521	0.62	มาก	3.718	0.59	มาก	3.689	0.65	มาก
2.ด้านปิยวาจา	3.461	0.66	ปานกลาง	3.324	0.72	ปานกลาง	3.432	0.68	ปานกลาง	3.809	1.63	มาก	3.636	0.65	มาก
3.ด้านอัตถจริยา	3.453	0.72	ปานกลาง	3.497	0.66	ปานกลาง	3.548	0.55	มาก	3.756	0.68	มาก	3.617	0.62	มาก
4.ด้านสมานัตตา	3.469	0.66	ปานกลาง	3.392	0.67	ปานกลาง	3.432	0.64	ปานกลาง	3.770	0.72	มาก	3.481	0.70	ปานกลาง
รวม	3.489	0.68	**ปานกลาง**	3.426	0.67	**ปานกลาง**	3.483	0.62	**ปานกลาง**	3.763	0.90	**มาก**	3.605	0.65	**มาก**

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้ พบว่า ต่ำกว่า 5,000บาท/เดือน 5,001–10,000 บาท/เดือน 10,001–15,000บาท/เดือน 15,001–20,000 บาท/เดือน 20,001บาทขึ้นไป/เดือนอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยรายได้ต่ำกว่า 5,000บาท/เดือน พบว่า ด้านทานมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสมานัตตา ส่วนด้าน ด้านอัตถจริยามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

5,001–10,000 บาท/เดือน พบว่า ด้านอัตถจริยามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้าน ปิยวาจามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

10,001–15,000บาท/เดือนพบว่า ด้านอัตถจริยามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้าน ด้านปิยวาจาและสมานัตตามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

15,001–20,000บาท/เดือน พบว่า ด้านปิยวาจามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสมานัตตา ส่วนด้านทานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

20,001บาทขึ้นไป/เดือน ขึ้นไปพบว่า ด้านทานมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปิยวาจา ส่วนด้านสมานัตตามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ชาย	187	3.528	0.65	มาก
หญิง	205	3.559	0.58	มาก
รวม	**392**	**3.543**	**0.61**	**มาก**

จากตารางที่ 4.16 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและหญิง อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.17 แสดงผลเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม ที่มีเพศแตกต่างกัน

เพศ	n	$\bar{x}$	SD	t	sig
ชาย	187	3.528	0.65	-.493	0.57
หญิง	205	3.559	0.58		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม ที่มีเพศต่างกัน ทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ (ด้านทาน) จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ชาย	187	3.557	0.65	ปานกลาง
หญิง	205	3.617	0.63	ปานกลาง
รวม	**392**	**3.558**	**0.64**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.18 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.19 แสดงผลเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ (ด้านทาน) ที่มีเพศแตกต่างกัน

เพศ	n	$\bar{x}$	SD	t	sig
ชาย	187	3.528	0.65	-.920	0.93
หญิง	205	3.559	0.58		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทานที่มีเพศต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจาจำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ชาย	187	3.552	1.15	มาก
หญิง	205	3.485	0.70	ปานกลาง
รวม	**392**	**3.518**	**0.92**	**มาก**

จากตารางที่ 4.20 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายอยู่ในระดับมาก เพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.21 แสดงผลเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา ที่มีเพศแตกต่างกัน

เพศ	n	$\bar{x}$	SD	t	sig
ชาย	181	3.552	1.15	0.702	0.78
หญิง	150	3.485	0.70		

จากตารางที่ 4.21 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยาจำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ชาย	187	3.540	0.68	มาก
หญิง	205	3.600	0.61	มาก
รวม	392	3.570	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.22 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและหญิง อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.23 แสดงผลเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา ที่มีเพศแตกต่างกัน

เพศ	n	$\bar{x}$	SD	t	sig
ชาย	187	3.540	0.68	-.911	0.15
หญิง	205	3.600	0.61		

จากตารางที่ 4.23 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตาจำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ชาย	187	3.462	0.72	ปานกลาง
หญิง	205	3.534	0.65	มาก
รวม	**392**	3.498	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.24 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตาอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายอยู่ในระดับปานกลาง เพศหญิง อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.25 แสดงผลเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา ที่มีเพศแตกต่างกัน

เพศ	n	$\bar{x}$	SD	t	sig
ชาย	187	3.462	0.72	-1.027	0.25
หญิง	205	3.534	0.65		

จากตารางที่ 4.25 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านสมานัตตาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์	14	3.589	0.76	มาก
อายุ 21 – 30 ปี	43	3.620	0.86	มาก
อายุ 31 – 40 ปี	94	3.607	0.62	มาก
อายุ 41 – 50 ปี	93	3.442	0.58	ปานกลาง
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	148	3.541	0.53	มาก
รวม	**392**	**3.559**	**0.67**	**มาก**

จากตารางที่ 4.26 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ อายุ 21 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี และอายุ 51 ปี ขึ้นไปอยู่ในระดับมาก ส่วน อายุ 41 – 50 ปี อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.27 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	1.61	4	0.404	1.044	0.384
ภายนอกกลุ่ม	149.68	387	0.387		
รวม	**151.29**	**391**			

จากตารางที่ 4.27 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่โดยรวมทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทานจำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์	14	3.642	0.77	มาก
อายุ 21 – 30 ปี	43	3.598	0.81	มาก
อายุ 31 – 40 ปี	94	3.651	0.64	มาก
อายุ 41 – 50 ปี	93	3.465	0.55	ปานกลาง
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	148	3.618	0.61	มาก
รวม	**392**	**3.588**	**0.64**	**มาก**

จากตารางที่ 4.28 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านทาน อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ อายุ 21 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี และอายุ 51 ปี ขึ้นไปอยู่ในระดับมาก ส่วน อายุ 41 – 50 ปี อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.29 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	1.968	4	0.492	1.201	0.310
ภายนอกกลุ่ม	158.514	387	0.410		
รวม	160.482	391			

จากตารางที่ 4.29 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านทาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์	14	3.607	0.78	มาก
อายุ 21 – 30 ปี	43	3.564	0.90	มาก
อายุ 31 – 40 ปี	94	3.529	0.78	มาก
อายุ 41 – 50 ปี	93	3.500	1.44	มาก
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	148	3.497	0.63	ปานกลาง
รวม	**392**	**3.517**	**0.94**	**มาก**

จากตารางที่ 4.30 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านปิยวาจาอยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ อายุ 21 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี และอายุ 41 – 50 ปี อยู่ในระดับมาก ส่วนอายุ 51 ปี ขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.31 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจาที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	0.304	4	0.076	0.084	0.98
ภายนอกกลุ่ม	349.888	387	0.904		
รวม	350.192	391			

จากตารางที่ 4.31 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านปิยวาจาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์	14	3.607	0.73	มาก
อายุ 21 – 30 ปี	43	3.668	0.88	มาก
อายุ 31 – 40 ปี	94	3.641	0.65	มาก
อายุ 41 – 50 ปี	93	3.457	0.58	ปานกลาง
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	148	3.567	0.59	มาก
รวม	392	3.571	0.65	**มาก**

จากตารางที่ 4.32 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ อายุ 21 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี และอายุ 51 ปี ขึ้นไปอยู่ในระดับมาก ส่วน อายุ 41 – 50 ปี อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.33 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	2.099	4	0.525	1.243	0.29
ภายนอกกลุ่ม	163.276	387	0.422		
รวม	165.375	391			

จากตารางที่ 4.33 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านอัตถจริยาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์	14	3.500	0.90	มาก
อายุ 21 – 30 ปี	43	3.651	0.96	มาก
อายุ 31 – 40 ปี	94	3.609	0.69	มาก
อายุ 41 – 50 ปี	93	3.349	0.57	ปานกลาง
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	148	3.481	0.62	ปานกลาง
รวม	**392**	**3.500**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 4.34 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านสมานัตตา อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามระดับอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ อายุ 21 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อยู่ในระดับมาก ส่วน อายุ 41 – 50 ปี และอายุ 51 ปี ขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.35 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตาที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	4.259	4	1.065	2.272	.061
ภายนอกกลุ่ม	181.366	387	.469		
รวม	185.625	391			

จากตารางที่ 4.35 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านสมานัตตา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อายุ	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	46	3.782	0.66	มาก
พนักงานบริษัทเอกชน	79	3.549	0.61	มาก
เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	131	3.448	0.61	ปานกลาง
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร	133	3.547	0.60	มาก
อื่นๆ	3	3.854	0.07	มาก
รวม	**392**	**3.782**	**0.66**	**มาก**

จากตารางที่ 4.36 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอาชีพ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกรและอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ส่วน เจ้าของกิจการ/ค้าขาย อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.37 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	4.118	4	1.030	2.707	.030*
ภายนอกกลุ่ม	147.181	387	0.380		
รวม	151.299	391			

จากตารางที่ 4.37 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) รายละเอียดดังแสดงตาราง ที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\overline{X}$	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร	อื่นๆ
		3.782	3.549	3.448	3.547	3.854
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.782	-	0.04*	0.002*	0.02*	0.84
พนักงานบริษัทเอกชน	3.549	-	-	0.25	0.98	0.40
เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	3.448	-	-	-	0.19	0.26
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร	3.547	-	-	-	-	0.39
อื่นๆ	3.854	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ มากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ/ค้าขาย พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร และอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านทาน จำแนกตามอาชีพ

อายุ	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	46	3.826	0.58	มาก
พนักงานบริษัทเอกชน	79	3.547	0.59	มาก
เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	131	3.477	0.65	ปานกลาง
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร	133	3.644	0.65	มาก
อื่นๆ	3	3.416	0.28	ปานกลาง
รวม	392	3.588	0.64	**มาก**

จากตารางที่ 4.39 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อจำแนกตามระดับอาชีพพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนรับจ้าง/ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจอื่นๆ

ตารางที่ 4.40 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านทาน ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	4.865	4	1.216	3.024	0.018*
ภายนอกกลุ่ม	155.617	387	0.402		
รวม	160.482	391			

จากตารางที่ 4.40 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) รายละเอียด ดังแสดงตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทานจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\overline{X}$	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร	อื่นๆ
		3.826	3.547	3.477	3.644	3.416
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.826	-	0.018*	0.001*	0.09	0.27
พนักงานบริษัทเอกชน	3.547	-	-	0.43	0.28	0.72
เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	3.477	-	-	-	0.03*	0.87
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร	3.644	-	-	-	-	0.53
อื่นๆ	3.416	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่มากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ/ค้าขาย และเจ้าของกิจการ/ค้าขาย มากกว่าอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา จำแนกตามอาชีพ

อายุ	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	46	3.902	1.95	มาก
พนักงานบริษัทเอกชน	79	3.470	0.77	ปานกลาง
เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	131	3.423	0.71	ปานกลาง
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร	133	3.492	0.64	ปานกลาง
อื่นๆ	3	4.000	0.00	มาก
รวม	**392**	**3.5170**	**0.94**	**มาก**

จากตารางที่ 4.42 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ/ค้าขาย พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร อยู่ในระดับ ปานกลาง

ตารางที่ 4.43 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา ที่มีการอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	8.917	4	2.229	2.528	.040*
ภายนอกกลุ่ม	341.276	387	.882		
รวม	350.192	391			

จากตารางที่ 4.43 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านปิยวาจา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) รายละเอียด ดังแสดงตาราง ที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจาจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\overline{X}$	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร	อื่นๆ
		3.826	3.547	3.477	3.644	3.416
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.826	-	0.014 *	0.003 *	0.01*	0.86
พนักงานบริษัทเอกชน	3.547	-	-	0.72	0.86	0.33
เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	3.477	-	-	-	0.55	0.29
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร	3.644	-	-	-	-	0.35
อื่นๆ	3.416	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจามากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ/ค้าขาย และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยาจำแนกตามอาชีพ

อายุ	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	46	3.760	0.60	มาก
พนักงานบริษัทเอกชน	79	3.626	0.66	มาก
เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	131	3.484	0.65	ปานกลาง
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร	133	3.548	0.65	มาก
อื่นๆ	3	4.000	0.00	มาก
รวม	**392**	**3.571**	**0.65**	**มาก**

จากตารางที่ 4.45 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร และอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ส่วน เจ้าของกิจการ/ค้าขาย อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.46 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	3.494	4	0.874	2.089	.082
ภายนอกกลุ่ม	161.881	387	0.418		
รวม	165.375	391			

จากตารางที่ 4.46 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตาจำแนกตามอาชีพ

อายุ	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	46	3.641	0.67	มาก
พนักงานบริษัทเอกชน	79	3.550	0.68	มาก
เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	131	3.406	0.68	ปานกลาง
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร	133	3.501	0.70	มาก
อื่นๆ	3	4.000	0.00	มาก
รวม	**392**	**3.619**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 4.47 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร และอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ส่วน เจ้าของกิจการ/ค้าขาย อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.48 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตาที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	3.017	4	0.754	1.598	0.17
ภายนอกกลุ่ม	182.608	387	0.472		
รวม	185.625	391			

จากตารางที่ 4.48 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านสมานัตตา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
ประถมศึกษา	53	3.469	0.68	ปานกลาง
มัธยมศึกษา/ปวช.	119	3.455	0.53	ปานกลาง
อนุปริญญา/ปวส.	95	3.503	0.62	ปานกลาง
ปริญญาตรีขึ้นไป	125	3.692	0.64	มาก
รวม	392	3.529	0.62	**มาก**

จากตารางที่ 4.49 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ปริญญาตรีขึ้นไปอยู่ในระดับมาก ส่วนประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.50 แสดงแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	4.127	3	1.376	3.626	0.01*
ภายนอกกลุ่ม	147.172	388	0.379		
รวม	151.299	391			

จากตารางที่ 4.50 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) รายละเอียด ดังแสดงตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

อาชีพ	$\overline{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
		3.469	3.455	3.503	3.692
ประถมศึกษา	3.469	-	0.89	0.74	0.02*
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.455	-	-	0.57	0.003*
อนุปริญญา/ปวส.	3.503	-	-		0.02*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.692	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
ประถมศึกษา	53	3.547	0.68	มาก
มัธยมศึกษา/ปวช.	119	3.447	0.64	ปานกลาง
อนุปริญญา/ปวส.	95	3.602	0.59	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	125	3.730	0.62	มาก
รวม	**392**	**3.588**	**0.64**	**มาก**

จากตารางที่ 4.52 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับประถมศึกษา ระดับอนุปริญญา/ปวส. ระดับปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับมัธยมศึกษา/ปวช. อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.53 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน ที่มีการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	4.979	3	1.660	4.141	0.007*
ภายนอกกลุ่ม	155.503	388	0.401		
รวม	160.482	391			

จากตารางที่ 4.53 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านทาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) รายละเอียด ดังแสดงตาราง ที่ 4.54

ตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน จำแนกตามระดับการศึกษา

อาชีพ	$\overline{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
		3.547	3.447	3.602	3.730
ประถมศึกษา	3.547	-	0.34	0.61	0.07
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.447	-	-	0.07	0.001*
อนุปริญญา/ปวส.	3.602	-	-	-	0.14
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.730	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทานมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.55 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจาจำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
ประถมศึกษา	53	3.400	0.70	ปานกลาง
มัธยมศึกษา/ปวช.	119	3.448	0.63	ปานกลาง
อนุปริญญา/ปวส.	95	3.347	0.73	ปานกลาง
ปริญญาตรีขึ้นไป	125	3.760	1.31	มาก
รวม	**392**	**3.488**	**0.84**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.55 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ระดับอนุปริญญา/ปวส. ระดับปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.56 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจาที่มีการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	11.381	3	3.794	4.344	0.05
ภายนอกกลุ่ม	338.811	388	0.873		
รวม	350.192	391			

จากตารางที่ 4.56 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) รายละเอียด ดังแสดงตาราง ที่ 4.57

จากตารางที่ 4.57 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจาจำแนกตามระดับการศึกษา

อาชีพ	$\overline{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
		3.400	3.448	3.347	3.760
ประถมศึกษา	3.400	-	0. 75	0.73	0.02*
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.448	-	-	0.40	0.01*
อนุปริญญา/ปวส.	3.347	-	-	-	0.001*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.760	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.58 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยาจำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
ประถมศึกษา	53	3.533	0.73	มาก
มัธยมศึกษา/ปวช.	119	3.504	0.58	ปานกลาง
อนุปริญญา/ปวส.	95	3.571	0.68	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	125	3.652	0.64	มาก
รวม	**392**	**3.571**	**0.65**	**มาก**

จากตารางที่ 4.58 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับประถมศึกษา ระดับอนุปริญญา/ปวส. ระดับปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับมัธยมศึกษา/ปวช. อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.59 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยาที่มีการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	1.427	3	0.476	1.126	0.33
ภายนอกกลุ่ม	163.948	388	0.423		
รวม	350.192	391			

จากตารางที่ 4.59 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านอัตถจริยา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.60 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
ประถมศึกษา	53	3.396	0.80	ปานกลาง
มัธยมศึกษา/ปวช.	119	3.420	0.55	ปานกลาง
อนุปริญญา/ปวส.	95	3.492	0.77	ปานกลาง
ปริญญาตรีขึ้นไป	125	3.626	0.67	มาก
	392	3.500	0.68	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.60 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ระดับอนุปริญญา/ปวส. อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับปริญญาตรีขึ้นไปอยู่ในระดับปานมาก

ตารางที่ 4.61 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา ที่มีการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	3.320	3	1.107	2.355	0.072
ภายนอกกลุ่ม	182.305	388	.470		
รวม	185.625	391			

จากตารางที่ 4.61 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.62 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่โดยรวม จำแนกตามรายได้

รายได้	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
ต่ำกว่า 5000บาท/เดือน	65	3.490	0.63	ปานกลาง
5001 - 10000 บาท/เดือน	86	3.426	0.60	ปานกลาง
10001 - 15000 บาท/เดือน	103	3.483	0.54	ปานกลาง
15001 - 20000 บาท/เดือน	72	3.763	0.69	มาก
20001บาทขึ้นไป/เดือน	66	3.606	0.59	มาก
	392	3.544	0.62	**มาก**

จากตารางที่ 4.62 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามรายได้ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า ต่ำกว่า 5000บาท/เดือน 5001 - 10000 บาท/เดือน 10001 - 15000 บาท/เดือน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วน 15001 - 20000 บาท/เดือน 20001บาทขึ้นไป/เดือน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.63 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม จำแนกตาม รายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	5.484	4	1.371	3.639	0.06
ภายนอกกลุ่ม	145.815	387	0.377		
รวม	151.299	391			

จากตารางที่ 4.57 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.64 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านทาน จำแนกตามรายได้

รายได้	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
ต่ำกว่า 5,000บาท/เดือน	65	3.576	0.68	มาก
5,001 – 10,000 บาท/เดือน	86	3.491	0.63	ปานกลาง
10,001 – 15,000 บาท/เดือน	103	3.521	0.62	มาก
15,001 – 20,000 บาท/เดือน	72	3.718	0.59	มาก
20,001 บาทขึ้นไป/เดือน	66	3.689	0.65	มาก
รวม	**392**	**3.599**	**0.63**	**มาก**

จากตารางที่ 4.64 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามจำนวนการใช้บริการ พบว่า ต่ำกว่า 5,000บาท/เดือน 10,001 – 15,000 บาท/เดือน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วน 15,001 – 20,000 บาท/เดือน 20,001บาทขึ้นไป/เดือน อยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมาก ส่วน 5,001 – 10,000 บาท/เดือน อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.65 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ด้านทาน ที่มีระดับ รายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	3.173	4	0.793	1.951	0.10
ภายนอกกลุ่ม	157.309	387	0.406		
รวม	160.482	391			

จากตารางที่ 4.65 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านทาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.66 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจาจำแนกตามรายได้

รายได้	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	65	3.461	0.66	ปานกลาง
5,001 – 10,000 บาท/เดือน	86	3.324	0.72	ปานกลาง
10,001 – 15,000 บาท/เดือน	103	3.432	0.68	ปานกลาง
15,001 – 20,000 บาท/เดือน	72	3.809	1.63	มาก
20,001บาทขึ้นไป/เดือน	66	3.636	0.65	มาก
	392	3.532	0.86	**มาก**

จากตารางที่ 4.66 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามจำนวนรายได้ พบว่า ต่ำกว่า 5,000บาท/เดือน 5,001 – 10,000 บาท/เดือน 10,001 – 15,000 บาท/เดือน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วน 15,001 – 20,000 บาท/เดือน 20,001บาทขึ้นไป/เดือน อยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.67 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา ที่มีรายได้ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	11.207	4	2.802	3.199	0.01*
ภายนอกกลุ่ม	338.985	387	.876		
รวม	350.192	391			

จากตารางที่ 4.67 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) รายละเอียด ดังแสดงตารางที่ 4.68

จากตารางที่ 4.68 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจาจำแนกตามระดับรายได้

อาชีพ	$\overline{X}$	ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	5,001 – 10,000 บาท/เดือน	10,001– 15,000 บาท/เดือน	15,001 – 20,000 บาท/เดือน	20,001 บาทขึ้นไป/เดือน
		3.461	3.324	3.432	3.809	3.636
ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	3.461	-	0.37	0.84	0.03*	0.28
5,001–10,000 บาท/เดือน	3.324	-	-	0.43	0. 001**	0.04*
10,001–15,000 บาท/เดือน	3.432	-	-	-	0.55	0.29
15,001–20,000 บาท/เดือน	3.809	-	-	-	-	0.35
20,001บาทขึ้นไป/เดือน	3.636	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.68 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท/เดือน ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจามากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน และ10,001–15,000บาท/เดือน ส่วนประชาชนที่มีรายได้ 20,001บาทขึ้นไป/เดือน ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านปิยวาจา มากกว่า 15,001 – 20,000 บาท/เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.69 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยาจำแนกตามรายได้

รายได้	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
ต่ำกว่า 5,000บาท/เดือน	65	3.453	0.72	ปานกลาง
5,001 – 10,000 บาท/เดือน	86	3.497	0.66	ปานกลาง
10,001 – 15,000 บาท/เดือน	103	3.548	0.55	มาก
15,001 – 20,000 บาท/เดือน	72	3.756	0.68	มาก
20,001บาทขึ้นไป/เดือน	66	3.617	0.62	มาก
รวม	**392**	**3.574**	**0.64**	**มาก**

จากตารางที่ 4.69 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า ต่ำกว่า 5,000บาท/เดือน 5,001 – 10,000 บาท/เดือน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วน 10,001 – 15,000 บาท/เดือน 15,001 – 20,000 บาท/เดือน 20,001 บาทขึ้นไป /เดือน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.70 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา ที่มีระดับ รายได้ ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	4.045	4	1.011	2.426	.08
ภายนอกกลุ่ม	161.330	387	0.417		
รวม	165.375	391			

จากตารางที่ 4.70 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอัตถจริยา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.71 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตาจำแนกตามรายได้

รายได้	n	$\overline{X}$	SD	แปลผล
ต่ำกว่า 5000บาท/เดือน	65	3.469	0.66	ปานกลาง
5001 - 10000 บาท/เดือน	86	3.392	0.67	ปานกลาง
10001 - 15000 บาท/เดือน	103	3.432	0.64	ปานกลาง
15001 - 20000 บาท/เดือน	72	3.770	0.72	มาก
20001บาทขึ้นไป/เดือน	66	3.481	0.70	ปานกลาง
	392	3.508	0.67	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.71 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อจำแนกตามจำนวนการใช้บริการ พบว่า รายได้ พบว่า ต่ำกว่า 5,000บาท/เดือน 5,001 – 10,000 บาท/เดือน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วน 10,001 – 15,000 บาท/เดือน 15,001 – 20,000 บาท/เดือน 20,001บาทขึ้นไป/เดือน อยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วน 15,001 – 20,000 บาท/เดือน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.72 แสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตาที่มีระดับรายได้ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	6.837	4	1.709	3.700	0.06
ภายนอกกลุ่ม	178.788	387	0.462		
รวม	185.625	391			

จากตารางที่ 4.72 การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ตารางที่ 4.73 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ลำดับที่	ปัญหา	ความถี่
	ด้านทาน (การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การช่วยเหลือ สนับสนุน)	
1.	เจ้าหน้าที่นิ่งดูดาย ขาดความเอื้อเฟื้อ ไม่ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ บางครั้งให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ ต่อประชาชนผู้รับบริการ	28
2.	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้ความรู้คำแนะนำ ขาดความรู้ให้คำอธิบายไม่ชัดเจนเมื่อมีข้อซักถามบางครั้งล่าช้า หรือต้องมาติดต่อหลายครั้ง	25
3.	เจ้าหน้าที่ไม่ได้อำนวยความสะดวกในการดำเนินการเมื่อเข้ารับบริการ ไม่เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน	32
	รวม	**85**
	ด้านปิยวาจา (การพูดจาสื่อสาร วาจาสุภาพ หรือ วาจาเป็นที่รัก)	
1.	เจ้าหน้าที่บางคน พูดจาไม่ดีการพูดจา ไม่ไพเราะอ่อนหวาน ไม่มีหางเสียง พูดจาเสียงแข็งและดัง แสดงถึงความไม่พอใจ	24
2.	เจ้าหน้าที่บางท่านไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่สบตา มีสีหน้าไม่พอใจต่อผู้มารับบริการ	21
3.	เจ้าหน้าที่บางคน พูดจาไม่ค่อยรู้เรื่อง ไม่ให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ความสะดวกและลดขั้นตอนการรับบริการ	4
4.	เจ้าหน้าที่ บางครั้งพูดจาไม่เหมาะกับกาลเทศะบางครั้งเจ้าหน้าที่พูดจาข่มขู่ ดูถูก พูดเร็ว พูดไม่ได้ใจความ	18
	รวม	**67**

ตารางที่ 4.73 (ต่อ) แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ลำดับที่	ปัญหา	ความถี่
	ด้านอัตถจริยา (การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์)	
1.	เจ้าหน้าที่บางคนนิ่งดูดายไม่สนใจ ถือว่าไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง ไม่ค่อยสอบถามหรือช่วยเหลือประชาชนผู้มาติดต่อราชการ	15
2.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะไม่ค่อยอธิบายรายละเอียด ระเบียบข้อกฎหมายต่างๆ ให้ประชาชนเข้าใจ	45
3.	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ในการติดต่อราชการได้	13
	รวม	**73**
	ด้านสมานัตตา (การปฏิบัติสม่ำเสมอ เสมอภาค ยุติธรรม)	
1.	เจ้าหน้าที่บางคน วางตัวไม่หมาะสมไม่ให้ความเสมอภาค เลือกปฏิบัติต่อผู้เข้ารับบริการ	24
2.	เจ้าหน้าที่บางคนขาดการติดต่อประสานงาน ชุมชน ประชาชนผู้เข้ารับบริการ ไม่สม่ำเสมอต่อการให้บริการ	12
3.	เจ้าหน้าที่บางคนมีความลำเอียง เลือกที่รักมักที่ชัง ใปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความยุติธรรม	4
4.	เจ้าหน้าที่บางคนแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย ไม่เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ	8
	รวม	**48**

จากตารางที่ 4.73 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่สูงที่สุดคือ ด้านทาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่นิ่งดูดาย ขาดความเอื้อเฟื้อ ไม่ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการบางครั้งให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ ต่อประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้ความรู้คำแนะนำ ขาดความรู้ให้คำอธิบายไม่ชัดเจนเมื่อมีข้อซักถามบางครั้งล่าช้าหรือต้องมาติดต่อหลายครั้ง เจ้าหน้าที่ไม่ได้อำนวยความสะดวกในการดำเนินการเมื่อเข้ารับบริการ ไม่เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน รองลงมาคือ ด้านด้านอัตถจริยา ได้แก่เจ้าหน้าที่บางคนนิ่งดูดายไม่สนใจ ถือว่าไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง ไม่ค่อยสอบถามหรือช่วยเหลือประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะไม่ค่อยอธิบายรายละเอียด ระเบียบข้อกฎหมายต่างๆ ให้ประชาชน

เข้าใจ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ในการติดต่อราชการได้ ต่ำที่สุด คือ ด้านสมานัตตา ได้แก่ เจ้าหน้าที่บางคน วางตัวไม่หมาะสมไม่ให้ความเสมอภาค เลือกปฏิบัติต่อผู้เข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่บางคนขาดการติดต่อประสานงาน ชุมชน ประชาชนผู้เข้ารับบริการ ไม่สม่ำเสมอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่บางคนมีความลำเอียง เลือกที่รักมักที่ชัง ไปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความยุติธรรม เจ้าหน้าที่บางคนแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย ไม่เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ตารางที่ 4.74 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
	ด้านทาน (การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การช่วยเหลือ สนับสนุน)	
1.	ควรให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการโดยให้คำนะนำและขั้นตอนต่างๆ อย่างครบถ้วนและเหมาะสม	5
2.	ควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นจะได้บริการได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความใจเย็นสุขุม	5
3.	ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ให้คำอธิบายที่ชัดเจนเมื่อมีข้อซักถาม หรือจัดให้มีเอกสารแนะนำขั้นตอนแจกจ่ายให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการ	21
4.	ควรมีการกระจายข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับทราบอย่างทั่วถึงและควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในปัญหานั้นๆ ให้คำปรึกษาและสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้	32
	รวม	**63**
	ด้านปิยวาจา (การพูดจาสื่อสาร วาจาสุภาพ หรือ วาจาเป็นที่รัก)	
1.	ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการและการจัดบริการสาธารณะบ่อยๆ	14
2.	สร้างสำนึกประชาชนเปรียบเหมือนญาติที่มาขอคำปรึกษา	11
3.	ควรมีการปรับปรุงเรื่องการสอบถามจัดมูล และเทคนิคการพูด	14
4.	ควรแยกแยะ เรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน มีความเป็นมืออาชีพ	5
5.	ควรเข้าใจในการสื่อสารการพูดให้มีหลักเกณฑ์อ้างอิง	8
	รวม	**52**

ตารางที่ 4.74 (ต่อ) แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ลำดับที่	ปัญหา	ความถี่
	ด้านอัตถจริยา (การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์)	
1.	เพื่อให้งานบริการเข้าสู่ความเป็นเลิศควรมีการอบรม การบริหารองค์ความรู้ ด้านการบริการ และด้านการจัดบริการสาธารณะ	12
2.	ควรเพิ่มแรงจุงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด	19
3.	ควรปลูกฝังจิตสำนึกการทำงานด้วยใจรักบริการ และมีความสุขในการให้บริการอยู่เสมอ	21
	รวม	**52**
	ด้านสมานัตตา (การปฏิบัติสม่ำเสมอ เสมอภาค ยุติธรรม)	
1.	ควรมีความสนใจผู้เข้ารับบริการโดยให้คำแนะนำและขั้นตอน	18
2.	ให้ความเป็นกันเองกับผู้เข้ารับบริการต้องเปลี่ยนทัศนคติการวางตน	14
3.	บางครั้งในการใช้บริการก็ยังเห็นความไม่เท่าเทียมกันอย่างดี	5
4.	ควรตัดสินใจด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมตามเหตุตามผล	5
	รวม	**42**

จากตารางที่ 4.74 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านทาน คือ ควรให้คำแนะนำขั้นตอนต่างๆ อย่างครบถ้วนเหมาะสม ควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มจะได้บริการได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความใจเย็นสุขุม ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ คำแนะนำ ให้คำอธิบายที่ชัดเจนเมื่อมีข้อซักถาม หรือมีเอกสารแนะนำขั้นตอนแจกจ่ายให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการ ควรมีการกระจายข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับทราบอย่าง ทั่วถึงและควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในปัญหานั้นๆ ให้คำปรึกษาและสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้ ด้านปิยวาจา ได้แก่ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ และการจัดบริการสาธารณะบ่อยๆ สร้างสำนึกประชาชนเปรียบเหมือนญาติที่มาขอคำปรึกษา ควรมีการปรับปรุงเรื่องการสอบถามจัดมูล และเทคนิคการพูดควรแยกแยะ เรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน มีความเป็นมืออาชีพ ควรเข้าใจในการสื่อสารการพูดให้มีหลักเกณฑ์อ้างอิง ด้านสมานัตตา ได้แก่ ควรมีความสนใจผู้รับบริการโดยให้คำแนะนำและขั้นตอน ให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการต้องเปลี่ยนทัศนคติการวางตน บางครั้งในการใช้บริการก็ยังเห็นความไม่เท่าเทียมกันอย่างดี ควรตัดสินใจด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมตามเหตุตามผล

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่” นั้น ผู้วิจัยขอเสนอ วัตถุประสงค์ของการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผล

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่” สามารถสรุปผลการวิจัยดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวนทั้งสิ้น 187 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 และเป็นเพศหญิง จำนวนทั้งสิ้น 205 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 ตามลำดับ

2. จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 อายุ 31 – 40 ปี จำนวนทั้งสิ้น 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อายุ 41 – 50 ปี จำนวนทั้งสิ้น 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 อายุ 21 – 30 ปี อายุ 45 ปี ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 อายุ ต่ำกกว่า 20 ปีบริบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

3. จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร จำนวนทั้งสิ้น 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 เจ้าของกิจการ/ ค้าขาย จำนวนทั้งสิ้น 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.40 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวนทั้งสิ้น 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 อื่น ๆ จำนวนทั้งสิ้น 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

4. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไปจำนวนทั้งสิ้น 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 ระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. จำนวนทั้งสิ้น 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 อายุ อนุปริญญา/ปวส.จำนวนทั้งสิ้น

95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 ระดับประถมศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ตามลำดับ

5. จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท/เดือน จำนวนทั้งสิ้น 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท/เดือน จำนวนทั้งสิ้น 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท/เดือนจำนวนทั้งสิ้น 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป/เดือน จำนวนทั้งสิ้น 66 คน คิดเป็นร้อยละ16.80 รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน จำนวนทั้งสิ้น 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ สรุปได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านทาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับ **มาก**

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย เพศชาย พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปิยวาจา ส่วนด้าน ด้านสมานัตตามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้านด้านปิยวาจามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตาม อายุ พบว่า โดยรวมทั้ง 4 ด้าน กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์, อายุ 21 – 30 ปี, อายุ 31 – 40 ปี อยู่ในระดับ **มาก** ส่วน อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 ปี ขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย อายุต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปิยวาจา และอัตถจริยา ส่วนด้าน ด้านสมานัตตาม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

อายุ 21 – 30 ปี พบว่า ด้านอัตถจริยา มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสมานัตตา ส่วนด้านทาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

อายุ 31 – 40 ปี พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

อายุ 41 – 50 ปี พบว่า ด้านปิยวาจา มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

อายุ 51 ปี ขึ้นไปพบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจพนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ/ค้าขาย พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร อื่นๆ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านปิยวาจา มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้าน ด้านสมานัตตามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ด้านอัตถจริยามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสมานัตตา ส่วนด้านปิยวาจามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

เจ้าของกิจการ/ค้าขาย พบว่า ด้านอัตถจริยามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้าน ด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

อื่นๆ พบว่า ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา ด้านสมานัตตามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนด้านทาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ ปวช. ระดับอนุปริญญา/ ปวส. ปริญญาตรี ขึ้นไปอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ประถมศึกษา พบว่า ด้านทาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยาส่วนด้าน ด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

มัธยมศึกษา/ ปวช. พบว่า ด้านอัตถจริยา มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปิยวาจา ส่วนด้าน ด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญา/ ปวส. พบว่า ด้านทานมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านอัตถจริยา ส่วนด้านปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

ปริญญาตรี ขึ้นไป พบว่า ด้านปิยวาจามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับการการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้ พบว่า อยู่ในระดับ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย รายได้ต่ำกว่า 5,000บาท/เดือน พบว่า ด้านทานมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสมานัตตา ส่วนด้าน ด้านอัตถจริยามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

5,001–10,000 บาท/เดือน พบว่า ด้านอัตถจริยามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้าน ปิยวาจามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

10,001–15,000บาท/เดือนพบว่า ด้านอัตถจริยามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทาน ส่วนด้าน ด้านปิยวาจาและสมานัตตามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

15,001–20,000บาท/เดือน พบว่า ด้านปิยวาจามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสมานัตตา ส่วนด้านทานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ

5.1.4 ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีเพศต่างกัน พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีเพศต่างกัน ได้รับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการ **ไม่แตกต่างกัน**

2. ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ได้รับการให้การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในหารให้บริการ **ไม่แตกต่างกัน**

3. ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันได้รับการบริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม **แตกต่างกัน**

4. ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับการศึกษาต่างกันได้รับการบริการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม **แตกต่างกัน**

5. ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีรายได้ต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับ **ไม่แตกต่างกัน**

5.1.5 ผลการรวบรวม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ดังต่อไปนี้

1. ด้านทาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่บางคนไม่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ นิ่งดูดาย ไม่เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน มาบริการด้วยความไม่เต็มใจ บางครั้งล่าช้า หรือต้องมาติดต่อหลายครั้งกว่าจะเสร็จ

2. ด้านปิยวาจา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางคน พูดจาหยาบคาย ไม่ไพเราะอ่อนหวาน บางครั้งพูดจาไม่เหมาะกับกาลเทศะบางครั้งเจ้าหน้าที่พูดจาข่มขู่ ดูถูก พูดเร็ว พูดไม่ได้ใจความ ไม่แนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ไม่ให้คำแนะนำหรืออธิบายขั้นตอนการดำเนินการให้ครบถ้วน ไม่ให้เกียรติประชาชนผู้มาใช้บริการ

3. ด้านอัตถจริยา ได้แก่ เจ้าหน้าที่บางคนนิ่งดูดาย ถือว่าไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง ไม่ค่อยสอบถามหรือช่วยเหลือประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะไม่ค่อยอธิบายรายละเอียด ระเบียบข้อกฎหมายต่างๆ ให้ประชาชนเข้าใจอย่างลึกซึ้ง บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ในการติดต่อราชการได้

4. ด้านสมานัตตา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางคนมัก บริการประชาชนด้วยความลำเอียง เลือกที่รักมักที่ชังบางครั้งบริการไม่ต่อเนื่องขาดความสม่ำเสมอเจ้าหน้าที่บางคนแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย ไม่เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ มีดังนี้

1.ด้านทาน ได้แก่ ควรให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการโดยให้คำนะนำและขั้นตอนต่างๆ อย่างครบถ้วนและเหมาะสม ควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นจะได้บริการได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความใจเย็นสุขุม ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ให้คำอธิบายที่ชัดเจนเมื่อมีข้อซักถาม หรือจัดให้มีเอกสารแนะนำขั้นตอนแจกจ่ายให้ประชาชนผู้เข้ารับ

บริการ ควรมีการกระจายข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับทราบอย่าง ทั่วถึงและควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในปัญหานั้นๆ ให้คำปรึกษาและสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้

2.ด้านปิยวาจา ได้แก่ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ และการจัดบริการสาธารณะบ่อยๆ สร้างสำนึกประชาชนเปรียบเหมือนญาติที่มาขอคำปรึกษา ควรมีการปรับปรุงเรื่องการสอบถามจัดมูล และเทคนิคการพูด ควรแยกแยะ เรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน มีความเป็นมืออาชีพ ควรเข้าใจในการสื่อสารการพูดให้มีหลักเกณฑ์อ้างอิง

3. ด้านอัตถจริยา ได้แก่ ควรมีการอบรม การบริหารองค์ความรู้ ด้านการบริการ และด้านการจัดบริการสาธารณะ ควรเพิ่มแรงจุงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ควรปลูกฝังจิตสำนึกการทำงานด้วยใจรักบริการ และมีความสุขในการให้บริการอยู่เสมอ

4. ด้านสมานัตตา ได้แก่ ควรมีความสนใจประชาชนผู้เข้ารับบริการโดยให้คำแนะนำและขั้นตอน ให้ความเป็นกันเองกับประชาชนผู้เข้ารับบริการต้องเปลี่ยนทัศนคติการวางตน บางครั้งในการใช้บริการก็ยังเห็นความไม่เท่าเทียมกันอย่างดี ควรตัดสินใจด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมตามเหตุตามผล

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัย มาอธิบายเชื่อมโยงกับทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม **อยู่ในระดับมาก** ทั้งนี้ อภิปรายได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการ ได้มีการนำหลักสังคหวัตถุธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้กับงานด้านการบริการ ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ และกล่าวได้ว่าผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน และเชื่อว่าการบริการที่ดีถือเป็นปัจจัยสำคัญ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร เมื่อนำการบริการดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับหลักสังคหวัตถุธรรม ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา สมานัตตตา อันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของกันและกัน อยู่ร่วมกันด้วยความรักความปรารถนาดีต่อกัน พบว่าการให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ของ ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ได้ประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเข้ามาใช้ในการให้บริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระสุนทร ธมฺมธโร (บุญคง)** (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง

“การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง”มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนวัดหนองสนม ตำบลเนินพระ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 351 คน ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชมวัดหนองสนม จังหวัดระยอง มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าชุมชนวัดหนองสนมมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในชุมชนวัดหนองสนมเป็นอย่างดี ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ คอยให้คำแนะนำ ให้ความสะดวก และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ต่อประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ที่เข้ารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชมัยพร มีทวี และพชรเดช เสมานู (2564)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” มีวัตถุประสงค์ 1)เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 2)เพื่อเปรียบเทียบบทบาทในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ 3)เพื่อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผลการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทาน พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อภิปรายได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ การช่วยเหลือ สนับสนุน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่มีความ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชนผู้รับบริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนทุกคนมีจิตสาธารณะ เห็นถึงความสำคัญของงานบริการ โดยคอยต้อนรับ ดูแลเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างดี เป็นกันเองเหมือนกับคนในครอบครัว ซึ่งการบริการดังกล่าวเป็นสิ่งที่ดีสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้เข้ารับบริการและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร สอดคล้องกับ **ชญานิศฐ์ รักแจ้ง** ที่ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทาน คือ การให้บริการโดยมีการเสียสละ หรือช่วยเหลือให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่น และ**พระธรรมโกศาจารย์**

(พุทธทาส ภิกขุ) ซึ่ง ได้เสนอหลักคำสอนเกี่ยวกับ สังคหวัตถุธรรม ในด้านทาน ว่าเป็นการแบ่งปัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันพระพุทธเจ้ามุ่งที่ธรรมทานมากกว่า อมิสทานธรรมทานให้การช่วยเหลือแนะนำในสิ่งที่ดีมีประโยชน์ชี้ช่องทางให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปด้วยตนเอง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่พูดจาในสิ่งที่ดี ที่เป็นประโยชน์ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือประชาชนผู้เข้ารับบริการและ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ได้ให้ความสะดวก บริการอย่างรวดเร็ว ทุกคน มีความเสียสละ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี โดยเสียสละเวลาในการทำงานประจำหรืองานอื่นที่กำลังทำอยู่ มาบริการประชาชนก่อน โดยที่ไม่ต้องให้ประชาชนผู้มาใช้บริการต้องรอนานหรือการเสียสละเวลาในช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุด มาให้บริการประชาชนซึ่งประชาชนสามารถติดต่อราชการในช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดได้ มีเจ้าหน้าที่พร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นการบริการที่ดีและจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ **พระมหานภดล สีทอง** ที่ได้กล่าวถึง ทาน ในสังคหวัตถุ 4 ว่าคือการให้ การสงเคราะห์หรือช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการให้สิ่งของที่ตนมีให้แก่ผู้ที่ต้องการผู้ขาดแคลนหรือผู้เดือดร้อน สิ่งของที่นำมาให้นั้นต้องเป็นสิ่งของที่ได้มาโดยสุจริตเป็นประโยชน์ คือ ผู้ให้ก็เป็นสุขอิ่มเอิบใจ ผู้รับก็สามารถบรรเทาทุกข์ความเดือดร้อน รวมทั้งการให้ความรู้การแนะนำที่ถูกต้องชัดเจนและเป็นจริงด้วย และ**วศิน อินทสระ** ได้กล่าวถึง ทาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบของสังคหวัตถุธรรม ว่า ตามตัวอักษร แปลว่า การให้ จำแนกเป็นการให้สิ่งของเครื่องอุปโภคบริโภค เรียกอามิสทาน การให้ธรรม คำแนะนำ สั่งสอน ชักจูงในทางทีดีเรียกว่าธรรมทาน การให้อภัยไม่ถือโทษล่วงเกินของผู้อื่นโดยเฉพาะเมื่อเขารู้สำนึกผิดแล้วมาขอโทษ เรียกอภัยทาน การงดเว้นไม่เบียดเบียนชีวิตและทรัพย์สินของผู้อื่นก็เป็นอภัยทานเหมือนกันดี สอดคล้องกับ **สมิต สัชฌุกร** ที่ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีโดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

จึงสรุปได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ได้นำหลักสังคหวัตถุธรรมด้านทานเข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีที่สุด

ด้านปิยวาจา พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ มีการนำหลักปิยวาจามาใช้ในการให้บริการประชาชน โดยพูดจาต้อนรับประชาชนผู้เข้ารับบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ไพเราะ

อ่อนหวาน หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับประชาชน โดยคอยให้คำแนะนำ ชี้แนะในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ใช้คำพูดที่สื่อถึงความจริงใจ ไม่พูดจาดูหมิ่นหรือเหยียบหยามประชาชนผู้เข้ารับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีที่ควรปฏิบัติต่อไปโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ **นฤเนตร์ นาคเชียร** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 แก่ผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช” ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริหารงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านปิยวาจา : การพูด การแสดงออก ด้วยความจริงใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ **พระสุนทร ธมฺมธโร (บุญคง)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง”**ผลการวิจัยพบว่า** การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชมวัดหนองสนม จังหวัดระยอง มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าชุมชนวัดหนองสนมมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในชุมชนวัดหนองสนมเป็นอย่างดี เมื่อแยกเป็นรายด้าน ด้านทาน ผลการวิจัยพบว่า ด้านปิยวาจา โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ประชาชนในชุมชนหนองสนมพูดจาด้วยถ้อยคาไพเราะเสมอ พูดให้กำลังใจเพื่อนบ้าน ไม่ตำหนิ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่เหมาะสมกับกาลเทศะ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ พูดจากับประชาชนผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่เป็นมิตร แสดงออกถึงความจริงใจ ไม่พูดจาก้าวร้าวหรือก่อให้เกิดความแตกร้าว พูดจาให้เกียรติผู้มาใช้บริการ ไม่ต่อว่าหรือดูถูกประชาชนผู้ใช้บริการ หากประชาชนไม่เข้าใจหรือทำไม่ถูก โดยให้ตระหนักอยู่เสมอว่าประชาชนทุกคนก็เหมือนกับคนในครอบครัวของเรา เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต)** ได้กล่าวไว้ว่า ปิยวาจา หมายถึง ถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน คำแนะนำชี้แจงสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุมีผล มีหลักฐาน ชักจูงให้ประชาชนเกิดความสามัคคีปรองดอง เห็นอกเห็นใจเกื้อกูลกัน และบุญสิริ ชวลิตธำรง ได้กล่าวถึงความหมายของปิยวาจา ว่าหมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็น ถ้อยคำสุภาพ เพราะ วาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมใจ ควบคุมวาจา ที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพที่เหมาะสม แม้ว่าในบางคราวต้องทำงานเหน็ดเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือ สติ นั่นเอง ดังนั้น การทูตหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ อีกทั้ง **พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต)** ก็ได้กล่าวถึงความหมายของปิยวาจา หมายถึง การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวานคำพูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ตามปกติคนเราจะมัดสิ่งของต้องใช้ของอ่อนเช่น เชือก หรือ ลวดมัด ในทำนองเดียวกันเราจะมัดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำอ่อนหวาน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่พูดจาในสิ่งที่ดี ที่เป็นประโยชน์ในการให้คำแนะนำ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า การบริการที่ก่อให้เกิดความประทับใจนออกจากผู้ให้บริการจะต้องใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน ซึ่งก่อให้เกิดความรื่นหู กระตุ้นให้ประชาชนเกิดความประทับใจและอยากเข้ารับบริการแล้ว ยังจะต้องพูดจาในสิ่งที่ดี ที่เป็นประโยชน์ในการให้คำแนะนำ สอดคล้องกับ **วศิน อินทสระ** ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 ด้านปิยวาจาว่า วาจาที่น่ารัก ก่อให้เกิดความดูดดื่มใจในทางธรรม หมายถึง วาจาสุภาษิตมีประโยชน์ มีเหตุผล ที่ทำตามแล้วให้เกิดประโยชน์ได้จริง ไม่ใช่วาจาที่พูดหลอกลวงประจบประแจงให้คนรักคนหลงและเจือด้วยโทษ วาจาสุภาษิตนั้นทางพระพุทธองค์แสดงไว้ว่า มีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ พูดถูกกาลเวลา พูดคำจริง พูดอ่อนหวาน พูดมีประโยชน์ พูดด้วยเมตตาจิต ในขุททกนิกาย สุตตนิบาต พระไตรปิฎก เล่ม 25 หน้า 411 พระองค์ทรงแสดงวาจาสุภาษิต ว่าประกอบด้วยองค์ 4 คือ กล่าวแต่วาจาที่ดี ไม่กล่าววาจาที่ชั่ว กล่าวเป็นธรรม ไม่กล่าวคำที่ไม่เป็นธรรม กล่าววาจาน่ารัก ไม่กล่าววาจาอันไม่น่ารัก กล่าวคำจริง ไม่กล่าวคำเหลาะแหละ รวมความว่า วาจา ก็คือ วาจาสุภาษิต การพูดดี พูดถูกกาลเวลา พูดคำจริง พูดมีประโยชน์ พูดอ่อนหวาน และพูดด้วยจิตเมตตา ส่วนคำพูดน่ารัก พูดเพื่อให้คนอื่นรัก ให้คนอื่นหลง แต่ขาดลักษณะแห่งวาจาสุภาษิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งคำหลอกลวง แม้จะฟังดูน่ารักเพียงใดก็ตาม ที่ผู้พูดได้ประดิษฐ์คิดค้นขึ้นวาจาเช่นนั้นก็ไม่เป็น ปิยวาจา เพราะคำพูดนั้นไปทำลายประโยชน์ของผู้ฟัง ประกอบกับ **Parasuraman , Zeithaml & Berry,** กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการอัธยาศัยไมตรี ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การที่บริษัทพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าอยู่เสมอโดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่ายหากลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ

จึงสรุปได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ได้นำหลักการพูดจาที่เป็นประโยชน์ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้เข้ารับบริการ อีกทั้งยังช่วยให้ผู้เข้ารับบริการสามารถทำเรื่องที่ต้องการทำให้สำเร็จลุล่วงภายในเวลาอันสั้น และยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกด้วย

ด้านอัตถจริยา พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ไม่นิ่งดูดายต่อประชาชนผู้เข้ารับบริการ ทำตนให้เป็นประโยชน์อุทิศตนเพื่อให้ควสามช่วยเหลือประชาชนผู้เข้ารับบริการ ถึงแม้ว่างานบริการบางงานไม่เกี่ยวข้องกับตนเอง แต่ก็คอยมาช่วยเหลือ เข้าไปทักทายและสอบถาม

ประชนผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงความกระตือรือร้นในการทำงาน และความมีน้ำใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระธนพร คุณสมฺปนฺโน (อาคะนิช)และคณะ** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตของประชาชนบ้าน ศิลา ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” ซึ่งผลการวิจัย พบว่าการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตของประชาชนบ้าน ศิลา ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ด้านอัตถจริยา โดยรวม ด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมากที่สุด และ**ชมัยพร มีทวี และพชรเดช เสมานู** (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ตามลำดับ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีค่าแปลผลอยู่ระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า เมื่อประชาชนเดินเข้ามาติดต่อราชการ ก็จะมีเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยที่สุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ รวมถึงคอยติดต่อ ประสานงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้เข้ารับบริการ ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้ แสดงออกถึงความความเสมอต้นเสมอปลายต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการทั้งสิ้น สอดคล้องกับ **เลื่อมใส ใจแจ้ง** ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพว่า ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า ต่อไป และ**สุนันทา ทวีผล** ที่กล่าวถึง การให้บริการ ว่าการบริการต้องมีหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย

สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการตามความปรารถนาของต่อประชาชนผู้รับบริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการประชาชนในส่วนของการให้บริการตามความปรารถนาของต่อประชาชนผู้รับบริการ ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากงานบริการบางประเภทจำเป้นต้องมีระเบียบแบบแผนและข้อห้ามบางประการที่ประชาชนทั่วไปไม่สามารถทราบถึงระเบียบได้และผู้ให้บริการก็ไม่สามารถอธิบายรายละเอียดด้านข้อบังคับต่างๆ ให้กับผู้เข้ารับบริการทราบและเข้าใจโดยตลอดได้ ส่วนงานที่จำเป็นต้องอธิบายระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ เหล่านี้จะต้องมีการดำเนินการขออนุญาตให้ถูกต้องตามขั้นตอนและระเบียบของกฎหมาย ซึ่งเป็นงานที่ยากและมีความซับซ้อน ประกอบกับเจ้าหน้าที่บางคนไม่รู้ระเบียบกฎหมายที่ชัดเจน อธิบายไม่ละเลียด ทำให้เกิดข้อผิดพลาด หรือเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ทำให้เสียเวลาหรือมาติดต่อหลายครั้งจึงจะสำเร็จ ซึ่งเป็นข้อบกพร่องที่จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขต่อไป สอดคล้องกับ **Millet** ที่ได้กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จึงสรุปได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ได้นำหลักการการปฏิบัติสม่ำเสมอ เสมอภาค ยุติธรรม มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้เข้ารับบริการ อีกทั้งยังช่วยให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับมบริการมารกขึ้นเนื่องจาก ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และผู้เข้ารับบริการของเทศบาลเมืองกระบี่จังหวัดกระบี่ ทจะได้รับบริการของเทศบาลเมืองกระบี่จังหวัดกระบี่เท่าเทียมและทั่วหน้า และยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกด้วย ทั้งนี้อาจจะต้องมีการปับปรุงในส่วนของ

การเลือกปฏิบัติอยู่บ้างแต่โดยภาพรวมก็สรุปได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ได้นำการประพฤติตนให้เป็นประโยชน์มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ

ด้านสมานัตตา พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสมานัตตา อยู่ในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่าการให้บริการของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะบริการประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกที่รักมักที่ชังบริการด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ป.อ. ปยุตฺโต** กล่าวว่า สมานัตตตา (Even and Equal Treatment; Equality Consisting in impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly In All Circumstances) เอาตัวเข้าสมานคือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลายตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะบุคคลเหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมในเวลานั้นการวางตนให้สมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม ทำอย่างเสมอต้นเสมอปลายปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลายให้ความเสมอภาคไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่นเสมอในสุขและทุกข์ร่วมรับรู้ปัญหา ร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคมประเทศชาติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระธนพร คุณสมฺปนฺโน (อาคะนิช)และคณะ** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตของประชาชนบ้าน ศิลา ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” ผลวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนบ้านศิลา ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ ด้วยความเสมอภาค ไม่ลำเอียง มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า นอกจากการบริหารที่ดีจะต้องสร้างประทับใจให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการแล้ว การที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเสมอภาค ไม่ลำเอียง มีมาตรฐานในการให้บริการไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ซึ่งก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการให้บริการด้วยเพราะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ ความเป็นระบบระเบียบขององค์กร บางครั้งก็อาจจะสื่อความหมายไปยังระบบการดำเนินขององค์กรด้วย สอดคล้องกับ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)** ได้ให้ความหมายไว้ว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง เรื่องที่จะสงเคราะห์กัน, คุณเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นไว้ได้, หลักการสงเคราะห์ คือช่วยเหลือกันยึดเหนี่ยวใจกันไว้ และเป็นเครื่องเกาะกุมประสานโลกคือสังคมแห่งหมู่สัตว์ไว้ดุจสลักยึดรถที่กำลังแล่นไปให้คงเป็นรถและวิ่งแล่นไปได้ มี 4 อย่าง คือ ทาน การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน ปิยวาจา พูดจาน่ารัก น่านิยมนับถือ อัตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์ สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือทำตัวให้เข้ากันได้ เช่น ไม่ถือตัว ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน และ**บุญสิริ ชวลิตธำรง** ได้กล่าวถึงความหมายของสังคหวัตถุ 4 ไว้ว่า ธรรม อันเป็น

ที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน ด้านสมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอต้นเสมอปลายซึ่ง หมายถึง การรักษาระเบียบวิจัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้ เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของ สถานที่ราชการต่างๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในพระพุทธศาสนาก็คือ พระวินัย บัญญัติ สำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั้นเอง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่หวังและผลตอบแทน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ ด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกที่รักมักที่ชัง หรือเห็นแก่พวกพ้องของตนเองแต่ให้บริการทุกคนตามลำดับก่อนหลัง และหากมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะตัดสินปัญหาดังกล่าวด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม ตามเหตุและผล ไม่ใช้อารมณ์มาเกี่ยวข้องพอสมควร ซึ่งอาจตจะไม่ได้ครอบคลุมทั่วถึงในทุกมิติของการให้บริการเพราะในสังคมนั้น เมื่อมีผู้ได้ก็ต้องมีผู้เสียเป็นเรื่องธรรมดา ทั้งนี้ สิ่งที่สำคัญของ ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จะต้องคำนึงถึงที่สุด คือ จำทำอย่างไรให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน น้อยที่สุด และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ทั้งนี้ผู้ได้รับผลกระทบ จำเป็นจะต้องได้รับการเยียวยาในมาตรฐานเดียวกันทุกรณี ไม่เช่นนั้นก็จะไม่สามารถหลีกเลี่ยงความคิดเห็นของประชาชนที่ว่า มีความลำเอียง สองมาตรฐานในการให้บริการอยู่เสมอไป สอดคล้องกับ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)** ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรม 4 ประการที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่นผูกไมตรีเอื้อเฟื้อเกื้อกูลหรือเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกันด้านสมานัตตตา คือ การมีตนเสมอทำตนเสมอด้วยปลายปฏิบัติสม่ำเสมอกันในชนทั้งหลายและเสมอในสุขทุกข์โดยร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขตลอดถึงวางตนเหมาะแก่ฐานะภาวะบุคคลเหตุการณ์สิ่งแวดล้อมถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี และ**จักรวาล สุขไมตรี** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา”**ผลการวิจัยพบว่า** สภาพปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา นั้นเกิดจากบุคลากรในองค์การบางท่านขาดการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปัน การให้อภัยกัน ใช้คำพูดในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ไม่สุภาพ พูดเท็จ พูดส่อเสียด พูดนินทาว่าร้าย พูดเพ้อเจ้อ หาแก่นสารไม่ได้และขาดจิตสาธารณะ ขาดความซื่อตรงซื่อสัตย์สุจริต อีกทั้งขาดการวางตนให้เหมาะสม ไม่ยึดมั่นอยู่ในศีลธรรมอันดี มีความประพฤติไม่เสมอต้นเสมอปลาย แบ่งแยก เลือกที่รักมักที่ชังปฏิบัติตามระเบียบวินัยไม่เคร่งครัด การใช้เหตุและผลในการพิจารณาตัดสินใจยังใช้ตามความรู้สึกนึกคิดของตนเองแนวทางการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านสมานัตตตา คือ จะต้องบริหารตน บริหารคน และบริหารงาน อีกทั้ง **บุญสิริ ชวลิตธำรง** ได้

กล่าวถึงความหมายของสังคหวัตถุ 4 ไว้ว่า ธรรม อันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน ด้านสมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอต้นเสมอปลายซึ่ง หมายถึง การรักษาระเบียบวิจัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้ เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของ สถานที่ราชการต่างๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในพระพุทธศาสนาก็คือ พระวินัย บัญญัติ สำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั้นเอง

จึงสรุปได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ได้นำหลักการการปฏิบัติสม่ำเสมอ เสมอภาค ยุติธรรม มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้เข้ารับบริการ อีกทั้งยังช่วยให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับมบริการมารกขึ้นเนื่องจาก ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และผู้เข้ารับบริการของเทศบาลเมืองกระบี่จังหวัดกระบี่ ทจะได้รับบริการของเทศบาลเมืองกระบี่จังหวัดกระบี่เท่าเทียมและทั่วหน้าและยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกด้วย ทั้งนี้อาจจะต้องมีการปับปรุงในส่วนของการเลือกปฏิบัติอยู่บ้างแต่โดยภาพรวมก็สรุปได้ว่า ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ได้นำหลักการปฏิบัติสม่ำเสมอ เสมอภาค ยุติธรรม ประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ

5.2.2 ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

5.2.2.1 ปัญหา ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่สูงที่สุดคือ

1. ด้านทาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่นิ่งดูดาย ขาดความเอื้อเฟื้อ ไม่ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการบางครั้งให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ ต่อประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้ความรู้คำแนะนำ ขาดความรู้ให้คำอธิบายไม่ชัดเจนเมื่อมีข้อซักถามบางครั้งล่าช้า หรือต้องมาติดต่อหลายครั้ง เจ้าหน้าที่ไม่ได้อำนวยความสะดวกในการดำเนินการเมื่อเข้ารับบริการ ไม่เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน

2. ปิยวาจา ได้แก่ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ และการจัดบริการสาธารณะบ่อยๆ สร้างสำนึกประชาชนเปรียบเหมือนญาติที่มาขอคำปรึกษา ควรมีการปรับปรุงเรื่องการสอบถามจัดมูล และเทคนิคการพูด ควรแยกแยะ เรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานมีความเป็นมืออาชีพ ควรเข้าใจในการสื่อสารการพูดให้มีหลักเกณฑ์อ้างอิง

3.ด้านด้านอัตถจริยา ได้แก่เจ้าหน้าที่บางคนนิ่งดูดายไม่สนใจ ถือว่าไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง ไม่ค่อยสอบถามหรือช่วยเหลือประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะไม่ค่อย

อธิบายรายละเอียด ระเบียบข้อกฎหมายต่างๆ ให้ประชาชนเข้าใจ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ในการติดต่อราชการได้

4. ด้านสมานัตตา ได้แก่ เจ้าหน้าที่บางคน วางตัวไม่หมาะสมไม่ให้ความเสมอภาค เลือกปฏิบัติต่อผู้เข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่บางคนขาดการติดต่อประสานงาน ชุมชน ประชาชนผู้เข้ารับบริการ ไม่สม่ำเสมอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่บางคนมีความลำเอียง เลือกที่รักมักที่ชัง ไปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความยุติธรรม เจ้าหน้าที่บางคนแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย ไม่เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ

5.2.2.2 ข้อเสนอแนะ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แสดงความข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม สูงที่สุด

1. ด้านทาน ได้แก่ ควรให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการโดยให้คำนะนำและขั้นตอนต่างๆ อย่างครบถ้วนและเหมาะสม ควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นจะได้บริการได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความใจเย็นสุขุม ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ให้คำอธิบายที่ชัดเจนเมื่อมีข้อซักถาม หรือจัดให้มีเอกสารแนะนำขั้นตอนแจกจ่ายให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการ ควรมีการกระจายข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับทราบอย่างทั่วถึงและควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในปัญหานั้นๆ ให้คำปรึกษาและสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้

2. ด้านปิยวาจา ได้แก่ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ และการจัดบริการสาธารณะบ่อยๆ สร้างสำนึกประชาชนเปรียบเหมือนญาติที่มาขอคำปรึกษา ควรมีการปรับปรุงเรื่องการสอบถามจัดมูล และเทคนิคการพูด ควรแยกแยะ เรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน มีความเป็นมืออาชีพ ควรเข้าใจในการสื่อสารการพูดให้มีหลักเกณฑ์อ้างอิง

3. ด้านอัตถจริยา ได้แก่ เพื่อให้งานบริการเข้าสู่ความเป็นเลิศควรมีการอบรมการบริหารองค์ความรู้ด้านการบริการ และด้านการจัดบริการสาธารณะควรเพิ่มแรงจุงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดควรปลูกฝังจิตสำนึกการทำงานด้วยใจรักบริการ และมีความสุขในการให้บริการอยู่เสมอ

4. สมานัตตา ได้แก่ ควรมีความสนใจต่อประชาชนโดยให้คำแนะนำและขั้นตอนให้ความเป็นกันเองกับประชาชนผู้เข้ารับบริการต้องเปลี่ยนทัศนคติการวางตน บางครั้งในการใช้บริการก็ยังเห็นความไม่เท่าเทียมกันอย่างดี ควรตัดสินใจด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมตามเหตุตามผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1. คณะผู้บริหารควรรักษามาตรฐานและสนับสนุนการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับ จริยธรรมในการปฏิบัติงานด้านการบริการ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดควรปลูกฝังจิตสำนึกการทำงานด้วยใจรักบริการ และมีความสุขในการให้บริการอยู่เสมอ เพราะถือเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรหรือหน่อยงาน

3. ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและเกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่”

2. ควรศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกระบี่”

3. ควรมีการเพิ่มเครื่องมือ ในการวิจัยให้กว้างมากขึ้นนอกเหนือจาก การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเช่นการสังเกตพฤติกรรมการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

เอกสารปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. (2525). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหามกุฏราชวิทยาลัย*, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ฉลองศิริราชสมบัติ 50 ปี พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525). *ราชบัณฑิตยสถาน*, ครั้งที่พิมพ์, พิมพ์ครั้งที่ 6, กรุงเทพฯ ; พิมพลักษณ์.

เอกสารทุติยภูมิ

1) หนังสือทั่วไป

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2546). *พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496.* กรุงเทพฯ ; กรมฯ กระทรวงมหาดไทย.

กระทรวงมหาดไทย. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542*. กรุงเทพฯ ; กระทรวงฯ.

กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี ; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). (2549). *พุทธวิธีการบริหาร.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2550). *ธรรมนูญชีวิต.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

_____. (2551). *พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์.* พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัท เอส. อาร์. พริ้นติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด.

_____. (2555). *ธรรมนูญชีวิต.* กรุงเทพ : สำนักพิมพ์ Awake books.

สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2560). *ธรรมของพระราชา.* กรุงเทพมหานคร; สำนักพิมพ์ธรรมทานบุญกิริยาบรมราชูทิศ.

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาศน์ วาสโน). (2528). *สังคหวัตถุ 4*. กรุงเทพฯ; โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.

จินตนา บุญบงการ, (2539). *จริยธรรมทางธุรกิจ*, กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.* กรุงเทพมหานคร : ฟอร์แมท พริ้นติ้ง.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ*, ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการเล่มที่ 1 หน่วยที่1-7. นนทบุรี :สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชูวงศ์ ฉายยะบุตร.(2530). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ ; คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ; พิฆเนศพริ้นติ้งเซ็นเตอร์.

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง. (2518). *การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย.* กรุงเทพฯ ; โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร.

_____. (2519). *การบริหารงานบุคคลในภาครัฐกิจ.* กรุงเทพฯ ; มหาลัยธรรมศาสตร.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการและการบริการ*, กรุงเทพฯ ; ซีเอ็ดยูเคชั่น.

พุทธทาสภิกขุ. (ม.ป.ป.). *ทำบุญสามแบบ.* กรุงเทพฯ ; ธรรมสภา.

บุญสิริ ชวลิตธำรง. (2529). *ธรรมโอสถ.* กรุงเทพฯ ; อมรินทร์การพิมพ์.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร.(2541). *การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่นเปรียบเทียบ : สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย.* กรุงเทพฯ ; จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปิ่น มุทุกันต์. (2514). *แนวสอนธรรมะ* ตามหลักสูตรนักธรรมตรี. กรุงเทพฯ ; สำนักพิมพ์คลังวิทยา.

รศรินทร์ เกรย์, อุมาภรณ์ ภัทรวาณิชย์, อักษราภัค หลักทอง และเจตพล แสงกล้า. (2559). *คุณภาพชีวิตต่างวัยของผู้มีงานทำ*. นครปฐม ; สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

ลิขิต ธีรเวคิน. (2525). *การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท*, กรุงเทพฯ ; มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย.* กรุงเทพฯ ; บพิธการพิมพ์.

วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. (2549). *การทำงานเป็นทีม.* กรุงเทพฯ ; สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วศิน อินทสระ. (2544). *หลักธรรมอันเป็นหัวใจพระพุทธศาสนา.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ; ธนธัชการพิมพ์.

วิญญู อังคณารักษ์.(2515). *"แนวความคิดในการปกครองท้องถิ่น"*. เอกสารประกอบความรู้การประชุมใหญ่สันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 13 ณ จังหวัดเชียงใหม่. กรุงเทพฯ ; โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

_____. (2519). *แนวความคิดในการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น*, กรุงเทพมหานคร ; ศักดิ์โสภาการพิมพ์.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในการบริการ.* กรุงเทพฯ ; สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วีรวัฒน์ พงษ์พยอม. (2521). *ทำงานเป็นทีม.* กรุงเทพฯ ; บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.

วัชราภรณ์ สุริยาภิวัฒน์, (2546). *ธุรกิจยุคใหม่.* กรุงเทพฯ ; จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สิริวัฒน์ ศรีเครือดง (2548), *พุทธจิตวิทยากับการพัฒนาตน*, กรุงเทพฯ ; มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2543). *การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ ; ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

_____. (2539)*รวมบทความกฎหมายการปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ ; ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมชาติ โตรกษา (2558) *การประยุกต์ หลักการบริหารเพื่อการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน* ,พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ; ภาควชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์.

สมิต สัชฌุกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*, กรุงเทพฯ ; พิมพลักษณ์.

อนันต์ อนันตกูล, (2521). *การปกครองท้องถินไทย.* (พิมพ์ครั้งที3). กรุงเทพฯ ; โรงพิมพ์พิฆเณศพรินติงเซ็นเตอร์.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2550). *จิตวิยาบริการ.* กรุงเทพฯ ; อดุลพัฒนกิจ.

อาภา จันทรสกุล. (2535). *ทฤษฎีและวิธีการให้คำปรึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ ; ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและแนะแนว มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร.

อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

_____. (2526). *สารานุกรมศัพท์สังคมวิทยามานุษยวิทยา.* กรุงเทพฯ ; โอเดียนสโตร์.

2) บทความและวารสาร

พระชัฏฐวีร์ อนาลโย (อนันตกลิ่น) (2564). หลักการปกครองตามแนวพุทธศาสตร์. พุทธวนกรรม ปริทรรศน์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

โอฬาร ไชยประวัติ. (2539). *กรุงเทพธุรกิจ* ฉบับวันที่ 29 มกราคม 2539: 8. ธนาคารไทยพาณิชย์, กรุงเทพฯ.

3) วิทยานิพนธ์ และสารนิพนธ์/งานวิจัย

กัสมา บุญมาก. (2564). *ปัจจัยความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่งของรัฐบาลสำหรับประชาชนผู้ได้รับสิทธิ ในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.* (รายงานการวิจัย) กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

พระครูอาทรปริยัติยานุกิจ (สุจิตฺโต/เพียรสองชั้น). (2555). *การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษาในอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาพระพุทธศาสนา.มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศุภรัตน์ พรมดัด (2556) *ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง.* (สารนิพนธ์). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปัณณวัชร์ พัชราวลัย. (2558). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.* (รายงานการวิจัย). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พระมหาบุญเพียร ปุญญวิริโย. (2544). *แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา.* (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาพระพุทธศาสนาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ชญานิศฐ์ รักแจ้ง. (2554). *การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

พระมหานภดล สีทอง. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณธรรมด้านสังคหวัตถุ 4 และขันติโสรัจจะกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.* (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) สาขายะลา.* (ภาคนิพนธ์) ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.).* (รายงานการวิจัย). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์.* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

4) บทความในอินเทอร์เน็ต

ราชกิจจานุเบกษา. (2560). พระราชบัญญัติคณะสงฆ์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560. เล่ม 134 ตอนที่ 2 ก. http://www.ratchakitcha.soc.go.th สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2560

เทศบาลเมืองกระบี่(2564) “ สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองกระบี่” https://www.krabicity.go.th/b2.pdf, สืบค้นเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2564

2. ภาษาอังกฤษ

1) Book

Aaker D, A (2004). Leveraging the corporate brand, California, Management Review 3(46).

Allen E Ivey. and Lynn Synek Dawning. (1980). Counseling and Psychotherapy : Skills.Theories and practices,(New Jersey : Prentice-Hall Inc.

Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of Retailing,

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of serviceuality and its implications for future research. Journal of marketing 49, Fall

_____.(1988). SERVQUAL:A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of marketing 64, Spring:

Kotler, P. (1994). Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control. (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.

Millet, J. D. (1954). Management in Public Science. New York: McGraw - Hill.Solomon,

Michael R. (1996). Consumer Behavior. 3rd ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.

Taro Yamane, (1973). Statistics: An Introductory Analysis. 3rd ed. New York. Harper and RowPublications.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. รศ.ดร.เดชชาติ ตรีทรัพย์

การศึกษา พธ.บ. (การสอนสังคมศึกษา) M.A. (Sociology), Ph.D.

ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยอธิการบดี, อาจารย์ประจำสาขาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

2. รศ.ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว

การศึกษา พธ.บ. (การสอนสังคมศึกษา) Ph.D. (Sociology). Ph.D. (Political Science). M.A. (Linguistics). M.A. (Political Science). M.A. (Sociology).

ตำแหน่งปัจจุบัน เลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

3. ดร. วชิรวิชญ์ อิทธิธนาศุภวิชญ์

การศึกษา ปร.ด. (อาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม)

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำหลักสูตรสังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

16

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๙

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๔๔๑ **วันที่** ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร รศ.ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว เลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

ด้วย นายปกรณ์ เพชรเครือ นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ (An Application of Rajasangghahavatthu Dramma Principle for Lifting up of the Quality of Service Providing to People in Muang Krabi Municipality, Krabi Province)" โดยมี พระมหาเอกกวิน ปิยวิโร, ดร. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

- กรอม
- ปรับปรุงเสร็จแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว)

๒ ธ.ค. 65

29

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๙

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๔๔๑ **วันที่** ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร รศ.ดร. เดชชาติ ตรีทรัพย์ ผู้ช่วยอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ด้วย นายปกรณ์ เพชรเครือ นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ (An Application of Rajasangghahavatthu Dramma Principle for Lifting up of the Quality of Service Providing to People in Muang Krabi Municipality, Krabi Province)" โดยมี พระมหาเอกกวิน ปิยวิโร, ดร. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

-ทราบ.
- ประสานงานเรื่องดังกล่าวแล้ว.

(รองศาสตราจารย์ ดร.เดชชาติ ตรีทรัพย์)

2 ธ.ค. 65

21

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช โทร. ๐-๗๕๘๐-๙๑๒๙

ที่ อว ๗๙๑๖(๒)/ว ๐๔๔๑ **วันที่** ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร ดร. วชิรวิชญ์ อิทธิธนาศุภวิชญ์ อาจารย์ประจำหลักสูตร สาขาวิชาสังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์

ด้วย นายปกรณ์ เพชรเครือ นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช กำลังดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ (An Application of Rajasangghahavatthu Dramma Principle for Lifting up of the Quality of Service Providing to People in Muang Krabi Municipality, Krabi Province)" โดยมี พระมหาเอกกวิน ปิยวีโร, ดร. เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้จึงเจริญพรเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาต่อไป

(พระครูสิริธรรมาภิรัต, ผศ.ดร.)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยศาสนศาสตร์ศรีธรรมาโศกราช
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหามกุฏราชวิทยาลัย

- ตรวจ
- ตรวจสอบเรียบร้อย
ดร.วชิรวิชญ์ อิทธิธนาศุภวิชญ์
๘/๑๒/๒๕๖๕

ภาคผนวก ค
ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC)

31

1

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสอบถาม
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence)

เรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมือง
กระบี่ จังหวัดกระบี่

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล								
1	เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ ☐ อายุ 21 – 30 ปี ☐ อายุ 31 – 40 ปี ☐ อายุ 41 – 50 ปี ☐ อายุ 51 ปี ขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	อาชีพ ☐ อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ เจ้าของกิจการ/ค้าขาย ☐ เจ้าของกิจการ/ค้าขาย ☐ อื่นๆ.....	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน ☐ 5,000 – 10,000บาท/เดือน ☐ 10,001 – 15,000บาท/เดือน ☐ 15,001 – 20,000บาท/เดือน ☐ 20,001บาทขึ้นไป/เดือน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

32

2

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่								
1.ด้านทาน								
1	ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่มีความ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชนผู้รับบริการ เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ประชาชนผู้รับบริการ พียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ประชาชนผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสะดวกบริการอย่างรวดเร็วเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2. ด้านปิยวาจา								
5	ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6	ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่เหมาะสมกับกาลเทศะเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
7	ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่พูดจาในสิ่งที่ดี ที่เป็นประโยชน์ ในการให้คำแนะนำ เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
8	ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่เป็นมิตร เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3. ด้านอัตถจริยา								
9	ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการ ด้วยความไม่ลำเอียงเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
10	ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่เป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
11	ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
12	ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการตามความปรารถนาของประชาชนผู้รับบริการ เพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4. ด้านสมานัตตตา								
13	ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ ด้วยความเสมอภาค ไม่ลำเอียงเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

33

3

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
14	ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่เป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
15	ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
16	ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่หวังและผลตอบแทนเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

มหามกุฏราชวิทยาลัย

34

4

สรุป การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) ของแบบสอบถาม
โดยใช้เทคนิค IOC (Index Of Item Congruence)

เรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมือง กระบี่ จังหวัดกระบี่

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า	สรุปผล	ข้อเสนอแนะ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	(ΣX)	IOC		
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่							
1. ด้านทาน							
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2. ด้านปิยวาจา							
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3. ด้านอัตถจริยา							
9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
12	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4. ด้านสมานัตตตา							
13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
14	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
16	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

35.

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม
เรื่อง การส่งเสริมวัฒนธรรมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลฉวาง
อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
แต่ละข้อมีค่า 1.00

ความเห็น

.....

.....

(พระมหาเอกกวิน ปิยวโร,ดร.)
อาจารย์ที่ปรึกษา

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ง
เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมวิจัย



วจ 3

เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
(Participant Information Sheet)
(สำหรับผู้บริหารสูงสุดขององค์กร)

ในเอกสารนี้อาจมีข้อความที่ท่านอ่านแล้วยังไม่เข้าใจ โปรดสอบถามหัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้แทนให้ช่วยอธิบาย จนกว่าจะเข้าใจดี ท่านจะได้รับเอกสารนี้ 1 ฉบับ นำกลับไปอ่านที่บ้านเพื่อปรึกษาหารือกับญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท แพทย์ประจำตัวของท่าน หรือผู้อื่นที่ท่านต้องการปรึกษา เพื่อช่วยในการตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัย

โครงการเรื่อง: การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ผู้วิจัย: ปกรณ์ เพชรเครือ

สถานที่ทำงาน และที่อยู่: บ้านเลขที่ 406/3 ถนน อุตรกิจ ตำบล กระบี่ใหญ่ อำเภอ เมืองกระบี่ จังหวัด กระบี่ รหัสไปรษณีย์ 81000

เบอร์โทรศัพท์: 092-9793524

Email: pakornKU42@gmail.com

ผู้ให้ทุน: .....

วัตถุประสงค์โครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักธรรมสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุธรรมในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ประโยชน์ที่ท่าน/ชุมชนจะได้รับ:

1. ทำให้ทราบผลการการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่มีเพศ อายุ อาชีพ จำนวนระดับการศึกษา ต่างกัน
2. ทำให้ได้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมการวิจัยนี้เพราะ: เป็นผู้ที่ตรงตามเกณฑ์คัดเข้าของงานวิจัย เป็นผู้มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในศาสตร์ความรู้ ทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติการดันงานที่เกี่ยวข้องกันการประยุกต์ใช้หลักธรรมสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ที่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของงานวิจัยรวมถึงเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ของงานวิจัย และท่านสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้เชิงบูรณาการเพื่อการพัฒนางานวิชาการฉบับนี้ให้เกิดผลลัพธ์เพื่อการประยุกต์ใช้หลักธรรมสังคหวัตถุธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ได้อย่างเหมาะสม.

หากท่านตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยแล้ว ท่านจะถูกสัมภาษณ์ด้วยวิธี: แบบสอบถาม ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Checklist)

ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นเมื่อเข้าร่วมการวิจัยคือ: ผู้เข้าร่วมการวิจัยอาจเกิดความอึดอัดในการตอบแบบสอบถาม

หากท่านไม่เข้าร่วมในการวิจัยนี้ก็จะไม่มีผลต่อหน้าที่การงาน การเรียน หรือการเข้าถึงบริการใด ๆ ท่านมีอิสระเต็มที่ในการตัดสินใจว่าจะให้ความร่วมมือหรือไม่

หากเกิดผลข้างเคียงที่ไม่พึงประสงค์จากการวิจัย เรายินดีตอบคำถามหรือข้อสงสัยของท่านทุกข้อ

หากท่านมีข้อคิดเห็น ข้อข้องใจ หรือคำถามเกี่ยวกับการวิจัยนี้ ท่านสามารถติดต่อนักวิจัย ตามที่อยู่ที่ให้ไว้ด้านบน

หากมีข้อมูลเพิ่มเติมทั้งด้านประโยชน์และโทษที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะแจ้งให้ทราบโดยรวดเร็วไม่ปิดบัง

ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมการวิจัยจะถูกเก็บรักษาไว้ ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล แต่จะรายงานผลการวิจัยเป็นข้อมูลส่วนรวม ข้อมูลของผู้เข้าร่วมการวิจัยเป็นรายบุคคลอาจมีคณะบุคคลบางกลุ่มเข้ามาตรวจสอบได้ เช่น ผู้ให้ทุนวิจัย สถาบัน องค์กรของรัฐที่มีหน้าที่ตรวจสอบ หรือคณะกรรมการจริยธรรมฯ เป็นต้น

ผู้เข้าร่วมการวิจัยมีสิทธิ์ถอนตัวออกจากโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการไม่เข้าร่วมการวิจัยหรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัยนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงาน การเรียน หรือการเข้าถึงบริการที่สมควรจะได้รับแต่ประการใด

โครงการวิจัยนี้ได้รับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ซึ่งมีสำนักงานอยู่ที่ สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช 248 หมู่ 1 บ้านวัดสุวรรณ ถนนศาลายา - นครชัยศรี ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 โทรศัพท์ 02-444-6000 ต่อ 1126 โทรสาร 02-444-6076 หากท่านได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามที่ระบุไว้ ท่านสามารถติดต่อกับประธานคณะกรรมการฯ หรือผู้แทน ได้ตามสถานที่และหมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น

ลงชื่อ.....ผู้วิจัย / นักศึกษา
(นายปกรณ์ เพชรเครือ)
วันที่ .....

***** หมายเหตุ**

จัดทำเอกสารชี้แจงให้ตรงกับโครงการวิจัยของท่าน

ภาคผนวก จ

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อทราบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ ในการศึกษาวิจัยเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ต่อไป

2. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ตอนที่ 3 ปัญหาและแนวทางการยกระดับยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโศกราช

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ ☐ 2. อายุ 21 – 30 ปี

☐ 3. อายุ 31 – 40 ปี ☐ 4. อายุ 41 – 50 ปี

☐ 5. อายุ 51 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

☐ 1. อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ☐ 2. พนักงานบริษัทเอกชน

☐ 3. เจ้าของกิจการ/ค้าขาย ☐ 4. พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษตรกร

☐ 5. อื่นๆ.....

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ระดับประถมศึกษา ☐ 2. ระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช.

☐ 3. ระดับอนุปริญญา/ปวส. ☐ 4. ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

5. รายได้

☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน ☐ 2. 5,001 – 10,000บาท/เดือน

☐ 3. 10,001 – 15,000บาท/เดือน ☐ 4. 15,001 – 20,000บาท/เดือน

☐ 5. 20,001บาทขึ้นไป/เดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับการให้บริการตามความเป็นจริง โดยมีเกณฑ์พิจารณาดังนี้

หลักสังคหวัตถุ 4	ระดับการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านทาน (การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การช่วยเหลือ สนับสนุน)					
1. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่มีความ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อประชาชนผู้รับบริการ เพียงใด					
2. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ประชาชนผู้เข้ารับบริการเพียงใด					
3. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือต่อประชาชนผู้รับบริการ เพียงใด					
4. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสะดวกในการดำเนินการเมื่อเข้ารับบริการเพียงใด					
ด้านปิยวาจา (การพูดจาสื่อสาร วาจาสุภาพ หรือ วาจาเป็นที่รัก)					
5. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน เพียงใด					
6. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่เหมาะสมกับกาลเทศะเพียงใด					
7. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่พูดจาในสิ่งที่ดี ที่เป็นประโยชน์ หรือการให้คำแนะนำในการรับบริการเพียงใด					
8. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่เป็นมิตรเพียงใด					
ด้านอัตถจริยา (การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์)					
9. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง เพียงใด					

หลักสังคหวัตถุ 4	ระดับการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่เป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐเพียงใด					
11. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพียงใด					
12. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการตามความปรารถนาของต่อประชาชนผู้รับบริการ เพียงใด					
ด้านสมานัตตตา (การปฏิบัติสม่ำเสมอ เสมอภาค ยุติธรรม)					
13. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ ด้วยความเสมอภาค ไม่ลำเอียงเพียงใด					
14. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่เป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐเพียงใด					
15. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเพียงใด					
16. ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่หวังและผลตอบแทนเพียงใด					

ตอนที่ 3 ปัญหาและแนวทางการยกระดับยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

โปรดเขียนปัญหา และแนวทางแก้ไขลงในที่ว่างที่เว้นไว้

ปัญหา	แนวทางการยกระดับยกระดับคุณภาพการ
1. ด้านทาน	1. ด้านทาน ....
2. ด้านปิยวาจา	2. ด้านปิยวาจา ....
3. ด้านอัตถจริยา	3. ด้านอัตถจริยา ....
4. ด้านสมานัตตา	4. ด้านสมานัตตา ....

ขอบคุณในความร่วมมือ

ปกรณ์ เพชรเครือ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล : นาย ปกรณ์ เพชรเครือ

วัน/เดือน/ปีเกิด : วันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2506

สถานที่อยู่ปัจจุบัน : เลขที่ 406/3 ถนนอุตรกิจ ตำบลกระบี่ใหญ่ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัด กระบี่ 81000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2529 : วท.บ. (สาขาวิชาส่งเสริมและนิเทศศาสตร์เกษตร) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์(กำแพงแสน)

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2564 - ปัจจุบัน : สมาชิกสภาเทศบาลเมืองกระบี่