

การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

อักษร สมัครการ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566

การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

นายอักษร สมัครการ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566
(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

SERVICE PROVIDED BY AUTO ACCESSORIES SHOP ENTREPRENEURS BASED ON BUDDHIST GOVERNANCE IN THE ROI ET MUNICIPALITY, ROI ET PROVINCE

AKSON SAMAKKARN

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF POLITICAL SCIENCE
PROGRAM IN BUDDHISTIC LOCAL GOVERNMENT
FACULTY OF SOCIAL SCIENCES
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
2023

(COPYRIGHT OF MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY)

หัวข้อสารนิพนธ์	:	**การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**
ชื่อนักศึกษา	:	**อักษร สมัครการ**
ชื่อปริญญา	:	**รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาวิชา	:	**การปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์**
ปีพุทธศักราช	:	**2566**
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	**พันตำรวจตรี ดร. พชรเดช เสมานู**

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

.....

(พระมหาสุรไกร ชินพุทธิสิริ, ผศ.)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ :

ประธานกรรมการ .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรพล พรมกุล)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษา) .....

(พันตำรวจตรี ดร. พชรเดช เสมานู)

กรรมการ .....

(พระครูกิตติวราทร, ผศ. ดร.)

กรรมการ .....

(ดร. เวชสุวรรณ อาจวิชัย)

กรรมการ .....

(ดร. พรพิมล โพธิ์ชัยหล้า)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Topic	:	Service Provided by Auto Accessories shop Entrepreneu Based on Buddhist Governance in the Roi Et Municipalit Roi Et Province
Student's Name	:	Aksorn Samakkarn
Degree Sought	:	Master of Political Science
Program	:	Buddhistic Local Government
Academic Year	:	2023
Advisor	:	Pol. Maj. Dr. Pacharadech Semanu

Accepted by the Faculty of Social Sciences, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master Degree of Political Science. (Buddhistic Local Government)

Dean of Faculty of Social Sciences .....

(Phramaha Surakrai Jinabuddhisiri, Asst. Prof.)

Thesis Committee :
Chairman .....

(Asst. Prof. Dr. Suraphon Promgun)

Member (Advisor) .....

(Pol. Maj. Dr. Pacharadech Semanu)

Member .....

(Phrakhrukittiwarathon, Asst. Prof. Dr.)

Member .....

(Dr. Wedsuwan Ardwichai)

Member .....

(Dr. Pornpimol Pochailar)

Copyright of Mahamakut Buddhist University

บทคัดย่อ

หัวข้อสารนิพนธ์	:	**การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**
ชื่อนักศึกษา	:	**อักษร สมัครการ**
ชื่อปริญญา	:	**รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาวิชา	:	**การปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์**
ปีพุทธศักราช	:	**2566**
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	**พันตำรวจตรี ดร. พชรเดช เสมานู**

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป ที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 379 คน โดยเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ มีค่าความเที่ยงตรงเฉลี่ย เท่ากับ 1.00 มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า:

1. การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า พบว่าโดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาลในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 คือ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตา พบว่าโดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักธรรมาภิบาล 6 ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ประชาชนให้ความคิดเห็นไว้ 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการจะต้องมีความพร้อมด้านจิตใจ เป็นผู้ที่รักการบริการ มีทัศนะคติที่ดีต่อการให้บริการ รู้จักใช้หลักธรรมเข้ามาร่วมในการให้บริการด้วย รองลงมาคือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงได้ และผู้ประกอบการจะต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของพนักงานในการให้บริการ

คำสำคัญ : การให้บริการ, ผู้ประกอบการ, ร้านค้าประดับยนต์, พุทธธรรมาภิบาล

ABSTRACT

Thematic Topic	:	**Service Provided by Auto Accessories Shop Entrepreners Based on Buddhist Governance in the Roi Et Municipality, Roi Et Province**
Student's Name	:	**Aksorn Samakkarn**
Degree Sought	:	**Master of Political Science**
Program	:	**Buddhistic Local Government**
Anno Domoni	:	**2023**
Advisor	:	**Pol. Maj. Dr. Pacharadech Semanu**

The objectives of This Thematic paper were as follows 1) To study the service level of auto accessories shop operators, Chang Oi Auto Sound Co., Ltd., with Buddhist good governance. In Roi Et Municipality Roi Et Province 2) To compare the services of auto accessories shop operators, Chang Oi Auto Sound Co., Ltd. with Buddhist good governance in Roi Et Municipality Roi Et Province classified by gender, age, education. level, and occupation 3) To study recommendations for service guidelines for auto accessories shop operators, Chang Oi Auto Sound Co., Ltd., with Buddhist good governance. In Roi Et Municipality Roi Et Province. The sample groups include: Auto accessories shop customers, Chang Oi Auto Sound Co., Ltd., totaling 379 people, from Roi Et Municipality. A simple random method determined the sample size. The study focuses on a quantitative approach, utilizing a 5-level rating scale questionnaire with an average precision of 1.00 and a reliability score of 0.96. A statistical program analyzed the data, processing percentages, means, standard deviations, t-tests, and F-tests.

The research found that:

1) The providing services of auto accessories shop operators, Chang Oi Auto Sound Co., Ltd., with Buddhist good governance in The ROI ET Municipality ROI ET Province, who abide by the six good governance principles (including the rule of law,

morality, transparency, participation, responsibility, and value for money) maintain a consistently high level of service.

2) Comparison results of Service Provided by Auto Accessories Shop Entrepreners Based on Buddhist Governance in the Roi Et Municipality, Roi Et Province against the four Sangha Vatthu principles (dna, piyavc, atthacariya, and samnatta) proved high-quality service delivery. Comparison across categories revealed differing satisfaction levels among individuals with varying characteristics. However, no significant distinction existed between the principles of effective governance (6) and the principles of SanghaVatthu (4).

3) Suggestions for. Service Provided by Auto Accessories Shop Entrepreners Based on Buddhist Governance in the Roi Et Municipality, Roi Et Province Pivotal recommendations highlighted the need for mental preparedness, a service-oriented attitude, understanding the integration of Dhamma principles in services, field expertise, problem-solving skills, and the necessity for owners to exemplify good service practices.

Keywords : Service Provision, Entrepreneurs, Auto accessory shops, Buddhist good governance

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เพราะความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้ความสะดวกในการดำเนินงานและให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณ พระเมธีวัชราภรณ์, ผศ.ดร. รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ชี้แนะ อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ พระครูกิตติวราทร, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประธานหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ พ.ต.ต. ดร.พชรเดช เสมานู อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้ความเมตตา ความรู้ คำแนะนำ ชี้แนะ และตรวจแก้ไข อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ พระครูสมุห์ ศิลาศักดิ์ สุเมโธ, ดร. ผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรภูริ มูลสิน และว่าที่ ร.ต. พิชิต กัตยาวรรณ ปลัดเทศบาลตำบลตาลทอง ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบข้อมูลเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงด้วยดีและสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณนายบรรจง โฆษิตจิรนันท์ นายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ด ที่ให้ความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น และแจกแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณนางสาวอรุณทิพย์ สุวรรณนันท์ นายกเทศมนตรีตำบลมะอี ทดลองใช้เครื่องมือ (Try-out) จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงด้วยดีและสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพล พรมกุล ประธานกรรมการ ขอกราบขอบพระคุณ พระครูกิตติวราทร, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ดร.เวชสุวรรณ อาจวิชัย, ดร.พรพิมล โพธิ์ชัยหล้า กรรมการ ที่ให้ข้อชี้แนะเพิ่มเติมจนสารนิพนธ์นี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

ขอขอบคุณ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้เมตตาให้ความอนุเคราะห์ สนับสนุนในทุก ๆ ด้าน ทำให้งานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญุตา แด่ บิดา-มารดา และผู้มีอุปการะทุกท่านฯ

อักษร สมัครการ

สารบัญคำย่อ

การใช้อักษรย่อในสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยใช้การอ้างอิงจากพระไตรปิฎก ภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และพระสูตรและอรรถกถาแปล เล่มที่ 1 ภาคที่ 2 ตอนที่ 2 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยอันเป็นคัมภีร์สำคัญทางพระพุทธศาสนาเป็นหลักในการค้นคว้า ซึ่งมีคำย่อ และคำเต็มเรียงตามลำดับเล่ม ดังนี้

คำย่อชื่อคัมภีร์ในพระวินัยปิฎก

คำย่อ		**คำเต็ม**	
วิ.ม.	=	วินยปิฎก	มหาวคฺค

คำย่อชื่อคัมภีร์ในพระสุตตันตปิฎก

คำย่อ		**คำเต็ม**		
ที.สี.	=	สุตฺตนฺตปิฎก	ทีฆนิกาย	สีลกฺขนฺธวคฺค
ที.ม.	=	สุตฺตนฺตปิฎก	ทีฆนิกาย	มหาวคฺค
ที.ปา.	=	สุตฺตนฺตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปาฏิกวคฺค
ม.มู.	=	สุตฺตนฺตปิฎก	มชฺฌิมนิกาย	มูลปณฺณาสก
ม.ม.	=	สุตฺตนฺตปิฎก	มชฺฌิมนิกาย	มชฺฌิมปณฺณาสก
สํ.นิ.	=	สุตฺตนฺตปิฎก	สํยุตฺตนิกาย	นิทานวคฺค
สํ.สฬา.	=	สุตฺตนฺตปิฎก	สํยุตฺตนิกาย	สฬายตนวคฺค
องฺ.ติก.	=	สุตฺตนฺตปิฎก	องฺคุตฺตรนิกาย	ติกนิปาต
องฺ.จตุกฺก.	=	สุตฺตนฺตปิฎก	องฺคุตฺตรนิกาย	จตุกฺกนิปาต
ขุ.ขุ.	=	สุตฺตนฺตปิฎก	ขุทฺทกนิกาย	ขุทฺทกปาฐ
ขุ.ธ.	=	สุตฺตนฺตปิฎก	ขุทฺทกนิกาย	ธมฺมปท
ขุ.สุ.	=	สุตฺตนฺตปิฎก	ขุทฺทกนิกาย	สุตฺตนิปาต

คำย่อชื่อคัมภีร์ในพระอภิธรรมปิฎก

คำย่อ		**คำเต็ม**	
อภิ.สงฺ.	=	อภิธมฺมปิฎก	ธมฺมสงฺคณี

อรรถกถาพระอภิธรรมปิฎก

คำย่อ		**คำเต็ม**		
อภิ.สงฺ.อ.	=	อภิธมฺมปิฎก	อฏฺฐสาลินี	ธมฺมสงฺคณีอฏฺฐกถา

สำหรับการอ้างเลขที่อยู่หลังชื่อย่อคัมภีร์ พระไตรปิฎก มี 2 แบบคือ แบบ 3 ตอนสำหรับพระไตรปิฎก และแบบ 2 ตอนสำหรับอรรถกถา เช่น ขุ.มหา. 29/131/87. หมายถึง ขุทฺทกนิกาย มหานิเทส เล่มที่ 29/ ข้อ 13 / หน้า 87. และที.ม.อ. 2/34 หมายถึง ทีฆนิกาย สุมงฺคลวิลาสินี มหาวคฺคอฏฺฐกถา เล่ม 2 ข้อ 34

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... จ

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... ช

กิตติกรรมประกาศ..... ฌ

สารบัญคำย่อ..... ญ

สารบัญ..... ฏ

สารบัญตาราง..... ฑ

สารบัญภาพ..... ณ

บทที่

1 บทนำ..... 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 3

1.3 สมมติฐานของการวิจัย..... 3

1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... 4

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 4

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ..... 5

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 8

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ..... 8

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการร้านประดับยนต์..... 25

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล..... 33

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมสังคหวัตถุ 4..... 42

2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย..... 46

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 51

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย	**59**
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	59
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	62
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	62
4 ผลการวิเคราะข้อมูล	**65**
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	**94**
5.1 สรุปผลการวิจัย	94
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	98
5.3 ข้อเสนอแนะ	104
บรรณานุกรม	**105**
ภาคผนวก	**110**
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	**111**
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	**113**
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	**117**
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม	**119**
ภาคผนวก จ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	**121**
ภาคผนวก ฉ ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	**128**
ประวัติผู้วิจัย	**136**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	จำนวนประชากรตามช่วงวัย	50
4.1	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	66
4.2	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	66
4.3	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	67
4.4	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	67
4.5	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม	68
4.6	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนิติธรรม	69
4.7	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักคุณธรรม	69
4.8	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักความโปร่งใส	70
4.9	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักการมีส่วนร่วม	71
4.10	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักความรับผิดชอบ	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.11 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักความคุ้มค่า..... 73

4.12 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม..... 74

4.13 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านทาน..... 75

4.14 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปิยวาจา..... 76

4.15 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอัตถจริยา..... 77

4.16 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสมานัตตา..... 78

4.17 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 จำแนกตามเพศ..... 79

4.18 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามเพศ..... 80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.19 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 จำแนกตามอายุ..... 81

4.20 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามอายุ..... 82

4.21 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 จำแนกตามระดับการศึกษา..... 83

4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 ด้านหลักนิติธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 85

4.23 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามระดับการศึกษา... 86

4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านปิยวาจา จำแนกตามระดับการศึกษา..... 87

4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านอัตถจริยา จำแนกตามระดับการศึกษา..... 88

4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านสมานัตตา จำแนกตามระดับการศึกษา..... 88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 89

4.28 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 จำแนกตามอาชีพ..... 90

4.29 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามอาชีพ..... 91

4.30 จำนวนข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล..... 92

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 51

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจร้านประดับยนต์มีการแข่งขันสูง เนื่องจากสินค้าของผู้ขายแต่ละร้านไม่แตกต่างกันมาก ทั้งตราสินค้าและราคา การที่บริษัทจะประสบความสำเร็จได้ จะมีกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จอยู่สองประการ คือจากตัวเจ้าของกิจการและจากสภาวะทางสังคมซึ่งได้รับการยอมรับจากสังคม จากการบริหารกิจการที่รุ่งเรืองประสบความสำเร็จ กระแสความนิยมต่อการตกแต่งรถยนต์ ทำให้อุปกรณ์ประดับยนต์ได้รับความนิยม ประเทศไทยได้จัดงานมอเตอร์โชว์ในกรุงเทพมหานครและ ตามหัวเมืองต่างจังหวัด ทำให้ความต้องการของสินค้าในกลุ่มประดับยนต์ และเครื่องเสียงติดรถยนต์นั้นมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะการเติบโตขึ้นของอุตสาหกรรมรถยนต์ (เกษมสุข ค๊อก, 2562, หน้า 5) ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ค่ายรถยนต์ต่าง ๆ จัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อกระตุ้นยอดขาย ได้ส่งผลให้ตลาดอุปกรณ์ประดับยนต์นี้ขยายตัว ทำให้กิจการร้านประดับยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด มีการขยายตัวของร้านประดับยนต์หลายร้าน บริษัทช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับธุรกิจเกี่ยวกับร้านประดับยนต์ โดยธุรกิจประดับยนต์จะสามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) แต่งสวย เช่น ตัวถัง ล้อแม๊ก เครื่องเสียง 2) แต่งแรง (เพิ่มสมรรถนะ) เช่นเครื่องยนต์ ระบบส่งกำลัง ช่วงล่าง ล้อแม๊ก ยาง ฯลฯ ในประเทศไทยเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่มักจะเลือกแต่งสวยไว้ก่อน อาจจะไม่แต่งแรง แต่ถ้ามีแต่งแรงแล้วมักจะควบคู่ให้ครบด้วยการแต่งสวยเสมอ สำหรับกลุ่มลูกค้าของบริษัทช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัดโดยแบ่งลูกค้าเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มโชว์รูมรถยนต์ และกลุ่มลูกค้าขาจรทั่วไป โดยกิจการเป็นผู้ให้บริการการติดตั้งเครื่องเสียง และอุปกรณ์ประดับยนต์แบบครบวงจร (บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด, 2563, หน้า 2) อย่างไรก็ตามธุรกิจประดับยนต์มีการแข่งขันที่ค่อนข้างรุนแรง เนื่องจากสินค้าของผู้ขายแต่ละรายไม่มีความแตกต่างกัน รวมทั้งการที่ค่ายรถยนต์ต่าง ๆ จัดเตรียมสินค้าแบบพร้อมสรรพให้ลูกค้าจากโรงงานผลิต อีกทั้งการออกชุดแต่งแบบพิเศษมีจำนวนจำกัด (Limited edition) ของผู้ผลิต แต่ถึงอย่างไรธุรกิจนี้ก็ยังมีความน่าสนใจ หากสามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายที่มีความเฉพาะตัว รวมถึงสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มที่แตกต่างจากคู่แข่งขันรายอื่น ๆ ได้ เช่น ความสามารถในการออกแบบติดตั้ง คุณภาพในการให้บริการ (นิธิ เกตุหิรัญ, 2553, หน้า 158)

ผลกระทบจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า 19 รัฐบาลมีมาตรการเข้มงวดเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า 19 ได้ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อภาคเศรษฐกิจสำคัญ ๆ

โดยเฉพาะผู้ประกอบการในจังหวัดร้อยเอ็ดขาดสภาพคล่อง จำนวนลูกค้าลดลงไปมากเนื่องจากกังวลสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า การจ้างงานต้องหยุดชะงักของธุรกิจภาคบริการ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร สถานบันเทิง การท่องเที่ยว รวมถึงภาคการเกษตรที่สินค้าเกษตรมีราคาตกต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ทำให้ครัวเรือนมีรายได้ลดลง ส่งผลให้ผู้ประกอบการเอกชนในจังหวัดร้อยเอ็ดต้องได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะร้านประดับยนต์ ที่เป็นสินค้าที่ไม่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตต้องได้รับผลกระทบเพราะกำลังซื้อของลูกค้าได้ลดลงอย่างมาก ผู้ประกอบการหลายรายต้องหยุดกิจการชั่วคราว (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดร้อยเอ็ด, 2563, หน้า 16)

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธุรกิจที่เจริญก้าวหน้า เจ้าของกิจการจะต้องจ้างพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ โดยเฉพาะมีประสบการณ์ในงานด้านนี้อยู่แล้วเข้ามาร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีค่าใช้จ่ายในการอบรมไม่สูงมาก นอกจากนี้อาศัยความสัมพันธ์ที่มีกับทางผู้ขายปัจจัยการผลิต เพื่อให้ได้รับส่วนลดพิเศษจากทางผู้ขายเพื่อให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน สำหรับด้านการบริการ จะมุ่งเน้นคุณภาพการบริการที่มีความเป็นมาตรฐาน และนำเทคโนโลยี รวมถึงเทคนิคใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริการ ส่วนด้านบริหารหลักฆราวาสธรรมในการบริหารงานบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ การเลือกหลักธรรมมาปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเป็นนักบริหารที่ดีและเก่งจะต้องอาศัยศิลปะและการทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่น ดังนั้นการเป็นเจ้าของกิจการที่ประสบความสำเร็จจะต้องนำหลักธรรมหรือนำธรรมะข้อใดข้อหนึ่งมาเป็นแนวทางในการบริหารงาน (จินตนา บุญบงการ, 2555, หน้า 18)

การบริหารงานของร้านประดับยนต์โดยเฉพาะร้านที่มีลูกค้ายังแวะเวียนมาใช้บริการส่วนมากเมื่อเปรียบเทียบกับร้านประดับยนต์อื่น ๆ อาจจะเป็นเพราะร้าน บริษัทช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ได้มีหลักการบริหารร้านด้วยการยึดหลักธรรมาภิบาล มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า สามารถตรวจสอบได้ มีความโปร่งใสในการบริหารแก่พนักงานและลูกค้า การปฏิบัติตามกฎหมายโดยเคร่งครัดไม่หลอกลวงลูกค้า มีกฎเกณฑ์ระเบียบที่พนักงานต้องรับผิดชอบต่อลูกค้า มีการตอบสนองต่อความต้องการและเรียกร้องของลูกค้า เพื่อให้การบริหารตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทช่างอ๋อยออโตซาวด์ จะเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการแก่ลูกค้า มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาบูรณาการให้บริการของบริษัทเอกชนตามหลักธรรมมาภิบาลตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยบูรณาการหลักกัลยาณมิตรที่สนับสนุนการบริการของร้านช่างอ๋อยซาวด์ ตามหลักทาน ซึ่งการให้ (การให้) ก็มีหลายวิธี ไม่ได้หมายถึงการให้วัตถุสิ่งของอย่างเดียว การช่วยงานตามสมควรแก่โอกาส เมื่อลูกค้านำรถมาให้ช่วยดูว่ารถมีปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ เช่น ไฟเตือนหน้าจอได้แสดงไม่ดับ หรือกล้องหน้ารถไม่บันทึกข้อมูล ร้านก็จะให้พนักงานบริการตรวจสอบในสิ่งที่ลูกค้าสอบถามโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ก็เป็นการให้ตามหลัก สังคหวัตถุ ปิยวาจา (วาจาเป็นที่รัก) ทางร้านจะเน้นให้พนักงาน พูดจากับลูกค้าด้วยวาจาที่จริงใจ มีมารยาทด้วยการไว้ลูกค้า

ที่มาใช้บริการ สอบถามความต้องการของลูกค้า ตอบลูกค้าด้วยความจริงใจ อัตจริยา (การประพฤติประโยชน์) ผู้บริหารบริษัทอ๋อยซาวด์ จำกัด จะช่วยเหลือ พนักงานที่เจ็บป่วย ไปเยี่ยมเยียน หรือบางครั้งพนักงานได้จัดงานแต่งงาน ก็จะไปร่วมงานเป็นประธานในการจัดงานแต่งงานให้ งานศพของญาติพนักงาน หรือลูกค้าประจำที่มาใช้บริการที่ร้านอ๋อยซาวด์บ่อย เป็นลูกค้าชั้นดี ที่บริษัทต้องรักษาลูกค้าชั้นดีเอาไว้ ส่วนการบูรณาการนั้น ทางบริษัทอ๋อยซาวด์จะไม่ให้เสียประโยชน์ทั้งสองฝ่ายทั้งทางบริษัทและพนักงานหรือลูกค้า ไม่เห็นแก่ประโยชน์ของตนแต่ฝ่ายเดียว ส่วน สมานัตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) บริษัท อ๋อยซาวด์โตซาวด์ จำกัด. จะวางตนเสมอต้นเสมอปลายกับลูกค้า พนักงานที่ร่วมงาน (บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด, 2563, หน้า 3)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจการให้บริการของบริษัทเอกชนจะอยู่รอดท่ามกลางความถดถอยด้านเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า 19 โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่อยู่ในธุรกิจที่เป็นสิ่งฟุ่มเฟือยไม่ใช่สิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน การที่ธุรกิจจะอยู่รอดและรุ่งเรืองได้ ต้องมีแนวทางการให้บริการที่จะส่งผลให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ด้วยดี ผู้บริหารต้องนำหลักธรรมาภิบาล และหลักธรรมมาบูรณการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอันประกอบไปด้วยปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่แตกต่างกันก็มีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและทีไม่ดี เช่น ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจเรื่องการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ได้กำหนดขอบเขตดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งเป็นการศึกษาหลักพุทธธรรมมาภิบาลที่ใช้ในการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ประกอบด้วย 2 หลักธรรม ดังนี้

1) หลักธรรมาภิบาล 6 ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า (พิทยาภา ชุณติกาญจน์, 2558, หน้า 41)

2) หลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ (1) ทาน (2) ปิยวาจา (3) อัตถจริยา และ (4) สมานัตตา (สังคหวัตถุธรรม (อง.จตุกก.(ไทย) 21/32/51.)

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เคยมารับบริการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 22,700 คน (งานทะเบียนร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด, 2565)

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เคยมารับบริการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 379 คน โดยการเปรียบเทียบตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607-610)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.2 ได้ทราบการเปรียบเทียบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

1.5.3 ได้ทำให้ทราบข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.4 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้มาใช้บริการกับพนักงานร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ที่ให้บริการในอันที่จะต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่เป็นเจ้าของร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ที่เปิดให้บริการในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ร้านค้าประดับยนต์ หมายถึง ร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ที่เปิดให้บริการในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

หลักพุทธธรรมมาภิบาล หมายถึง ข้อประพฤติปฏิบัติหรือกฎกติกาที่สามารถนำไปเป็นหลักในการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและสร้างสันติสุข เป็นหลักธรรมะที่มีเนื้อหาด้านบริหารจัดการ การปกครอง การสร้างมนุษย์สัมพันธ์เพื่อการอยู่ ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง หลักธรรมมาภิบาลและหลักสังคหวัตถุ 4

หลักธรรมมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการการควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม ประกอบด้วย 6 หลักการ คือ 1) หลักคุณธรรม 2) หลักนิติธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักความมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า

1) หลักคุณธรรม หมายถึง การดำเนินการโดยยึดมั่นการปฏิบัติงานบนความถูกต้องเป็นกลาง และให้ความเป็นธรรมต่อผู้รับบริการ ปราศจากการทำผิดกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมถึงการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ลดปัญหาการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ทั้งในและนอกองค์กร

2) หลักนิติธรรม หมายถึง การกำหนดกฎ ระเบียบ และวิธีดำเนินการให้เป็นไปตามหลักกฎหมาย มีความทันสมัย เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของสังคม

3) หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและสามารถตรวจสอบได้

4) **หลักการมีส่วนร่วม** หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมรับรู้และเสนอข้อคิดเห็นในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีเสรีภาพในการรวมกลุ่มและการแสดงความคิดเห็น รวมถึงการสามารถเข้ามีส่วนร่วมอย่างมีเหตุผลในเชิงสร้างสรรค์

5) หลักความรับผิดชอบ หมายถึง ความตระหนักในหน้าที่ในการให้บริการ โดยสามารถตอบคำถามหรืออธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมการดำเนินการต่าง ๆ ได้ รวมถึงมีความรับผิดชอบในผลงาน หรือปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ

6) หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

หลักสังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อเกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ 4 ประการ ได้แก่ 1) ท่าน 2) ปิยวาจา 3) อัตถจริยา และ 4) สมานัตตา

1) ทาน หมายถึง การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน

2) ปิยวาจา หมายถึง ความเป็นผู้มีวาจา น่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาดูดดื่มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวาน มีหางเสียง สมานสามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

3) อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน 2 ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

4) สมานัตตตา หมายถึง การเอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเทศบาลเมือง ตั้งอยู่ที่อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีพื้นที่ครอบคลุมตำบลในเมืองทั้งตำบล

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ซึ่งในครั้งนี้มุ่งศึกษา เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

เพศ หมายถึง เพศของประชาชนที่เคยมารับบริการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโต ซาวด์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 เพศ คือ 1) เพศชาย 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของประชาชนที่เคยมารับบริการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโต ซาวด์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ช่วง คือ 1) ต่ำกว่า 30 ปี 2) 31-40 ปี 3) 41-50 ปี และ 4) 51 ปี ขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของประชาชนที่เคยมารับบริการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี และ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักหรืออาชีพประจำของประชาชนที่เคยมารับบริการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็น 5 กลุ่ม คือ 1) เกษตรกรรม 2) รับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ 3) รับจ้าง หรือลูกจ้างบริษัท 4) ค้าขาย และ 5) อื่น ๆ

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการร้านประดับยนต์

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมสังคหวัตถุ 4

2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้นต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการ คือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้การบริการและการพัฒนาทักษะการให้การบริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

2.1.1 ความหมายของการบริการ

การให้บริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ทำให้เกิดความพึงพอใจ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้หลากหลายทัศนะ ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 7) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/

ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหวางสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อโดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะนี้ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สุรีรัตน์ ทองจันทร์ (2556, หน้า 45) ได้สรุปความหมายของบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์หรือความสุขหรือความสะดวกสบายหรือได้รับความพึงพอใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

ตรีเพชร์ อ่ำเมือง (2558, หน้า 4-5) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการจึงเป็นการกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กริยาท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการเป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกาย สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทาง ที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

พิทยาภา ชุณติกาญจน์ (2558, หน้า 27) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

Groonroos (1990, p. 9) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

Kotler (2000, p. 611) ได้จำกัดความของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับ

ผลิตภัณฑ์กายภาพ ดังนั้นในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด

Hoffman & Bateson (2006) ได้สรุปเกี่ยวกับการบริการว่าเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงได้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในบริการนั้น ๆ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการ อันนั้นซึ่งการบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แตะต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีที่มีบริการนั้น

2.1.2 ความสำคัญของการบริการ

บุญรุ่ง แสงยศ (2558, หน้า 66-67) กล่าวว่า การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้นความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการการบริการโดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าเนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ ดังนี้

1.11 ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

1.1.2 ทำให้เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ที่ใช้บริการ

1.1.3 ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานบริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการ โดยเฉพาะจะต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพและการแสดงออกด้วยไมตรีจิตที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจและจิตใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นลูกค้าประจำ

1.14 ทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ ดังนี้

1.2.1 ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

1.2.2 การทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากรหรือปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

1.2.3 ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

1.2.4 ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสมด้วยความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2.1 ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่าง ๆ

2.2 ทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการในฐานะที่ผู้ที่แสดงเจตนาในการรับบริการควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการเมื่อผู้ให้บริการเข้าใจและเสนอการบริการที่ถูกใจผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึก และทัศนคดีที่มีต่อการบริการ

พิทยาภา ชุณติกาญจน์ (2558, หน้า 23-24) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้ว่า การปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจของไทยเข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและระบบข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ส่งผลให้ระบบการผลิต สินค้าและบริการขยายตัวมากขึ้น ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น ความต้องการบริการประเภทต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับชีวิตจึงมีเพิ่มขึ้น การบริการในรูปแบบธุรกิจจึงเกิดขึ้นมากมายอยู่ตลอดเวลา

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตและอาชีพการงาน ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก คือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลที่พบเห็น ขณะนี้มีอยู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันนี้มีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภค ทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคมและจิตใจ ผู้บริโภคจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจ แต่ละประเภท และเปรียบเทียบดูคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของตนให้มากที่สุด

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพ เมื่อลูกค้าได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวัง จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการบริการที่มีคุณภาพ ย่อมทำให้ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการ จำเป็นจะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งขันอื่น ๆ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาว ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อ สินค้าคุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งขันได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขาย เพื่อให้เกิดความตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่จะตามมา

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบจะทุกประเภท การบริการมีส่วนเข้ามาเกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตามที เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาของการให้บริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าติดใจและเกิดการพูกันต่อ ๆ ไปในกลุ่มลูกค้า เป็นการประชาสัมพันธ์ ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2.2 ความสำคัญต่อผู้บริการงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมการบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพ จนเติบโตเป็นธุรกิจบริการ ต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมี แนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพการบริการจึงเป็นอาชีพที่สำคัญในตลาดแรงงาน และ สามารถทำรายได้ดีดี กล่าวคือ ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญ ของ พนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถ จ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงาน งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ดีพอสมควร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของแต่ละ บุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียมต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธาและการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการบริการอื่น ๆ ในโอกาสต่อไป

2.1.3 คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542, หน้า 145) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากโฆษณา ของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ณ สถานที่ที่เขาต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ นักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ลูกค้าไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ เป็นรูปแบบซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีใช้ได้

3. ความสามารถบุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4. ความมีน้ำใจ บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีมนุษย์สัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ หรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของลูกค้า และแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือ บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6. ความไว้วางใจ บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย บริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้สึก บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

Parsuramanet al. (1991, pp. 420-450) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ ให้บริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้องและการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

2. การตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า (Responsiveness) คือ ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการรวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การส่งเอกสาร โดยเร็ว การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ ในการให้บริการรวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงาน สนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการและความสามารถขององค์กรโดยรวม

4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทึ่งให้ผู้รับบริการสาธารณะติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ไม่ต้องเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการเหมาะสม และสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งให้ความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ตลอดจนรู้จักรักษาสมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ อาจรวมถึงการให้คำแนะนำ บอกราคาอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

7. ความเชื่อถือได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องซื่อสัตย์และเชื่อใจได้ สิ่งนี้มีผลเกี่ยวข้องกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการและชื่อเสียงของหน่วยงานโดยตรง

8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยงหรือไม่มีข้อสงสัยในเรื่องความปลอดภัยทางกายและความปลอดภัยทางการเงิน รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องรักษาความรับของผู้รับบริการ

9. ความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ (Understanding/ Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่แสดงเป็นรูปร่างได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายการสินค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

สรุปได้ว่า การให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีลักษณะดังนี้ 1) ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ 2) การตอบสนองการให้บริการ 3) ความสามารถในการให้บริการ 4) การที่ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับบริการ ได้อย่างสะดวก 5) ความสุภาพ อัธยาศัยไมตรี 6) การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูล

ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย 7) ความน่าเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ 8) ความรู้สึกปลอดภัยของลูกค้า 9) ความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า 10) การบริการที่เป็นรูปธรรม

2.1.4 ลักษณะของการบริการ

ณัฐนนท์ โชครัศมีศิริ (2558, หน้า 23) ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะของการบริการกับผลิตภัณฑ์ซึ่งมีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน 4 ประการ คือ

1. บริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน (Intangibility) เนื่องจากการบริการมีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ตรงที่ตัวบริการเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่จะแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงานที่เกิดขึ้นภายหลังรับบริการ (Performance) ซึ่งก่อนที่ผู้มารับบริการ จะตัดสินใจเลือกรับบริการนั้น ผู้มารับบริการไม่สามารถประเมินคุณภาพบริการได้จากการนับ วัด หรือทดสอบโดยตรง ดังนั้น ผู้มารับบริการจึงกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการ จากสถานที่ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา เพื่อให้ผู้มารับ บริการสามารถประเมินคุณภาพและตัดสินใจเลือกรับบริการได้เร็วขึ้น

2. การบริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกบริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นทั้งการผลิตและบริการในขณะเดียวกัน ซึ่งแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์ต้องมีการผลิต จัดเก็บและจำหน่ายโดยผ่านผู้แทนแล้วจึงมีการบริโภคเกิดขึ้น แต่สำหรับการบริการผู้มารับบริการต้องมีส่วนร่วมอย่างมากในกระบวนการผลิตบริการโดยต้องปรากฏตัวต่อผู้ให้บริการ ซึ่งการปรากฏตัวขณะรับบริการทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์รูปแบบพิเศษทางการตลาดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ กล่าวคือ ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างก็มีผลต่อบริการ

3. การบริการมีความหลากหลายในตัวเอง (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความหลากหลายในตัวเอง คุณภาพของการบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ให้บริการ เปลี่ยนผู้มารับบริการ หรือแม้แต่เปลี่ยนเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอเกิดขึ้นได้ยาก สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการอาจไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้มารับบริการต้องการได้รับ เนื่องจากการรับรู้หรือเข้าใจไม่ตรงกัน

4. การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้เพื่อจำหน่ายในภายหลังได้เหมือนผลิตภัณฑ์ ดังนั้น เมื่อมีการจัดสรรทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิตบริการไว้แล้ว เช่น การจ้างบุคลากร การจัดซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ การจัดเตรียมสถานที่ เมื่อถึงเวลามีผู้มารับบริการมากเกินไปหรือใช้เวลาน้อยเกินไป จะทำให้เกิดปัญหาคือให้บริการไม่ทันหรือไม่มีผู้มารับบริการ

สุกัญญา โพธิจาทุม (2563, หน้า 21) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบการบริการให้ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible) เป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าตนเองจะได้รับบริการรูปแบบใด เนื่องจากการบริการในลักษณะนี้เป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัสหรือเห็นได้เหมือนสินค้า การบริการลักษณะนี้ผู้รับบริการจะอาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการกล้าตัดสินใจซื้อบริการได้เร็วขึ้น ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น มีความสะอาด กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอและบรรยากาศที่ดี

1.2 บุคคล (People) พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพและมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาจะต้องมีความสอดคล้องกับลักษณะการบริการ และลักษณะของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้าหรือเครื่องหมายการค้าต้องสื่อถึงการบริการได้ดีและมีความชัดเจน

1.6 ราคา Price) เป็นการกำหนดราคาการให้บริการที่ควรมีความเหมาะสมกับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการพร้อมกันหลายรายในเวลาเดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะของตัวผู้รับบริการไม่เหมือนกัน

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหนและอย่างไร ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพเพื่อขจัดปัญหาความไม่แน่นอนนี้ 2 ขั้นตอน ได้แก่

3.1 ตรวจสอบคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ

3.2 สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ โดยรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากการสำรวจข้อมูลและการเปรียบเทียบเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปแก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้บริการดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงมีกำลังการผลิตที่ไม่ใช้บางเวลา และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ถ้าความต้องการของผู้รับบริการมีสม่ำเสมอ

การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ทันหรือไม่มีผู้รับบริการ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ลักษณะของบริการนั้นต้องแยกประเด็น ในสิ่งที่จะต้องบริการคือการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และแบ่งแยกไม่ได้รวมถึงไม่สามารถกำหนดเป็นมาตรฐานที่ตายตัว และลักษณะของการบริการเป็นการบ่งบอกถึงพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงต่อผู้อื่นเป็นการกระทำที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ ที่บุคคลได้กระทำขึ้นเป็นการเชื่อมโยงถึงผู้รับบริการโดยเน้นประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงได้รับเป็นสำคัญ และแสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการนั่นเอง

2.1.5 องค์ประกอบของการบริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (Service product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้า แต่อย่างใดในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้น ซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย (product support service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใด ก็ตามต่างก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ (ประสาน เจริญศรี, 2558, หน้า 13)

1. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มนำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง แต่การบริการใด ๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อ ต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้นการรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

1.1 ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น 2 ลักษณะด้วยกัน คือ 1) การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับเกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้วและเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด 2) การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณา ภาพพจน์ผ่านสื่อต่าง ๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

1.2 ประเภทของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.2.1 จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

2) ผู้รับบริการชั้นประหยัด (Economizing customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้นคุณค่าการบริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูก ชอบที่จะเรียกร้องสิ่งต่าง ๆ และเปลี่ยนใจง่าย

3) ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (Ethical customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่น ๆ เน้นสิ่งที่เป็นการกระทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้การบริการ เป็นไปตามปกติและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

4) ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (Personalizing customer) เป็น ผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการยกย่องให้เกียรติ การให้บริการที่พิเศษ เฉพาะตน

5) ผู้รับบริการตามสะดวก (Convenient customer) เป็นผู้รับบริการที่ เข้าใจอะไรง่าย ๆ ยินดีจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบายต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่ง แต่ชอบในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

1.2.2 จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

1) ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (Price sensitive customer) จะใช้การพิจารณาจากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

2) ผู้รับบริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (Price quality customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับค่าบริการ

3) ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (Quality sensitive customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกใจ

4) ผู้รับบริการที่ให้ความเชื่อถือต่อราคา (Price surrogate customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจโดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้น ๆ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

2.1 ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เป็นพนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

2.2 ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงาน

2.3 ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบินจัดเครื่องดื่ม

2.4 ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

3. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตบริการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน ได้แก่

3.1 นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจนและแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

3.2 การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธ์การบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

3.3 วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์การและระหว่างพนักงานด้วยกัน

3.4 รูปแบบการบริการ องค์การต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่สอดคล้องกับนโยบายการบริการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

3.5 คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการอยู่เป็นระยะ ๆ

4. ผลิตภัณฑ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการองค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Service offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

4.1 การบริการหลัก (Core service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้น ๆ เช่น สายการบินนำผู้โดยสารส่งถึงที่หมาย

4.2 การบริการตามความคาดหวัง (Expected service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการ มักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

4.3 การบริการเกินความคาดหวัง (Exceeded service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับการบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เช่น การคอยอำนวยความสะดวกด้วยไมตรีจิตแก่ผู้มาคอยรับบริการ

5. สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของ เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์การ ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ

5.1 สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เป็นสถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง เป็นต้น

5.2 สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร การวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ เป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการและยังเป็น

การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การนั้น ๆ อีกด้วย การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น 1) ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการผู้จัดให้เกิดการบริการและผู้นำเสนอสินค้าบริการ 2) กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการให้การ สินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ 3) ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการการให้บริการ

2.1.6 ความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่ (ประสาน เจริญศรี, 2558, หน้า 32)

1. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ

2. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการและบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

2.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

3.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงาน ด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545, หน้า 6-8) กล่าวว่า การบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้โทรศัพท์ อัตโนมัติใน การรับ โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเตอร์เน็ต เป็นต้น

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงหลักการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติ ได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

บุญรุ่ง แสงยศ (2558, หน้า 55-56) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำสู่ความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้าเพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ

2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาคำพูด และที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษา

3. ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า การแสดงที่ดีก็คือ การมีกริยามารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วยภาษากาย

4. การมีความรับผิดชอบ เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงานและเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน

5. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้การบริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย

6. การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริการจะมีความเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำหน้าที่บริการ ปัญหาก็อยู่ที่ว่าทำอย่างไรจึงจะให้ลูกค้าหรือผู้ที่กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ

7. ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้เป็นคนที่น่าไว้วางใจอีกด้วย

8. การมีสุขภาพ และสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะดูแลสุขภาพร่างกายให้ แข็งแรงสมบูรณ์อยู่เสมอ เมื่อมีสุขภาพกายที่ดีแล้ว สุขภาพจิตย่อมดีตามด้วย

พิทยาภา ชุณติกาญจน์ (2558, หน้า 24-28) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการพอใจในการบริการ มีดังนี้

1. ผู้ใช้บริการได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับที่มาใช้บริการ

2. ลักษณะของการให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย

3. ผู้ใช้บริการได้รับยกย่องนับถือหรือความเคารพจากผู้ให้บริการ

4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ

5. ประชาธิปไตยจากการใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนในการกำหนดรูปแบบการบริการ

6. ความมีระเบียบในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินผลคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการ และแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 ระดับ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวัง เช่น ลูกค้าเดินทางรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจเกินความคาดหวัง เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับบริการตรวจเช็คเครื่องยนต์และเติมลมฟรี

Millett (1954, p. 397) ได้ให้แนวคิดหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้นจะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ 5 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการ ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่าง ๆ จะต้องมีไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Koler (2003, p. 277) กล่าวว่า การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Expect quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานให้บริการที่มีคุณภาพ (Total perceived service quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ลูกค้าสามารถรับรู้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และมีทักษะในงานบริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ซึ่งที่ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที

3. สามารถจะเข้าพบได้โดยง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้การบริการ (Accessibility and flexibility) ลูกค้าจะตัดสินจากสถานที่ตั้งของสำนักงานและเวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบบริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือ (Reliability and trustworthiness) ลูกค้าสามารถรับรู้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ได้ตกลงกันเองไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) เมื่อใดก็ตามที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติและผู้ให้บริการนั้นเกิดขึ้น สามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ในทันท่วงทีกอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพที่ปกติได้ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการได้ให้บริการภายในขอบเขตของหน้าที่ทางการให้บริการ

จากที่กล่าวว่าสรุปได้ว่าการบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ ซึ่งกิจการบริการที่บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างมากนั้น ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงการนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด ซึ่งมีอยู่หลากหลายวิธีการด้วยกันล้วนตั้งอยู่พื้นฐานความคิดเดียวกันคือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ เพราะความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการนั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการร้านประดับยนต์

2.2.1 ความหมายของผู้ประกอบการ

บุญฑวรรณ วิงวอน (2555, หน้า 146) กล่าวว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่มีแรงบันดาลใจในการเสาะแสวงหาโอกาสและประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อสร้างความแตกต่างในการดำเนินงานทางธุรกิจ โดยมีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะก่อตั้งธุรกิจและสามารถดำเนินงานทางธุรกิจ โดยมีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะก่อตั้งธุรกิจ และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และมีการบริหารความเสี่ยงในธุรกิจที่ได้จัดตั้งขึ้นมา อีกทั้งมีการบูรณาการองค์ความรู้ที่เป็นปัจจุบันและมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ธนวุฒิ พิมพ์กิ (2558, หน้า 16) กล่าวว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่ริเริ่มมีความคิดทำธุรกิจด้วยความกล้าเสี่ยงและความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ โดยพยายามอย่างเต็มที่เพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จ ลงทุนลงแรงในการดำเนินงาน

สุธีรา อะทะวงษา (2560, หน้า 26) กล่าวว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นเจ้าของธุรกิจเป็นผู้ริเริ่มก่อตั้งและดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ด้วยตัวเองเพื่อมุ่งหวังผลตอบแทนในรูปของกำไรหรือผลประโยชน์ตามที่ได้มุ่งหมายไว้ และพร้อมยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ

เจษฎา จันทรา (2562, หน้า 7) กล่าวว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคนที่ริเริ่มก่อตั้งธุรกิจขึ้นมา โดยต้องเผชิญกับความเสี่ยง เพื่อมุ่งหวังผลตอบแทนในรูปแบบของผลกำไรและมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จด้วยความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจ โดยมีแรงบันดาลใจในการเสาะแสวงหาโอกาส และประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์

สุวิมล มธุรส (2563, หน้า 18) กล่าวว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่เป็นเจ้าของหรือเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการธุรกิจที่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวัง

Longenecker, Moore, Petty, and Palich (2006) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่ค้นพบความต้องการของตลาด และดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดโดยต้องเผชิญกับความเสี่ยง มีแรงกระตุ้นผลักดันเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในนวัตกรรม และความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ

Sharma & Chrisman (2011, p. 12) ได้ให้ความหมายของ ผู้ประกอบการ ว่าคือ บุคคลที่สามารถนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ โดยการผสมผสานสินค้า กระบวนการตลาด รูปแบบองค์การ หรือแหล่งผู้ผลิตสินค้า นอกจากนี้ ผู้ประกอบกสน หมายถึง ผู้สร้างกระบวนการของการกำหนดโอกาสทางการตลาดและความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้สอดคล้องกับโอกาส และสร้างข้อผูกพันทั้งทางด้านการปฏิบัติและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลกำไรในระยะยาว

สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ก่อตั้งธุรกิจ เจ้าของ ผู้บริหาร ผู้ที่ประกอบกิจกรรมทางธุรกิจ มีการสร้างนวัตกรรม สร้างสิ่งใหม่ที่มีคุณค่า มีการจัดสรรทรัพยากร และเวลาที่มีอยู่อย่างเหมาะสม เพื่อให้นวัตกรรมที่คิดขึ้น กลายเป็นผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ลูกค้าต้องการและได้รับผลตอบแทนจากการประกอบการ โดยยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ

2.2.2 ความหมายของร้านค้าประดับยนต์ และอุปกรณ์ประดับยนต์

ฐิติวัฒน์ จิรมงคลโรจน์ (2557, หน้า 6-7) กล่าวว่า ร้านประดับยนต์เป็นร้านค้าที่ขายอุปกรณ์สำหรับตกแต่งรถยนต์ โดยร้านประดับยนต์สามารถแบ่งกลุ่มหลัก ๆได้เป็น 2 กลุ่มคือ ร้านประดับยนต์เฉพาะทาง และร้านประดับยนต์ทั่วไป โดยร้านประดับยนต์เฉพาะทางจะเน้นขายอุปกรณ์ประดับยนต์แค่ประเภทเดียว ซึ่งร้านประเภทนี้ช่างจะมีความชำนาญมากกว่าร้านทั่วไปและราคาก็จะแพงกว่าเช่นกัน ส่วนร้านประดับยนต์ทั่วไป จะมีสินค้าให้เลือกซื้อหลากหลายประเภท บางร้านจะมีบริการรับติดตั้งอุปกรณ์ประดับยนต์ที่ลูกค้าได้ซื้อจากทางร้าน

อุปกรณ์ประดับยนต์ คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการตกแต่งรถยนต์ให้มีเอกลักษณ์และแตกต่างไปจากเดิม ซึ่งสามารถหาซื้อได้จากร้านประดับยนต์ โดยที่บางร้านก็จะมีบริการรับติดตั้ง พร้อมทำสี ส่วนบางร้านจะเน้นขายอุปกรณ์ประดับยนต์เพียงอย่างเดียว โดยอุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์ สามารถแบ่งกลุ่มหลัก ๆ ในการแต่งรถยนต์ได้ 2 กลุ่ม ได้แก่

1) การแต่งรถเพื่อความสวยงาม การตกแต่งรถเพื่อความสวยงามเป็นการตกแต่งทางด้านรูปลักษณ์ของรถยนต์ให้มีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เพื่อความเป็นเอกลักษณ์และแตกต่างจากรถคันอื่น ซึ่งการตกแต่งในลักษณะนี้เป็นการตกแต่งที่ได้รับความนิยมมากกว่าการแต่งเพื่อเพิ่มสมรรถนะ และมีร้านประดับยนต์ให้บริการเป็นจำนวนมาก โดยอุปกรณ์หลักๆ ที่ผู้บริโภคนิยมแต่ง ได้แก่ ฟิล์มกรองแสง ล้อแม็ก สเกิร์ต สปอยเลอร์ สติ๊กเกอร์แต่งรถ สัญญาณกันขโมย เครื่องเสียงระบบไฟในรถยนต์ เป็นต้น

2) การแต่งรถเพื่อเพิ่มสมรรถนะ การแต่งรถยนต์เพื่อเพิ่มสมรรถนะ เป็นการแต่งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของรถยนต์โดยในการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์แต่ละชิ้นแต่ละส่วนนั้น ต้องมีความสัมพันธ์กับอุปกรณ์ในจุดอื่นๆ และต้องได้รับการติดตั้งจากช่างที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี โดยอุปกรณ์หลัก ๆ ในการแต่งประเภทนี้

สถาบันยานยนต์ (2555, หน้า 23-25) กล่าวว่า อุปกรณ์ประดับยนต์ หมายถึง อุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์ที่เพิ่มเติมจากผู้ผลิตรถยนต์ ซึ่งหาซื้อภายหลังการซื้อรถยนต์ เพื่อช่วยเสริมแต่งความสวยงามและความสมบูรณ์แบบของรถยนต์ประกอบด้วย

1) อุปกรณ์ตกแต่งเพื่อความสวยงาม ได้แก่ ชุดแต่งรถยนต์รอบคัน เบาะนั่งฝาครอบไฟโลโก้ สติ๊กเกอร์ สปอยเลอร์ฟิล์มกรองแสงอุปกรณ์หุ้มพวงมาลัยอุปกรณ์หุ้มเกียร์

2) อุปกรณ์ตกแต่งเพื่อความบันเทิง ได้แก่ วิทยุและเครื่องเล่น CD DVD โทรทัศน์ติดรถยนต์ ลำโพง

3) อุปกรณ์ตกแต่งเพื่อเพิ่มความเร็วความแรงของรถยนต์ ได้แก่ เทอร์โบท่อไอเสียโช้คสปริงแต่งเกจ์วัดชุดยางและล้ออัลลอยด์

4) อุปกรณ์ตกแต่งเพื่อความสะดวกปลอดภัย ได้แก่ เซ็นทรัลล็อค รีโมทและสัญญาณกันขโมย ชุดไฟสปอร์ตไลท์

สรุปได้ว่า การตกแต่งรถยนต์หรือการติดตั้งอุปกรณ์ประดับยนต์เป็นไปเพื่อสร้างความบันเทิง และความสวยงามแล้ว ยังเป็นการเสริมสมรรถนะความเร็ว ความคงทนสำหรับการใช้งานเกิดความปลอดภัย ตลอดจนบ่งบอกฐานะรสนิยม และชนชั้นอีกด้วย

2.2.3 คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ

ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีปัจจัยหลายประการประกอบกันโดยผู้ประกอบการอาจไม่จำเป็นต้องมีครบทุกข้อ ซึ่งโดยทั่วไปคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ มีดังนี้ (ปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs, 2552)

1) การเผชิญกับความเสี่ยง ธุรกิจกับความเสี่ยงเป็นของคู่กัน ผู้ที่เป็นผู้ประกอบการที่ชอบทำงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถมักไม่ภูมิใจกับงานที่ง่าย หรืองานที่ไม่มีความเสี่ยงเลย หรือหลีกเลี่ยงงานที่มีความเสี่ยงสูงเกินไป โดยทั่วไปผู้ประกอบการมักเลือกงานที่มีความเสี่ยงปานกลางซึ่งประเมินแล้วว่าไม่เกินความสามารถที่จะบรรลุผลสำเร็จ และมีทางเลือกหลายทาง

2) ต้องการมุ่งความสำเร็จ มีความมุ่งมั่นในการใช้สติปัญญา ความสามารถทั้งหมดทำงานหนักทุ่มเทให้กับงานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามช่องทางที่วางไว้โดยไม่คำนึงถึงความยากลำบาก

3) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ต้องเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยไม่ชอบ กระทำในสิ่งซ้ำ ๆ แบบดั่งเดิม เป็นผู้เอาประสบการณ์ที่ผานมานำมาประยุกต์ใช้สร้างสรรค์หาวิธีการใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิม เป็นผู้เข้าใจถึงปัญหาแล้วหาแนวทางในการแก้ไข มีความพยายามในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ปรับปรุงการผลิตอยู่อย่างต่อเนื่อง กล้าที่จะผลิตสินค้าที่แตกต่างจากเดิม

4) รู้จักผูกพันต่อเป้าหมาย เมื่อมีการตั้งเป้าหมายถึงความสำเร็จ ผู้ประกอบการจะทุ่มเททุกอย่างเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ความคิดผูกพันกับการเอาชนะเป้าหมาย มีการวางแผนกลยุทธ์ และเตรียมป้องกันที่จะเอาชนะอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

5) ความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น ผู้ประกอบการที่ดีนอกจากมีความสามารถในการทำงานแล้ว ต้องมีความสามารถในการชักจูงโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นให้เกิดความร่วมมือช่วยเหลือในการทำงาน รู้จักใช้ความสามารถในการสร้างทัศนคคติและแรงจูงใจต่อผู้ร่วมงานให้สามารถเข้าใจการทำงาน และเต็มใจปฏิบัติงานตามที่วางไว้

6) ยืนหยัดต่อสู้ทำงานหนัก มีการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ไม่ท้อแท้ แม้ว่าต้องเผชิญกับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ

7) เอาประสบการณ์ในอดีตมาเป็นบทเรียน เป็นการนำความผิดพลาดในอดีตมาเป็นบทเรียน เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนั้นอีก หรือนำเอาไปประยุกต์ปรับปรุงใช้ในการทำงานให้มุ่งไปสู่การทำงานที่ดีกว่าเดิม

8) มีความสามารถในการบริหารงาน และเป็นผู้นำที่ดี มีลักษณะการเป็นผู้นำ รู้หลักการบริหารงานเมื่อต้องทำงานร่วมกับคนหลายระดับในภาวการณ์ที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะระยะเริ่มทำธุรกิจจะต้องรับบทเป็นผู้นำที่จะลงมือทำทุกอย่างด้วยตนเอง รู้จักปรับเปลี่ยนการบริหารงานที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

9) มีความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้ประสบความสำเร็จมักเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ชอบอิสระและพึ่งตนเอง มีความมั่นใจ ตั้งใจเด็ดเดี่ยวเข้มแข็ง มีลักษณะเป็นผู้นำ มีความเชื่อมั่นในผลสำเร็จ และมีความทะเยอทะยาน

10) มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นผู้มีความสามารถที่จะวิเคราะห์เหตุการณ์ในอนาคตข้างหน้าได้อย่างแม่นยำ และพร้อมรับเหตุการณ์ที่จะเปลี่ยนแปลง

11) มีความรับผิดชอบ รับผิดชอบต่องานที่ทำเป็นอย่างดี และดูแลงานจนสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รับผิดชอบในผลของการตัดสินใจไม่ว่าผลจะออกมาดีหรือไม่ โดยมีความเชื่อว่าความสำเร็จที่เกิดขึ้นมาจากตนเองมิใช่เกิดจากโชคลาภ หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ทำให้เกิดขึ้น

12) มีความกระตือรือร้น และไม่หยุดนิ่ง มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และพัฒนางานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

13) ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติม มีการใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะความรู้ข้อมูลการตลาด เศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย ทั้งในและต่างประเทศ

14) กล้าตัดสินใจ และมีความมุมานะพยายาม มีความหนักแน่น เชื่อมั่นในตนเองกับงานที่ทำ มีการทุ่มเทการทำงานอย่างสุดความสามารถ ไม่กลัวงานหนัก

15) ไม่ตั้งความหวังกับผู้อื่น ผู้ประกอบการที่เริ่มต้นทำธุรกิจมักใช้น้ำพักน้ำแรงของตนเอง จึงผลักดันให้ผู้ที่อยู่รอบด้านทำงานหนักเช่นเดียวกับตนเองเพื่อให้งานสำเร็จ มีการกำกับ ดูแลงานอยางใกล้ชิดด้วยตนเอง

16) มองเหตุการณ์ปัจจุบันเป็นหลัก มีการวางแผนการทำงานในปัจจุบันอย่าง รอบคอบ โดยไม่มองเหตุการณ์ในอดีตที่มีความล้มเหลว

17) สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนที่จะปรับตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมมากกว่าที่จะปล่อยให้ทุกอย่างเป็นไปตามปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้

18) ไม่ทำอะไรเกินตัว รู้จักประมาณตนเอง ไม่ทำสิ่งใดเกินความสามารถที่จะส่งผลต่อความล้มเหลวของธุรกิจ

19) มีความร่วมมือและแข่งขัน มีการร่วมมือกับกลุ่มบุคคล เช่น สมาคม ชมรม เพื่อช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยกัน และมีความสามารถในการแข่งขัน

20) มีความประหยัด ผู้ประกอบการต้องมีความประหยัด อดออมเพื่อนำเงินไป ขยายกิจการในอนาคต

21) มีความซื่อสัตย์ ผู้ประกอบการต้องมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าในด้านคุณภาพ สินค้า และสร้างความเชื่อถือของตัวเองในการเป็นลูกหนี้ที่ดีของธนาคาร เป็นเจ้านายที่ดีต่อลูกน้อง มี ความซื่อสัตย์ต่อหุ้นส่วน ครอบครัว และรัฐในการเสียภาษีอากร

อาทิตย์ วุฒิคะโร (2556, หน้า 40-45) กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในลักษณะภาพรวม ซึ่งผู้ที่จะเข้ามาเป็นผู้ประกอบการหรือเป็นผู้ประกอบการอยู่แล้วสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้เกิดขึ้นกับตัวเอง คุณลักษณะดังกล่าวมีดังนี้

1) มีความกล้าเสี่ยง กิจการกับความเสี่ยงเป็นของคู่กันผู้ที่เป็นผู้ประกอบการมักจะทำงานที่ท้าทายต่อความรู้ความสามารถของเขา เขาจะไม่มีความภาคภูมิใจกับงานที่ง่าย แต่มักจะชอบงานที่มีความเสี่ยงที่มีโอกาสจะประสบความสำเร็จหรืออาจจะล้มเหลวได้ ซึ่งความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับเขาได้ ประเมินแล้วว่าไม่เกินความสามารถของเขาที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จ สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการลดความเสี่ยงนั้น ๆ คือ การพิจารณาหาทางเลือกหลาย ๆ ทางในการทำกิจการโดยใช้เวลาในการวางแผนการตลาด เลือกการผลิตที่เหมาะสมกับวัตถุดิบ เครื่องจักร อุปกรณ์ แหล่งเงินทุน การบริหารงาน ตลอดจนผลตอบแทนทางการเงินภายใต้ภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและนโยบายของรัฐ ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่แน่นอนโดยมีการประเมินปัจจัยต่าง ๆ อย่างละเอียดถี่ถ้วน แล้วค่อยตัดสินใจลงทุน

2) มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จ การมุ่งมั่นแบบนี้เป็นพื้นฐานของผู้ประกอบการ เป็นผู้มุ่งมั่นที่ใช้สติปัญญา พลังความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมด ทุ่มเทการทำงานทุกอย่างให้บรรลุผลสำเร็จตามที่เขาคิดวิเคราะห์ แม้ว่างานนั้นจะยากลำบากเพียงใดเขาจะมุมานะ รู้จักการวางแผนการทำงาน

ตั้งมาตรฐานการทำงานของตนไว้สูง ลงมือปฏิบัติอย่างเข้มแข็งแม้ว่าต้องใช้เวลาทำงานมากกว่าคนอื่นก็ตาม เขาจะเกิดการเรียนรู้ถึงพลังความสามารถหรือจุดอ่อนของตัวเองและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ และจะพอใจเป็นอย่างยิ่งที่ผลงานของเขาออกมาดีเด่น ความพอใจในผลงานของเขาคือ ความภูมิใจที่เขาสามารถทำผลงานได้สำเร็จ ดังนั้น ในทางธุรกิจจุดมุ่งหมายของผู้ประกอบการไม่ใช่ทำเพื่อผลกำไรหรือเงิน แต่จะทำเพื่อขยายความเติบโตของกิจการ ส่วนกำไรเป็นเพียงเครื่องสะท้อน ให้ทราบได้ว่าเขาทำได้ดีเพียงใด

3) มีความผูกพันต่อเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ เมื่อผู้ประกอบการได้ตั้งเป้าหมายแล้ว เขาจะคาดการณ์ด้วยการใช้ความรู้สึกที่จะเกิดขึ้นว่าจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว และจะแสวงหาความต้องการประสบความสำเร็จแก่ตัวเองและบุคคลอื่นที่อยู่รอบตัว ความรู้สึกผูกพันต่อเป้าหมายนั้นจะทุ่มเทให้ทั้งหมด โดยคิดวางแผนและวางกลยุทธ์ล่วงหน้าไว้พร้อม ความกลัวความล้มเหลวทำให้เขามองหาลู่ทางวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่อาจจะขัดขวางการดำเนินงาน และเตรียมตัวป้องกันปัญหาและอุปสรรคนั้นด้วยการมองโลกในแง่ดีและมีความหวัง

4) มีความสามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้เป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ผู้ประกอบการที่ดีนอกจากจะใช้ความสามารถของตนในการทำงานแล้ว จะต้องมีความสามารถที่จะชักจูงเพื่อโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นให้เข้ามาช่วยเหลือร่วมมือด้วยดี รู้จักบริหารงาน สร้างทัศนคติ แรงจูงใจต่อผู้ร่วมงานให้สามารถเข้าใจการดำเนินงานและเต็มใจปฏิบัติงานตามที่วางแผนไว้

5) มีความมานะและทำงานหนัก จะต้องเป็นผู้ทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มความสามารถ ทุ่มเททำงานอย่างเต็มพละกำลัง ยืนหยัด และทำงาน แม้ว่าจะเผชิญอุปสรรคอย่างหนักก็ไม่หยุดยั้งจนเข้มแข็งขึ้นมาภายใต้สถานการณ์ที่กดดัน

7) มีความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์ คือ การนำเอาความรู้ ประสบการณ์และผลสะท้อนที่เกิดจากการปฏิบัติงานในอดีต นำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานในปัจจุบันและอนาคต มีการยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงแผนงานให้เป็นไปตามสถานการณ์ หรือหาวิธีที่ทำให้ได้ดีกว่า รวมทั้งรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์ ข้อแนะนำต่าง ๆ ตลอดจนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากบุคคลอื่นที่เป็นผู้รู้หรือชำนาญในงานนั้น ๆ

8) มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำอย่างเต็มที่ เป็นผู้นำ เป็นผู้ริเริ่มด้วยความคิด และลงมือทำ หรือมอบหมายให้ผู้อื่นทำโดยอยู่ในความดูแลของเขาเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในผลที่เกิดขึ้นจาการตัดสินใจไม่ว่าผลนั้นจะดีหรือไม่ดี มีความเชื่อว่าความสำเร็จเกิดขึ้นเป็นผลส่วนใหญ่มาจากความพยายาม ความเอาใจใส่รับผิดชอบไม่ใช่เกิดจากโชคหรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์บันดาลให้เกิดขึ้น

9) มีความเชื่อมั่นในตนเอง ชอบอิสระและพึ่งตนเองมีความมั่นใจ ตั้งใจ เด็ดเดี่ยวเข้มแข็ง มีลักษณะเป็นผู้นำ

10) มีความสนใจแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ผู้ประกอบการที่ดี จะต้องขวนขวาย หาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นความรู้ทั่วไปด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม กฎหมาย และอื่น ๆ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ได้

11) มีความสามารถในการบริหารมีความเป็นผู้นำมีวิสัยทัศน์ในการทำงานเมื่อกิจการเติบโตขึ้น ผู้ประกอบการจะต้องเปลี่ยนแบบแผน การบริหาร โดยมีความเชื่อและมั่นใจในผู้ใต้บังคับบัญชาที่ตั้งใจทำงานมากขึ้น แบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบให้ลูกน้อง และในที่สุดปล่อยให้ดำเนินการเองมากขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบการได้มีเวลาในการคิดสร้างสรรค์หาทางพัฒนาผลิตภัณฑ์ หาตลาดใหม่ ขยายกิจการ หรือลงทุนใหม่ มีการปรับเปลี่ยนจากระบบบริหารแบบครอบครัวไปสู่ความเป็นมืออาชีพมากขึ้น โดยจ้างผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญมาช่วยทำงาน

12) การมีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อหาวิธีการใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิมในการดำเนินงานในการแก้ไขปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิตและการดำเนินงานแสวงหาวัตถุดิบใหม่มาใช้ทดแทนทำการขยายตลาดใหม่ นำเอาความรู้ด้านการจัดการสมัยใหม่มาใช้ปรับปรุง การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและลดต้นทุนการผลิต

13) มีความสามารถในการปรับสภาพแวดล้อมให้เป็นไปตามความต้องการมากกว่าการปล่อยให้ทุกอย่างเป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติที่ควบคุมไม่ได้หรือกล่าวได้ว่าเป็นไปตามดวงหรือโชค ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จชอบที่จะเห็นตนเองทำสิ่งต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นมากกว่าอยู่เฉย ๆ และการที่ได้ทำบางครั้งก็ย่อมมีความผิดพลาด และจะยอมรับข้อผิดพลาดนั้นเป็นครูเพื่อพยายามปรับปรุงแก้ไข

14) มีความกล้าตัดสินใจ หนักแน่น ไม่หวาดหวั่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง ในงานที่ได้กระทำลงไป

15) มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ แผนกิจการ หรือโครงการลงทุนโดยเป็นผู้รู้จักประมาณตนเอง พิจารณาทำเรื่องที่ตนเองถนัดมองถึงความเป็นไปได้เมื่อตัดสินใจลงทุน ไม่ทำอะไรเกิดความเป็นจริงที่สามารถจะทำได้

16) มีความสามารถในการสร้างพันธมิตร คือ ไม่ทำให้เกิดผู้แพ้ ผู้ชนะ แต่พยายามดำเนินกิจการที่ทำให้เกิดผู้ชนะเพียงอย่างเดียว โดยร่วมมือในการสร้างสรรค์ พึ่งพาอาศัยกันเพื่อให้กิจการอยู่รอดด้วยกัน ทั้งกลุ่มอย่างไรก็ตาม การร่วมมือกันเพื่อขึ้นราคาสินค้า อย่างไม่สมเหตุสมผล การผูกขาดการกักตุนสินค้านั้น ไม่ควรทำเพราะจะไม่เป็นผลดีในระยะยาว

17) มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าในด้านคุณภาพของสินค้า ซื่อสัตย์ต่อหุ้นส่วนหรือผู้ร่วมทุน สร้างความเชื่อถือให้กับตนเองในด้านการเงิน ต่อสถาบันการเงินหรือเจ้าหนี้

18) มีความประหยัดเพื่ออนาคต เพื่อขยายกิจการในอนาคต ผู้ประกอบการจะต้องรู้จักใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นเพื่อสะสมเงินออมไว้ลงทุนขยายกิจการโดยการประหยัด คือ การรู้จักใช้เงินในทางที่ถูกเมื่อมีส่วนเกินให้เก็บออมไว้เพื่อการลงทุน

19) มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นผู้สร้างให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นสร้างงานให้คนทำสร้างรายได้และอำนาจซื้อให้กับประชาชน เป็นผู้ประดิษฐ์คิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ผลิตสินค้าแบบใหม่ ๆ ขณะเดียวกันกิจการของผู้ประกอบการก็เจริญก้าวหน้า กลุ่มคนในสังคมมีส่วนรับรู้และสนใจบทบาทของผู้ประกอบการมากขึ้น ดังนั้นหากสังคมดำรงอยู่ได้ด้วยดีได้ ผู้ประกอบการที่ดำรงอยู่ได้เช่นกัน

สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีบทบาทในรับผิดชอบงานหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านบริหารด้านวางแผนดำเนินงาน ด้านแสวงหาและติดต่อลูกค้า ด้านการจัดหาวัตถุดิบ ด้านการจัดสรรทรัพยากรและควบคุมการผลิต ตลอดจนร่วมกิจกรรมด้านการขาย และการประชาสัมพันธ์ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องมีความชำนาญการปฏิบัติได้หลายหน้าที่ เพื่อความสำเร็จและความอยู่รอดขององค์กร มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบและกระจายงานให้ฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

2.3.1 ความหมายของธรรมาภิบาล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ธรรมาภิบาล” มาจากคำว่า “ธรรม” หมายความว่า “คุณความดี ความยุติธรรม ความถูกต้อง” และ “อภิบาล” หมายความว่า “บำรุงรักษา ปกครอง” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556: 597, 1374) ดังนั้น “ธรรมาภิบาล” ตามศัพท์บัญญัติราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง วิธีการปกครองที่ดี (Good Governance)

องค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program : UNDP; อ้างถึงใน สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2557, หน้า 19) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การดำเนินงานของภาคการเมือง การบริหารและภาคเศรษฐกิจ ที่จะจัดการกิจการของประเทศในทุกระดับ ประกอบด้วย กลไก กระบวนการ และสถาบัน ต่าง ๆ ที่ประชาชนและกลุ่มสามารถแสดงออกซึ่งผลประโยชน์ ปกป้องสิทธิของตนเองตามกฎหมายและแสดงความเห็นที่แตกต่างกันบนหลักการของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การส่งเสริมหลักนิติธรรม

พิทยาภา ชุณติกาญจน์ (2558, หน้า 37) กล่าวว่า ธรรมาภิบาลทำหน้าที่เป็นกลไก เครื่องมือและแนวทางดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันของภาคเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง โดยเน้นความจำเป็นของการสร้างความร่วมมือจากภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศมีพื้นฐานระบอบประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง มีความชอบธรรมของกฎหมาย มีเสถียรภาพ

มีโครงสร้างและกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน

บุญรุ่ง แสงยศ (2558, หน้า 60) กล่าวว่า ธรรมาภิบาลภาคเอกชน หมายถึง ความรับผิดชอบและหน้าที่ที่กรรมการและผู้บริหารบริษัทฯ ควรมีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับบริษัท (Stakeholders) ซึ่งอาจหมายถึงผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้พนักงาน ลูกค้า ตลอดจนประชาชนทั่วไป คณะกรรมการ (board) มีหน้าที่ตรวจสอบ (monitor) การบริหารงานของผู้บริหาร (Management) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายของบริษัทและตรวจตราความถูกต้องของการตรวจสอบบัญชีภายใน (Internal Auditing) ผู้บริหารมีหน้าที่ในการบริหารธุรกิจเพื่อสร้างผลกำไรให้แก่ผู้ถือหุ้นมากที่สุดทั้งกรรมการและผู้บริหารมีความรับผิดชอบร่วมกันที่จะชดใช้หนี้ให้แก่เจ้าหนี้จนครบถ้วนตามกำหนดเวลา นอกจากนี้แล้ว ยังมีความรับผิดชอบต่อพนักงานให้มีความเป็นอยู่ที่ดี ลูกค้าให้ได้รับสินค้าที่มีคุณภาพหรือบริการที่ดี ตลอดจนประชาชนให้ได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีอีกด้วย

ปาจรีย์ วงษ์ชุ่ม (2559, หน้า 11) กล่าวว่า ธรรมาภิบาลเป็นการบริหารงานของภาครัฐในทุกด้านโดยความชอบธรรม โดยเน้นการใช้กระบวนการการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และมีโครงสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง (2561, หน้า 130) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง หลักในการปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม ประกอบด้วย องค์ประกอบ 10 หลัก ได้แก่ หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักภาระรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักการมุ่งฉันทามติ

เฉลิมพล ทองเหลา (2563, หน้า 11) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง หลักการในการปกครอง การบริหาร การจัดการที่ดีเป็นแนวทางในการจัดระเบียบให้ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ได้รับรู้ถึงความยุติธรรมรักษาสิทธิประโยชน์ของส่วนร่วม ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ก่อเกิดพลังความร่วมมือ รับผิดชอบในการพัฒนาสังคมและชาติบ้านเมืองมากยิ่งขึ้น

Weiss (2000) กล่าวว่า ธรรมาภิบาลเป็นแนวทางการบริหารงานของรัฐที่เป็นการก่อให้เกิดการเคารพสิทธิมนุษยชน หลักนิติธรรม สร้างเสริมประชาธิปไตย มีความโปร่งใส และเพิ่มประสิทธิภาพ เป็นกระบวนการหรือวิธีทำงานที่จะส่งผลดีไม่ว่าจะเป็นเรื่องประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม การมีระบบกำกับดูแลกิจการที่ดีจะช่วยป้องกันความเสียหายได้เนิ่น ๆ เป็นระบบเตือนภัยที่ดี

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและมีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน โดยคำนึงถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส รวมถึง

การที่ภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อพัฒนาประเทศให้เป็นไปอย่างมั่นคงและยั่งยืน

2.3.2 องค์ประกอบของธรรมาภิบาล

บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี้ (2550, หน้า 49) กล่าวว่า การนำหลักธรรมาภิบาลไปเป็นแนวทางการปฏิรูปการบริหารการปกครองของหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ เป็นการส่งสัญญาณว่า ประเทศไทยมีการพัฒนาที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีและอธิบายองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล ไว้ดังนี้

1. ความชอบธรรม (Legitimacy) มีความหมายรวมถึง หลักนิติธรรม (rule of law) และความเป็นอิสระของกระบวนการยุติธรรม (independence of judiciary) ได้แก่ การทำให้กฎหมายเป็นบรรทัดฐานและทุกคนเคารพกฎหมาย โดยกรอบกฎหมายที่ใช้ในประเทศต้องมีความยุติธรรมและบังคับใช้กับคนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. ความโปร่งใส (Transparency) เป็นการพิจารณาที่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย กระบวนการทำงาน กฎกติกาและความตั้งใจจริงในการบริหารงานของหน่วยงานต่อสาธารณชน มีความอิสระในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทั้งทางเศรษฐกิจ การค้า สังคมและสิ่งแวดล้อม และข้อมูลที่เผยแพร่ต้องมีความทันสมัย

3. ความรับผิดชอบและการตรวจสอบได้ (Accountability) การตัดสินใจใด ๆ ต้องกระทำ โดยมีพันธะความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนเองกระทำกับสาธารณชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ส่วนรวมเป็นหลัก มีจิตใจเสียสละและเห็นคุณค่าสังคมที่ตนเองสังกัดอยู่

4. ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) กระบวนการและสถาบันของรัฐสามารถจัดสรรและใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในสังคมโดยรวม รวมถึงการทำงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. การมีส่วนร่วม (Participation) หลักธรรมาภิบาลข้อนี้อยู่บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนหมายรวมถึงคนไทยทุกคน ไม่ว่าจะประกอบอาชีพใด ต้องรู้จักสิทธิและการใช้สิทธิ ต้องตื่นตัวกระตือรือร้นที่จะรับรู้ ตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจของภาครัฐที่มี ผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของคนอื่น สร้างภาคประชาชนและสังคมที่เข้มแข็ง มีทัศนคติต่อส่วนรวมที่ถูกต้องและมีคุณธรรม

บุญรุ่ง แสงยศ (2558, หน้า 65) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของธรรมาภิบาล ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2542 ระเบียบนี้มีผลใช้บังคับกับหน่วยงานของ

รัฐตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 เป็นต้นมา โดยระเบียบนี้กำหนดให้ทุกหน่วยงานของรัฐดำเนินการบริหารจัดการโดยยึดหลักการ 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมายและกฎข้อบังคับ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎข้อบังคับเหล่านั้นโดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่อำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2. หลักคุณธรรม เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชน พัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน

4. หลักความมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแสดงความเห็น การไต่สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

5. หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6. หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่จำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้า และบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ ยั่งยืน

พิทยาภา ชุณติกาญจน์ (2558, หน้า 41) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ซึ่งเป็นผลจากการประชุมประจำปีระหว่างส่วนราชการกับสานักงาน ก.พ. เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2542 ซึ่งประกอบด้วย หลักการสำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า เห็นได้ว่าองค์ประกอบของ สำนักงาน ก.พ. เน้นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและการให้บริการของรัฐ

1. หลักนิติธรรม กฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ มีความเป็นธรรมและสามารถปกป้องคนดีและลงโทษคนไม่ดีได้ มีการปฏิรูปกฎหมายอย่างสม่ำเสมอให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใสและตรวจสอบ

ได้และได้รับการยอมรับจากปรน ประชาชนตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพ หน้าที่ของตนเอง เข้าใจกฎเกณฑ์ต่าง ๆ และมีส่วนร่วมในกรณีต่าง ๆ

2. หลักคุณธรรม การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ทั้ง ในและนอกองค์กรลดลง คุณภาพชีวิตของคนในสังคมดีขึ้น มีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากร ในชาติอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด สังคมมีเสถียรภาพ อย่าร่วมกันอย่างสงบสุขด้วยความมีระเบียบ

3. หลักความโปร่งใส ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ จำนวนเรื่องกล่าวหาร้องเรียน หรือสอบสวนเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกณฑ์ ในการใช้ดุลยพินิจของส่วนราชการมีความชัดเจนเป็นที่ยอมรับ ส่วนราชการมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมและเปิดเผยต่อสาธารณะ

4. หลักการมีส่วนร่วม ความสัมฤทธิ์ผลของโครงการต่าง ๆ รวมถึงการ ประหยัดงบประมาณ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ได้รับผลกระทบ จำนวนผู้เข้าร่วม แสดงความคิดเห็นหรือจำนวนข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นของประชาชนในการดาเนินเรื่องต่าง ๆ รวมถึงคุณภาพของการเข้ามามีส่วนร่วม

5. หลักความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับและความพอใจจากผู้รับการและผู้เกี่ยวข้อง การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของงานที่ปฏิบัติคุณภาพของงานทั้งด้านปริมาณและความถูกต้อง ครบถ้วน รวมทั้งจำนวนความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และจำนวนการร้องเรียนหรือการกล่าวหาที่ได้รับ

6. หลักความคุ้มค่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

ปาจรีย์ วงษ์ชุ่ม (2559, หน้า 15) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่เสนอโดยกระทรวงมหาดไทย เน้นด้านการบริหารการปกครอง การพัฒนาและการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นสายงานที่กระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการมีส่วนร่วมทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐในการบริหารงานเพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดประสานกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้บริการประชาชน

2. ความยั่งยืน (Sustainability) มีการบริหารงานที่อยู่บนหลักการของความสมดุล ทั้งในเมืองและชนบท ระบบนิเวศน์และทรัพยากรธรรมชาติ

3. ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ชอบธรรม (Legitimacy) และให้การยอมรับ (Acceptance) การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ประชาชนพร้อมที่จะยอมสูญเสียประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่ต้องรับผิดร่วมกัน

4. มีความโปร่งใส (Transparency) ข้อมูลต่าง ๆ ต้องตรงกับข้อเท็จจริงของการดำเนินการและสามารถตรวจสอบได้มีการดำเนินงานที่เปิดเผยชัดเจนและเป็นไปตามที่กำหนดไว้

5. ส่งเสริมความเป็นธรรม (Equity) และความเสมอภาค (Equality) มีการกระจายการพัฒนาอย่างทั่วเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน

6. มีความสามารถที่จะพัฒนาทรัพยากรและวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องรับการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานได้และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้ทุหน่วยงานยึดถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน

7. ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (Promotion gender balance) เปิดโอกาสให้สตรีทั้งในเมืองและชนบทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น

8. การอดทนอดกลั้น (Tolerance) และการยอมรับ (Acceptance) ต่อทัศนะที่หลากหลาย (Diverse perspectives) รวมทั้งต้องยุติข้อขัดแย้งด้วยเหตุผล หาจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้

9. การดำเนินงานตามหลักนิติธรรม (Operating by rule of law) พัฒนา ปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมกฎหมายให้มีความทันสมัยเป็นธรรม

สุกัญญา โพธิจาทุม (2563, หน้า 16) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่เสนอโดยองค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ซึ่งได้กำหนดคุณลักษณะของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (Participation) ชายและหญิงทุกคนควรมีสิทธิ์มีเสียงในการตัดสินใจทั้งโดยทางตรงหรือผ่านทางสถาบันตัวแทนอันชอบธรรมของตน ทั้งนี้การมีส่วนร่วมที่เปิดกว้างนั้นต้องตั้งตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีเสรีภาพในการรวมกลุ่มและการแสดงความคิดเห็น รวมถึงการสามารถเข้ามีส่วนร่วมอย่างมีเหตุผลในเชิงสร้างสรรค์

2. นิติธรรม (Rule of Law) กรอบตัวบทกฎหมายต้องมีความเป็นธรรมและไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสิทธิมนุษยชน

3. ความโปร่งใส (Transparency) ต้องอยู่บนพื้นฐานของการไหลเวียนอย่างเสรีของข้อมูล ข่าวสาร บุคคลที่มีความสนใจเกี่ยวข้องจะต้องสามารถเข้าถึงสถาบัน กระบวนการและข้อมูลข่าวสารได้โดยตรง ทั้งนี้ การได้รับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนั้นต้องมีความเพียงพอต่อการทำความเข้าใจและการติดตามประเมินสถานการณ์

4. การตอบสนอง (Responsiveness) สถาบันและกระบวนการดำเนินงานต้องพยายามดูแล เอาใจใส่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

5. การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus-Oriented) มีการประสานความแตกต่างในผลประโยชน์ของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อหาข้อยุติร่วมกัน อันจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นนโยบายและกระบวนการขั้นตอนใด ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

6. ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรม (Equity) ชายและหญิงทุกคนต้องมีโอกาสในการปรับปรุงสถานะหรือรักษาระดับชีวิตความเป็นอยู่ของตน

7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) สถาบันและกระบวนการต้องสร้างผลสัมฤทธิ์ที่ตรงต่อความต้องการ และขณะเดียวกันก็ต้องใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

8. ภาระรับผิดชอบ (Accountability) ผู้มีอำนาจตัดสินใจ ไม่ว่าจะอยู่ในภาครัฐ ภาคเอกชนและองค์กรภาคประชาสังคมก็ตาม ต้องมีภาระรับผิดชอบต่อสาธารณชนทั่วไปและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถาบันของตน

9. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Vision) ผู้นำและบรรดาสาธารณชนต้องมีมุมมองที่เปิดกว้างและเล็งการณ์ไกลเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและการพัฒนามนุษย์ (สังคม) รวมถึงมีจิตสำนึกว่าอะไรคือความต้องการจำเป็นต่อการพัฒนาดังกล่าว ตลอดจนมีความเข้าใจในความสลับซับซ้อนของบริบททางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ในแต่ละประเด็นนั้น

กีรป กฤตธีรานนท์ (2564, หน้า 53) กล่าวว่าในการดำเนินงานขององค์กรตามรัฐธรรมนูญซึ่งมีหน้าที่หลักในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการมีความเห็นเกี่ยวกับการใช้อำนาจรัฐ จึงควรสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล 10 หลัก ดังต่อไปนี้

1. หลักนิติธรรม: องค์กรตามรัฐธรรมนูญควรมีการกำหนดกฎ ระเบียบ และวิธีดำเนินการให้เป็นไปตามหลักกฎหมาย มีความทันสมัย เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของสังคม โดยมีการกำหนดขอบเขตการใช้อำนาจให้คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคลากรและประชาชน มีความผูกพันต่อกฎหมาย โดยที่กฎระเบียบที่ออกโดยองค์กรตามรัฐธรรมนูญจะต้องไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายที่มีฐานะสูงกว่า

2. หลักคุณธรรม: องค์กรตามรัฐธรรมนูญควรมีการดำเนินการโดยยึดมั่นการปฏิบัติงานบนความถูกต้อง เป็นกลาง และให้ความเป็นธรรมต่อสังคม โดยองค์กรตามรัฐธรรมนูญนั้นต้องปราศจากการทำผิดด้านกฎหมาย ด้านวินัย และด้านมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ

3. หลักความโปร่งใส: องค์กรตามรัฐธรรมนูญควรมีการสร้างความไว้วางใจในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้สามารถตรวจสอบได้และสามารถเปิดเผยหรือแสดงต่อสาธารณชนได้ มีความเป็นมาตรฐานสากล โดยผ่านกระบวนการในการแสวงหา การใช้และการรับฟังพยานหลักฐานเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ถูกต้องและให้ความเป็นธรรมได้อย่างแท้จริง

4. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน: องค์กรตามรัฐธรรมนูญควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการส่งข้อมูลข่าวสารมาที่องค์กร โดยเริ่มตั้งแต่การเสนอเรื่อง การให้ข้อเท็จจริง การเสนอแนะทางออกหรือการให้ความเห็น ตลอดจนถึงการติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับเรื่องราวหรือเรื่องร้องเรียนที่เป็นประเด็นปัญหา

5. หลักสำนึกรับผิดชอบ: องค์กรตามรัฐธรรมนูญควรมีความตระหนักในหน้าที่ที่มีต่อประเทศชาติและสังคม โดยสามารถตอบคำถามหรืออธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมการดำเนินการต่าง ๆ ได้รวมถึงมีความรับผิดชอบในผลงาน หรือปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ตอบสนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ โดยมีกระบวนการทำงานที่เกิดจากความร่วมมือร่วมใจกันทุกฝ่าย ในองค์กรมีการกำหนดเป้าหมายดำเนินงานที่ชัดเจน มีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีระบบติดตามประเมินผล

6. หลักความคุ้มค่า: องค์กรตามรัฐธรรมนูญควรมีการบริหารจัดการงบประมาณในการเนินงานด้านการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการมีความเห็น เพื่อสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชนด้วยการประหยัด และใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

7. หลักความเป็นอิสระ: องค์กรตามรัฐธรรมนูญควรมีกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานอย่างมีอิสระ และได้รับการจัดสรรงบประมาณที่มีเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตลอดจนสามารถบริหารงบประมาณได้ตามนโยบายที่กำหนดไว้ไม่มีอำนาจภายนอกเข้ามาแทรกแซง รวมทั้งมีหน่วยงานทางด้านธุรการที่มีความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคล

8. หลักความรวดเร็ว: องค์กรตามรัฐธรรมนูญควรมีการกำหนดกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตามกฎหมายและก่อให้เกิดความเป็นธรรมได้อย่างรวดเร็ว

9. หลักความสะดวก: องค์กรตามรัฐธรรมนูญควรมีการกำหนดกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงาน ที่ไม่มีขั้นตอนและแบบฟอร์มที่ยุ่งยากไม่จำเป็นต้องมีตัวแทนดำเนินการ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงาน รวมทั้งสามารถตรวจสอบความคืบหน้าของการดำเนินการได้

10. หลักการยอมรับ: องค์กรตามรัฐธรรมนูญควรออกมติคำสั่ง หรือคำวินิจฉัยที่ชอบด้วยกฎหมายและก่อให้เกิดความเป็นธรรม อันเป็นที่ยอมรับของสังคมและสามารถนำไปดำเนินการหรือปฏิบัติได้จริง

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่าธรรมาภิบาลเป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย ด้วยเหตุเพราะช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ อาทิ พนักงานต่างทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการขององค์กรธุรกิจนั้นขยายตัว นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้น ๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น องค์กรที่โปร่งใส ย่อมได้รับความไว้วางใจในการร่วมทำธุรกิจ รัฐบาลที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและประชาชน ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ เป็นต้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมสังคหวัตถุ 4

คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้า (องฺ.จตุกฺก.(บาลี) 21/32/37.) เป็นสัจธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเองและทำให้ผู้ปฏิบัติพ้นทุกข์เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ เป็นธรรมโอสถขนานเอกที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณีมีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกัน

พระสัมมาสัมพุทธเจ้า ทรงตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตร (องฺ.จตุกฺก.(ไทย) 21/32/51.) ว่า

ทานญฺจ เปยยวชฺชญฺจ อตฺถจริยา จ ยา อิธ
สมานตฺตตา จ ธมฺเมสุ ตตฺถ ตตฺถ ยถารห
ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (มีวาจาเป็นที่รัก)
สมานัตตตา (วางตนสม่ำเสมอ)
อัตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)

สังคหวัตถุธรรม (องฺ.จตุกฺก.(ไทย) 21/32/51.) เหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักที่ยึดคบรถซึ่งแล่นไว้ได้ ฉะนั้นในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง ย่อมเป็นที่รักยอมรับนับถือของทุกๆ คน และปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญ มากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำให้ตนเป็นที่รักรักของสังคมว่าขั้นแรก ให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อนต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชน ให้มีความสามัคคีเป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป เป็นการปลูกไมตรีเติมน้ำใจต่อกันทำให้สังคมเป็นสุข ประกอบด้วยหลัก 4 ประการดังนี้

1. ทาน (Giving; Generosity; Charity) การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรีมีความโอบอ้อมอารีจะช่วยผูกใจคนไว้ได้การทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดั่งพุทธพจน์ที่ว่า “มนาปทายี ลภเต มนาปำ” (องฺ.ปญฺจก. (บาลี) 22/44/45.) แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ

การให้ทานอาจให้ได้ 2 วิธีด้วยกัน คือ 1) อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่ารวมทั้งการให้รางวัลต่าง ๆ เป็นต้น 2) วิทยาทานหรือธรรมทานหมายถึง การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะน าสั่งสอนหรือการให้ในสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์ทาน 2 อย่าง คือ อามิสทาน (การให้สิ่งของ) และธรรมทาน (การให้ธรรม) บรรดาทาน 2 อย่างนี้ ธรรมทานเป็นเลิศ (องฺ.ปญฺจก. (บาลี) 22/44/45.)

2. ปิยวาจา หรือเปยยวัชชะ (Kindly Speech : Convincing Speech) ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาดูดดื่มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวาน มีหางเสียง สมานสามัคคีซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตามพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ได้ทรงตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน พูดจาส่อเสียดเสียดสีกัน อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาทกัน พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ดังปรากฏในอภัยราชกุมารสูตรดังนี้ (ขุ.ม. (ไทย) 29/29/119.)

ตถาคตรู้วาจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้น ไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าวคำนั้น

ตถาคตรู้วาจาที่จริง ที่แท้ แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าวคำนั้น

ตถาคตรู้วาจาที่จริง ที่แท้และประกอบด้วยประโยชน์แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนั้น ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น

ตถาคตรู้วาจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น

ตถาคตรู้วาจาที่จริง ที่แท้และประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนั้น ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น ข้อนั้นเพราะเหตุไร เพราะตถาคตมีความเอ็นดูในหมู่สัตว์ทั้งหลาย

สรุป พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้

1) ต้องเป็นความจริง

2) เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน

3) พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์

4) พูดแล้วเกิดการสมานสามัคคี

5) พูดด้วยจิตเมตตา

6) พูดถูกกาลเทศะคือถูกเวลาและสถานที่

จะเห็นได้ว่าการให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวล น่าฟัง เมื่อได้ฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไป ไม่พูดจาส่อเสียดอันก่อให้เกิดความแตกแยก พูดแต่คำที่จะทำให้เกิดความสามัคคีเปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจทุก ๆ ดวงให้เป็นหนึ่งเดียว เหมือนน้ำฝนประสานดินเหนียวที่แตกระแหงให้เป็นผืนแผ่นเดียวกัน

3. อัตถจริยา (Useful Conduct; Rendering Services ; Life of Service ; Doing Good) การประพฤติประโยชน์ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน 2 ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

3.1 การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรมเป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติตลอดจน เป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

3.2 การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูดาย มีน้ำใจไมตรีต่อกันบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังทางพระพุทธศาสนา เรียกว่า “คนทำหมู่คณะให้งดงาม”

4. สมานัตตตา (Eve and Equal Treatment; Equality Consisting in Impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly in All Circumstances) เอาตัวเข้าสมาน คือการทำตนเสมอต้นเสมอปลายตลอดถึงวางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคลเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม

4.1 วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัวเป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์เป็นเพื่อนบ้านกัน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

4.2 ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลายให้ความเสมอภาคไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่นเสมอในสุขและทุกข์คือร่วมสุขรวมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหาและร่วมแก่ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม

คุณธรรมทั้ง 4 ประการนี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่ง สลักเพลารถ ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะไม่เป็นที่น่าเคารพ รักใคร่ ยกย่องนับถือ เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้เราก็ต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วยคือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดิบได้ดีไปแล้ว ก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ว่าเรามีความยินดีกับเขาอย่างจริงใจ ไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้อย่างนี้เราก็ย่อมจะเป็นที่รัก ที่พอใจของทุกคนรอบข้าง

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) (2550, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ 4 ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ดังต่อไปนี้

1. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ทุนหรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและศิลปวิทยา

2. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพไพเราะน่าฟังชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลเป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงามหรือคำแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจรู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3. อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอกันต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์คือร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

อรศิริ เกตุศรีพงษ์ (2550, หน้า 43) ได้ให้ความหมายว่าสังคหวัตถุ 4 คือ สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน 4 ประการ ได้แก่

1. ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของรวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ในการทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาดเหลืออุปกรณ์สิ่งของก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการแบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอกจะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันมีการให้และรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปัน เรื่องของความรู้ประสบการณ์อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) แล้วการแบ่งปันเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อนโดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)

2. ปิยวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดี ๆ คำพูดที่ไพเราะพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจกันซึ่งในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่า “ปิยวาจา” มีความสำคัญมากต่อการจัดการความรู้ในองค์กร เพราะการจะนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้นต้องใช้ลักษณะของการ “พูดแลกเปลี่ยนกัน” เป็นหลัก

3. อัตถจริยา คือ การแบ่งปันความรู้การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)

ดังนั้นหากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี “อัตถจริยา” แล้วก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใดหรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้หรือถ้าไม่ได้ขาด

ความรู้แต่ขาดกำลังคน เพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จหรืออาจเรียกได้ว่าทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

4. สมานัตตา คือ การมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลายการเป็นผู้มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกันความเสมอต้นเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยไม่ระแวงกันและเป็นการสร้างความไว้วางใจกันเชื่อใจกัน (Trust) เพราะถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกันหรือไม่เชื่อใจกันพนักงาน ก็จะไม่อยากนำความรู้ประสบการณ์เทคนิคในการทำงานต่าง ๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ดังนั้นจึงถือได้ว่า “สมานัตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้ต่าง ๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้ “มีชีวิต” อยู่เสมอการที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกันถือเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหากงานที่ทำประสบผลสำเร็จก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัวว่าฉันเป็นคนทำงานนั้นเองหรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นพนักงานก็จะไม่มีการกล่าวโทษกันแต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นบรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้นพนักงานรู้สึกว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์กรดีขึ้น

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า สังคหวัตถุมีที่มาจากหลักธรรมคำสอนของสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษรในพระไตรปิฎกของพระพุทธศาสนาเปรียบเสมือนสิ่งที่ทำให้ส่วนที่แยกกันเข้าด้วยกัน เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ไปได้ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้างเป็นที่ยอมรับนับถือของทุก ๆ คน และปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่าขั้นแรกให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อน คือ ต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุธรรมซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป เป็นการปลูกไมตรีเติมน้ำใจต่อกันทำให้สังคมเป็นสุข

2.5 สภาพพื้นที่ใช้ในการวิจัย

2.5.1 ประวัติเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479 มีพื้นที่เขตเทศบาล 4.5 ตารางกิโลเมตร โดยมี สำนักงานเป็นอาคารไม้ชั้นเดียวยกพื้นสูงตั้งอยู่บนศาลาจตุรมุขในเกาะกลางบึงพลาญชัย ต่อมาปี พ.ศ. 2499 ได้สร้างสำนักงานแห่งใหม่ เป็นอาคารคอนกรีตสองชั้นตามแบบแปลนการก่อสร้างสำนักงาน เทศบาลทั่วประเทศ ตั้งอยู่ที่ถนนเทวาภิบาลบนเนื้อที่ 4 ไร่เศษ ต่อมาเมื่อบ้านเมืองเจริญขึ้นและชุมชน

หนาแน่นมากขึ้น จึงได้ทำการขยายเขตเทศบาลออกไปเมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2509 ทำให้มีพื้นที่ 11.63 ตารางกิโลเมตร (พระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ปรากฏในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 23 ตอนที่ 21 วันที่ 5 มีนาคม 2509) และเพื่อพัฒนาและรองรับการบริหารและบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานเพิ่มเติมอีก 1 หลัง เป็นอาคารคอนกรีต 3 ชั้น ต่อเชื่อมด้านหลังของอาคารหลังเดิม ในปี พ.ศ. 2542 (เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด, 2566)

2.5.2 อาณาเขต

เมืองร้อยเอ็ด จัดเป็นเมืองชุมทางที่สำคัญแห่งหนึ่งของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากมีทำเลที่ตั้งอยู่เกือบกึ่งกลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงทำให้มีเส้นทางคมนาคม ติดต่อกับจังหวัดต่าง ๆ ภายในภาคค่อนข้างมากและสะดวก ซึ่งส่งผลให้เมืองร้อยเอ็ดมีการขยายตัว ทางเศรษฐกิจทางด้านการค้าพาณิชย์และบริการค่อนข้างสูง ทั้งอาคารพาณิชย์ ศูนย์บริการ ร้านอาหาร และสถานบริการต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่จะกระจายตัวไปตามเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมต่อกับจังหวัดอื่น ๆ เช่น เส้นทางไปจังหวัดมหาสารคาม และเส้นทางไปจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นต้น

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ริมห้วยเหนือฝั่งเหนือ ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 สายร้อยเอ็ด มหาสารคาม ตรงจุดที่ติดกับลำห้วยเหนือไปทางทิศเหนือ 640 เมตร เลียบ ตามริมห้วยฝั่งเหนือไปทางทิศตะวันออกถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางถนนหายโศรกไปทางทิศตะวันตกตามแนวลำห้วย 250 เมตร ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนเพลินจิตฟากตะวันตกห่างจากคูเมือง 200 เมตร จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตรงไปทางทิศเหนือถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากริมห้วยเหนือฝั่งเหนือตามแนวเส้นตั้งฉาก 200 เมตร จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นขนานกับริมห้วยเหนือไปทางทิศตะวันออกถึงหลักเขตที่ 4

ทิศตะวันออก จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นขนานกับคูเมืองไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 สายร้อยเอ็ด-มหาสารคาม ตรงกิโลเมตรที่ 121.640 ตามแนวเส้นติ้งฉากไปทางทิศเหนือ 200 เมตร จากหลักเขต 5 เป็นเส้นขนานกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 สายร้อยเอ็ดมหาสารคาม ไปทางทิศตะวันออกถึงหลักเขตที่ 6 ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 สายร้อยเอ็ด-มหาสารคาม ตรงกิโลเมตรที่ 123 ไปทางทิศเหนือตามแนวเส้นติ้งมาก 200 เมตร จากหลักเขต 6 เป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ ผ่านทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 สายร้อยเอ็ด มหาสารคาม ตรงกิโลเมตรที่ 123 ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 สายร้อยเอ็ด-มหาสารคาม ตรงกิโลเมตรที่ 121,500 ไปทางทิศใต้ตามแนวเส้นจาก 200 เมตร จากหลักเขตที่ 8 เป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 9 ซึ่งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงจังหวัด สายร้อยเอ็ด-อาจสามารถ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตาม

แนวเส้นตั้งฉาก 300 เมตร จากหลักเขตที่ 10 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ผ่านทางหลวงร้อยเอ็ด-อาจสามารถ ตรงกิโลเมตรที่ 5 ถึงหลักเขตที่ 11 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงจังหวัดจังหวัดสายร้อยเอ็ด-อาจสามารถไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามแนวเนติ้งราด 300 เมตร

ทิศใต้ จากหลักเขตที่ 11 เป็นเส้นขนานกับทางหลวงจังหวัดสายร้อยเอ็ด-อาจสามารถ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 12 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางสามแยกทางหลวงจังหวัดสายร้อยเอ็ด-อาจสามารถ ตามแนวเส้นตั้งฉากไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ 300 เมตร จากหลักเขตที่ 12 เป็นเส้นขนานกับทางหลวงจังหวัดสายร้อยเอ็ด-อาจสามารถ ไปทางทิศตะวันตกถึงหลักเขตที่ 13 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงจังหวัดสายร้อยเอ็ด-สุวรรณภูมิ ไปทางทิศตะวันออกตามแนวเส้นตั้งฉาก 200 เมตร จากหลักเขตที่ 13 เป็นเส้นขนานกับทางหลวงจังหวัดสายร้อยเอ็ด-สุวรรณภูมิ ไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 14 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากหลักเขตที่ 13 ระยะ 380 เมตร จากหลักเขตที่ 14 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกถึงหลักเขตที่ 15 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 25 สายร้อยเอ็ด-สุรินทร์ ตรงกิโลเมตรที่ 1.330 ไปทางทิศตะวันออกตามแนวเส้นตั้งฉาก 200 เมตร จากหลักเขต 15 เป็นเส้นขนานกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 25 สายร้อยเอ็ด สุรินทร์ ไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 16 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 25 สายร้อยเอ็ด-สุรินทร์ ไปทางทิศตะวันตกตามแนวเส้นตัง สก 200 เมตร

ทิศตะวันตก จากหลักเขตที่ 17 เป็นเส้นขนานกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 25 สายร้อยเอ็ด สุรินทร์ ไปทางทิศเหนือถึงหลักเขตที่ 18 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 25 สายร้อยเอ็ด-สุรินทร์ ตรงกิโลเมตรที่ 1,470 ไปทางทิศตะวันตกตามแนวเส้นตังฉาก 200 เมตร จากหลักเขตที่ 18 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกถึงหลักเขตที่ 19 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจาก ศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 25 สายร้อยเอ็ด-สุรินทร์ ตรงกิโลเมตรที่ 1,620 ไปทางทิศตะวันตกตามแนวเส้นตั้งฉาก 650 เมตร จากหลักเขตที่ 19 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 20 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงจังหวัด สายร้อยเอ็ด-วาปีปทุม ฟากตะวันตก ตรงกิโลเมตรที่ 0.600 จากหลักเขตที่ 20 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 21 ซึ่ง ตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 สายร้อยเอ็ด มหาสารคาม ตรงกิโลเมตรที่ 118.885 ไปทางทิศใต้ตามแนวเส้นตั้งฉาก 200 เมตร จากหลักเขตที่ 21 เป็นเส้นขนานกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 สายร้อยเอ็ด มหาสารคาม ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 22 ซึ่งตั้งอยู่ริมห้วยเหนือฝั่งตะวันตก จากหลักเขตที่ 22 เลียบตามริมห้วยเหนือฝั่งตะวันตกไปทางทิศเหนือบรรจบหลักเขตที่ 1

2.5.3 ด้านสังคม

สภาพปัจจุบันของชุมชนเมืองร้อยเอ็ดทางด้านกายภาพ พบว่า ชุมชนเมืองร้อยเอ็ดเป็นเมืองเก่า ที่เคยรุ่งเรืองในอดีต ยังคงมีคูเมืองและกำแพงเมืองบางส่วนเหลืออยู่ แสดงให้เห็นถึงลักษณะพื้นที่ของชุมชนเมืองเก่าค่อนข้างเป็นรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส ล้อมรอบด้วยคูเมืองและกำแพงเมือง มีบึงพลาญชัยเป็นสัญลักษณ์ของจังหวัด ตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางเมืองของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ชุมชนในอดีต ได้เกาะกลุ่มตามแนวถนนด้านเขตเมือง บริเวณด้านเหนือและด้านตะวันออกของบึงพลาญชัยตามแนวถนนผดุงพานิช ถนนหายโศรก และถนนดำรงราษฎร์วิถี ปัจจุบันชุมชนได้ขยายไปในบริเวณด้านใต้และด้านตะวันออกของบึงพลาญชัยตามถนนเทวาภิบาล ถนนประชาธรรมรักษ์ และถนนปัทมานนท์ และได้ขยายตัวออกมานอกบริเวณคูเมืองและนอกเขตเทศบาลทุกด้าน ตามแนวถนนที่แยกออกจากบริเวณชุมชนเมือง ด้านทิศใต้จรดถนนเลี่ยงเมือง ส่วนพื้นที่บริเวณรอบ ๆ ชุมชน ส่วนใหญ่ยังเป็นพื้นที่เกษตรกรรม พื้นที่ด้านตะวันตกเฉียงเหนือเป็นพื้นที่เขตทหาร เทศบาลได้แบ่งชุมชนย่อยเพื่อการพัฒนา ไว้ 20 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนท่านคร ชุมชนวัดป่าเรไร ชุมชนวัดเหนือ ชุมชนวัดคุ้ม ชุมชนคริมงคล ชุมชนวัดบึง ชุมชนรอบเมือง ชุมชนพระอารามหลวง ชุมชนทุ่งเจริญ ชุมชนพิพิธภัณฑ์ ชุมชนตลาดหนองแคน ชุมชนศรีอุดม ชุมชนวัดเวฬุวัน ชุมชนบ้านหนองหญ้าม้า ชุมชน บขส. ชุมชนจันทรเกษม ชุมชนโรงพยาบาล ชุมชนราษฎร์อุทิศ ชุมชนโรงเรียนเมือง และชุมชนมั่นคง พัฒนา

2.5.4 ด้านเศรษฐกิจ

โครงสร้างทางเศรษฐกิจ

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จัดเป็นเมืองชุมทางที่สำคัญแห่งหนึ่งของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากมีทำเลที่ตั้งเกือบกึ่งกลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงทำให้มีเส้นทางคมนาคมติดต่อกับจังหวัดต่าง ๆ ภายในภาคค่อนข้างมากและสะดวก ซึ่งส่งผลให้เมืองร้อยเอ็ดมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ทางด้านการค้า พาณิชย์และบริการค่อนข้างสูง ทั้งอาคารพาณิชย์ ศูนย์บริการ ร้านอาหาร และสถานบริการต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่จะกระจายตัวไปตามเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมต่อกับจังหวัดอื่น ๆ เช่น เส้นทางไปจังหวัดมหาสารคามและเส้นทางไปจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นต้น

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

ธนาคาร	จำนวน 14 แห่ง
ตัวแทนบริษัทประกันภัย	จำนวน 10 แห่ง
บริษัทประกันวินาศภัย	จำนวน 14 แห่ง
โรงแรม	จำนวน 14 แห่ง
ห้างสรรพสินค้า	จำนวน 3 แห่ง
โรงภาพยนตร์	จำนวน 2 แห่ง
สถานีวิทยุกระจายเสียง	จำนวน 1 แห่ง

สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 8 แห่ง
สถานีบริการแก๊ส จำนวน 2 แห่ง
ร้านทอง จำนวน 31 ร้าน

2.5.5 โครงสร้างพื้นฐาน

ในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายที่จะกระจายความเจริญไปสู่ท้องถิ่นมากขึ้น โดยการกระจายเงิน กระจายงานและกระจายบุคลากรไปสู่ท้องถิ่น มีผลทำให้มีการขยายกิจการ การลงทุน และการท่องเที่ยว อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับสูงประชาชนมีรายได้สูงขึ้น ประกอบกับประชาชนได้เพิ่มจำนวนมากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาการจราจรและขนส่งตามมา เนื่องจากถนนและระบบการจราจรในเขตเมืองไม่สามารถรองรับกับความต้องการในการเดินทางของประชาชน และจำนวนยานพาหนะที่เพิ่มขึ้น เทศบาลเมืองร้อยเอ็ดได้ประสานงานกับ สภ.เมืองร้อยเอ็ด และคณะกรรมการจัดระบบ จราจรระดับจังหวัด จัดระบบจราจรตลอดจนจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรไปปฏิบัติหน้าที่ประจำ จุดบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่น นอกจากนี้ ได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกวดขันจับกุมผู้ฝ่าฝืน ไม่เคารพกฎจราจร โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี ความเร็วเฉลี่ย ประมาณ 15-30 กิโลเมตร ชั่วโมง

2.5.6 ประชากรในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรตามช่วงวัย

ช่วงอายุประชากร	จำนวน (คน)		รวม
	เพศชาย	เพศหญิง	
น้อยกว่า 1 ปี	112	101	**213**
1 ปีเต็ม – 2 ปี	355	327	**682**
3 ปีเต็ม – 5 ปี	766	693	**1,459**
6 ปีเต็ม – 11 ปี	1,961	1,871	**3,832**
12 ปีเต็ม – 14 ปี	1,300	1,284	**2,584**
15 ปีเต็ม – 17 ปี	955	995	**1,950**
18 ปีเต็ม – 49 ปี	7,218	7,899	**15,117**
50 ปีเต็ม – 60 ปี	1,904	2,182	**4,086**
มากกว่า 61 ปี เต็มขึ้นไป	1,567	2,070	**3,637**
รวม			**33,560**

ที่มา: (เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด, 2566)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรีรัตน์ ทองจันทร์ (2556, หน้า 45) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับดี โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับดี ด้านหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับดี ด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับดี ด้านหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี ตามลำดับ และด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับดี แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน ในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ 05

นางเบญจวรรณ สีตะระโส (2557, หน้า 23) ได้ศึกษา การให้บริการประชาชนตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านทาน คือ การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันและกัน ด้านสมานัตตตา คือ ความเป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย ด้านอัตถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ด้านปิยวาจา คือ พูดอย่างน่ารัก วาจาสุภาพอ่อนหวานน่าฟัง 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สุภชัย โพธิ (2558, หน้า 41) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม

ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้วพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศและอายุ พบว่าไม่แตกต่าง ส่วนระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่าแตกต่างกัน 3) ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูนพบว่า ด้านทานเกี่ยวกับการมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการประชาชนผู้มารับบริการ และเปิดให้บริการเฉพาะในเวลาราชการ ด้านปิยะวาจา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ไพเราะ บางครั้งไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ด้านอัตถจริยา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขาดความ กระตือรือร้นในการให้บริการไม่มีกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการ และด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่เสมอต้นเสมอปลาย ขาดความยืดหยุ่นและแต่งกายไม่เหมาะสมเท่าที่ควร 4) การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เน้นในเรื่องการปลูกจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้วยจิตใจที่รักงานบริการ ให้ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติเพื่อให้เกิดความประทับใจต่อประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ

บุญรุ่ง แสงยศ (2558, หน้า 16) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานไปรษณีย์ตามหลักธรรมาภิบาล จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพปัจจุบันของไปรษณีย์ทั้ง 3 แห่งนั้น เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ทำการไปรษณีย์ทั้ง 3 แห่ง นั้นมีโครงสร้างการทำงานที่คล้ายกันเนื่องจากใช้กฎระเบียบคำสั่งฉบับเดียวกัน ขณะเดียวกันก็พบปัญหาที่แตกต่างกันซึ่งสืบเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม และที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์แต่ละแห่งแตกต่างกัน ดังนั้น การนำหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใสตรวจสอบได้ 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า เมื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการของงานไปรษณีย์ตามหลักธรรมาภิบาล จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมทั้ง 3 แห่ง พบว่า พนักงานและลูกจ้างทุกคน มีความชำนาญในการทำงาน มีระเบียบแบบแผนประหยัดเวลาในการทำงาน ลดขั้นตอนในการทำงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต มีใจรักในองค์กร และมีความสามัคคีกันภายในองค์กร เพิ่มรายได้ ลดค่าใช้จ่าย ลดเวลาในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่องานต่อตนเองและลูกค้าเป็นสำคัญ และมีใจรักในการให้บริการส่งผลให้ทำงานได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ มีการปรับปรุงในเรื่องของกระบวนการรับฝาก ส่งต่อและนำจ่ายให้มี

ประสิทธิภาพเพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการออก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อรองรับสิ่งของที่แตกหัก เสียหายและการนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ไม่ถึงปลายทางตามที่กำหนดไว้ และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อรองรับกับการเปิดให้บริการใหม่ ๆ โดยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพ และให้บุคลากรทุกระดับ มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

พระประเสริฐ สนฺตจิตฺโต (คงลำ) (2558, หน้า 67) ได้ศึกษา การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1) การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยาและด้านสมานัตตตา พบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเขตปทุมวัน ต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ผลการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ และจำนวนครั้งในการใช้บริการแตกต่างกัน มีการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย 3) ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีดังนี้ 1) ด้านทาน ที่จอดรถไม่เพียงพอ 2) ด้านปิยวาจา บุคลากรบางครั้งพูดจาไม่ไพเราะ และไม่เป็นมิตรกับประชาชน 3) ด้านอัตถจริยา บางครั้งขาดการช่วยเหลือ เอาใจใส่ประชาชนที่มาขอรับบริการ 4) ด้านสมานัตตตา บุคลากรวางตนไม่เหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ เช่น กินขนม และเล่นอินเตอร์เน็ตขณะทำงาน ส่วนข้อเสนอแนะ ได้แก่ 1) ด้านทาน จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับประชาชนที่มาขอรับบริการ 2) ด้านปิยวาจา จัดอบรมบุคลากรให้มีกิริยามารยาทในการพูดให้ไพเราะและเป็นกันเองกับประชาชน 4) ด้านอัตถจริยา บุคลากรควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนรวดเร็ว และว่องไว 4) ด้านสมานัตตตา บุคลากรควรวางตนให้เหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ เช่น ไม่กินขนมและไม่เล่นอินเตอร์เน็ตขณะทำงาน

ปาจรีย์ วงษ์ขุ่ม (2559, หน้า 28) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราดในภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้ สมาชิกมีความคิดเห็น

ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรกรองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก ตามลำดับ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก เป็นอันดับสุดท้าย 2) ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำาเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในด้านหลักการมีส่วนร่วม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านหลักความคุ้มค่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมากที่สุด ด้านหลักความโปร่งใส มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ด้านหลักคุณธรรมมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุด ด้านหลักความรับผิดชอบ มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากที่สุดและอันดับสุดท้าย ด้านหลักนิติธรรม มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมากตามลำดับ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ด้านที่สามารถทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด นอกจากนี้พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระพิศิษฐ์ ฐานุตฺตโร (แซ่เจียง) (2559, หน้า 90) ได้ศึกษา การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยเรียงค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคตามลำดับ โดยการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยเรียงค่าเฉลี่ยจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แกในด้านทาน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้าน

สมานัตตตา ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา ตามลำดับ 2) ประชาชนที่มีอายุและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียง พบว่า เจ้าหน้าที่และพนักงานของเทศบาลตำบลเวียง จะต้องทุ่มเทพลังกายพลังใจ และสติปัญญา ในการให้บริการเอาความต้องการของประชาชนมาเป็นที่ตั้งในการพัฒนาโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน การจัดหางบประมาณจากหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องมาช่วยสนับสนุนในการพัฒนา การให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความจริงใจ การพูดจาที่ไพเราะชี้แจงแนะนำอธิบายเรื่องต่าง ๆ ให้กับประชาชนเข้าใจมากที่สุด มีความเต็มใจ ไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ อุทิตตนเองในการให้บริการสาธารณะหรือการทำงานอย่างสม่ำเสมอ วางตนเป็นผู้มีเหตุมีผลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการต่อประชาชนอย่างเสมอภาค ทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า เพื่อให้ประสบผลสำเร็จที่เป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะ

มนตรี กัลชาญพันธุ์ (2560, หน้า 52) ได้ศึกษา การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ผลวิจัยพบว่า การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ 4 รวมรายด้านโดยภาพรวม พบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีปฏิบัติมากเป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ ด้านอัตถจริยา รองลงมาคือ ด้านทาน ด้านสมานัตตา และด้านปิยวาจา ตามลำดับ แนวทางการพัฒนาการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ 4 มีดังนี้ 1) ด้านทาน ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มมีห้องน้ำสำหรับลูกค้า และผู้สูงอายุ คนพิการ 2) ด้านปิยวาจา ควรมีพนักงานประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนการใช้บริการให้เพียงพอต่อการบริการลูกค้า 3) ด้านอัตถจริยา ควรจัดให้มีช่องทางติดต่อ ให้คำปรึกษาแก้ไข ปัญหาภาระหนี้สินทั้งในระบบและนอกระบบไว้บริการลูกค้า 4) ด้านสมานัตตตา ควรมีเครื่องจับบัตรคิวที่ทันสมัยไว้อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

เฉลิมพล ทองเหลา (2563, หน้า 37) ได้ศึกษา ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ผลการศึกษาพบว่า 1) ธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ

ชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับน้อย และมีความสัมพันธ์ทางบวก 3) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .301 อธิบายได้ว่า ธรรมาภิบาลทำนายคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ได้ร้อยละ 30.10 (Adjusted R^2 = .301 4) แนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ คือ ควรรณรงค์ปลูกจิตสำนึก สร้างค่านิยม ความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเสียสละ มีความอดทน มีความขยันหมั่นเพียรและมีความเป็นระเบียบวินัยให้กับข้าราชการตลอดจนผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนต้องได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรมตามหลักธรรมมาภิบาล (Good Governance) พื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า 5) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ คือ ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรมฝึกประสบการณ์ เพื่อให้มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการบริการงานทะเบียนราษฎร มีทำการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการกำกับ ติดตาม ความก้าวหน้า การยอมรับข้อร้องเรียนและความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลเหล่านั้นกลับมาดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ขั้นตอนการบริการอย่างเป็นระบบ

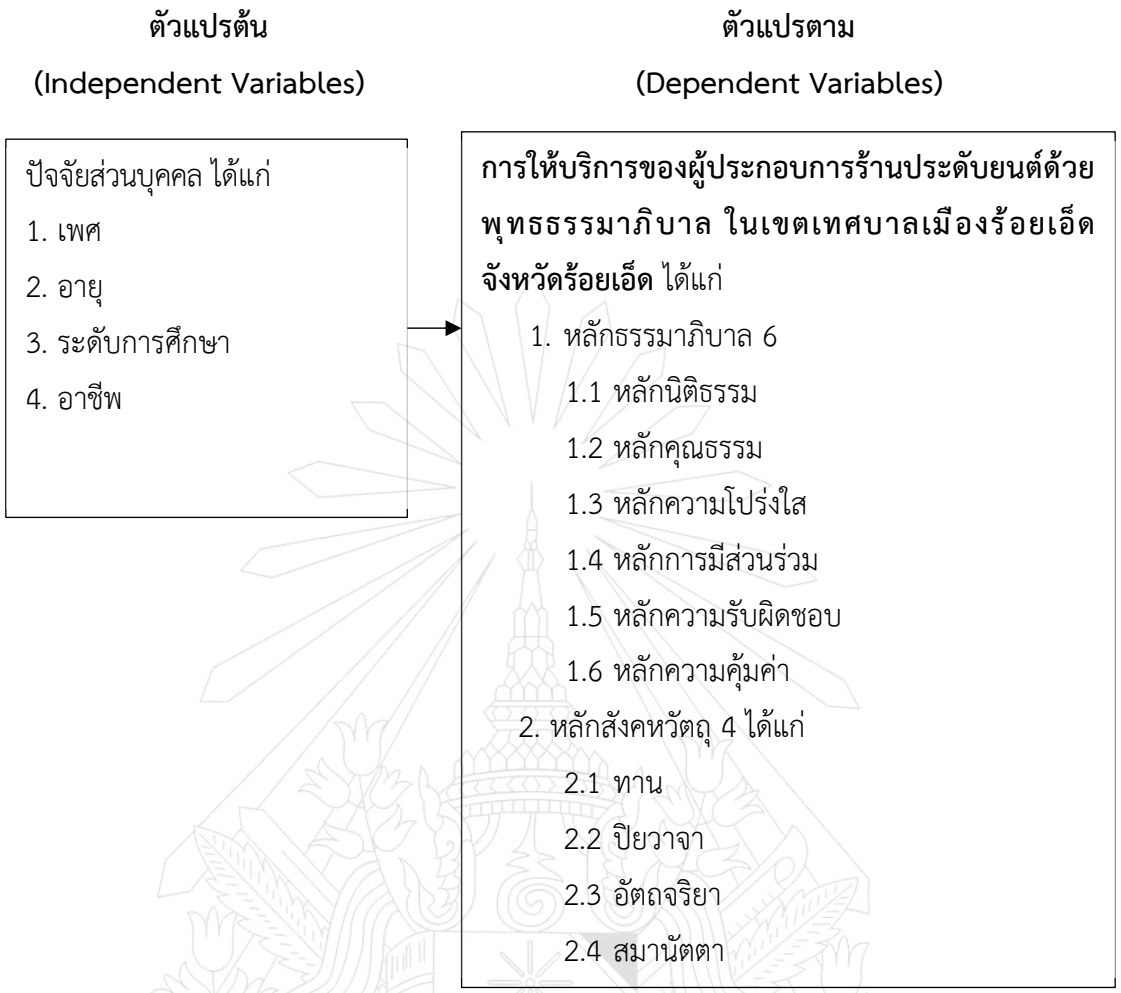
สุกัญญา โพธิจาทุม (2563, หน้า 89) ได้ศึกษา ธรรมาภิบาลและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักนิติธรรม ตามลำดับ 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านกายภาพ ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ 3) ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ไม่ต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า หลักการที่ดีของงานบริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว

สะดวก มีอัธยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกันภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนั้นต้องมีศิลปะที่ชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี นอกจากนี้มีหลักธรรมที่สามารถนำมาใช้ในการให้บริการได้ซึ่งประกอบด้วย ทาน (การให้) ปิยวาจา (การพูดด้วยถ้อยคำที่เป็นที่รัก) อัตถจริยา(การทำตนให้เป็นประโยชน์) และสมานัตตตา (การวางตนให้สม่ำเสมอ) มาใช้ในการพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษา หลักการ กรอบแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับเรื่อง “การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” ซึ่งประกอบด้วย หลักธรรมาภิบาล 6 ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ และ (6) หลักความคุ้มค่า (พิทยาภา ชุณติกาญจน์, 2558, หน้า 41) หลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ (1) ทาน (2) ปิยวาจา (3) อัตถจริยา และ (4) สมานัตตา (สังคหวัตถุธรรม (อง.จตุกฺก.(ไทย) 21/32/51.) และได้สังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย (Conceptual Framework) ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เคยมารับบริการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 22,700 คน (งานทะเบียนร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด, 2566)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เคยมารับบริการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อย ออโตซาวด์ จำกัด ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 379 คน โดยการเปรียบเทียบตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607-610)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1) ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล และหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 และรายละเอียดวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3) ศึกษา ความหมาย ทฤษฎี หลักการ แนวคิด องค์ประกอบเพื่อนำมาจัดทำนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

4) สร้างแบบสอบถามเป็นรายข้อให้ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิด เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา

5) นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามและนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

6) นำร่างแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการการตรวจสอบประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เป็นรายบุคคล ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

(1) พระครูสมุห์ ศิลาศักดิ์ สุเมโธ, ดร. ผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยเขตร้อยเอ็ด

(2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรภูริ มูลสิน อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยสงฆ์สุรินทร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(3) นายเรืองศักดิ์ รัตนโภคาสถิต ประธานหอการค้าจังหวัดร้อยเอ็ด

7) นำแบบประเมินแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

+1 ถ้าข้อคำถามวัดได้ตรงจุดประสงค์

0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรงจุดประสงค์หรือไม่

-1 ถ้าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงจุดประสงค์

นำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทุกคนที่ประเมินมากรอกลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถาม ดังนี้

(1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 - 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

(2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

8) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ในเขตเทศบาลตำบลมะอึก อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

9) วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่า Alpha - Coefficient ตามวิธีของ Cronbach

10) นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

11) จัดพิมพ์เป็นเครื่องมือ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.2.2 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นตามกรอบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจเช็ครายการ (Check List)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 100)

5 หมายถึง ระดับการให้บริการของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับการให้บริการของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ระดับการให้บริการของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ระดับการให้บริการของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ระดับการให้บริการของผู้ประกอบการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open – ended Questionnaire)

3.2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1) ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้

2) หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระ และโครงสร้างของคำถามตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) โดยได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปทุกข้อ

3) หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุง แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

4) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามและขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจาก มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เพื่อขอความร่วมมือประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยมารับบริการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 379 คน ซึ่งในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อบรรยายลักษณะของประชากรที่ศึกษา โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างดังสมมติฐานที่ตั้งไว้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติที (t-test) ค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA)

3.4.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการจัดกลุ่มความคิดที่สอดคล้องกันเข้าด้วยกัน แล้วนำมาหาค่าความถี่

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1) ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 122)

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

F แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 123-124)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 126)

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

เมื่อ S แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

$\sum X$ แทน ผลรวม

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบ ได้แก่

1) ค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคล 2 กลุ่ม (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 133)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n\sum D^2 - (\sum D)^2}{(n-1)}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตเพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

D แทน ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

2) ค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลมากกว่า 2 กลุ่ม (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 143)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F หรือความมีนัยสำคัญ

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.5.3 สถิติหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

1) ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item–Objective Congruence : IOC) (สมนึก ภัททิยธนี, 2556, หน้า 220)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 117)

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยประกอบด้วย 1) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

DF แทน ระดับชั้นแบ่งความอิสระ (Degree of Freedom)

SS แทน ค่าผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

MS แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)

F แทน ค่าที่ใช้ในการพิจารณาความมีนัยสำคัญในการแจกแจงแบบ F (F-distribution)

T แทน ค่าที่ใช้ในการพิจารณาความมีนัยสำคัญ ในการแจกแจงแบบ t (T-distribution)

* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	224	59.10
หญิง	155	40.90
รวม	**379**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	31	8.18
31-40 ปี	86	22.69
41-50 ปี	163	43.01
51 ปี ขึ้นไป	99	26.12
รวม	**379**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 43.01 รองลงมาอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.12 อายุ 31-40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.69 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.18

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	168	44.33
ปริญญาตรี	177	46.70
สูงกว่าปริญญาตรี	34	8.97
รวม	**379**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 44.33 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.97

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรม	38	10.03
รับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ	89	23.48
รับจ้าง หรือลูกจ้างบริษัท	158	41.69
ค้าขาย	82	21.63
อื่น ๆ	12	3.17
รวม	**379**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง หรือลูกจ้างบริษัท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.69 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.48 อาชีพค้าขาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.63 อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.03 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.17

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ด้าน ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ และ 6) หลักความคุ้มค่า มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 โดยรวม

(n=379)

การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6	$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับ**	**อันดับ**
ด้านหลักนิติธรรม	4.24	0.55	มาก	1
ด้านหลักคุณธรรม	4.19	0.50	มาก	2
ด้านหลักความโปร่งใส	3.96	0.63	มาก	6
ด้านหลักการมีส่วนร่วม	4.00	0.62	มาก	5
ด้านหลักความรับผิดชอบ	4.09	0.58	มาก	4
ด้านหลักความคุ้มค่า	4.15	0.52	มาก	3
โดยรวม	**4.11**	**0.47**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, S.D.= 0.47) เมื่อพิจารณาในรายด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ($\overline{X}$ = 4.24, S.D.= 0.55) รองลงมาคือ ด้านหลักคุณธรรม ($\overline{X}$ = 4.19, S.D.= 0.50) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านหลักความโปร่งใส ($\overline{X}$ = 3.96, S.D.= 0.63)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนิติธรรม

(n=379)

ด้านนิติธรรม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.40	0.61	มาก	1
2. การให้บริการมีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.27	0.68	มาก	2
3. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	4.15	0.68	มาก	5
4. พนักงานที่ให้บริการมีการแต่งกายที่เหมาะสม	4.21	0.64	มาก	3
5. พนักงานที่ให้บริการมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.16	0.68	มาก	4
โดยรวม	**4.24**	**0.55**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนิติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.24, S.D.= 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.40, S.D.= 0.61) รองลงมาคือ การให้บริการมีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 4.27, S.D.= 0.68) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.15, S.D.= 0.68)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักคุณธรรม

(n=379)

ด้านหลักคุณธรรม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ร้านค้าให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และซื่อตรง	4.20	0.60	มาก	2
2. ร้านค้าให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้า	4.11	0.57	มาก	5
3. ร้านค้าให้บริการอย่างโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	4.14	0.64	มาก	4
4. ร้านค้ามีความรับผิดชอบในการให้บริการ	4.18	0.65	มาก	3
5. ร้านค้ามีสินค้าและอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	4.31	0.65	มาก	1
โดยรวม	**4.19**	**0.50**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักคุณธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19, S.D.= 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ ร้านค้ามีสินค้าและอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 4.31, S.D.= 0.65) รองลงมา คือ ร้านค้าให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และซื่อตรง ($\overline{X}$ = 4.20, S.D.= 0.60) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ร้านค้าให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ($\overline{X}$ = 4.11, S.D.= 0.57)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักความโปร่งใส

(n=379)

ด้านหลักความโปร่งใส	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. มีการติดป้ายแสดงรายการสินค้า และค่าบริการต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน	4.09	0.84	มาก	1
2. ร้านค้าให้บริการด้วยความโปร่งใส่ สามารถตรวจสอบได้	3.92	0.83	มาก	4
3. กรณีที่ลูกค้ามีข้อสงสัยในการรับบริการ ลูกค้าจะได้รับคำชี้แจง หรือการแก้ไขปัญหานั้นได้	3.84	0.87	มาก	5
4. ร้านค้าประดับยนต์ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา	3.96	0.77	มาก	3
5. ร้านค้ามีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.00	0.77	มาก	2
โดยรวม	**3.96**	**0.63**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96, S.D.= 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ มีการติดป้ายแสดงรายการสินค้า และค่าบริการต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.09, S.D.= 0.84) รองลงมาคือ ร้านค้ามีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\overline{X}$ = 4.00, S.D.= 0.77) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ กรณีที่ลูกค้ามีข้อสงสัยในการรับบริการ ลูกค้าจะได้รับคำชี้แจง หรือการแก้ไขปัญหานั้นได้ ($\overline{X}$ = 3.84, S.D.= 0.87)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักการมีส่วนร่วม

(n=379)

ด้านหลักการมีส่วนร่วม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. มีช่องทางที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการให้บริการได้อย่างสะดวก	3.98	0.79	มาก	3
2. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้า	3.92	0.72	มาก	5
3. ร้านค้ามีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า	4.05	0.77	มาก	2
4. ร้านค้าให้คำแนะลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้า	3.97	0.79	มาก	4
5. ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน	4.08	0.68	มาก	1
โดยรวม	**4.00**	**0.62**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, S.D.= 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน ($\overline{X}$ = 4.08, S.D.= 0.68) รองลงมา คือ ร้านค้ามีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า ($\overline{X}$ = 4.05, S.D.= 0.77) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้า ($\overline{X}$ = 3.92, S.D.= 0.72)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักความรับผิดชอบ

(n=379)

ด้านหลักความรับผิดชอบ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ร้านค้ามีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ	4.26	0.66	มาก	1
2. พนักงานมีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ลูกค้าทราบ	3.94	0.73	มาก	5
3. พนักงานมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.11	0.68	มาก	2
4. พนักงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การทำงาน ไม่ละทิ้งงาน	4.09	0.71	มาก	3
5. พนักงานได้แจ้งรายการสินค้า ค่าบริการ และสิทธิต่าง ๆ ในการรับการบริการแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน	4.06	0.71	มาก	4
โดยรวม	**4.09**	**0.58**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, S.D.= 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ ร้านค้ามีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.26, S.D.= 0.66) รองลงมาคือ พนักงานมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.11, S.D.= 0.68) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ลูกค้าทราบ ($\overline{X}$ = 3.94, S.D.= 0.73)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักความคุ้มค่า

(n=379)

ด้านหลักความคุ้มค่า	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ กับงานที่รับผิดชอบ	4.11	0.69	มาก	3
2. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา แนะนำได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.07	0.74	มาก	4
3. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.95	0.76	มาก	5
4. จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ให้บริการ	4.35	0.58	มาก	1
5. ผลงานในการให้บริการมีความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายที่เสียไป	4.28	0.59	มาก	2
โดยรวม	**4.15**	**0.52**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15, S.D.= 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.35, S.D.= 0.58) รองลงมาคือ ผลงานในการให้บริการมีความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายที่เสียไป ($\overline{X}$ = 4.28, S.D.= 0.59) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.95, S.D.= 0.76)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ จำกัดด้วยหลักสังคหวัตถุ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ทาน 2) ปิยวาจา 3) อัตถจริยา และ 4) สมานัตตา มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม

(n=379)

การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4	$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับ**	**อันดับ**
1. ด้านทาน	4.23	0.57	มาก	3
2. ด้านปิยวาจา	4.38	0.50	มาก	1
3. ด้านอัตถจริยา	4.32	0.62	มาก	2
4. ด้านสมานัตตา	4.11	0.59	มาก	4
โดยรวม	**4.26**	**0.49**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.26, S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ ด้านปิยวาจา ($\overline{X}$ = 4.38, S.D.= 0.50) รองลงมาคือ ด้านอัตถจริยา ($\overline{X}$ = 4.32, S.D.= 0.62) ด้านทาน ($\overline{X}$ = 4.23, S.D.= 0.57) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสมานัตตา ($\overline{X}$ = 4.11, S.D.= 0.59)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านทาน

(n=379)

ด้านทาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ตามลำดับก่อน-หลัง	4.31	0.64	มาก	1
2. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.25	0.64	มาก	2
3. จัดให้มีห้องรับรองลูกค้าสะอาด สวก สบาย น่าใช้บริการ	4.17	0.73	มาก	5
4. จัดให้มีห้องน้ำ-ห้องส้วมที่สะอาดไว้รองรับลูกค้า	4.20	0.67	มาก	4
5. ให้ความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	4.23	0.73	มาก	3
โดยรวม	**4.23**	**0.57**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านทาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.23, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 4.31, S.D.= 0.64) รองลงมา คือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.25, S.D.= 0.64) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ จัดให้มีห้องรับรองลูกค้าสะอาด สดวกสบาย น่าใช้บริการ ($\overline{X}$ = 4.17, S.D.= 0.73)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปิยวาจา

(n=379)

ด้านปิยวาจา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. พนักงานสนทนาด้วยความจริงใจ ไม่เสแสร้งและเป็นกันเอง	4.41	0.62	มาก	2
2. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการด้วยคำพูดสุภาพจริงใจ	4.36	0.62	มาก	4
3. พนักงานชี้แจงในเรื่องต่าง ๆ โดยใช้คำพูดที่นุ่มนวล อ่อนน้อม	4.31	0.64	มาก	5
4. ได้รับการสื่อสารที่ดีและเป็นประโยชน์จากพนักงานผู้ให้บริการ	4.38	0.60	มาก	3
5. พนักงานไม่แสดงอาการไม่พอใจ หรือพูดจาไม่สุภาพ	4.46	0.57	มาก	1
โดยรวม	**4.38**	**0.50**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านปิยวาจา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.38, S.D.= 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ พนักงานไม่แสดงอาการไม่พอใจ หรือพูดจาไม่สุภาพ ($\overline{X}$ = 4.46, S.D.= 0.57) รองลงมาคือ พนักงานสนทนาด้วยความจริงใจ ไม่เสแสร้งและเป็นกันเอง ($\overline{X}$ = 4.41, S.D.= 0.62) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานชี้แจงในเรื่องต่าง ๆ โดยใช้คำพูดที่นุ่มนวล อ่อนน้อม ($\overline{X}$ = 4.31, S.D.= 0.64)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอัตถจริยา

(n=379)

ด้านอัตถจริยา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. เต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อมีผู้มาใช้บริการ	4.42	0.68	มาก	2
2. ดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.47	0.69	มาก	1
3. ยินดีช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ	4.34	0.77	มาก	3
4. พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.24	0.78	มาก	4
5. พนักงานให้เกียรติและให้ความสำคัญต่อลูกค้า	4.13	0.77	มาก	5
โดยรวม	**4.32**	**0.62**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.32, S.D.= 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ ดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ = 4.47, S.D.= 0.69) รองลงมาคือ เต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อมีผู้มาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 4.42, S.D.= 0.68) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานให้เกียรติและให้ความสำคัญต่อลูกค้า ($\overline{X}$ = 4.13, S.D.= 0.77)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสมานัตตา

(n=379)

ด้านสมานัตตา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. พนักงานปฏิบัติตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลายเป็นกันเอง ไม่ถือตัว	4.15	0.71	มาก	3
2. พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อย เหมาะสม	3.94	0.89	มาก	5
3. พนักงานมีสัมมาคารวะ ปฏิบัติตัวเหมาะสมกับลูกค้า	4.02	0.85	มาก	4
4. ท่านได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	4.25	0.65	มาก	1
5. ท่านได้รับความสะดวกในการไปใช้บริการเป็นอย่างดี	4.19	0.72	มาก	2
โดยรวม	**4.11**	**0.59**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.16 พบว่า การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสมานัตตา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, S.D.= 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ ท่านได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 4.25, S.D.= 0.65) รองลงมาคือ ท่านได้รับความสะดวกในการไปใช้บริการเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 4.19, S.D.= 0.72) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อย เหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.94, S.D.= 0.89)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยแสดงการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามเพศ โดยแสดงการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 จำแนกตามเพศ)

(n=379)

หลักธรรมาภิบาล 6	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
1) ด้านหลักนิติธรรม	4.16	0.56	4.35	0.52	3.218	.897
2) ด้านหลักคุณธรรม	4.15	0.49	4.24	0.51	1.575	.573
3) ด้านหลักความโปร่งใส	3.98	0.63	3.93	0.62	.718	.954
4) ด้านหลักการมีส่วนร่วม	4.01	0.64	3.98	0.58	.472	.409
5) ด้านหลักความรับผิดชอบ	4.08	0.61	4.11	0.54	.654	.176
6) ด้านหลักความคุ้มค่า	4.13	0.55	4.18	0.47	.941	.142
โดยรวม	**4.09**	**0.49**	**4.13**	**0.44**	**.946**	**.352**

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักธรรมาภิบาล 6 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามเพศ

(n=379)

หลักสังคหวัตถุ 4	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
1) ด้านทาน	4.21	0.55	4.27	0.59	1.101	.683
2) ด้านปิยวาจา	4.34	0.51	4.45	0.49	2.045	.890
3) ด้านอัตถจริยา	4.29	0.65	4.37	0.57	1.364	.346
4) ด้านสมานัตตา	4.09	0.56	4.13	0.64	.665	.073
โดยรวม	**4.23**	**0.50**	**4.31**	**0.49**	**1.471**	**.933**

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามอายุ โดยแสดงการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.19 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 จำแนกตามอายุ

(n=379)

หลักธรรมาภิบาล 6	แหล่งข้อมูล	SS	DF	MS	F	Sig.
1) หลักนิติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.142	3	.714	2.370	.070
	ภายในกลุ่ม	112.966	375	.301		
	รวม	**115.108**	**378**			
2) หลักคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	.521	3	.174	.700	.553
	ภายในกลุ่ม	92.983	375	.248		
	รวม	**93.504**	**378**			
3) หลักความโปร่งใส	ระหว่างกลุ่ม	.019	3	.006	.016	.997
	ภายในกลุ่ม	148.474	375	.396		
	รวม	**148.493**	**378**			
4) หลักการมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	.495	3	.165	.429	.732
	ภายในกลุ่ม	144.305	375	.385		
	รวม	**144.800**	**378**			
5) หลักความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	.540	3	.180	.528	.663
	ภายในกลุ่ม	127.861	375	.341		
	รวม	**128.401**	**378**			
6) หลักความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	.294	3	.098	.361	.781
	ภายในกลุ่ม	101.630	375	.271		
	รวม	**101.924**	**378**			
โดยรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**.283**	**3**	**.094**	**.427**	**.734**
	ภายในกลุ่ม	**82.933**	**375**	**.221**		
	รวม	**83.216**	**378**			

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4.20 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามอายุ

(n=379)

หลักสังคหวัตถุ 4	แหล่งข้อมูล	SS	DF	MS	F	Sig.
1) ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	.419	3	.140	.434	.729
	ภายในกลุ่ม	120.829	375	.322		
	รวม	**121.248**	**378**			
2) ด้านปิยวาจา	ระหว่างกลุ่ม	.794	3	.265	1.044	.373
	ภายในกลุ่ม	95.098	375	.254		
	รวม	**95.892**	**378**			
3) ด้านอัตถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	.678	3	.226	.583	.626
	ภายในกลุ่ม	145.410	375	.388		
	รวม	**146.088**	**378**			
4) ด้านสมานัตตา	ระหว่างกลุ่ม	1.072	3	.357	1.013	.387
	ภายในกลุ่ม	132.362	375	.353		
	รวม	**133.434**	**378**			
โดยรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**.467**	**3**	**.156**	**.641**	**.589**
	ภายในกลุ่ม	**91.038**	**375**	**.243**		
	รวม	**91.504**	**378**			

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยแสดงการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.21 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=379)

หลักธรรมาภิบาล 6	แหล่งข้อมูล	SS	DF	MS	F	Sig.
1) ด้านหลักนิติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.182	2	1.591	5.345*	.005
	ภายในกลุ่ม	111.926	376	.298		
	รวม	**115.108**	**378**			
2) ด้านหลักคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.168	2	.584	2.378	.094
	ภายในกลุ่ม	92.336	376	.246		
	รวม	**93.504**	**378**			
3) ด้านหลักความโปร่งใส	ระหว่างกลุ่ม	.225	2	.112	.285	.752
	ภายในกลุ่ม	148.268	376	.394		
	รวม	**148.493**	**378**			
4) ด้านหลักการมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	.925	2	.463	1.209	.300
	ภายในกลุ่ม	143.875	376	.383		
	รวม	**144.800**	**378**			
5) ด้านหลักความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	.697	2	.348	1.025	.360
	ภายในกลุ่ม	127.705	376	.340		
	รวม	**128.401**	**378**			

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

(n=379)

หลักธรรมาภิบาล 6	แหล่งข้อมูล	SS	DF	MS	F	Sig.
6) หลักความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	.713	2	.356	1.324	.267
	ภายในกลุ่ม	101.211	376	.269		
	รวม	**101.924**	**378**			
โดยรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**.781**	**2**	**.391**	**1.781**	**.170**
	ภายในกลุ่ม	**82.435**	**376**	**.219**		
	รวม	**83.216**	**378**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักธรรมาภิบาล 6 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักธรรมาภิบาล 6 ไม่แตกต่างกัน ส่วนหลักนิติธรรม ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ บริษัทช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักธรรมาภิบาล 6 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference, LSD) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 ด้านหลักนิติธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=379)

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	4.33	4.19	4.05
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.33	-	.15*	.28*
ปริญญาตรี	4.19		-	.14
สูงกว่าปริญญาตรี	4.05			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 ด้านหลักนิติธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ด้วยพุทธธรรมาภิบาล หลักธรรมาภิบาล 6 ด้านหลักนิติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=379)

หลักสังคหวัตถุ 4	แหล่งข้อมูล	SS	DF	MS	F	Sig.
1) ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	1.281	2	.641	2.008	.136
	ภายในกลุ่ม	119.966	376	.319		
	รวม	**121.248**	**378**			
2) ด้านปิยวาจา	ระหว่างกลุ่ม	1.827	2	.913	3.651*	.027
	ภายในกลุ่ม	94.065	376	.250		
	รวม	**95.892**	**378**			
3) ด้านอัตถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	3.296	2	1.648	4.339*	.014
	ภายในกลุ่ม	142.792	376	.380		
	รวม	**146.088**	**378**			
4) ด้านสมานัตตา	ระหว่างกลุ่ม	2.958	2	1.479	4.262*	.015
	ภายในกลุ่ม	130.476	376	.347		
	รวม	**133.434**	**378**			
โดยรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**2.213**	**2**	**1.107**	**4.660***	**.010**
	ภายในกลุ่ม	**89.291**	**376**	**.237**		
	รวม	**91.504**	**378**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานและเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตา ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักสังคหวัตถุ 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทาน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความ

คิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ไม่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference, LSD) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านปิยวาจา จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=379)

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	4.46	4.32	4.31
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.46	-	.14*	.15
ปริญญาตรี	4.32		-	.02
สูงกว่าปริญญาตรี	4.31			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านปิยวาจา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านปิยวาจา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านอัตถจริยา จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=379)

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\overline{X}$	4.42	4.26	4.15
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.42	-	.16*	.27*
ปริญญาตรี	4.26		-	.12
สูงกว่าปริญญาตรี	4.15			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านอัตถจริยา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล หลักสังคหวัตถุ 4 ด้านอัตถจริยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านสมานัตตา จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=379)

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\overline{X}$	4.21	4.04	4.01
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.21	-	.17*	.20
ปริญญาตรี	4.04		-	.03
สูงกว่าปริญญาตรี	4.01			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านสมานัตตา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านสมานัตตา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=379)

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	4.35	4.21	4.14
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.35	-	.14*	.20*
ปริญญาตรี	4.21		-	.06
สูงกว่าปริญญาตรี	4.14			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามอาชีพ โดยแสดงการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 จำแนกตามอาชีพ

(n=379)

หลักธรรมาภิบาล 6	แหล่งข้อมูล	SS	DF	MS	F	Sig.
1) ด้านหลักนิติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.242	4	.311	1.020	.397
	ภายในกลุ่ม	113.866	374	.304		
	รวม	**115.108**	**378**			
2) ด้านหลักคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	.454	4	.114	.457	.768
	ภายในกลุ่ม	93.050	374	.249		
	รวม	**93.504**	**378**			
3) ด้านหลักความโปร่งใส	ระหว่างกลุ่ม	1.419	4	.355	.902	.463
	ภายในกลุ่ม	147.074	374	.393		
	รวม	**148.493**	**378**			
4) ด้านหลักการมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	2.779	4	.695	1.829	.122
	ภายในกลุ่ม	142.021	374	.380		
	รวม	**144.800**	**378**			
5) ด้านหลักความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	.975	4	.244	.715	.582
	ภายในกลุ่ม	127.427	374	.341		
	รวม	**128.401**	**378**			
6) ด้านหลักความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	.208	4	.052	.191	.943
	ภายในกลุ่ม	101.716	374	.272		
	รวม	**101.924**	**378**			
โดยรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**.407**	**4**	**.102**	**.460**	**.765**
	ภายในกลุ่ม	**82.809**	**374**	**.221**		
	รวม	**83.216**	**378**			

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักธรรมาภิบาล 6 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4.29 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามอาชีพ

(n=379)

หลักสังคหวัตถุ 4	แหล่งข้อมูล	SS	DF	MS	F	Sig.
1) ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	.375	4	.094	.290	.884
	ภายในกลุ่ม	120.872	374	.323		
	รวม	**121.248**	**378**			
2) ด้านปิยวาจา	ระหว่างกลุ่ม	1.202	4	.301	1.187	.316
	ภายในกลุ่ม	94.690	374	.253		
	รวม	**95.892**	**378**			
3) ด้านอัตถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	.767	4	.192	.494	.740
	ภายในกลุ่ม	145.321	374	.389		
	รวม	**146.088**	**378**			
4) ด้านสมานัตตา	ระหว่างกลุ่ม	.359	4	.090	.252	.908
	ภายในกลุ่ม	133.075	374	.356		
	รวม	**133.434**	**378**			
โดยรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**.195**	**4**	**.049**	**.200**	**.938**
	ภายในกลุ่ม	**91.309**	**374**	**.244**		
	รวม	**91.504**	**378**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล

ข้อ	รายการข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	พนักงานที่ให้บริการจะต้องมีความพร้อมด้านจิตใจ เป็นผู้ที่รักการบริการ มีทัศนะคติที่ดีต่อการให้บริการ รู้จักใช้หลักธรรมเข้ามาร่วมในการให้บริการด้วย	31
2.	ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงได้	25
3.	ผู้ประกอบการจะต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของพนักงานในการให้บริการ	24
4.	ผู้ให้บริการจะต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถในงานของตนเองที่ให้บริการอย่างถ่องแท้	20
5.	ผู้ประกอบการควรมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความพร้อม มีความตั้งใจและมีบุคลิกภาพที่ดีสำหรับให้บริการลูกค้า	18
6.	ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับงานที่ให้บริการเป็นประจำเพื่อให้พนักงานมีความพร้อมอยู่เสมอ	15
7.	ในการให้บริการลูกค้า ควรเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก	12
8.	ควรให้บริการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	10
9.	การให้บริการลูกค้าควรมีความยืดหยุ่น พร้อมที่จะปรับการบริการตามสถานการณ์เฉพาะหน้าได้	7
10.	ควรมีการพูดคุย ปรึกษาหารือระหว่างผู้ประกอบการและพนักงานถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาร่วมกัน	5

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการจะต้องมีความพร้อมด้านจิตใจ เป็นผู้ที่รักการบริการ มีทัศนะคติที่ดีต่อการให้บริการ รู้จักใช้หลักธรรมเข้ามาร่วมในการให้บริการด้วย (ความถี่ 31) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงได้ (ความถี่ 25) และผู้ประกอบการจะต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของพนักงานในการให้บริการ (ความถี่ 24) ตามลำดับ

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1)เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เคยมารับบริการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 379 คน โดยการเปรียบเทียบตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607-610) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรงเฉลี่ย เท่ากับ 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 59.10 เพศหญิง ร้อยละ 40.90 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 43.01 รองลงมาอายุ 51 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 26.12 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 46.70 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 44.33 มีอาชีพรับจ้าง หรือลูกจ้างบริษัท ร้อยละ 41.69 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 23.48

2. ผลการศึกษาระดับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปได้ดังนี้

2.1 การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 พบว่า โดยภาพรวม มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, S.D.= 0.47) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

2.1.1 ด้านหลักนิติธรรม โดยภาพรวม มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.24, S.D.= 0.55) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.40, S.D.= 0.61) รองลงมาคือ การให้บริการมีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 4.27, S.D.= 0.68) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.15, S.D.= 0.68)

2.1.2 ด้านหลักคุณธรรม โดยภาพรวมมีการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19, S.D.= 0.50) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ ร้านค้ามีสินค้าและอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 4.31, S.D.= 0.65) รองลงมาคือ ร้านค้าให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และซื่อตรง ($\overline{X}$ = 4.20, S.D.= 0.60) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ ร้านค้าให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ($\overline{X}$ = 4.11, S.D.= 0.57)

2.1.3 ด้านหลักความโปร่งใส โดยภาพรวม มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96, S.D.= 0.63) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ มีการติดป้ายแสดงรายการสินค้า และค่าบริการต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.09, S.D.= 0.84) รองลงมาคือ ร้านค้ามีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\overline{X}$ = 4.00, S.D.= 0.77) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ กรณีที่ลูกค้ามีข้อสงสัยในการรับบริการ ลูกค้าจะได้รับคำชี้แจง หรือการแก้ไขปัญหานั้นได้ ($\overline{X}$ = 3.84, S.D.= 0.87)

2.1.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยภาพรวม มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, S.D.= 0.62) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และครอบถ้วน ($\overline{X}$ = 4.08, S.D.= 0.68) รองลงมาคือ ร้านค้ามีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า ($\overline{X}$ = 4.05, S.D.= 0.77) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้า ($\overline{X}$ = 3.92, S.D.= 0.72)

2.1.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ โดยภาพรวม มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, S.D.= 0.58) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับ

แรก คือ ร้านค้ามีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.26, S.D.= 0.66) รองลงมาคือ พนักงานมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.11, S.D.= 0.68) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ พนักงานมีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ลูกค้าทราบ ($\overline{X}$ = 3.94, S.D.= 0.73)

2.1.6 ด้านหลักความคุ้มค่า โดยภาพรวม มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15, S.D.= 0.52) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.35, S.D.= 0.58) รองลงมาคือ ผลงานในการให้บริการมีความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายที่เสียไป ($\overline{X}$ = 4.28, S.D.= 0.59) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.95, S.D.= 0.76)

2.2 การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่า โดยภาพรวม มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.26, S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

2.2.1 ด้านทาน โดยภาพรวม มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.23, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 4.31, S.D.= 0.64) รองลงมาคือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.25, S.D.= 0.64) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ จัดให้มีห้องรับรองลูกค้าสะอาด สวก สบาย น่าใช้บริการ ($\overline{X}$ = 4.17, S.D.= 0.73)

2.2.2 ด้านปิยวาจา โดยภาพรวม มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.38, S.D.= 0.50) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ พนักงานไม่แสดงอาการ ไม่พอใจ หรือพูดจาไม่สุภาพ ($\overline{X}$ = 4.46, S.D.= 0.57) รองลงมาคือ พนักงานสนทนาด้วยความจริงใจ ไม่เสแสร้งและเป็นกันเอง ($\overline{X}$ = 4.41, S.D.= 0.62) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ พนักงานชี้แจงในเรื่องต่าง ๆ โดยใช้คำพูดที่นุ่มนวล อ่อนน้อม ($\overline{X}$ = 4.31, S.D.= 0.64)

2.2.3 ด้านอัตถจริยา โดยภาพรวม มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.32, S.D.= 0.62) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ ดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ = 4.47, S.D.= 0.69) รองลงมาคือ เต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อมีผู้มาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 4.42, S.D.= 0.68) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ พนักงานให้เกียรติและให้ความสำคัญต่อลูกค้า ($\overline{X}$ = 4.13, S.D.= 0.77)

2.2.4 ด้านสมานัตตา โดยภาพรวม มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, S.D.= 0.59) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ ท่านได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 4.25, S.D.= 0.65) รองลงมาคือ ท่านได้รับความสะดวกในการไปใช้บริการเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 4.19, S.D.= 0.72) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อย เหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.94, S.D.= 0.89)

3. ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ สรุปได้ดังนี้

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ บริษัท ช่างอ๋อยออโตซาวด์ จำกัด ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนหลักนิติธรรม ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานและเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตา ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทาน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

4. ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ประชาชนให้ความคิดเห็นไว้ 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการจะต้องมีความพร้อมด้านจิตใจ เป็นผู้ที่รักการบริการ มีทัศนะคติที่ดีต่อการให้บริการ รู้จักใช้หลักธรรมเข้ามาร่วมในการให้บริการด้วย รองลงมาคือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงได้ และผู้ประกอบการจะต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของพนักงานในการให้บริการ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีประเด็นนำมาอภิปรายผลการวิจัย มีดังนี้

1. ระดับการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1.1 การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 พบว่าโดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1.1 ด้านหลักนิติธรรม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของผู้ประกอบ มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการอย่างชัดเจน และการให้บริการมีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติจึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Koler (2003, p. 23) กล่าวว่า การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ลูกค้า สามารถรับรู้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และมีทักษะในงานบริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีรัตน์ ทองจันทร์ (2556, หน้า 45) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับดี

1.1.2 ด้านหลักคุณธรรม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากร้านค้าที่ให้บริการมีสินค้าและอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ ร้านค้าให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และซื่อตรง จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพล ทองเหลา (2563) ได้ศึกษาธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ในด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมาก

1.1.3 ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากในการบริการของผู้ประกอบมีการติดป้ายแสดงรายการสินค้า และค่าบริการต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา โพธิจาทุม (2563, หน้า 89) ได้ศึกษาธรรมาภิบาลและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมาภิบาล ในด้านหลักความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก

1.1.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการลูกค้าจะได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และครอบถ้วน ประกอบกับร้านค้ามีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้าอยู่เสมอ จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา โพธิจาทุม (2563, หน้า 89) ได้ศึกษาธรรมาภิบาลและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อธรรมาภิบาล ในด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก

1.1.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของผู้ประกอบมีความมุ่งมั่นยินดี เต็มใจในการให้บริการ พนักงานทุกคนมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่

เสมอ จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ บุญรุ่ง แสงยศ (2558, หน้า 55-56) กล่าวว่า การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า ทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วยภาษากาย ถือเป็นหลักการสำคัญอย่างหนึ่งในการให้บริการเพื่อนำสู่ความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพล ทองเหลา (2563, หน้า 37) ได้ศึกษาธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ในด้านหลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก

1.1.6 ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการลูกค้า ผู้ประกอบได้จัดหาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถไว้สำหรับให้บริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอกับปริมาณงานที่ให้บริการ นอกจากนี้ผลงานในการให้บริการที่ลูกค้าได้รับมีความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายที่เสียไป จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พิทยาภา ชุณติกาญจน์ (2558, หน้า 41) กล่าวว่า หลักความคุ้มค่า คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีรัตน์ ทองจันทร์ (2556, หน้า 45) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับดี

1.2 การให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

1.2.1 ด้านทาน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ตามลำดับก่อน-หลัง มีการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ สีตะระโส (2557, หน้า 23) ได้ศึกษาการให้บริการประชาชนตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนมี

ความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทาน คือ การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันและกัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.2.2 ด้านปิยวาจา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งในการให้บริการพนักงานจะไม่แสดงอาการ ไม่พอใจ หรือพูดจาไม่สุภาพกับลูกค้า พนักงานสนทนาด้วยความจริงใจ ไม่เสแสร้งและเป็นกันเองกับลูกค้า จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภชัย โพธิ (2558, หน้า 41) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.2.3 ด้านอัตถจริยา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการจะดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน และเต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อมีผู้มาใช้บริการ จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ อยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระประเสริฐ สนฺตจิตฺโต (คงลำ) (2558, หน้า 67) ได้ศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.2.4 ด้านสมานัตตา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งลูกค้าได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และได้รับความสะดวกในการไปใช้บริการเป็นอย่างดี จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) ที่กล่าวถึงหลักการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรี กัลชาญพันธุ์ (2560, หน้า 52) ได้ศึกษาการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่า การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านสมานัตตา มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาลในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีรัตน์ ทองจันทร์ (2556, หน้า 45) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางเบญจวรรณ สีตะระโส (2557, หน้า 23) ได้ศึกษาการให้บริการประชาชนตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าประชาชนที่มาใช้บริการร้านค้าประดับยนต์ต่างได้รับการบริการด้วยพุทธธรรมาภิบาลตามหลักธรรมาภิบาล และหลักสังคหวัตถุเหมือนกัน จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีรัตน์ ทองจันทร์ (2556, หน้า 45) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระประเสริฐ สนฺตจิตฺโต (คงลำ) (2558, หน้า 67) ได้ศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าประชาชนที่มาใช้บริการร้านค้าประดับยนต์ต่างได้รับการบริการด้วยพุทธธรรมาภิบาลตามหลักธรรมาภิบาล และหลักสังคหวัตถุเหมือนกัน จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 โดยภาพรวไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ สุรีรัตน์ ทองจันทร์ (2556, หน้า 45) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เป็นเพราะว่าประชาชนที่มาใช้บริการร้านค้าประดับยนต์ต่างได้รับการบริการด้วยพุทธธรรมาภิบาลตามหลักธรรมาภิบาล คือ การให้บริการบนหลักการของการส่งเสริมนิติธรรม การมีคุณธรรม มีความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบและความคุ้มค่า เหมือนกัน จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ตามหลักธรรมาภิบาล 6 ไม่แตกต่างกัน

ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระประเสริฐ สนฺตจิตฺโต (คงลำ) (2558, หน้า 67) ได้ศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาน้อย จะมีความคาดหวังต่อการให้บริการไม่มากนัก จึงยินดีให้ความร่วมมือและยอมรับในคุณภาพการให้บริการที่ได้รับ ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาสูง จะมีความคาดหวังต่อการให้บริการค่อนข้างมาก จึงทำให้มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุแตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักธรรมาภิบาล 6 และหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีรัตน์ ทองจันทร์ (2556, หน้า 45) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระพิศิษฐ์ ฐานุตฺตโร (แซ่เจียง) (2559,

หน้า 90) ได้ศึกษาการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของจังหวัดเชียงราย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าประชาชนที่มาใช้บริการร้านค้าประดับยนต์ต่างได้รับการบริการด้วยพุทธธรรมาภิบาลตามหลักธรรมาภิบาล และหลักสังคหวัตถุเหมือนกัน จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผู้บริหารร้านค้าประดับยนต์ควรมีนโยบายการพัฒนาศักยภาพภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ผู้บริหารร้านค้าประดับยนต์ควรปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเองกับลูกค้า

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1) จากการศึกษาการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ ด้วยพุทธธรรมาภิบาลตามหลักธรรมาภิบาล 6 พบว่า ด้านหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยต่อกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ ควรสร้างความไว้วางใจ ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ประกอบการกับลูกค้า โดยปรับปรุงกลไกการทำงานของร้านค้าให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

2) จากการศึกษาการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาลตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่า ด้านสมานัตตา มีค่าเฉลี่ยต่อกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ ควรให้บริการลูกค้าทุกคนด้วยความเป็นกันเอง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่เอาเปรียบลูกค้ามีสัมมาคารวะและวางตัวให้เหมาะสมในการให้บริการ

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาความต้องการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2) ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในเชิงคุณภาพ

3) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของผู้ประกอบการร้านประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

บรรณานุกรม

(1) หนังสือ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ,” *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริหาร หน่วยที่ 1-7*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จินตนา บุญบงการ. (2555). *จริยธรรมทางธุรกิจ Business Ethics* (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ตรีเพชร์ อ่ำเมือง. (2558). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ (Service Mind)*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธนวุฒิ พิมพ์กิ. (2558). *การบริหารธุรกิจขนาดย่อม*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุรีริยาสาสน์.

บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี้. (2550). *ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

บุญฑวรรณ วิงวอน. (2555). *การเป็นผู้ประกอบการเชิงกลยุทธ์ Strategic Entrepreneurship*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2550). *ธรรมนูญชีวิต* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: จันทร์เพ็ญ.

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2554*. (พิมพครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). *คุณภาพในงานบริการ 1* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธีรฟิล์มและ ไซเท็กซ์.

สถาบันยานยนต์. (2555). *สภาวะอุตสาหกรรมยานยนต์และระบบสัญญาณเตือนภัยภาคอุตสาหกรรมยานยนต์*. สถาบันยานยนต์ ภาคอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งประเทศไทย

สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2557). *การเสริมสร้างธรรมาภิบาลการปฏิบัติราชการในพื้นที่จังหวัด : กรณีคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด (ก.ธ.จ.)*. กรุงเทพฯ: สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

สมนึก ภัททิยธนี. (2553). *การวัดผลการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

สุธีรา อะทะวงษา. (2560). *การจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. เชียงใหม่: โรงพิมพ์แสงศิลป์.

สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง. (2561). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่*. สกลนคร: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสกลนคร.

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดร้อยเอ็ด. (2563). *สถานการณ์แรงงานรายปี 2563 (ตุลาคม - ธันวามคม 2563) จังหวัดร้อยเอ็ด*. ร้อยเอ็ด: สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดร้อยเอ็ด

Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006). *Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases. Mason*. OH: Thomson South-Western.

Kotler, p. (2000). *Marketing Management: Analyzing consumer marketing and buyer behavior (The Millennium)*. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Koler, P. (2003). *Marketing management*. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Longenecker, J. G., Moore, C. W., Petty, J. W., & Palich, L. E. (2006). *Small Business Management: An Entrepreneurial Emphasis*. NP: South-Western.

Millett, J.D., (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw – Hill.

Sharma, L.T., & Chrisman, G. (2011). *Marketing* (5th ed.) California: South Western College.

(2) ดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/และสารนิพนธ์

เกษมสุข ค๊อก. (2562). *แผนธุรกิจร้านประดับยนต์ NTN Sound*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เจษฎา จันทรา. (2562). *คุณลักษณะสำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจหอพักเอกชนในเขตตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

เฉลิมพล ทองเหลา. (2563). *ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ฐิติวัฒน์ จิรมงคลโรจน์ (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลและมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านประดับยนต์*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐนนท์ โชครัศมีศิริ. (2558). *ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เบญจวรรณ สีตะระโส. (2557). *การให้บริการประชาชนตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

บุญรุ่ง แสงยศ. (2558). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานไปรษณีย์ตามหลักธรรมาภิบาล จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ประสาน เจริญศรี. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานเทศบาลเมืองชลบุรี*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ปาจรีย์ วงษ์ชุ่ม. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระประเสริฐ สนฺตจิตฺโต (คงลำ) (2558). *การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พิทยาภา ชุณติกาญจน์. (2558). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระพิศิษฐ์ ฐานุตฺตโร (แซ่เจียง). (2559). *การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

มนตรี กัลชาญพันธุ์. (2560). *การให้บริการของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ 4*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

นิธิ เกตุหิรัญ. (2553). *โครงการศูนย์ออกแบบและตกแต่งประดับยนต์*. การศึกษาเฉพาะบุคคล (นศ.ม.) สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบันเทิงและการผลิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุรีรัตน์ ทองจันทร์. (2556). *คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุรีรัตน์ ทองจันทร์. (2556). *คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุภชัย โพธิ. (2558). *ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลต้นธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สุกัญญา โพธิจาทุม. (2563). *ธรรมาภิบาลและการจัดการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนครปฐม*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

สุวิมล มธุรส. (2563). *ปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย*. ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรังสิต.

3) สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

3.1) บทความในวารสาร

อรศิริ เกตุศรีพงษ์. (2550). วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้. *วารสารโปรดักทิสิตี้ เวิลด์ Productivity world เพื่อการผลิต, 12*(68), 43-46.

อาทิตย์ วุฒิคะโร. (2556). อุดมศึกษากับการสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ประกอบการ. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 10*(1), 40-45.

Groonroos, C. (1990). Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition. *Journal of Social Behavior and Personality, 1*(3), 611-632.

Weiss. T. G. (2000). Governance, good governance and global governance: Conceptual and challenges. *Third World Quarterly, 2*(5), 795-814.

Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing, 67*(4), 420-450.

4) เอกสารสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

กีรป กฤตธีรานนท์. (2564). *ประสิทธิผลธรรมาภิบาลในองค์กรตามรัฐธรรมนูญ*. สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2565 จาก http://ombstudies.ombudsman.go.th/download/Journals/ebook56_2-5.pdf.

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด (2564). *ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด*. สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2565, จาก https://roietmunicipal.go.th/.

บริษัท ช่างอ่อยออโตซาวด์ จำกัด. (2564). *เอกสารประชาสัมพันธ์บริษัท ช่างอ่อยออโตซาวด์ จำกัด*. สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2565, จาก https://www.dataforthai.com/company/0455560001496/.

ปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs. (2552). *MGR Online*, สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2565, จาก https://mgronline.com/smes/detail/9520000011977.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

1) พระครูสมห์ศิลาศักดิ์ สุเมโธ, ดร.

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรภูริ มูลสิน

ตำแหน่ง อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยเขตสุรินทร์

3) ว่าที่ ร.ต. พิชิต กัตยาวรรณ

ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลตาลทอง อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาเขตร้อยเอ็ด โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔ ต่อ ๑๒๔

ที่ อว ๗๙๑๗/๐๒๒๙ **วันที่** ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย (IOC)

เรียน พระครูสมุห์ ศิลาศักดิ์ สุเมโธ, ดร.

ด้วย นายอักษร สมัครการ เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๓๒๐๗๕๐๖๓๒๐๑๖ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์ ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์ เรื่อง "การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด" มีความประสงค์ขอให้ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ (IOC) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการเขียนงานสารนิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด จึงเรียนมายังท่านได้โปรดให้ความอนุเคราะห์ สำหรับวันและเวลานั้น นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

(พระครูวิจิตรปัญญาภรณ์, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี วิทยาเขตร้อยเอ็ด

-ราชการ
-อนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ ฯ

(พระครูสมุห์ ศิลาศักดิ์ สุเมโธ, ดร.)

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ถนนเลี่ยงเมือง ตำบลสงลาน
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐
โทร. ๐-๔๓๕๓-๘๓๖๔ โทรสาร. ๐-๔๓๕๓-๔๖๑๘
www.rec.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๙๑๗/ว๐๓๓๓

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ (IOC)

เจริญพร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรภูมิ มูลสิน

ด้วย นายอักษร สมัครการ เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๓๒๐๗๕๐๖๓๒๐๑๖ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์ ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์ เรื่อง "การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด" มีความประสงค์ขอให้ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ (IOC) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการเขียนงานสารนิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด จึงเจริญพรมายังท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ สำหรับวันและเวลานั้น นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณา

ขอเจริญพร

(พระครูวิจิตรปัญญาภรณ์, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

รับทราบ
วรภูมิ มูลสิน

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร. ๐-๔๓๕๓-๘๓๖๔ ต่อ ๑๒๔, โทรสาร ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
ผู้ประสานงาน นางรัชณีย์ เจริญนนท์ โทร. ๐๘-๑๐๔๗-๒๐๐๑
นักศึกษา ๐๘ ๘๕๓๐ ๓๓๓๓

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ถนนเลี่ยงเมือง ตำบลสงสาน
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐
โทร. ๐-๔๓๕๓-๘๓๖๔ โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
www.rec.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๘๑๗/ว ๐๓๓๓

๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ (IOC)

เจริญพร ว่าที่ ร.ต.พิชิต ก้นยาวรรณ

ด้วย นายอักษร สมัครการ เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๓๒๐๗๕๐๖๓๒๐๑๖ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์ ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์ เรื่อง "การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด" มีความประสงค์ขอให้ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ (IOC) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการเขียนงานสารนิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด จึงเจริญพรมายังท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ สำหรับวันและเวลานั้น นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณา

ขอเจริญพร

(พระครูวิจิตรปัญญาภรณ์, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร. ๐-๔๓๕๓-๘๓๖๔ ต่อ ๑๒๔, โทรสาร ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
ผู้ประสานงาน นางรัชณีย์ เจริญนนท์ โทร. ๐๘-๑๐๔๗-๒๐๐๑
นักศึกษา ๐๘ ๘๕๓๐ ๓๓๓๓

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ถนนเลียงเมือง ตำบลคงอาน
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔ โทรสาร. ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
www.rec.mbu.ac.th

ที่ อว ๗๘๑๗/๐๑๗๖

๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือ (Try-out)

เจริญพร นายกเทศมนตรีตำบลมะอี

ด้วย นายอักษร สมัครการ เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๓๒๐๗๕๐๖๓๒๐๑๖ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์ ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์ เรื่อง "การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด" มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือ (Try-out) ในหน่วยงานของท่าน เพื่อใช้ข้อมูลประกอบการเขียนงานวิทยานิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด จึงเจริญพรมายังท่าน ได้ให้ความอนุเคราะห์ สำหรับวันและเวลานั้น นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณาอนุเคราะห์และขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูวิจิตรปัญญาภรณ์, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔ ต่อ ๑๒๔, โทรสาร ๐-๔๓๕๑-๔๖๑๘
ผู้ประสานงาน นางรัชณีย์ เจริญนนท์ โทร ๐๘-๑๐๔๗-๒๐๐๑
นักศึกษา โทร. ๐๘ ๘๕๓๐ ๓๑๓๓

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

☐ สำนักปลัดเทศบาล
☐ กองสาธารณสุข
☐ สำนักการศึกษา
☐ กองคลัง
☐ กองช่าง
☐ กองยุทธศาสตร์
☐ กองทรัพยากรบุคคล
☐ กองการเจ้าหน้าที่
☐ กองช่างสุขาภิบาล
☐ หน่วยงานตรวจสอบ
☐ สถานธนานุบาล

ที่ อว ๗๘๑๗/๐๔๐๗



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ถนนเลี่ยงเมือง ตำบลดงลาน
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔ ต่อ ๑๒๔, โทรสาร ๐-๔๓๕๑-๘๖๑๘
www.rec.mbu.ac.th

สำนักปลัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
เลขรับ 4914
วันที่ ๑๕ สค ๒๕๖๖
เวลา 13.40

๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖

สำนักปลัดเทศบาล
เลขรับ 1168
วันที่ ๑๕ สค ๒๕๖๖

☐ งานบริหารงานทั่วไป
☐ งานธุรการ
☑ งานสารบรรณ
☐ งานรัฐพิธี
☐ ฝ่ายพัฒนาการเมืองฯ
☐ ฝ่ายปกครอง
☐ งานป้องกันฯ
☐ งานจัดหาผลประโยชน์ฯ
☐ กลุ่มงานนิติการ
☐ งานนิติกรรมสัญญาฯ
☐ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เจริญพร นายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ด

ด้วย นายอักษร สมัครการ เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๓๒๐๙๕๐๖๓๒๐๑๖ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์ ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์ เรื่อง "การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด" มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามในหน่วยงานของท่านเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการเขียนงานสารนิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด จึงเจริญพรมายังท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์ สำหรับวันและเวลานั้น นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณาอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระครูวิจิตรปัญญาภรณ์, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
• เพื่อโปรดทราบ
- นางสาวกนกวรรณ สมัครการ
อนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม
- เห็นควรให้ ดำเนินการตามคำขอ
เพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวพิมพ์ลดา ประเสริฐสังข์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายสถิตย์ ศรีสงคราม)
ปลัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
15/8/2566.

(นายบรรจง โฆษิตจิรนันท์)
นายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ด
15 ส.ค. 66

บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร. ๐-๔๓๕๑-๘๓๖๔ ต่อ ๑๒๔, โทรสาร ๐-๔๓๕๑-๘๖๑๘
ผู้ประสานงาน นางรัชณีย์ เจริญนนท์ โทร ๐๘-๑๐๔๗-๒๐๐๑
นักศึกษา โทร. ๐๘ ๘๕๓๐ ๓๓๓๓

ภาคผนวก จ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล
ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล ในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open – Ended Questionnaire)

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอ่านแบบสอบถามแล้วตอบคำถามทุกข้อ เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงความเป็นจริง สมบูรณ์และเชื่อถือได้ คำตอบของท่านถือเป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำคำตอบของท่านไปใช้ประโยชน์สำหรับการวิจัยเท่านั้น

นายอักษร สมัครการ
นิสิตปริญญาโท สาขาวิชา การปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่อง / ลงใน [ ] หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ
   - [ ] ชาย
   - [ ] หญิง
2. อายุ
   - [ ] ต่ำกว่า 30 ปี
   - [ ] 31-40 ปี
   - [ ] 41-50 ปี
   - [ ] 51 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
   - [ ] ต่ำกว่าปริญญาตรี
   - [ ] ปริญญาตรี
   - [ ] สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
   - [ ] เกษตรกรรม
   - [ ] รับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ
   - [ ] รับจ้าง หรือลูกจ้างบริษัท
   - [ ] ค้าขาย
   - [ ] อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของตัวเลขที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยกำหนดตัวเลขและความหมาย ไว้ดังนี้

5 หมายถึง มีความเห็นด้วย อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความเห็นด้วย อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีความเห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความเห็นด้วย อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความเห็นด้วย อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
หลักนิติธรรม					
1. มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. การให้บริการมีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
3. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ					
4. พนักงานที่ให้บริการมีการแต่งกายที่เหมาะสม					
5. พนักงานที่ให้บริการมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
หลักคุณธรรม					
6. ร้านค้าให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และซื่อตรง					
7. ร้านค้าให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้า					
8. ร้านค้าให้บริการอย่างโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้					
9. ร้านค้ามีความรับผิดชอบในการให้บริการ					
10. ร้านค้ามีสินค้าและอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ					
หลักความโปร่งใส					
11. มีการติดป้ายแสดงรายการสินค้า และค่าบริการต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน					
12. ร้านค้าให้บริการด้วยความโปร่งใส่ สามารถตรวจสอบได้					
13. กรณีที่ลูกค้ามีข้อสงสัยในการรับบริการ ลูกค้าจะได้รับคำชี้แจง หรือการแก้ไขปัญหานั้นได้					
14. ร้านค้าประดับยนต์ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา					
15. ร้านค้ามีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					

การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
หลักการมีส่วนร่วม					
16. มีช่องทางที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการให้บริการได้อย่างสะดวก					
17. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้า					
18. ร้านค้ามีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า					
19. ร้านค้าให้คำแนะลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้า					
20. ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และครอบถ้วน					
หลักความรับผิดชอบ					
21. ร้านค้ามีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ					
22. พนักงานมีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ลูกค้าทราบ					
23. พนักงานมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
24. พนักงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การทำงาน ไม่ละทิ้งงาน					
25. พนักงานได้แจ้งรายการสินค้า ค่าบริการ และสิทธิต่าง ๆ ในการรับการบริการแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน					
หลักความคุ้มค่า					
26. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ กับงานที่รับผิดชอบ					
27. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา แนะนำได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
28. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
29. จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ให้บริการ					
30. ผลงานในการให้บริการมีความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายที่เสียไป					

ตอนที่ 3 การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของตัวเลขที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยกำหนดตัวเลขและความหมาย ไว้ดังนี้

5 หมายถึง มีความเห็นด้วย อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความเห็นด้วย อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีความเห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความเห็นด้วย อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความเห็นด้วย อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	4	3	2	1
ทาน					
1. ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
3. จัดให้มีห้องรับรองลูกค้าสะอาด สวก สบาย น่าใช้บริการ					
4. จัดให้มีห้องน้ำ-ห้องส้วมที่สะอาดไว้รองรับลูกค้า					
5. ให้ความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ					
ปิยะวาจา					
6. พนักงานสนทนาด้วยความจริงใจ ไม่เสแสร้งและเป็นกันเอง					
7. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการด้วยคำพูดสุภาพจริงใจ					
8. พนักงานชี้แจงในเรื่องต่าง ๆ โดยใช้คำพูดที่นุ่มนวล อ่อนน้อม					
9. ได้รับการสื่อสารที่ดีและเป็นประโยชน์จากพนักงานผู้ให้บริการ					
10. พนักงานไม่แสดงอาการไม่พอใจ หรือพูดจาไม่สุภาพ					
อัตถจริยา					
11. เต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อมีผู้มาใช้บริการ					
12. ดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน					
13. ยินดีช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ					
14. พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ					
15. พนักงานให้เกียรติและให้ความสำคัญต่อลูกค้า					
สมานัตตา					

การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
16. พนักงานปฏิบัติตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลายเป็นกันเอง ไม่ถือตัว					
17. พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อย เหมาะสม					
18. พนักงานมีสัมมาคารวะ ปฏิบัติตัวเหมาะสมกับลูกค้า					
19. ท่านได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
20. ท่านได้รับความสะดวกในการไปใช้บริการเป็นอย่างดี					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยพุทธธรรมาภิบาล

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ฉ
ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ข้อที่	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลค่า
		1	2	3			
ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม							
1.	เพศ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2.	อายุ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.	ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4.	อาชีพ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
ตอนที่ 2 การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6							
1.	**หลักนิติธรรม**						
1.1	มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.2	การให้บริการมีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.3	มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.4	พนักงานที่ให้บริการมีการแต่งกายที่เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.5	พนักงานที่ให้บริการมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2.	**หลักคุณธรรม**						
2.1	ร้านค้าให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และซื่อตรง	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2.2	ร้านค้าให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2.3	ร้านค้าให้บริการอย่างโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2.4	ร้านค้ามีความรับผิดชอบในการให้บริการ						
2.5	ร้านค้ามีสินค้าและอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.	**หลักความโปร่งใส**						

ข้อที่	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลค่า
		1	2	3			
3.1	มีการติดป้ายแสดงรายการสินค้า และค่าบริการต่าง ๆ แสดงไว้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.2	ร้านค้าให้บริการด้วยความโปร่งใส่ สามารถตรวจสอบได้	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.3	กรณีที่ลูกค้ามีข้อสงสัยในการรับบริการ ลูกค้าจะได้รับคำชี้แจง หรือการแก้ไขปัญหานั้นได้	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.4	ร้านค้าประดับยนต์ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.5	ร้านค้ามีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4.	**หลักการมีส่วนร่วม**						
4.1	มีช่องทางที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการให้บริการได้อย่างสะดวก	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4.2	มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4.3	ร้านค้ามีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4.4	ร้านค้าให้คำแนะลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4.5	ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและครอบถ้วน	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5.	**หลักความรับผิดชอบ**						
5.1	ร้านค้ามีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5.2	พนักงานมีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ลูกค้าทราบ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5.3	พนักงานมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5.4	พนักงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การทำงาน ไม่ละทิ้งงาน	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

ข้อที่	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลค่า
		1	2	3			
5.5	พนักงานได้แจ้งรายการสินค้า ค่าบริการ และสิทธิต่าง ๆ ในการรับการบริการแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6.	**หลักความคุ้มค่า**						
6.1	พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญกับงานที่รับผิดชอบ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6.2	พนักงานสามารถให้คำปรึกษา แนะนำได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6.3	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6.4	จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6.5	ผลงานในการให้บริการมีความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายที่เสียไป	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
ตอนที่ 3 การให้บริการของผู้ประกอบการร้านค้าประดับยนต์ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4							
1.	**ทาน**	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.1	ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการตามลำดับก่อน-หลัง	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.2	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.3	จัดให้มีห้องรับรองลูกค้าสะอาด สวก สบายน่าใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.4	จัดให้มีห้องน้ำ-ห้องส้วมที่สะอาดไว้รองรับลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.5	ให้ความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ						
2.	**ปิยะวาจา**	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2.1	พนักงานสนทนาด้วยความจริงใจ ไม่เสแสร้งและเป็นกันเอง	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

ข้อที่	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลค่า
		1	2	3			
2.2	พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการด้วยคำพูดสุภาพจริงใจ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2.3	พนักงานชี้แจงในเรื่องต่าง ๆ โดยใช้คำพูดที่นุ่มนวล อ่อนน้อม	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2.4	ได้รับการสื่อสารที่ดีและเป็นประโยชน์จากพนักงานผู้ให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2.5	พนักงานไม่แสดงอาการไม่พอใจ หรือพูดจาไม่สุภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.	**อัตถจริยา**						
3.1	เต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อมีผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.2	ดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.3	ยินดีช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.4	พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ						
3.5	พนักงานให้เกียรติและให้ความสำคัญต่อลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4.	**สมานัตตา**						
4.1	พนักงานปฏิบัติตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลายเป็นกันเอง ไม่ถือตัว	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4.2	พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพสะอาดเรียบร้อย เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4.3	พนักงานมีสัมมาคารวะ ปฏิบัติตัวเหมาะสมกับลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4.4	ท่านได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4.5	ท่านได้รับความสะดวกในการไปใช้บริการเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
นิติธรรม1	202.10	510.024	.567	.964
นิติธรรม2	202.30	507.252	.591	.964
นิติธรรม3	202.50	508.190	.549	.964
นิติธรรม4	202.33	509.126	.536	.964
นิติธรรม5	202.37	513.137	.448	.964
คุณธรรม1	202.40	512.248	.571	.964
คุณธรรม2	202.50	505.845	.688	.963
คุณธรรม3	202.40	505.697	.585	.964
คุณธรรม4	202.47	508.464	.569	.964

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
คุณธรรม5	202.27	509.168	.516	.964
โปร่งใส1	202.63	498.861	.610	.964
โปร่งใส2	202.77	507.289	.411	.964
โปร่งใส3	203.03	504.378	.434	.964
โปร่งใส4	202.93	497.582	.676	.963
โปร่งใส5	202.73	497.375	.615	.964
ส่วนร่วม1	202.80	497.407	.712	.963
ส่วนร่วม2	202.80	499.200	.699	.963
ส่วนร่วม3	202.70	509.872	.343	.965
ส่วนร่วม4	202.80	496.786	.637	.963
ส่วนร่วม5	202.57	504.116	.632	.963
รับผิด1	202.40	508.386	.540	.964
รับผิด2	202.83	499.385	.723	.963
รับผิด3	202.77	502.530	.702	.963
รับผิด4	202.63	500.240	.667	.963
รับผิด5	202.53	502.878	.651	.963
คุ้มค่า1	202.57	500.323	.704	.963
คุ้มค่า2	202.60	503.903	.616	.963
คุ้มค่า3	202.70	503.321	.663	.963
คุ้มค่า4	202.17	511.385	.517	.964
คุ้มค่า5	202.30	508.907	.533	.964
ทาน1	202.27	505.582	.592	.964
ทาน2	202.40	503.628	.651	.963
ทาน3	202.37	499.620	.677	.963
ทาน4	202.50	502.259	.652	.963
ทาน5	202.33	496.092	.728	.963
ปิยะ1	202.07	514.064	.410	.964
ปิยะ2	202.10	510.162	.561	.964

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ปิยะ3	202.23	511.633	.519	.964
ปิยะ4	202.23	512.737	.475	.964
ปิยะ5	202.10	510.024	.567	.964
อัตถ1	202.20	506.166	.562	.964
อัตถ2	202.23	498.668	.675	.963
อัตถ3	202.27	501.237	.644	.963
อัตถ4	202.30	499.597	.661	.963
อัตถ5	202.47	500.326	.694	.963
สมา1	202.30	503.252	.593	.964
สมา2	202.63	500.585	.524	.964
สมา3	202.77	506.254	.360	.965
สมา4	202.23	501.151	.726	.963
สมา5	202.50	502.879	.596	.964

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล : นายอักษร สมัครการ

วัน เดือน ปีเกิด : 25 มีนาคม 2508

ชาติภูมิ : 273 หมู่ที่ 1 ตำบลจันเสน อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์

ที่อยู่ปัจจุบัน : 55 ถนนมีโชคชัย ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

Tel. : 08-8530-3113

ID Line : 08-8530-3113

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2562 : จบปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชาการปกครอง จากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2541 - ปัจจุบัน : เป็นกรรมการผู้จัดการ บริษัทช่างอ๋อยออโตซาวด์